

maior rigor no acompanhamento do processo de criação e alteração de produtos e serviços, garantindo o cumprimento dos princípios e regras de transparência, veracidade e equilíbrio em conformidade com os princípios regulamentares vigentes. De um total de 2.144 processos analisados foram emitidas 1.739 recomendações de ajustamento que foram acolhidas pelas unidades responsáveis.

Em Portugal, deu-se continuidade ao programa de formação “Cultura de Rigor”, iniciado em 2010, que pretende tornar intrínsecos temas como: i) a ética e deontologia profissional; ii) a necessidade de conhecer bem os Clientes desde o momento da abertura de conta; iii) o rigor e transparência na relação com os Clientes e na venda de produtos e de serviços; iv) a execução de transações respeitando os princípios de prevenção branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo; e v) a necessidade de garantir a segurança física e informática. Em 2011, foram concluídos os temas “Prevenção e Segurança” (9.750 Colaboradores formados, num total de 78.000 horas de formação) e “Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo (AML/CTF)” (9.782 Colaboradores formados, num total de 39.128 horas de formação).

COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais

	2011	2010	2009	Var. 11/10
Atividade em Portugal	10.038	767	445	1208,7%
Atividade Internacional	4.466	13.515	5.542	-67,0%
TOTAL	14.504	14.282	5.987	1,6%

⁽¹⁾ O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações. Inclui Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, Angola, Suíça e Ilhas Caimão.

Toda a informação sobre o tema “Cultura de Rigor” e manuais e filmes de apoio ao programa estão disponibilizados para consulta na Intranet. Para 2012, as ações de formação incidirão, essencialmente, sobre temas de Ética e Deontologia com especial ênfase na regulamentação de intermediação financeira, conflitos de interesses e códigos de conduta aplicáveis a Colaboradores no desempenho de funções de análise financeira e consultoria para investimento. Dos Colaboradores formados em Portugal, em matérias de compliance, 10% desempenham funções diretivas.

PREVENÇÃO, MONITORIZAÇÃO E CONTROLO

Em 2011, foi dada continuidade ao plano de evolução e consolidação das políticas, procedimentos e mecanismos de controlo e monitorização no âmbito dos temas da prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CFT). Foram aperfeiçoadas as técnicas de deteção de operações suspeitas já anteriormente implementadas, tendo sido possível assistir a uma consequente consolidação das melhores práticas que o Banco implementa. As alterações efetuadas no modelo de classificação de risco permitiram a quase duplicação dos níveis existentes, possibilitando assim a diferenciação de características de risco entre entidades que antes se acompanhavam de forma similar. Foi ainda possível introduzir melhorias e alterações nas grelhas de monitorização, quer nos respetivos algoritmos, quer procedendo ao alargamento do âmbito da sua aplicação a novas tipologias de transações, permitindo em simultâneo uma alocação de recursos mais racional e eficiente.

Em consequência dos diversos acontecimentos ocorridos, assistiu-se, ao longo do ano, a um agravamento dos designados riscos político geográficos, o que originou a necessidade de ajustamentos significativos e sucessivos nos procedimentos de controlo e filtragem de transações e entidades sujeitas a restrições, embargos e sanções internacionalmente decretadas. A evolução permanente do risco reputacional de envolvimento com jurisdições de menor transparência, de risco acrescido na potencial proteção de fluxos financeiros com origem em países, organizações ou entidades sujeitas a restrições internacionais motivou um acréscimo significativo de ações necessárias no cumprimento dos deveres de diligência reforçada, exame e controlo.

São também objeto de monitorização sistemática as operações de mercado com vista à prevenção de práticas associadas a abuso de mercado e sempre que se justifique o Compliance Office procede à monitorização exaustiva de outras operações efetuadas em antecipação a eventos relevantes, que possam dar origem a modificação das condições de mercado ou que indiciem a utilização potencialmente abusiva de informação privilegiada.

No âmbito da atividade internacional do Compliance Office, com o objetivo de uma aplicação mais transversal de políticas, princípios e procedimentos e uma maior intervenção na definição de linhas de orientação, alinhamento de estratégias e definição de prioridades: i) foi implementado um novo modelo de reporte regular de informação, corporizado num *Compliance Internal Reporting Schedule* mais abrangente; ii) fez-se um acompanhamento da atividade diária dos Compliance Officers Internacionais; iii) reforçou-se a monitorização