

DIRECÇÃO DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO

O principal objectivo estratégico da Direcção de Informação de Gestão, em 2010, foi a monitorização muito apertada da evolução das receitas das Redes Comerciais, detectando constrangimentos, recomendando vias para a sua resolução e apontando pistas para a criação de novas fontes de rendimentos.

Para além do processo normal de controlo de *performance* das Redes, tanto nos volumes como na conta de exploração, de monitorização das margens de constituição de depósitos e de operações de crédito, da evolução dos principais tipos de comissões, a Direcção de Informação de Gestão foi nomeada responsável por equipas de projecto de melhoria de proveitos, compostas igualmente por membros das Direcções de Marketing e por Colaboradores das Direcções de Informática e de Operações. O objectivo destas equipas é aumentar os proveitos gerados pelas Redes Comerciais, adequando preços, criando novas fontes de receitas e reduzindo o risco operacional associado ao processo de geração e de contabilização das operações.

A Direcção de Informação de Gestão é também responsável pelas propostas de ajustes nos depósitos e de prémios de liquidez associados aos créditos, peça fundamental do modelo de fixação de preços, também gerido e controlado por si. Em simultâneo, a Direcção de Informação de Gestão é responsável pela gestão e controlo dos diferentes sistemas de incentivos de cada uma das Redes, também direccionados para aumentar as receitas das Redes Comerciais.

Adicionalmente, como já vem sendo hábito, a Direcção de Informação de Gestão desempenhou o papel de coordenação do processo orçamental das Redes Comerciais, reunindo propostas, alertando para a necessidade de correcções e preparando as apresentações ao Conselho de Administração Executivo e aos Comitês de Coordenação de cada uma das Redes.

DIRECÇÃO DE CONTABILIDADE E CONSOLIDAÇÃO

A Direcção de Contabilidade e Consolidação prosseguiu, no exercício de 2010, a sua missão de elaborar as Demonstrações Financeiras Consolidadas do Grupo BCP, tendo sempre como objectivo a apresentação de uma imagem verdadeira e apropriada deste, de acordo com as normas e regras contabilísticas definidas pelas diversas entidades reguladoras. Da actividade desenvolvida pela Direcção de Contabilidade e Consolidação, durante o ano de 2010, merecem especial menção a reformulação do reporte das Estatísticas Monetárias e Financeiras ao Banco de Portugal, a continuação da implementação/aperfeiçoamento de novos mecanismos de controlo, bem como o reforço de parcerias com núcleos de controlo das áreas operacionais do Banco, tendo em vista melhorar a qualidade e rigor da informação contabilística, o desenvolvimento de um conjunto de rácios/indicadores/alertas para uma melhor análise e o reporte da informação.

DIRECÇÃO DE AUDITORIA

O principal enfoque da actividade da Direcção de Auditoria foram as áreas de actuação prioritárias definidas no Plano Estratégico aprovado para o quadriénio 2010/2013. Neste quadro, a Direcção de Auditoria procedeu a uma reorganização interna do seu quadro de pessoal, com criação de equipas especificamente dedicadas aos temas Supervisão/Equipa Permanente do Banco de Portugal, Sistema de Controlo Interno e Auditorias IRF/DMIF na Área Financeira e Fraude na Área de Prevenção, redefinindo os procedimentos ao nível de todas as suas áreas. No final de 2010, a Direcção de Auditoria contava com 82 Colaboradores efectivos e um estagiário e o rácio de Colaboradores por Auditor era de 124.

A Direcção de Auditoria foi responsável pela preparação dos Relatórios sobre o Sistema de Controlo Interno de 2010 do Banco Comercial Português, S.A. e demais instituições do Grupo, apresentados ao Banco de Portugal e à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) no final de Junho, cabendo-lhe centralizar os contributos recebidos para os mesmos e a remessa das versões finais dos documentos em causa. Assegurou ainda a monitorização contínua, com elaboração periódica de pontos de situação para o Conselho de Administração Executivo e Comissão para as Matérias Financeiras, da implementação pelas diversas unidades orgânicas das recomendações emitidas quer pela própria Direcção, quer pelas Autoridades de Supervisão e pelo Auditor Externo reportadas nesses documentos.

No cumprimento das competências que lhe estão atribuídas nessa matéria, a Direcção de Auditoria acompanhou as acções das Autoridades de Supervisão, em particular a Equipa Permanente do Banco de Portugal e a CMVM e assegurou a satisfação completa e atempada dos respectivos pedidos de informação.

DAG LA – O Millennium bcp mantém uma postura de abertura e disponibilidade no diálogo com as entidades representantes dos Trabalhadores, que se traduz na realização mensal de reuniões entre os representantes da Comissão de Trabalhadores e o Conselho de Administração Executivo. Os temas abordados abrangem as diferentes dimensões da realidade do Banco e, sempre que se justifica, a Comissão de Trabalhadores emite declarações de divulgação geral onde expressa as suas opiniões. O Banco é também subscritor de Acordos Colectivos de Trabalho celebrados com os Sindicatos representativos do Sector Bancário, disponibilizando ainda meios e instalações para o funcionamento de secções sindicais de empresa.

LA3 – Em Portugal, os Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os Colaboradores em regime de part-time têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efectivo.

LA5 – O Millennium bcp, por via dos Acordos Colectivos de Trabalho que negociou, tem definido um período mínimo a ser observado para efeitos da comunicação das transferências aos Colaboradores (30 dias no âmbito do ACT Vertical, cláusula 32.º, n.º 6; 60 dias no ACT dos Quadros, cláusula 34.º, n.º 3), sem prejuízo de poder ser observado outro prazo por acordo entre as partes, atenta a especificidade de cada situação.

LA8 – O Millennium bcp promove instalações de trabalho que são simultaneamente funcionais e confortáveis, permitindo aos Colaboradores desenvolver a sua actividade, com o mínimo de riscos e o máximo de concentração. É assim dada especial atenção às soluções de luz, temperatura, ruído, qualidade do ar, mobiliário e manutenção de instalações. Por forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visita às instalações, com o objectivo de detectar e corrigir disfunções. No âmbito da saúde, o Banco assegura o acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde, apoiando, sem excepção, todas as situações clínicas dos seus Colaboradores.

LA9 – Todos os serviços de assistência médica disponibilizados aos Colaboradores do Millennium bcp em Portugal – incluindo acesso aos SAMS (Serviço de Assistência Médico Social, geridos pelos sindicatos do sector) e à Médica (seguro de saúde de assistência privada) – são extensíveis aos cônjuges e filhos dependentes, permanecendo válidos com a passagem dos Colaboradores à situação de reforma.

HR1 – Em 2010 os projectos foram desenvolvidos em países onde o tema dos Direitos Humanos não é relevante.

HR4 – Em 2010 não há registo de incidentes de discriminação.

HR8 – Em 2010, estiveram afectas ao serviço de vigilância e segurança em Portugal 93 pessoas. Este serviço é prestado ao Banco por duas empresas externas de segurança. Os direitos humanos estão assegurados pelos respectivos códigos de conduta/processo de formação, conforme descrito na documentação destas duas empresas, que é disponibilizada ao Millennium bcp.

HR9 – Este indicador não é considerado material para o Millennium bcp, no âmbito das geografias em que opera.

SO4 – Não há registo de incidentes, em 2010, relacionados com processos de corrupção de Colaboradores do Millennium bcp.

SO5, SO6 – O Banco não intervém nem influencia a definição de políticas governamentais, nem está envolvido em grupos de pressão com essa finalidade. Não são realizadas quaisquer tipo de contribuições financeiras, monetárias ou em espécie a partidos políticos ou a instituições relacionadas.

SO7 – Não se registaram incidentes decorrentes de concorrência desleal, *antitrust* e práticas de monopólio.

SO8 – Em 2010, o montante de sanções pecuniárias relevantes (acima de 20 mil euros) por incumprimento com legislação e regulamentos em vigor totalizou 94,2 mil euros.

PR1 – Os produtos e serviços disponibilizados pelo Millennium bcp não têm impacto directo na saúde e segurança dos Clientes. Os riscos associados aos produtos e serviços são, desde o momento da sua concepção até ao vencimento, monitorizados através dos sistemas de segurança, plano de continuidade de negócio, gestão de risco, sistema de gestão de qualidade e controlo de *compliance*.

PR2, PR7, PR8 – Não há registo de incidentes.

PR9 – Em 2010, há registo de uma infracção a regulamentos da CMVM com sanções pecuniárias relevantes, isto é, acima de 20 mil euros, cujo valor totalizou 75 mil euros.