

COMITÉS DE COORDENAÇÃO

Têm por objectivo facilitar a articulação das decisões de gestão corrente, envolvendo a Direcção de topo das unidades integradas em cada uma das Áreas de Negócio e na Unidade de Serviços Bancários, com a missão de alinhar perspectivas e suportar a tomada de decisões de gestão por parte do Conselho de Administração Executivo.

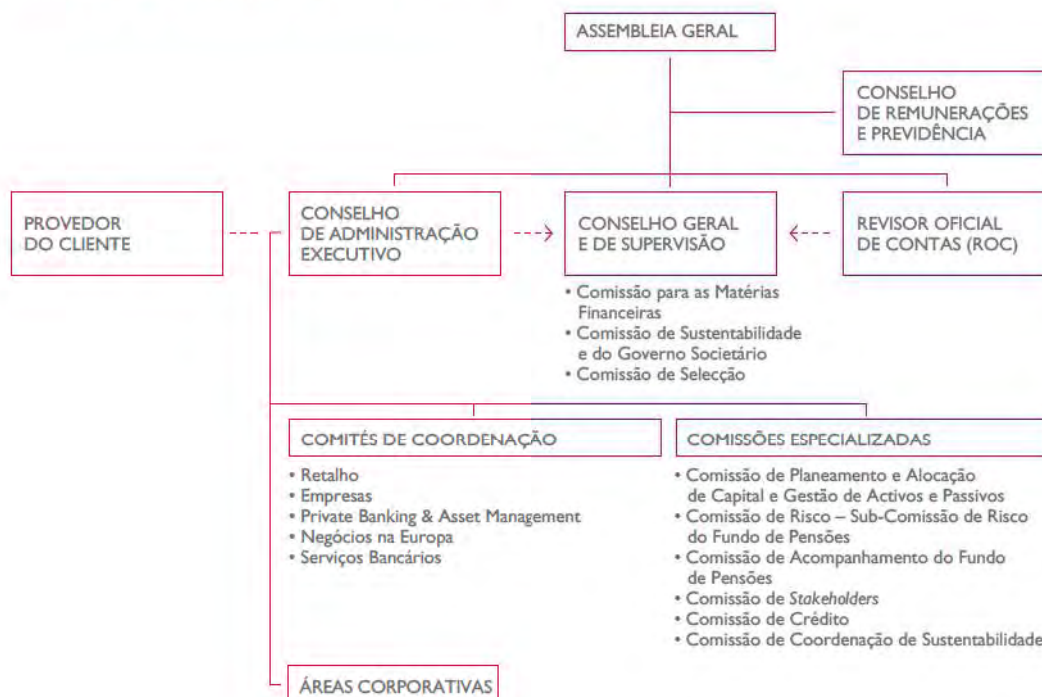
RETAILHO	EMPRESAS	PRIVATE BANKING & ASSET MANAGEMENT
<ul style="list-style-type: none"> • Vítor Fernandes (*) • José João Guilherme • Nelson Machado • Rui Manuel Teixeira (**) • Pedro Álvares Ribeiro • Rui Teixeira • Vasco Rebelo de Andrade • Manuel Marecos Duarte • Diogo Campello • António Bandeira • João Sales Luís • Miguel Magalhães Duarte 	<ul style="list-style-type: none"> • Vítor Fernandes (*) • Nelson Machado • Rui Manuel Teixeira (**) • Paulo Azevedo • Manuel Lupi Bello • Virgílio Repolho • Jorge Góis • Diogo Campello 	<ul style="list-style-type: none"> • Luís Pereira Coutinho (*) • António Ramalho • Carlos Álvares (**) • Diogo Campello • José Salgado • Acácio Piloto • Nuno Botelho
NEGÓCIOS NA EUROPA	SERVIÇOS BANCÁRIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Luís Pereira Coutinho (*) • Nelson Machado • José Toscano (Roménia) (**) • Boguslaw Kott (Polónia) • João Brás Jorge (Polónia) • Rui Coimbra (Grécia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vítor Fernandes (*) • Miguel Maya • Artur Luna Pais (**) • Fernando Maia • Carlos Alves • Robert Swalef • Manuela Reis • Nicolau Romão 	<ul style="list-style-type: none"> • Paulo Amaral • Carlos Rocha • Pedro Rocha • Rui Pedro • Jorge Octávio • Julianna Boniuk • Vasconcelos Guimarães

(*) Coordenador, a quem compete designar o Secretário do Comité.

(**) Secretário designado pelo Coordenador.

Nota: os Membros dos Comitês e das Comissões são obrigatoriamente designados pelo CAE BCP (Artigos 13.º e 14.º do Regimento do CAE).

O esquema seguinte representa a estrutura de Modelo de Governo da Sociedade do Millennium bcp:

MODELO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

CAPÍTULO II – ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

O Banco Comercial Português tem desenvolvido um esforço constante para incorporar os critérios de avaliação do Bom Governo Societário – equidade, deveres de cuidado e transparência, competência técnica e alinhamento interno e deveres de lealdade e responsabilização – em simultâneo com a adopção das práticas que permitem assegurar os objectivos dos melhores modelos de Governo Societário – separação de funções, especialização da supervisão, controlo financeiro e de gestão, monitorização e controlo de riscos, conflitos de interesse e orientação para a sustentabilidade.

Assim, volvidos cinco exercícios sobre a adopção do modelo dualista de governação e estabilizadas as alterações estruturais que permitiram adaptar a organização do Banco e do Grupo a este novo modelo, continua a ser entendimento do Conselho de Administração Executivo que o mesmo permite uma rigorosa separação entre a gestão e a supervisão, garantindo que esta última é assegurada por Membros Não Executivos que são maioritariamente independentes em relação à Sociedade, de acordo com os critérios fixados no Código das Sociedades Comerciais, não se detectando quaisquer constrangimentos ao respectivo funcionamento, que se considera perfeitamente adequado a um Grupo com a dimensão e o objecto do Grupo Millennium bcp.

SECÇÃO I – TEMAS GERAIS

II.1. Identificação e composição dos Órgãos da Sociedade

Em consonância com o modelo de governação societária dito dualista adoptado pelo Banco Comercial Português, S.A. a sua gestão e fiscalização está estruturada do seguinte modo:

- Conselho de Administração Executivo;
- Conselho Geral e de Supervisão;
- Revisor Oficial de Contas.

A Assembleia Geral entendeu ainda delegar as competências para a fixação da remuneração dos Órgãos Sociais num Conselho de Remunerações e Previdência.

O Grupo conta igualmente com uma empresa de auditores externos que procede à auditoria das contas individuais e consolidadas do Banco Comercial Português e das várias Sociedades por si dominadas, cuja nomeação foi deliberada em Assembleia Geral por proposta subscrita pelo Conselho Geral e de Supervisão.

A) Conselho de Administração Executivo

É ao Conselho de Administração Executivo que compete a administração da Sociedade, sendo actualmente composto por oito membros, num mínimo estatutariamente imposto de sete e máximo de treze, eleitos pela Assembleia Geral por um período de três anos, passíveis de reeleição por uma ou mais vezes. O Presidente do Conselho de Administração Executivo tem voto de qualidade.

O Conselho de Administração Executivo tem uma ampla competência estabelecida na lei e nos Estatutos da Sociedade, a qual abrange, entre diversas outras, as seguintes atribuições:

- Gerir o Banco, praticando todos os actos e operações enquadráveis no seu objecto social;
- Adquirir, onerar e alienar quaisquer bens e direitos, móveis ou imóveis, sempre que o entenda conveniente para a Sociedade;

- Decidir, observadas as prescrições legais e regulamentares, sobre a participação da Sociedade no capital social de Sociedades com qualquer objecto social, ou reguladas por leis especiais, ou em agrupamentos complementares de empresas ou qualquer outra forma de associação de empresas;
- Contratar empregados, fixar os seus vencimentos, regalias sociais e outras prestações pecuniárias e exercer o correspondente poder directivo e disciplinar;
- Elaborar os documentos de prestação de contas;
- Elaborar os documentos previsionais da actividade do Banco e os correspondentes relatórios de execução;
- Mobilizar recursos financeiros e realizar operações de crédito que não sejam vedadas pela lei;
- Constituir mandatários para o exercício de actos determinados;
- Executar e fazer cumprir os preceitos legais e estatutários e as deliberações da Assembleia Geral;
- Delinear a organização e os métodos de trabalho do Banco, elaborar regulamentos e determinar as instruções que julgar convenientes;
- Deliberar sobre escalões de decisão com competência para apreciar operações de crédito;
- Representar o Banco em juízo e fora dele, activa e passivamente;
- Deliberar ou propor fundamentadamente, por uma ou mais vezes, aumentos de capital, no primeiro caso sempre com respeito pelos limites da autorização da Assembleia Geral e obtido o parecer prévio do Conselho Geral e de Supervisão.

O actual Conselho de Administração Executivo do Banco foi eleito pela Assembleia Geral de Accionistas de 15 de Janeiro de 2008⁽¹⁾ e é composto pelos seguintes membros:

Presidente: Carlos Jorge Ramalho dos Santos Ferreira (62 anos)

Vice-Presidentes: Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo (47 anos)
Vitor Manuel Lopes Fernandes (47 anos)

Vogais: José João Guilherme (53 anos)
Nelson Ricardo Bessa Machado (51 anos)
Luís Maria França de Castro Pereira Coutinho (49 anos)
Miguel Maya Dias Pinheiro (46 anos)
António Manuel Palma Ramalho (50 anos)

Todos os Administradores revelam competência técnica, conhecimentos e experiência profissional adequados ao exercício das funções que desempenham e dos pelouros pelos quais são responsáveis no âmbito da organização interna, como se poderá concluir da análise dos currículos do anexo I a este relatório. No exercício das funções que desempenham todos os Administradores actuam com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, observando deveres de lealdade, actuando no interesse da Sociedade, e tendo em atenção os interesses de longo prazo dos Accionistas e demais *Stakeholders*.

Em cumprimento do disposto nos Estatutos do Banco e no Regimento do Conselho de Administração Executivo, todos os Administradores Executivos são obrigados a observar um rigoroso regime de exclusividade, e estão impedidos de exercer funções de qualquer natureza por investidura ou cargo social ou por contrato de trabalho, em qualquer outra Sociedade comercial na qual o Grupo liderado pelo Banco Comercial Português não tenha interesses, salvo se obtiverem para tanto prévia autorização expressa e fundamentada do Conselho de Geral e de Supervisão.

(1) Com excepção dos membros Miguel Maya Dias Pinheiro e António Manuel Palma Ramalho, eleitos na Assembleia Geral de 12 de Abril de 2010.

O mandato para o qual o Conselho de Administração Executivo foi eleito corresponde ao triénio de 2008/2010, pelo que terminou em 31 de Dezembro de 2010. Contudo, nos termos do disposto no Código das Sociedades Comerciais, os respectivos membros manter-se-ão em exercício de funções até à Assembleia Geral que proceda à eleição dos novos Órgãos Sociais, o que está previsto ocorrer na Assembleia Geral anual convocada para Abril próximo, na qual, serão igualmente submetidos a aprovação os documentos de prestação de contas do exercício de 2010.

B) Conselho Geral e de Supervisão

O Conselho Geral e de Supervisão é um órgão de supervisão, competindo-lhe, nos termos legais e estatutários:

- Representar a Sociedade nas suas relações com os Administradores;
- Fiscalizar a actividade do Conselho de Administração Executivo e oferecer-lhe aconselhamento e assistência;
- Zelar pela observância da lei e dos Estatutos;
- Proceder ao acompanhamento permanente da actividade do Revisor Oficial de Contas e do auditor externo da Sociedade, propondo à Assembleia Geral a sua eleição e designação, respectivamente, pronunciando-se sobre requisitos de independência e demais relacionamentos com a Sociedade, bem como a respectiva exoneração, decisão que, na medida permitida por lei, será vinculativa, devendo os Órgãos da Sociedade proceder em conformidade;
- Proceder ao acompanhamento permanente dos sistemas e processo de relato financeiro e gestão de riscos da Sociedade e da actividade do Revisor Oficial de Contas e do auditor externo;
- Avaliar e acompanhar os procedimentos internos relativos a matérias contabilísticas, a eficácia do sistema de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e do sistema de auditoria interna, incluindo a recepção e tratamento de queixas e dúvidas relacionadas, oriundas ou não de Colaboradores;
- Dar parecer sobre o relatório de gestão e contas do exercício;
- Acompanhar e apreciar questões relativas a governo societário, sustentabilidade, códigos de ética e conduta e sistemas de avaliação e resolução de conflitos de interesses;
- Contratar a prestação de serviços de peritos que coadjuvem um ou vários dos seus membros no exercício das suas funções;
- Receber as comunicações de irregularidades apresentadas por Accionistas, Colaboradores da Sociedade e outros;
- Elaborar anualmente um relatório sobre a sua actividade e apresentá-lo à Assembleia Geral Anual.

O Conselho Geral e de Supervisão é composto por treze membros efectivos. Atenta a natureza do modelo de governação societária adoptado pelo Banco, todos os membros deste Conselho são Não Executivos sendo a maioria qualificado como independente. Com referência aos membros que actualmente compõem o Conselho Geral e de Supervisão, cinco conselheiros não preenchem os requisitos de independência por estarem relacionados com entidades detentoras de participação superior a 2% do capital social do Banco. Todos os membros cumprem as regras de incompatibilidade fixadas no n.º 1 do artigo 414.º-A, por remissão do artigo 434.º, número 4 do Código das Sociedades Comerciais e exercem as respectivas funções com observância dos deveres de zelo, cuidado e lealdade, de acordo com elevados padrões de diligência profissional.

O Conselho Geral e de Supervisão foi eleito na Assembleia Geral de 30 Março de 2009 e tem a seguinte composição:

Presidente:	Luís de Mello Champalimaud (59 anos) (Independente)
Vice-Presidentes:	Manuel Domingos Vicente (54 anos) (Não Independente – por estar vinculado a entidade detentora de participação qualificada) Pedro Maria Calaiño Teixeira Duarte (56 anos) (Não Independente – por estar vinculado a entidade detentora de participação qualificada)

Vogais:	Josep Oliu Creus (61 anos) (Não Independente – por estar vinculado a entidade detentora de participação qualificada) António Luís Guerra Nunes Mexia (53 anos) (Não Independente – por estar vinculado a entidade detentora de participação qualificada) Patrick Huen Wing Ming, em representação da Sociedade de Turismo e Diversões de Macau, S.A. (69 anos) (Não Independente, por representar Sociedade detentora de participação qualificada) António Vítor Martins Monteiro (67 anos) (Independente) João Manuel de Matos Loureiro (51 anos) (Independente) José Guilherme Xavier de Basto (72 anos) (Independente) José Vieira dos Reis (63 anos) (Independente) Manuel Alfredo da Cunha José de Mello (62 anos) (Independente) Thomaz de Mello Paes de Vasconcelos (53 anos) (Independente) Vasco Esteves Fraga (61 anos) (Independente)
----------------	---

O mandato do Conselho Geral e de Supervisão teve início em 30 de Março de 2009 e terminou em 31 de Dezembro de 2010. À semelhança do já referido quanto aos Membros do Conselho de Administração Executivo, os Membros do Conselho Geral e de Supervisão manter-se-ão em funções até à Assembleia Geral que delibera sobre a composição deste conselho no mandato de 2011/2013, convocada para Abril próximo.

Os Relatórios do Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, bem como os documentos de prestação de contas, são divulgados no sítio do Banco, na página com o seguinte endereço directo: <http://www.millenniumbcp.pt/pubs/pt/governacao/article.jhtml?articleID=286308>.

C) Revisor Oficial de Contas e Auditores Externos

No modelo de governo societário, adoptado pelo Banco Comercial Português o Revisor Oficial de Contas é eleito pela Assembleia Geral por proposta do Conselho Geral e de Supervisão, por mandato trienal. Compete-lhe proceder ao exame das contas da Sociedade, conforme disposto no artigo 446.º do Código das Sociedades Comerciais, nomeadamente:

- Verificar a regularidade dos livros e registos contabilísticos;
- Verificar se as políticas contabilísticas e os critérios valorimétricos adoptados, conduzem a uma correcta avaliação do património e dos resultados;
- Verificar a exactidão dos documentos de prestação de contas;
- Auditar as contas e outros serviços relevantes;
- Elaborar mensalmente um relatório sobre a sua acção fiscalizadora;
- Participar nas reuniões do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão sempre que a sua presença seja tida como relevante, nomeadamente aquando da aprovação das contas da Sociedade.

Os Revisores Oficiais de Contas, efectivo e suplente, eleitos em Assembleia Geral para exercerem funções no triénio 2008/2010 são:

Efectivo: KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., representada pelo seu sócio Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho, ROC, n.º 1081

Suplente: KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., representada pela sua sócia Ana Cristina Soares Valente Dourado, ROC n.º 1011.

Tal como sucede com os restantes membros dos Órgãos Sociais do Banco, também o Revisor Oficial de Contas tem o dever de se manter em exercício de funções até à Assembleia Geral que proceda à eleição de um novo ROC.

Auditor Externo do Grupo

Nos termos da competência que lhe é conferida pelo artigo 30.º n.º 7 dos Estatutos do Banco o Conselho Geral e de Supervisão propôs à Assembleia Geral do Banco que aprovou, em 2008, a eleição da KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (SROC n.º 189) como Auditor Externo do Grupo.

D) Conselho de Remunerações e Previdência

O Conselho de Remunerações e Previdência, no qual a Assembleia Geral delegou, para o triénio de 2008/2010, a competência para deliberar sobre a remuneração dos Órgãos Sociais, tem a seguinte composição:

Presidente:	José Manuel Rodrigues Berardo (67 anos)
Vogais:	Luís de Mello Champalimaud (59 anos) Manuel Pinto Barbosa (67 anos)

Os Membros do Conselho de Remunerações e Previdência são independentes relativamente aos Membros do Órgão de Administração tal como decorre dos respectivos currículos anexos ao presente relatório.

Durante o exercício de 2010, o Conselho de Remunerações e Previdência reuniu cinco vezes.

Por solicitação do seu Presidente, participaram em algumas das reuniões o Presidente da Mesa da Assembleia Geral e o Presidente do Conselho de Administração Executivo.

O Conselho de Remunerações e Previdência tem como perito André Luiz Gomes (advogado) e é secretariado pela Secretário da Sociedade.

II.2. Identificação e composição das comissões especializadas constituídas com competências em matéria de administração ou fiscalização da Sociedade

Com vista a assegurar e contribuir para o bom desempenho das funções de supervisão que lhe estão cometidas, o Conselho Geral e de Supervisão criou, na sua reunião de 16 de Abril de 2009, nos termos da Lei, dos Estatutos do Banco, e do seu próprio Regimento, três comissões especializadas, (de cujas reuniões foram lavradas actas em cumprimento dos respectivos regimentos) a saber:

A) Comissão para as Matérias Financeiras

Esta Comissão encontra-se prevista no n.º 2 do artigo 444.º do Código das Sociedades Comerciais, estando-lhe, em cumprimento da referida norma e do Regimento do Conselho Geral e de Supervisão, cometidas, designadamente, as matérias de fiscalização da gestão, dos documentos de reporte financeiro e ainda medidas qualitativas de aperfeiçoamento dos sistemas de controlo interno, da política de gestão de riscos e da política de *compliance*, competindo-lhe ainda supervisionar a actividade de auditoria interna, bem como zelar pela independência do Revisor Oficial de Contas e emitir recomendação sobre a contratação de Auditores Externos, formulando a respectiva proposta de eleição e condições contratuais de prestação de serviços por parte destes. Compete-lhe ainda receber as comunicações de irregularidades apresentadas por Accionistas, Colaboradores ou outros, assegurando o seu acompanhamento pela Direcção de Auditoria Interna ou pela Provedoria do Cliente.

A esta Comissão compete ainda emitir parecer sobre os créditos concedidos sob qualquer forma ou modalidade, incluindo prestação de garantias, bem como qualquer outro contrato que o Banco ou qualquer Sociedade do Grupo celebre com membros dos seus corpos sociais, detentores de participações iguais ou superiores a 2% no capital social do Banco, bem como com entidades que, nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, estejam com qualquer um destes relacionados.

A Comissão para as Matérias Financeiras é destinatária dos Relatórios da Direcção de Auditoria Interna e do Revisor Oficial de Contas e Auditores Externos. Reúne regularmente com o Administrador responsável pela Área Financeira, o Risk Officer, o Compliance Officer e os Responsáveis pela Auditoria Interna e pela Direcção de Planeamento e Controlo Orçamental tem capacidade para convocar qualquer Director Coordenador que entenda ouvir. É também a Comissão para as Matérias Financeiras que selecciona o Revisor Oficial de Contas e o Auditor Externo cuja eleição e contratação é proposta à Assembleia Geral, pelo Conselho Geral e de Supervisão, aprovando ainda as remunerações e condições para o adequado exercício de funções por parte do Revisor Oficial de Contas e Auditores Externos.

No exercício de 2010 a Comissão para as Matérias Financeiras teve a seguinte composição:

Presidente:	João Manuel de Matos Loureiro (Independente)
Vogais:	José Guilherme Xavier de Basto (Independente) José Vieira dos Reis (Independente) Thomaz de Mello Paes de Vasconcelos (Independente)

Todos os membros desta Comissão são, à luz dos critérios legais e estatutários, qualificados como independentes possuindo as competências e experiência profissional adequadas ao exercício das respectivas funções, tal como decorre dos respectivos currículos anexos ao presente relatório.

Esta Comissão tem o apoio logístico e técnico do Gabinete de Apoio ao Conselho Geral e de Supervisão, sendo secretariada pelo respectivo responsável.

Durante o exercício de 2010 a Comissão para as Matérias Financeiras reuniu vinte vezes.

B) Comissão de Sustentabilidade e do Governo Societário

Esta Comissão aconselha o Conselho Geral e de Supervisão em matérias relativas às políticas de Governo da Sociedade e tem como função essencial coordenar os trabalhos de reflexão sobre o modelo de governo do Banco, por forma a recomendar as soluções que melhor se adaptem às suas necessidades da gestão, cultura e estratégia, nomeadamente as que decorram das melhores práticas internacionais, pronunciando-se ainda sobre a política de sustentabilidade do Grupo.

A Comissão de Sustentabilidade e do Governo Societário tem a seguinte composição:

Presidente:	Luís de Mello Champalimaud (Independente)
Vogais:	Josep Oliu Creus (Não Independente – por estar vinculado a entidade detentora de participação qualificada) António Luís Guerra Nunes Mexia (Não Independente – por estar vinculado a entidade detentora de participação qualificada)

Esta Comissão tem como peritos a Sociedade de advogados Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados, representada presentemente por João Soares da Silva, e Paulo Olavo Cunha (professor universitário de Direito).

Esta Comissão é secretariada pela Secretário da Sociedade.

Durante o exercício de 2010, a Comissão de Sustentabilidade e do Governo Societário reuniu três vezes.

C) Comissão de Selecção

Compete a esta Comissão coadjuvar e aconselhar o Conselho Geral e de Supervisão em matérias relativas a preenchimento de vagas no Conselho de Administração Executivo do Banco e na determinação do perfil de competências e composição das estruturas e órgãos internos, bem como emitir parecer sobre o voto anual de confiança nos Membros do Órgão de Administração.

De igual forma aconselha o Conselho Geral e de Supervisão emitindo parecer sobre a nomeação de Directores Coordenadores (com reporte directo à Administração), de pessoas que sejam indicadas para o desempenho de funções de gestão ou fiscalização em empresas participadas sejam ou não controladas pelo Grupo e, por último, sobre a emissão de acordo prévio necessário a que os Administradores aceitem funções em cargos sociais de entidades estranhas ao Grupo.

A Comissão de Selecção tem a seguinte composição:

Presidente:	Manuel Alfredo da Cunha José de Mello (Independente)
Vogais:	António Vítor Martins Monteiro (Independente) Vasco Esteves Fraga (Independente)

Durante o exercício de 2010, a Comissão de Selecção reuniu nove vezes.

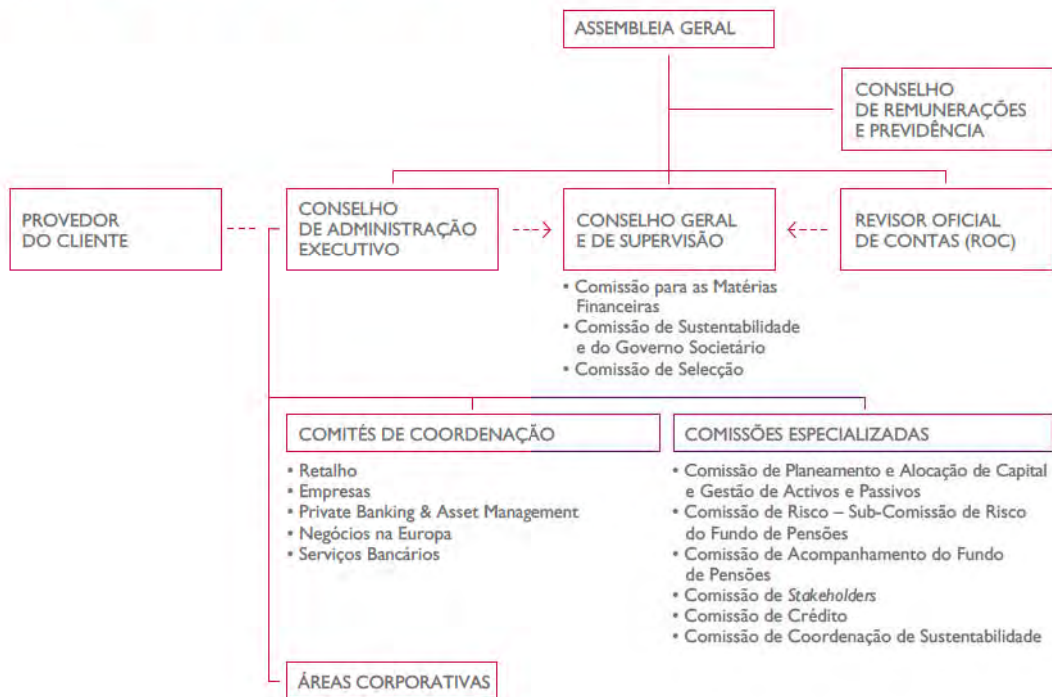
Esta Comissão é secretariada pela Secretário da Sociedade.

Todas as Comissões especializadas acima referidas elaboraram, em cumprimento dos respectivos regimentos, actas das reuniões realizadas.

II.3. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários Órgãos Sociais, comissões e/ou departamentos da Sociedade, incluindo informação sobre o âmbito das delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da Sociedade, ou à distribuição de pelouros entre os titulares dos Órgãos de Administração ou de fiscalização, e lista de matérias indelegáveis e das competências efectivamente delegadas

O esquema seguinte representa a estrutura de Modelo de Governo Corporativo do Millennium bcp.

MODELO DE GOVERNO DA SOCIEDADE



Dado que em pontos anteriores já foram exaustivamente abordadas as competências da Assembleia Geral, do Conselho Geral e de Supervisão e das suas comissões especializadas, bem como do Conselho de Remunerações e Previdência, neste número descreve-se apenas o âmbito de actuação da Provedoria do Cliente, a distribuição de pelouros do Conselho de Administração Executivo e as principais estruturas que a ele reportam.

PROVEDORIA DO CLIENTE

A Provedoria do Cliente é um órgão independente das estruturas hierárquicas do Banco e desenvolve a sua actuação em conformidade com um Regimento próprio, defendendo e promovendo os direitos, garantias, e interesses legítimos dos Clientes do Millennium bcp que se lhe dirijam, recomendando a adopção ou alteração de práticas ou procedimentos.

No exercício de 2010, a actividade da Provedoria destacou-se pela recepção de 1.716 comunicações por parte dos Clientes, das quais 56 foram autuadas como recurso, tendo a Provedoria emitido 52 pareceres, 1.100 registadas como reclamação, das quais 1.007 estão concluídas e 560 como solicitação, estas que, pela sua natureza e simplicidade, são da competência exclusiva da Direcção de Banca Directa.

Relativamente ao encerramento dos processos verifica-se que a taxa de conclusão atempada situou-se a 93% nos recursos e a 92% nas reclamações face ao número de processos pendentes. Quanto à apreciação dos dossiês a taxa de provimento registada para os recursos foi de 21% e para as reclamações de 52%.

As frequências de tempo médio de resposta no tocante às áreas visadas entre a recepção e o encerramento dos processos de recurso e reclamação, situou-se nos 12 e 20 dias úteis (equivalente a 17 e 28 dias de prazo corrido), respectivamente, tendo o prazo médio genérico de resposta respeitado o que está estatuído.

PROVEDORIA DO CLIENTE (ANO 2010)

1.716					
RECURSOS		RECLAMAÇÕES		SOLICITAÇÕES	
Autuados	56	Autuados	1.100	Autuados	560
Concluídos	52	Concluídos	1.007		
Taxa de conclusão atempada	93%	Taxa de conclusão atempada	92%		
Deferidos	11	Deferidos	520		
Indeferidos	41	Indeferidos	497		
Taxa de deferimento	21%	Taxa de deferimento	52%		

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO

Sendo o Órgão de Administração um Órgão Executivo, não existe delegação de competências em sentido próprio, mas uma clara distribuição de pelouros pelos Administradores, os quais são coadjuvados por vários Comitês e Direcções.

A distribuição de pelouros entre os Membros do Conselho de Administração Executivo à data de 31 de Dezembro de 2010 era a seguinte:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO

Áreas de Responsabilidade e Administradores Alternantes

CARLOS SANTOS FERREIRA (CSF)	PAULO MACEDO (PM)	VÍTOR FERNANDES (VF)
1. Gabinete da Presidência (PM)	1. Gabinete de Estudos (VF)	1. Direcção de Informática e Tecnologia (PM)
2. Secretário da Sociedade (PM)	2. Direcção de Planeamento e Controlo Orçamental (VF)	2. Direcção de Operações (PM)
3. Fundação Millennium bcp (PM)	3. Direcção de Contabilidade e Consolidação (VF)	3. Direcção de Crédito (PM)
4. Núcleo de Projectos Estratégicos (PM)	4. Direcção de Informação de Gestão (VF)	4. Direcção de Rating (PM)
5. Direcção de Auditoria (A)	5. Direcção de Relações com Investidores (VF)	5. Direcção Jurídica (PM)
6. Direcção de Suporte à Gestão de Pessoas (A)	6. Direcção de Qualidade (VF)	6. Direcção de Assessoria Fiscal (LPC)
7. Millennium Angola (B)	7. Risk Office (VF)	7. Direcção de Marketing (MM)
	8. Compliance Office (VF)	
	9. Secretaria Geral (VF)	
	10. Gabinete de Prevenção e Segurança (VF)	
JOSÉ JOÃO GUILHERME (JJG)	LUÍS PEREIRA COUTINHO (LPC)	NELSON MACHADO (NM)
1. Banca de Retalho (Sul) (NM)	1. Private Banking (AR)	1. Banca de Retalho (Norte) (JJG)
2. Banca de Retalho (Centro Sul) (NM)	2. Banque Privée BCP (Suíça) (AR)	2. Banca de Retalho (Centro Norte) (JJG)
3. Banca de Empresas (Sul) (NM)	3. Bank Millennium (Polónia) (NM)	3. Banca de Empresas (Norte) (JJG)
4. Direcção de Crédito Especializado (NM)	4. Banca Millennium (Roménia) (NM)	4. Direcção Regional da Madeira (JJG)
5. Direcção de Banca Directa (NM)	5. BCP Holdings (EUA) (NM)	5. Direcção Regional dos Açores (JJG)
6. Direcção Administrativa e Patrimonial (NM)		6. Direcção de Apoio à Rede (JJG)
7. Millennium bim (MM)		7. Direcção Microcrédito (JJG)
		8. Seguros (JJG)
		9. Banque BCP (França) (JJG)
		10. Millennium Bank (Grécia) (LPC)
MIGUEL MAYA (MM)	ANTÓNIO RAMALHO (AR)	
1. Direcção de Corporate I (AR)	1. Direcção de Tesouraria e Mercados (LPC)	
2. Direcção de Corporate II (AR)	2. Direcção de Assets and Liabilities Management (LPC)	
3. Direcção de Banca de Investimento (AR)	3. Direcção Internacional (LPC)	
4. Direcção de Contencioso (VF)	4. Direcção de Participações Financeiras e Valorimetria (LPC)	
5. Direcção de Recuperação de Crédito Especializado (VF)	5. Direcção de Comunicação (MM)	
6. Direcção de Recuperação de Crédito Standardizado (VF)	6. Desk Oriente (LPC)	
7. ActivoBank (VF)	7. Asset Management (LPC)	
8. Equipa Unidade de Projectos (D)	8. Direcção de Negócio Imobiliário (NM)	
	9. Direcção de Cartões (C)	

() – Administrador Alternante.
(A) – 1.º Responsável: Vítor Fernandes
(B) – 1.º Responsável: Miguel Maya.
(C) – 1.º Responsável: a designar.
(D) – 1.º Responsável: a designar.

SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

A Secretário da Sociedade e o seu Suplente são nomeados pelo Conselho de Administração Executivo, cessando funções com o termo do mandato do Conselho que os tenha eleito. Os actuais Secretário da Sociedade e Secretário Suplente foram reconduzidos nas respectivas funções pelo Conselho de Administração Executivo em exercício de funções. São licenciados em Direito, tendo reconhecida experiência para o desempenho do cargo.

A Secretário de Sociedade tem por função secretariar as reuniões dos Órgãos Sociais, certificar os actos por eles praticados, bem como os poderes dos respectivos membros, satisfazer as solicitações dos Accionistas no exercício do direito à informação, certificar cópias de actas e demais documentos da Sociedade. Dá ainda apoio jurídico aos Órgãos Sociais no que respeita a temas corporativos ou outros que lhe sejam pontualmente solicitados.

Secretário da Sociedade: Ana Isabel dos Santos de Pina Cabral

Secretário da Sociedade Suplente: António Augusto Amaral de Medeiros

COMITÉS, COMISSÕES E ÁREAS CORPORATIVAS

No que respeita à organização interna da Sociedade e à estrutura de decisão, importa referir a existência de um conjunto de Comités e Comissões, os quais, para além dos Administradores a quem tenha sido cometido o especial acompanhamento das matérias do respectivo âmbito de actuação, integram ainda os Colaboradores do Banco ou do Grupo primeiros responsáveis pelas respectivas áreas.

Actualmente existem cinco Comités de Coordenação, com o objectivo de facilitar a articulação das decisões de gestão corrente, envolvendo a Direcção de topo das unidades integradas em cada uma das Áreas de Negócio e Unidades de Serviços Bancários, com vista a alinhar perspectivas e apoiar a tomada de decisões de gestão por parte do Conselho de Administração Executivo.

Comité de Coordenação de Retalho

Este Comité é composto por quinze membros e integra para além dos Administradores com os Pelouros relacionados, Vítor Fernandes, José João Guilherme e Nelson Machado, os responsáveis pela Direcção Coordenação Retalho Norte, Direcção Coordenação Retalho Centro Norte, Direcção Coordenação de Retalho Centro Sul, Direcção Coordenação Retalho Sul, Direcção de Informação de Gestão (DIG), Direcção Banca Directa, DMKT – Direcção de Marketing, Direcção de Apoio à Rede, Direcção de Comunicação e pelas Direcções de Serviços Bancários dos Bancos na Polónia, Grécia e Roménia.

Assegura a coordenação do negócio de retalho do Banco em Portugal, sendo responsável pela definição da estratégia comercial e pela sua implementação ao nível dos diversos canais de distribuição. As Direcções que integram este Comité têm como responsabilidade servir, em Portugal, os Clientes do Retalho, procedendo ao seu acompanhamento personalizado e ainda à captação de Clientes Potenciais, desenvolvendo competências em termos de concepção, gestão e apoio à venda dos produtos e serviços, actuando de forma pró-activa na criação de instrumentos que permitam otimizar a gestão dos Clientes, com o objectivo de maximização do respectivo valor criado e nível de satisfação.

O Comité submete ao Conselho de Administração Executivo para decisão as propostas que entenda e as linhas de orientação que enquadram a gestão da respectiva área de actuação, sendo responsável pela articulação destas com as restantes áreas funcionais do Banco.

Comité de Coordenação de Empresas

O Comité de Coordenação de Empresas é constituído por oito membros e integra, além dos Administradores com os pelouros relacionados, Vítor Fernandes e Nelson Machado, os responsáveis pela Direcção de Marketing, Direcção Comercial Empresas Norte, Direcção Comercial Empresas Sul, Direcção de Crédito Especializado, Direcção de Negócio Imobiliário e Direcção de Informação de Gestão.

Assegura a coordenação do negócio de empresas do Banco em Portugal, sendo responsável pela definição da estratégia comercial e pela sua implementação ao nível dos diversos canais de distribuição. Tem ainda como

responsabilidade servir em Portugal, através das respectivas Direcções Comerciais, os Clientes do segmento Empresas, procedendo ao seu acompanhamento personalizado e ainda à captação de novos Clientes, desenvolvendo competências em termos de concepção, gestão e apoio à venda dos produtos e serviços, actuando de forma pró-activa na criação de instrumentos que permitam otimizar a gestão dos Clientes, com o objectivo de maximização do respectivo valor criado e nível de satisfação. Compete-lhe ainda, de forma transversal ao Banco, o acompanhamento e gestão da oferta de valor em termos de Promoção Imobiliária e Crédito Especializado (produtos de *Leasing*, *Factoring*, *Renting* e *ALD*), sendo ainda responsável pela gestão da relação com as entidades públicas (designadamente IAPMEI, Turismo de Portugal, IFAP, AICEP e Sociedades de Garantia Mútua) no âmbito do crédito protocolado.

O Comité submete para decisão, propostas ao Conselho de Administração Executivo, as linhas de orientação que enquadram a gestão da respectiva área de actuação, sendo responsável pela articulação destas com as restantes áreas funcionais do Banco.

Comité de Coordenação de Private Banking & Asset Management

Este Comité é composto por seis membros e integra, para além dos Administradores com os Pelouros relacionados, Luís Pereira Coutinho e António Ramalho, os responsáveis pela Direcção de Private Banking, Direcção de Informação de Gestão das Áreas Comerciais, Banque Privée (Suisse), S.A., Asset Management e Wealth Management Unit.

Avalia aspectos relacionados com a gestão das áreas integradas no seu âmbito de actuação, com destaque para a análise do negócio, valorização dos patrimónios confiados, os resultados obtidos e a análise das vendas e da *performance* dos fundos de investimento. No exercício da sua competência submete para decisão propostas sobre matérias relacionados com o seu âmbito de actuação.

Comité de Coordenação de Negócios na Europa

Este Comité é composto por seis membros e integra, para além dos Administradores com os Pelouros relacionados, Luís Pereira Coutinho e Nelson Machado, o primeiro e segundo responsáveis pelo Banco do Grupo na Polónia, bem como os primeiros responsáveis pelos Bancos do Grupo na Roménia e Grécia.

Tem como âmbito de actuação acompanhar, coordenar e articular a gestão das participadas na Europa e no âmbito das suas competências, submete para decisão, propostas sobre matérias relacionados com a implementação de procedimentos de reporte de actividade e de desenvolvimento financeiro que permitam uma abordagem sistemática e harmonizada do acompanhamento das diversas operações, quer a nível do controlo de realização orçamental, actividade e evolução financeira, quer em termos de suporte para a tomada de decisão e subsequente implementação das deliberações de reestruturação, investimento e desinvestimento.

Comité de Coordenação de Serviços Bancários

Este Comité é composto por doze membros e integra, para além de dois Administradores com os Pelouros relacionados, Vítor Fernandes e Miguel Maya, os primeiros responsáveis pela Direcção de Informática e Tecnologia, Direcção de Operações, Direcção de Crédito, Direcção de Recuperação de Crédito Standardizada, Direcção de Recuperação de Crédito Especializada, Direcção de Rating, Direcção Administrativa e Patrimonial, Direcção de Qualidade, Direcção de Suporte à Gestão de Pessoas e Direcção de Planeamento e Controlo Orçamental.

As Direcções que integram este Comité servem as Unidades de Negócio, em Portugal e noutros países, contribuindo de forma sustentada para a redução de custos, a melhoria da qualidade de serviço e a adopção de melhores práticas, assegurando um grau de inovação compatível com as aspirações do Grupo. Em reuniões mensais, este Comité analisa a informação relativa à evolução dos custos, investimentos e principais níveis de serviço nos Serviços Bancários, debate temas específicos relacionados com projectos em curso e aprecia propostas concretas apresentadas pelos respectivos membros que submete para decisão ao CAE, sempre que apropriado.

COMISSÕES

Existem seis Comissões que emanam do Conselho de Administração Executivo e têm essencialmente atribuições de âmbito global e transversal, competindo-lhes proceder ao estudo e avaliação, para cada área de intervenção, das políticas e princípios que devem orientar a actuação do Banco e do Grupo.

Comissão de Planeamento e Alocação de Capital e Gestão de Activos e Passivos (CALCO)

Esta Comissão tem como principais competências a monitorização e gestão dos riscos de mercado associados à estrutura de activos e passivos, o planeamento e alocação de capital e a definição das políticas adequadas de gestão dos riscos de liquidez e de mercado, para o conjunto do Grupo.

Integram esta comissão cinco membros do Conselho de Administração Executivo, incluindo os dois Vice-Presidentes, e ainda os primeiros responsáveis pela Direcção de Assets and Liabilities Management, Direcção de Tesouraria e Mercados, Direcção de Informação e Gestão, Direcção de Planeamento e Controlo Orçamental, Direcção de Participações e Valorimetria, Direcção de Corporate I, Direcção de Banca de Empresas, Gabinete de Estudos, o Risk Office, o Compliance Office e o Chief Economist.

Comissão de Risco

Esta Comissão é responsável por acompanhar os níveis globais de risco (riscos de crédito, de mercado, liquidez e operacional), assegurando que os mesmos são compatíveis com os objectivos, os recursos financeiros disponíveis e as estratégias aprovadas para o desenvolvimento da actividade do Grupo.

Integram esta comissão todos os Membros do Conselho de Administração Executivo, o Risk Officer, o Compliance Officer e os primeiros responsáveis da Direcção de Auditoria, Direcção de Tesouraria e Mercados, Direcção de Planeamento e Controlo Orçamental, Direcção de Rating, Gabinete de Estudos, Direcção de Assets and Liabilities Management, Direcção de Crédito e Direcção de Participações Financeiras e Valorimetria.

No âmbito da Comissão de Risco funciona ainda a Sub-Comissão de Risco de acompanhamento do Fundo de Pensões, que é responsável pela monitorização da *performance* e do risco dos Fundos de Pensões do Grupo, competindo-lhe igualmente estabelecer as políticas de investimento adequadas e as estratégias de cobertura.

Para além de Carlos Santos Ferreira, Presidente do Conselho de Administração Executivo, Paulo Macedo e Vítor Fernandes, Vice-Presidentes do Conselho de Administração Executivo e Nelson Machado e António Ramalho, vogais do Conselho de Administração Executivo, integram esta subcomissão o Risk Officer, os primeiros responsáveis pela Direcção de Suporte à Gestão de Pessoas e Direcção de Assets and Liabilities Management, Direcção de Planeamento e Controlo Orçamental e ainda o Director Geral da Pensões Gere (Sociedade gestora do Fundo de Pensões) e um representante da F&C (empresa gestora de fundos *advisor* da Sociedade gestora do Fundo de Pensões).

Comissão de Acompanhamento do Fundo de Pensões

Esta Comissão tem por missão o acompanhamento da gestão dos Fundos de Pensões e pronunciar-se sobre propostas de alterações dos respectivos planos de pensões, tendo sido constituída nos termos do art.º 53 do Decreto-Lei 12/2006, de 20 de Janeiro, na redacção dada pelo Decreto-Lei 180/2007, de 9 de Maio. Integram esta Comissão, para além do Vice-Presidente do Conselho de Administração Executivo Vítor Fernandes, o Risk Officer, os primeiros responsáveis pela Direcção de Suporte à Gestão de Pessoas e Direcção de Assets & Liabilities Management e ainda um representante da Pensões Gere (Sociedade gestora do Fundo de Pensões); o Banco convidou ainda a Comissão de Trabalhadores a fazer-se representar, cedendo para isso um dos lugares a que tinha direito; como previsto na Lei integram a Comissão três representantes dos Sindicatos Bancários.

Comissão de Coordenação de Sustentabilidade

Esta comissão é responsável por: (i) submeter para decisão propostas sobre temas relacionados com o plano de acções que materializa a política de sustentabilidade, (ii) monitorizar e reportar o grau de concretização das iniciativas aprovadas e (iii) orientar a elaboração dos reportes e de outros suportes comunicacionais neste âmbito. Integram esta Comissão Paulo Macedo, Vice-Presidente do Conselho de Administração Executivo e os primeiros responsáveis pelas áreas de Comunicação, Qualidade, Administrativa e Patrimonial, Marketing, Suporte à Gestão de Pessoas, Gabinete de Estudos e um representante da Fundação Millennium bcp.

Comissão de Stakeholders

Esta Comissão é o órgão de relacionamento com os *Stakeholders* e funciona simultaneamente como canal privilegiado de disseminação de informação interna e fórum de debate e aconselhamento estratégico ao Conselho de Administração Executivo.

Os seus membros são individualidades de elevado prestígio de reconhecimento público sem vínculo ao Banco, sendo convidados de entre os principais *Stakeholders*, nomeadamente Accionistas, Colaboradores, Clientes e Sociedade civil.

Integram esta comissão o Presidente e os Vice-Presidentes do Conselho de Administração Executivo, o Presidente da Mesa da Assembleia Geral do Banco, um representante da Comissão de Trabalhadores, Luís Arezes, um representante da Fundação Millennium bcp, Luís Mota Freitas, um representante dos Clientes, a DECO, representada por Jorge Morgado, os Fornecedores representados pela IBM, representada por José Joaquim Oliveira e, ainda, em representação das Universidades, Luís Campos e Cunha.

Comissão de Crédito

Esta Comissão delibera sobre concessão de crédito a clientes (integrados ou não em grupos económicos), sempre que esteja em causa um aumento de exposição superior a 20 milhões de euros, ou o Banco tenha uma exposição de risco global superior a 50 milhões de euros, quer sejam operações pontuais, quer sejam propostas de renovação ou de revisão de linhas e limites de crédito.

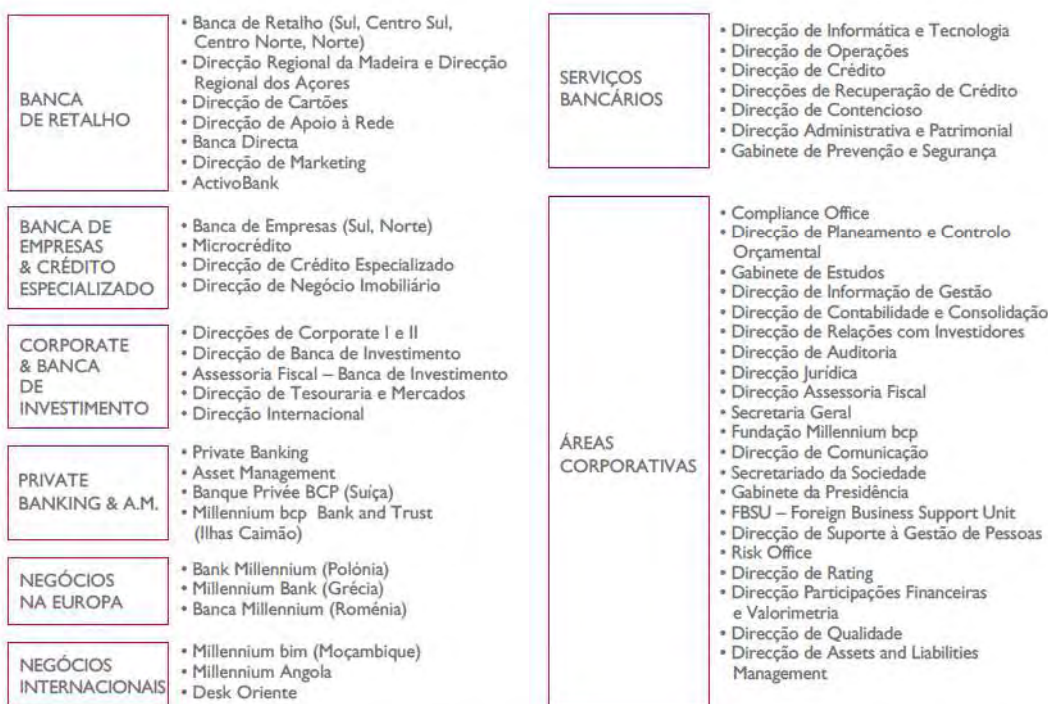
A Comissão de Crédito é composta por um mínimo de três membros do Conselho de Administração Executivo, pelos primeiros responsáveis pela Direcção de Crédito, os primeiros responsáveis pela Direcção de Recuperação de Crédito Especializado e Direcção de Recuperação Standardizada, pela Direcção Jurídica, pela Direcção de Contencioso, Direcção de Rating e pelo Risk Officer do Grupo. Esta Comissão incluiu ainda, em função das operações específicas a avaliar e/ou da natureza das mesmas, Directores Coordenadores das Áreas Comerciais e da Banca de Investimento e Direcção de Promoção Imobiliária, os Directores de Crédito de Nível 3 e o Compliance Officer.

Esta comissão é secretariada pelos Serviços da Secretário da Sociedade.

ÁREAS DE NEGÓCIO E UNIDADES DE SUPORTE

O mapa seguinte espelha a organização do Banco no que respeita à actividade comercial e de suporte.

ÁREAS DE NEGÓCIO E UNIDADES DE SUPORTE



De entre as áreas corporativas, considera-se, em razão das respectivas funções, que se justifica dar neste relatório um tratamento mais detalhado às Direcções de Compliance, de Auditoria e Risk Office.

Compliance Office

O Compliance Office tem como missão assegurar que os Órgãos de Gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Grupo Banco Comercial Português cumprem a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a actividade do Banco e das suas associadas. No desempenho das suas funções, relaciona-se com o Conselho de Administração Executivo do qual depende, e ainda com a Comissão para as Matérias Financeiras do Conselho Geral e de Supervisão a quem reporta directamente.

ÓRGÃOS E CORPOS SOCIAIS

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

PRESIDENTE:	António Manuel da Rocha e Menezes Cordeiro
VICE-PRESIDENTE:	Manuel António de Castro Portugal Carneiro da Frada
SECRETÁRIO DA SOCIEDADE:	Ana Isabel dos Santos de Pina Cabral

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO

PRESIDENTE:	Carlos Jorge Ramalho dos Santos Ferreira
VICE-PRESIDENTES:	Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo Vítor Manuel Lopes Fernandes
VOGAIS:	José João Guilherme Nelson Ricardo Bessa Machado Luís Maria França de Castro Pereira Coutinho Miguel Maya Dias Pinheiro ⁽¹⁾ António Manuel Palma Ramalho ⁽¹⁾

(1) Eleição de Miguel Maya Dias Pinheiro e António Manuel Palma Ramalho como novos Membros do Conselho de Administração Executivo, até ao termo do mandato em curso (2008-2010), na Assembleia Geral Anual de Accionistas de 12 de Abril de 2010.

CONSELHO GERAL E DE SUPERVISÃO

O Conselho Geral e de Supervisão é composto por 13 membros efectivos. O actual Conselho Geral e de Supervisão foi eleito na Assembleia Geral de 30 de Março de 2009 para o período de 2009-2010. A maioria dos membros eleitos do Conselho Geral e de Supervisão deverá, para além de ter formação e competência adequadas, preencher requisitos de independência.

PRESIDENTE:	Luís de Mello Champalimaud (Independente)
VICE-PRESIDENTE:	Manuel Domingos Vicente (Não Independente) Pedro Maria Calainho Teixeira Duarte (Não Independente)
VOGAIS:	Josep Oliu Creus (Não Independente) António Luís Guerra Nunes Mexia (Não Independente) Patrick Huen Wing Ming, em representação da Sociedade de Turismo e Diversões de Macau, S.A., exercendo o cargo em nome próprio (Não Independente) António Vítor Martins Monteiro (Independente) João Manuel de Matos Loureiro (Independente) José Guilherme Xavier de Basto (Independente) José Vieira dos Reis (Independente) Manuel Alfredo da Cunha José de Mello (Independente) Thomaz de Mello Paes de Vasconcelos (Independente) Vasco Esteves Fraga (Independente)

REVISOR OFICIAL DE CONTAS

KPMG & Associados, SROC, S.A. representada por:

EFFECTIVO:	Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho (ROC n.º 1081)
SUPLENTE:	Ana Cristina Soares Valente Dourado (ROC n.º 1011)

CONSELHO DE REMUNERAÇÕES E PREVIDÊNCIA

PRESIDENTE:	José Manuel Rodrigues Berardo
VOGAIS:	Luís de Mello Champalimaud Manuel Pinto Barbosa