

Relatório de Governo Societário Fevereiro 2018

I - Introdução

O presente relatório é elaborado nos termos do artigo 70º, nº 2, alínea b) do Código das Sociedades Comerciais (CSC) e do artigo 245º do Código de Valores Mobiliários.

1. O capital social do Banco é detido em 98,763% pela Sociedade Santander Totta SGPS, SA, a qual é diretamente dominada pela Sociedade de Direito Espanhol Santusa Holding, SL, que nela detêm uma percentagem de 99,848%.

Por sua vez a Sociedade Santusa Holding, SL é totalmente dominada pelo Banco Santander; SA que assim, é indiretamente dominante do Banco Santander Totta, SA.

Do restante capital do Banco há ainda uma percentagem de 1,161% que pertence a uma Sociedade igualmente sob domínio integral, direto ou indireto, das sociedades Santander Totta, SGPS, SA, Santusa Holding, SL e Banco Santander, SA.

Do capital remanescente, 0,0439% encontra-se disperso por diversos acionistas e 0,032% corresponde a ações próprias do Banco Santander Totta, SA.

2. As ações representativas do capital são todas da mesma espécie e categoria, conferindo iguais direitos aos respetivos titulares, incluindo o direito de voto e o de participação nos lucros.

Não há, conseqüentemente, ações privilegiadas de nenhum tipo. Do mesmo modo, inexistem restrições de qualquer natureza à transmissibilidade das ações, que é totalmente livre.

Não está consagrado nenhum sistema de participação dos trabalhadores no capital da Sociedade.

3. A Sociedade não tem conhecimento de qualquer acordo parassocial que tenha sido celebrado entre acionistas.
4. Nos termos estatutários é atribuído um voto a cada ação.

Para que os acionistas tenham direito a participar na Assembleia Geral devem comprovar perante o Presidente da Mesa até 10 dias antes da data marcada para a sua realização o registo ou depósito das ações em intermediários financeiros até ao décimo quinto dia anterior à data de realização da mesma.

5. Não estão estabelecidos pela sociedade quaisquer acordos cuja entrada em vigor esteja dependente da modificação da composição acionista do Banco ou que sejam alterados ou cessem na decorrência dela.

No âmbito do normal exercício da atividade bancária, nas suas diversas componentes, há, contudo, contratos que conferem à contraparte o direito de os resolver na eventualidade de ocorrer a mudança de controlo acionista do Banco, em linha com o que é corrente e comum na prática bancária.

Doutra parte, não existem acordos que confirmem aos titulares da Administração ou a trabalhadores direito à indemnização quando a cessação do vínculo que os liga à Instituição resulte da sua própria iniciativa, de destituição ou despedimento com justa causa, ou ocorra na sequência de uma oferta pública de aquisição.

6. A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no artigo 278º, nº 1, alínea b) do CSC.

São órgãos sociais: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria, existindo ainda um revisor Oficial de Contas.

Os mandatos dos órgãos sociais têm a duração ordinária de três anos.

O Conselho de Administração reúne, pelo menos, nove meses por ano e sempre que for convocado pelo respetivo Presidente ou por dois Administradores.

Não estão conferidos ao Conselho de Administração poderes para deliberar aumentos do capital social da sociedade.

Não estão também definidas regras especiais relativas à nomeação e substituição dos Administradores, bem como quanto a alterações estatutárias, aplicando-se a Lei Geral nestas matérias.

7. O Conselho de Administração integra uma Comissão Executiva na qual estão delegados todos os poderes permitidos pelo artigo 407º, nº 4 do CSC.

A Comissão Executiva é o órgão responsável pela gestão corrente dos negócios e pela representação do Banco. Reúne semanalmente ou sempre que for convocada pelo seu Presidente ou por outros dois dos seus membros, seguindo continuamente a evolução dos negócios sociais, nomeadamente através da análise dos projetos em curso ou a desenvolver, bem como dos resultados atingidos.

Integram ainda o órgão de administração o Comité de Remunerações, e o Comité de Nomeações, cada um composto por três membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, e o Comité de Riscos, composto por cinco membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas.

8. **O modelo global de governo da sociedade é o que consta do ponto IV**

Destacam-se múltiplos Comités de base interdisciplinar que fazem o seguimento e controlo de toda a atividade da instituição.

Indicam-se seguidamente os principais, com a síntese das correspondentes funções.

Comité de Direção

O Comité de Direção tem como principais objetivos a análise, decisão e seguimento de:

- Evolução da atividade comercial, assegurando que decorre dentro dos objetivos e prazos definidos, e da adequabilidade das estratégias comerciais definidas, bem como das iniciativas relacionadas com a ação comercial multicanal assegurando a articulação entre as áreas intervenientes;
- Políticas de crédito, exposição ao risco, modelos de decisão e planos estratégicos comerciais;
- Política, estratégia, objetivos e seguimento das ações da Qualidade e Experiência do Cliente.

Comité Executivo de Riscos

Órgão máximo de decisão de riscos, de acordo com o modelo de governo de riscos aprovado pelo Conselho de Administração, exercendo os poderes delegados pela Comissão Executiva.

Comité de Controlo de Riscos

Órgão responsável pela supervisão e controlo de riscos, assegurando que os mesmos são geridos de acordo com o grau de apetência de risco aprovado pelo Conselho de Administração e garantindo em permanência uma visão integral dos riscos identificados no Marco Geral de Risco contemplando para tal a identificação e acompanhamento dos riscos, atuais e futuros, e o seu impacto no perfil de riscos do Grupo Santander Totta.

ALCO – Assets and Liabilities Committee

Comité que visa gerir o risco estrutural de mercado e liquidez, estabelecer planos de contingência, promover estratégias de *hedging*, e decidir posicionamentos estratégicos, de modo a otimizar a margem financeira e a rentabilidade dos capitais próprios.

Comité de Recursos Humanos

Comité que visa analisar e deliberar sobre as alterações e exceções às atuais políticas de gestão de RH.

Comité de Análise e Resolução

Comité cujas atribuições são a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo garantindo ainda a efectivação das comunicações estabelecidas na lei.

Comités de Comercialização e Seguimento de Produtos

Comité onde são aprovados produtos e serviços e é feito o respetivo seguimento, com especial destaque para as incidências que ocorram e o risco reputacional que possam gerar.

Comité de Pensões

Comité cujo objectivo é executar a política corporativa de pensões e controlar os riscos de forma integral.

Comité de Controlo Interno e Cumprimento

Órgão que visa seguir e fiscalizar as políticas de cumprimento e promover um ambiente de controlo interno, nomeadamente através da aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos.

Comité de Risco Operacional

Órgão responsável pelo acompanhamento da exposição e perfil de risco operacional, com vista a assegurar o seu enquadramento na apetência de risco aprovada.

Comité de Alienação de Imóveis Próprios

Comité onde se analisa e decide sobre a alienação dos espaços excedentários resultantes quer da remodelação da Rede, quer da otimização da ocupação de espaços dos Serviços Centrais, transformando estes ativos não estratégicos em recursos e reduzindo Gastos Gerais.

Comité de Modelos

Órgão responsável pelo acompanhamento da exposição e perfil de risco de modelo, com vista a assegurar o seu enquadramento na apetência de risco aprovada e garantir o alinhamento das áreas locais envolvidas no desenvolvimento e acompanhamento de modelos, bem como na integração dos mesmos na gestão.

Comité Comercial de Produtos de Crédito e Recursos

Comité onde se efetua o seguimento da atividade do segmento de Particulares e Negócios, ao nível dos produtos de crédito e recursos, assegurando a adequabilidade das estratégias e respetivas ações comerciais.

Comité de Análise e Seguimento de Provisões

Comité que visa assegurar o bom funcionamento das provisões de riscos constituídas e decidir sobre as provisões de crédito, com carácter vinculativo.

Comité de Public Policy

Comité que visa efetuar o seguimento das matérias relativas às políticas públicas com relevância no Banco ou outras empresas do Grupo em Portugal, nomeadamente no que respeita à participação corporativa na preparação ou discussão pública de projetos legislativos ou regulatórios ou de regras de conduta, com origem em entidade de supervisão ou profissionais, bem como à avaliação dos impactos estimáveis das medidas projetadas.

Comité de Sustentabilidade

Órgão que define o Plano Estratégico de Responsabilidade Social, em articulação com o plano corporativo do Grupo Santander.

Comité de Fiscalidade

Comité cujo objectivo é apreciar as alterações legais e regulamentação tributária com impacto nas instituições do Grupo e determinar as medidas que se mostrem apropriadas ao cumprimento das determinações e obrigações constantes do normativo jurídico-tributário.

Comité Local de Inovação de Meios de Pagamento

Órgão responsável pela definição do plano de implementação de soluções inovadoras de Meios de Pagamento para os clientes, tomando por base a estratégia definida corporativamente no Grupo Santander.

Comité de Gestão de Situações Especiais

Comité cuja competência é dirigir e realizar o seguimento e controlo da gestão de eventos de qualquer natureza (financeira ou de carácter operativo e/ou reputacional, nomeadamente o Plano de Continuidade da Entidade) que podem acarretar uma deterioração grave dos níveis de liquidez e/ou de solvência do Banco, ou comprometer o desenvolvimento da sua atividade.

Comité de Riscos de Mercado, Estrutural e de Liquidez

Comité que visa propor ao Comité Executivo de Riscos a aprovação de limites e métricas de riscos de mercado, estrutural e de liquidez, a aprovação da lista de produtos e subjacentes autorizados e que emite parecer prévio sobre operações de *underwriting* de renda fixa e renda variável em mercados primários.

Comité de Seguimento da Rede Física de Balcões

Comité onde são analisadas e decididas propostas de novos balcões, remodelação, deslocalização, fusão ou encerramento e onde é feita a avaliação dos seus impactos.

Comité de Redes Sociais

Órgão que decide sobre propostas de ação a implementar nas redes sociais.

Comité de Gastos e Investimentos

Comité que tem a competência de avaliar, decidir, seguir e controlar o gasto e o investimento.

Comité Local de Fornecedores

Comité que visa supervisionar as aprovações realizadas com os fornecedores, monitorizar e acompanhar as situações de agravamento do risco associado a serviços críticos, rever e aprovar as medidas adotadas para a sua resolução.

Comité de Gestão de Informação de Riscos e Qualidade do Dado

Órgão que assegura o tratamento da informação para uma adequada gestão e controlo dos riscos a que o Banco está sujeito e a qualidade dos dados e dos processos necessários para a sua disponibilização, extração, agregação e análise.

Comité de Capital

Comité que assegura a supervisão, autorização e avaliação de todos os aspetos relacionados com capital e com a solvência do Banco.

Comité de Tecnologia de Informação

Órgão que avalia e/ou aprova propostas de estratégia de TI; monitoriza o plano estratégico de TI; monitoriza o risco de Cibersegurança e avalia iniciativas para mitigar riscos.

9. As principais áreas de negócio do Banco são:

- Banca de Retalho – refere-se essencialmente a operações de concessão de crédito e à captação de recursos relacionados com clientes particulares e negócios com faturação inferior a dez milhões de

euros, canalizadas pela rede de balcões e serviços disponibilizados por canais complementares (telefone, internet, etc.);

- Banca de Empresas – considera-se nesta área as empresas com faturação superior a dez milhões de euros. Esta atividade é suportada pela rede de balcões, centros de empresas e serviços especializados, incluindo diversos produtos, nomeadamente empréstimos, financiamento de projetos, de comércio e às exportações e imobiliário;
- *Global Corporate Banking* – inclui essencialmente a atividade do Banco nos mercados financeiros (mercados de taxa de juro, cambial e de ações) e com grandes empresas, sendo prestados serviços de assessoria financeira, nomeadamente de *Corporate* e *Project Finance*, assim como de serviços de custódia de títulos e corretagem das ordens de bolsa recebidas dos clientes;
- Atividades Corporativas – nesta área é considerada toda a atividade desenvolvida no Grupo e que dá suporte às atividades principais mas que não está diretamente relacionada com o *core business*, incluindo também a gestão de liquidez, coberturas de balanço e financiamento estrutural do Banco.

10. O Banco cumpre integralmente o Aviso do Banco de Portugal nº 5/2008, relativo ao Controlo Interno.

Neste quadro, o Banco pratica um sistema de identificação e gestão de riscos em conformidade com os artigos 11º e 12º do referido Aviso e está organizado em ordem a potenciar um apropriado ambiente de controlo e um sólido sistema de gestão de riscos.

Estão especificamente definidos e são praticadas políticas e procedimentos respeitantes a todos os riscos referenciados no mencionado artigo 11º do Aviso do Banco de Portugal nº 5/2008.

Tais políticas e procedimentos estão disponíveis e são facilmente acessíveis por todos os colaboradores da instituição por via da sua divulgação em espaço próprio do sistema de Intranet do Banco.

O Banco, à semelhança do Grupo em que está inserido, cumpre, desde 2006, com as exigências da Lei dos Estados Unidos da América *Sarbanes Oxley* (SOX), norma que a *Securities Exchange Commission* (SEC) tornou obrigatória para as entidades cotadas na Bolsa de New York e que é das mais exigentes ao nível dos requisitos de um adequado e fiável Modelo de Controlo Interno.

11. Estão institucionalizadas as funções de gestão de riscos, cumprimento e auditoria nos termos legais e regulamentares.

Dá-se seguidamente conta das linhas gerais a que obedece a organização e funcionamento das três funções.

a) Função de Gestão de Riscos

A Função de Gestão de Riscos (FGR) é de âmbito transversal ao Grupo Santander Totta. A função está corporizada na denominada Área de Riscos, sob a responsabilidade exclusiva do *Chief Risk Officer*.

Devido à elevada interligação entre sociedades do Grupo, com parte significativa das funções de medição e controlo de riscos asseguradas por serviços centrais de âmbito transversal, procedeu-se à adoção de uma ótica transversal e de serviço comum pela FGR a todas as instituições de crédito e sociedades financeiras direta ou indiretamente dominadas pela Santander Totta, SGPS, SA.

A função tem por missão geral a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos conforme o artigo 16º do citado Aviso do Banco de Portugal nº 5/2008, visando avaliar a relevância dos riscos incorridos e o grau de eficácia das medidas adotadas para o seu controlo, mitigação e superação. As linhas de orientação de Governo Interno do EBA (emitidas em setembro de 2011 e revistas em setembro de 2017), por sua vez, reforçam e aprofundam de maneira pormenorizada as principais atribuições da FGR e do seu responsável no âmbito das funções de controlo de interno. Adicionalmente, o Regulamento de Requisitos de Capital (CRR) nº 575/2013 (EU), a Diretiva de Requisitos de Capital 2013/36/EU (CRDIV) e a Diretiva 2014/59/EU constituem a base do enquadramento jurídico da atividade das instituições de crédito e sociedades financeiras estando transpostas para o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Decreto-Lei nº 298/92. Mais concretamente, o artigo 115.º-M do

RGICSF determina o papel da Função de Gestão de Riscos na garantia da identificação, avaliação e reporte adequado de todos os riscos materiais, na participação da estratégia e decisão da gestão de riscos materiais, e na independência e isenção de conflitos de interesses do responsável pela FGR. Ao nível da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), o Decreto-Lei n.º 63-A/2013 alterou o Código dos Valores Mobiliários e as exigências à Gestão de Riscos detalhadas no seu artigo 305.º-B.

A FGR foi criada e desempenha as suas atribuições com o mais alto nível de independência, ou seja, sem responsabilidade direta sobre qualquer função de negócio, execução ou controlo de primeira linha sobre as atividades a avaliar.

A Comissão Executiva conferiu a esta função os mais amplos poderes para o exercício da sua atividade de supervisão, a qual se baliza na lei e na aplicação dos seguintes princípios e deveres:

- Acesso pleno a todas as atividades da instituição bem como a toda a informação considerada relevante nomeadamente aos relatórios de auditoria;
- Independência relativamente às áreas avaliadas;
- Imparcialidade, integridade e objetividade;
- Reserva no uso da informação utilizada e das conclusões obtidas as quais, sem prejuízo dos deveres de informação às autoridades ou supervisores, devem ser apresentadas à Administração;
- Promoção de um adequado e eficiente nível de controlo interno extensível a toda a organização, tendo em consideração os diferentes riscos envolvidos, nomeadamente, os riscos de crédito, mercado, liquidez, cambial, taxa de juro, liquidação, operacional, tecnológico, cumprimento, reputacional e estratégico, sem prejuízo de outros que em juízo da instituição se possam revelar materiais;
- Efetuar a ligação entre a equipa local e as áreas corporativas com vista a determinar as melhores práticas e necessidades no que respeita ao desenvolvimento de novas ferramentas e à estimação dos parâmetros de risco;
- Realizar e apresentar ao Conselho de Administração e ao Comité de Riscos o relatório anual relativo à função de gestão de riscos nos termos regulamentares previstos;
- Realizar todos os relatórios e tarefas que a Administração estime como oportunos.

Em absoluta concordância com estas competências, o *Chief Risk Officer* tem acesso direto e independente ao Comité de Riscos e ao Conselho de Administração, podendo elevar a estes órgãos qualquer questão relativa à gestão e controlo de riscos.

No desempenho da FGR a Área de Riscos coordena ou participa nos seguintes processos enquanto segunda linha responsável por assegurar um questionamento efetivo e o controlo independente da gestão de riscos nas suas diversas vertentes:

- Aprovação de produtos e serviços;
- Consolidação de riscos;
- Definição e controlo da apetência de risco;
- Identificação e avaliação de riscos (*Risk Identification and Assessment – RIA*);
- Modelo de Controlo Interno;
- Autoavaliação da adequação de capital e liquidez internos;
- Planificação estratégica;
- Análise de cenários e *stress test*;
- Provisões para riscos;
- Sistemas e informação de riscos (RDA/RRF);
- Planos de contingência e continuidade de negócio;
- Difusão da cultura de gestão de riscos;
- Governo e normativo de gestão de riscos.

Para efeitos da identificação e avaliação dos riscos materiais, a Área de Riscos coordena a realização de exercícios periódicos (acima designados RIA) que, em linha com a metodologia desenvolvida no Grupo Santander e com o normativo aplicável, permitem determinar o perfil de risco com base numa avaliação em três vertentes:

- Desempenho (*Risk Performance*) por tipo de risco e de negócio;

- Auto-avaliação do ambiente de controlo (*Control Environment*) e planos de ação (mitigantes);
- Identificação dos principais riscos (*Top Risks*).

A atividade desenvolvida pela função de gestão de riscos é documentada num relatório próprio, de periodicidade anual, “Relatório da FGR”, datando o último de maio de 2017. Este documento destina-se a servir de apoio ao sistema de gestão de risco do Banco Santander Totta, S.A., sendo muito relevante o acompanhamento dos controlos e a promoção do controlo interno, nomeadamente através de diversas ações que constam do referido relatório.

b) Função de Cumprimento

O Banco privilegia, de há muito, a autonomização, seguimento e controlo dos riscos que se traduzem na contingência de incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar, bem como em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional, em resultado do incumprimento de quaisquer disposições normativas que lhe sejam aplicáveis, quer de índole legal, regulamentar ou regulatória, e ainda por decorrência da infração de Códigos de Conduta ou procedimentos em desconformidade com padrões éticos ou boas práticas exigíveis.

A função de cumprimento está corporizada na Direção de Coordenação de Cumprimento e Conduta (DCCC) que integra, no seu seio, um departamento especificamente adstrito à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, com quadro de pessoal afeto em exclusividade e com as atribuições que lhe são próprias:

- A DCCC é uma Direção de primeira linha, direta e exclusivamente dependente da Administração, autónoma de todas as outras áreas, nomeadamente das de negócio;
- A DCCC está dotada de pessoal próprio, que integra os quadros da instituição, exclusivamente afeto ao exercício das funções cometidas à Direção de Cumprimento, hierárquica e funcionalmente dependente do respetivo Diretor;
- A DCCC, no exercício das suas funções, atua como segunda linha de defesa, no seguimento, controlo e gestão do risco de incumprimento e tem livre acesso a todas as informações e elementos relativos à atividade do Banco que solicite ou de que careça, bem como às instalações e equipamentos da instituição;
- A DCCC comunica ilimitadamente com a Administração e, no âmbito das suas atribuições, executa, propõe e recomenda o que entende com vista à prevenção de riscos legais, reputacionais e de cumprimento e, sendo o caso, a reparação das incidências verificadas;
- O Banco dispõe de um Código Geral de Conduta, de um Código de Conduta específico para o Mercado de Valores e de um Código de Conduta na Relação com os clientes, que fixam os princípios éticos e procedimentos que presidem à atuação das pessoas sujeitas e entre outros aspetos relevantes privilegiam a prevenção e resolução de conflitos de interesses. O cumprimento do Código de Conduta para o Mercado de Valores é especialmente controlado pela DCCC, que igualmente apoia e segue o cumprimento do Código Geral, cujo controlo, todavia, está a cargo da Direção de Coordenação de Recursos Humanos;
- Em complemento das disposições do Código Geral a propósito, o Banco dispõe também de um Programa de Prevenção da Corrupção que reforça o compromisso corporativo de absoluta rejeição de quaisquer práticas de corrupção, envolvendo toda a organização societária nesse desiderato. Nesse contexto estão conferidas atribuições específicas à DCCC de seguimento e controlo da execução do programa e das políticas que o suportam. No quadro do Código Geral de Conduta e do Programa de Prevenção de Corrupção está disponível um Canal de Denúncias, livremente acessível a todos os colaboradores, que, garantindo a confidencialidade das comunicações e eventuais procedimentos subsequentes, lhes confere a possibilidade e exorta a que evidenciem situações irregulares de que tenham conhecimento.
- Estão aprovadas e instituídas políticas e procedimentos de comercialização de produtos, bem como o processo e órgãos para a respetiva aprovação e seguimento que visam, por um lado, garantir a verificação prévia de todos os requisitos necessários para que a comercialização opere sem riscos legais, reputacionais e de cumprimento e, por outro, assegurar o seguimento de incidências que possam vir a verificar-se, avaliando o seu significado e, sendo o caso, introduzindo as medidas de superação que se justifiquem, que podem incluir a suspensão ou termo da comercialização quando as circunstâncias o determinem ou aconselhem. Neste contexto, assume especial importância a avaliação

e seguimento do risco reputacional inerente aos produtos ou que se possa gerar na sua vigência pela ocorrência de vicissitudes pontuais que, de algum modo, os afetem, ou se projetem relevantemente na relação com os clientes;

- Embora com o apoio e condução executiva das unidades locais, a política de cumprimento é extensível, em toda a sua amplitude, às filiais e sucursais no exterior. Algumas destas dispõem de responsáveis locais de cumprimento que aí exercem as funções correspondentes. Nos demais casos, em que o tipo e modo de exercício da atividade não justificam essa opção, o próprio responsável operativo da unidade assegura o procedimento em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, tanto os locais como os que devam ser cumpridos por via das imposições a que o Banco se acha sujeito em Portugal. A DCCC, no quadro das suas funções, controla o desempenho da função pelos responsáveis a quem a execução está confiada.

Noutro plano, e com vista a assegurar de modo mais eficiente e eficaz a sua missão, a Direção promoveu a institucionalização de comités específicos de cumprimento especialmente vocacionados para as áreas consideradas mais sensíveis, nomeadamente as mais diretamente relacionadas com mercados financeiros, de funcionamento periódico – em regra, de base mensal – que permitem apreciar as práticas instituídas, aferir da sua conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis, manter as áreas informadas acerca das inovações ocorridas e garantir a sua execução, controlar o cumprimento de obrigações informativas e outras aplicáveis, identificar eventuais incidências e, sendo o caso, equacionar e implementar as medidas apropriadas para as mitigar e prevenir. Esses Comitês são dirigidos e coordenados pela DCCC, com participação dos responsáveis das áreas envolvidas.

Por outro lado, tanto no âmbito destes Comitês, como fora deles, a DCCC mantém uma relação regular de articulação com as demais áreas de controlo (Auditoria e Função Geral de Riscos), em ordem a potenciar a perspetivação, seguimento e controlo global de riscos.

Destaca-se ainda, neste quadro, a articulação institucionalizada com a área de Qualidade - responsável pelo seguimento e tratamento das reclamações de clientes - em ordem a, por um lado, acompanhar a evolução da situação nesse domínio e, principalmente escrutinar, a partir da tipologia das reclamações, eventuais omissões ou práticas inadequadas que possam indiciar, com vista a providenciar os ajustamentos ou correções apropriados.

A Direção de Cumprimento integra igualmente diversos comités de governo do Banco que têm por objeto o controlo de riscos, com destaque para o Comité de Controlo Interno e Cumprimento.

Entretanto, para lá dos contactos constantes e sistemáticos com a Comissão Executiva do Banco, e principalmente com o administrador especialmente encarregado do pelouro, a atividade desenvolvida no âmbito da função de cumprimento é objeto de relatório anual.

Além disso, estão estabelecidos mecanismos de interação regular da DCCC com a Comissão de Auditoria e o Comité de Riscos do Conselho de Administração.

Em consonância, o Diretor de Cumprimento apresentou à Administração o relatório da atividade de *compliance* desenvolvida no período decorrente entre o último relatório (maio de 2015) e o final de maio de 2016.

Em linha com o que fica exposto, o Diretor de Cumprimento é de opinião que o Banco procede em conformidade com o enquadramento regulamentar da função de *compliance*, constante do Aviso nº5/2008.

c) Função de Auditoria

A autoridade da Auditoria Interna procede diretamente do Conselho de Administração. Como unidade independente, reporta periodicamente ao Conselho de Administração pelo menos duas vezes por ano, tendo adicionalmente acesso direto ao Conselho quando é necessário. Também reporta à Comissão de Auditoria e atende os requerimentos de informação que receba desta no exercício das suas funções.

O responsável pela função de auditoria interna é o Dr. Ignacio García Márquez, *Chief Audit Executive* (CAE), nomeado pela Administração, que lhe conferiu todos os poderes necessários ao desempenho das suas funções de um modo independente, com livre acesso a toda a informação relevante.

O quadro de Auditoria é composto por 33 pessoas, distribuídas pelas áreas de Riscos Financeiros, Riscos de Crédito, Riscos Operativos e o Gabinete de Riscos Tecnológicos, sendo que todos os elementos possuem formação académica superior.

A Auditoria Interna assume como própria a definição de auditoria interna do Instituto de Auditores Internos, sendo uma função permanente e independente de qualquer outra função ou unidade, que tem como missão proporcionar ao Conselho de Administração e à Alta Direção garantia independente sobre a qualidade e eficácia dos processos e sistemas de controlo interno, de gestão dos riscos (atuais ou emergentes) e de governação, contribuindo assim para a proteção do valor da organização, da sua solvência e reputação. Para isso, a Auditoria avalia:

- A eficácia e a eficiência dos processos e sistemas supra citados;
- O cumprimento da normativa aplicável e os requerimentos dos supervisores;
- A fiabilidade e integridade da informação financeira e operativa;
- A integridade patrimonial.

A Auditoria Interna é a terceira linha de defesa, independente das outras. Para desenvolver a sua missão e alcançar os objetivos estabelecidos, as equipas de Auditoria Interna terão acesso completo, livre e sem restrições a toda a informação.

A área de atuação de Auditoria Interna compreende:

- Todas as entidades que formam parte do Grupo sobre as quais se mantenha um controlo efetivo;
- Os patrimónios separados (por exemplo, fundos de investimento) geridos pelas entidades citadas no ponto anterior;
- Qualquer entidade (ou património separado) não incluída nos pontos anteriores, com a qual exista um acordo para o desempenho da função de auditoria interna por parte do Grupo.

O âmbito definido subjetivamente nos pontos anteriores inclui, em todo o caso, as atividades, negócios e processos desenvolvidos (seja de forma direta ou através de externalizações), a organização existente e, se for o caso, as redes comerciais.

Adicionalmente, e também no desempenho da missão estabelecida, a Auditoria Interna poderá realizar auditorias em outras entidades participadas não incluídas nos pontos anteriores, quando o Grupo se tenha reservado a este direito como acionista.

A Auditoria Interna baseará a sua atuação nos seguintes princípios:

- Independência, objetividade e imparcialidade;
- Todas as opiniões estarão baseadas na análise objetiva dos factos, não alterada por influências, pressões ou interesses de nenhum tipo;
- Integridade, comportamento ético e confidencialidade da informação gerida e das conclusões obtidas. A atuação dos auditores estará de acordo com os princípios e normas de conduta estabelecidos, tanto nos códigos de conduta do Grupo como no Código de Ética de Auditoria Interna, que deverá ser conhecido e aceite, mediante a sua assinatura por todos os seus membros;

- Adicionalmente, a Auditoria Interna estabelecerá os procedimentos necessários para prevenir a existência de conflitos de interesse que possam comprometer o desempenho das suas funções e responsabilidades;
- Competência e qualificação profissional dos auditores. Para isso, procurar-se-á a atualização contínua dos seus conhecimentos;
- Qualidade do trabalho, baseada em conclusões fundamentadas, documentadas e suportadas por provas de auditoria, realizadas com uniformidade de critérios, mediante uma metodologia e ferramentas de trabalho comuns e adequadas, e com o devido cuidado profissional;
- Orientação à criação de valor, fazendo relatórios relevantes e verídicos e apoiando a gestão das unidades auditadas com espírito de colaboração e de contribuição de medidas de melhoria;
- Colaboração adequada com o resto de controlos existentes no Grupo;
- Colaboração recíproca adequada com os auditores externos e os outros provedores envolvidos na organização, mantendo reuniões periódicas e partilhando com eles os resultados das revisões realizadas e os relatórios de auditoria emitidos;
- Relação fluida com os supervisores;
- Observância dos *standards* internacionais para o desempenho da função, especialmente as “Normas Internacionais para a prática profissional de Auditoria Interna” emitidas pelo Instituto de Auditores Internos e os princípios estabelecidos pelo Banco Internacional de Pagamentos de Basileia nesta matéria.

As principais responsabilidades do Chief Audit Executive (CAE) são as seguintes:

- O desenho e implementação de uma metodologia adequada;
- O desenvolvimento de um Plano de Auditoria baseado numa avaliação própria dos riscos existentes no Grupo. A Auditoria Interna elabora um plano de cobertura das suas auditorias a 3 anos através de metodologias *Top Down* (considera as opiniões e preocupações dos Órgãos de Administração do Banco, as determinações e preocupações de Reguladores e Auditores Externos, assim como os focos de atenção corporativos), e também faz uma análise *Bottom Up* através de uma Matriz de Risco que prioriza as unidades do universo de Auditoria, em função do grau de risco que sobre elas recai.

Com base na avaliação de todos estes fatores, as unidades do universo de Auditoria são classificadas por níveis de prioridade para a sua revisão através de auditorias. Adicionalmente, devem ser consideradas as auditorias exigidas por requerimentos regulatórios e a verificação do cumprimento da normativa SOX.

O Plano de Auditoria é apresentado à Comissão de Auditoria e Conselho de Administração para o seu análises e aprovação.

- A execução dos diferentes trabalhos incluídos no Plano de Auditoria, elaborando e distribuindo adequadamente os relatórios previstos no plano;

- A comunicação aos auditados das conclusões das diferentes auditorias e das recomendações, e o estabelecimento de um calendário para a sua implementação e a realização de um acompanhamento para verificar a sua implementação;
- A avaliação, com a periodicidade adequada, da suficiência de recursos para o desempenho da função;
- A comunicação periódica à Comissão de Auditoria do desenvolvimento do Plano de Auditoria aprovado;
- A informação ao Conselho de Administração dos trabalhos realizados pela Auditoria Interna conforme o seu Plano;
- A comunicação aos Órgãos de Governo sobre as situações que, na sua opinião, necessitam especial atenção;
- A realização de todas aquelas auditorias, trabalhos especiais, relatórios e de outros deveres requeridos pelo Conselho de Administração ou pela Comissão de Auditoria;
- A confirmação à Comissão de Auditoria, com uma periodicidade mínima anual, de que os trabalhos são realizados de forma independente e que não estão comprometidos por qualquer impedimento que tenha afetado a independência ou objetividade da Auditoria Interna;
- O desenvolvimento e manutenção de um programa para assegurar a qualidade e melhoria contínua, que possa abranger todos os aspetos da atividade da Auditoria Interna;
- O desenvolvimento e implementação de um plano de formação dos auditores internos.