

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). Dos Colaboradores formados em Portugal, em matérias de compliance, 10% desempenham funções diretivas.

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 ⁽²⁾	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.

⁽²⁾ Em 2011 inclui formação de AML/CTF no âmbito do programa Cultura de Rigor

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.

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 da implementação das recomendações resultantes das avaliações efetuadas pelas Auditorias Internas, Autoridades de Supervisão e Auditores Externos; iv) disponibilizou-se, a todas as operações, ferramentas informáticas de monitorização AML/CTF; v) foi produzida uma Síntese Trimestral da Atividade dos International Compliance Officers; e vi) foi adotada em todas as operações a documentação relevante de *compliance*, de onde se destacam os Códigos de Grupo, em particular o Código Deontológico e as Políticas de *Compliance*.

No âmbito do dever de colaboração a que o Banco está obrigado, previsto no art.º 18º da Lei 25/2008, de 5 de junho, o Compliance Office assegura todos os procedimentos de esclarecimento e resposta a pedidos de informação provenientes das autoridades competentes.

Por outro lado, o Compliance Office formula pedidos de informação sobre determinados dados relativos a Clientes, no sentido de se obterem elementos que permitam, em sintonia com o princípio de *Risk Based Approach*, uma tomada de decisão mais consolidada na análise de propostas recebidas. Sempre que ocorre a recolha deste tipo de informação, são efetuadas diligências preventivas de modo a garantir a realização de deveres de diligência reforçada, de exame detalhado e de controlo (através de uma monitorização mais assídua e robusta), tanto na abertura de conta como na realização de determinadas operações.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2011	2010	2009	Var. 11/10
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	209	187	137	11,8%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	255	193	154	32,1%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	239	161	172	48,4%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	912	554	454	64,6%
TOTAL	1.615	1.095	917	47,5%

⁽¹⁾ Inclui Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, Angola, Suíça e Ilhas Caimão.

A atividade da Direção de Auditoria é exercida em consonância com os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites internacionalmente e assegura a existência de um adequado ambiente de controlo, de um sistema de gestão de riscos sólido, de um sistema de informação e de comunicação eficiente e de um efetivo processo de monitorização do sistema de controlo interno do Banco e do Grupo. Como contributo para o aprofundamento da cultura de rigor no Banco, nos últimos anos foram introduzidas no Plano de Atividades desta Direção novas ações de auditoria - Auditorias de Ética e Rigor - especialmente vocacionadas para a análise transversal de matérias de natureza comportamental, cumprimento de normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos.

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria.

Ao nível da prevenção, deteção e análise de potenciais situações de fraude, foram executados 306 controlos e desenvolvidos 574 procedimentos de investigação preliminar. No seguimento dos processos de investigação levados a cabo em Portugal relativamente a potenciais situações irregulares foram aplicadas sanções a 38 Colaboradores por violação de normas. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

COLABORADORES SANCIONADOS POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

Atividade em Portugal

	2011	2010	2009	Var. 11/10
VIOLAÇÃO DE NORMAS				
Normas internas	18	15	15	20,0%
Normas externas	20	23	14	-13,0%
TOTAL	38	38	29	0,0%

Ao longo de 2011, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. Em particular, nas auditorias presenciais a sucursais os respetivos programas incluem a avaliação das condições de higiene e manutenção das instalações e do respeito pelas políticas de reciclagem adotadas no Banco, sendo emitidas as necessárias recomendações de correção sempre que detetadas deficiências.

Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si, quer relativamente a Clientes, são objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.