

 Santander Totta

2010

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



 Santander T





RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2010

2	MENSAGEM DO PRESIDENTE
4	FACTOS RELEVANTES EM 2010
6	PRINCIPAIS INDICADORES
7	VISÃO E VALORES
8	INTEGRAÇÃO NUM GRUPO GLOBAL
10	COMISSÃO EXECUTIVA
11	O GRUPO SANTANDER E A SUSTENTABILIDADE
11	Princípios e Eixos de Actuação
12	Comité de Sustentabilidade
13	Reconhecimento Externo
14	RELAÇÃO COM O ENSINO SUPERIOR
15	Santander Totta e as Universidades
22	RELAÇÃO COM A ENVOLVENTE
23	Acção Social e Cultura
27	Meio Ambiente
34	RELAÇÃO COM OS GRUPOS DE INTERESSE
35	Diálogo com Grupos de Interesse
36	Accionistas e Governo Corporativo
39	Clientes
42	Colaboradores
48	Fornecedores
49	SOBRE O RELATÓRIO
51	INDICADORES GRI



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Nuno Amado

Em 2010, o investimento em Portugal em actividades directamente relacionadas com a Responsabilidade Social Corporativa foi de 5,5 milhões de euros, o que significa um aumento de 27% em relação ao ano anterior.

Num ano marcado por um enquadramento económico e financeiro complexo, traduzido num abrandamento da actividade económica, focámo-nos no reforço da solidez do Banco, apresentando os mais elevados rácios de capital, eficiência e rentabilidade, mantendo o apoio por um lado à Economia nacional e, por outro, à sociedade, através do reforço do investimento em projectos de Responsabilidade Social.

Em 2010, o investimento em Portugal em actividades directamente relacionadas com a Responsabilidade Social Corporativa foi de 5,5 milhões de euros, o que significa um aumento de 27% em relação ao ano anterior.

Continuamos a investir no Conhecimento e Ensino Superior, sector com o qual temos estreitado laços de cooperação e promovido diversos projectos com as Universidades Portuguesas contando já com 43 convénios celebrados com instituições de ensino, nomeadamente na atribuição de bolsas de mérito e prémios científicos, bem como parcerias que contribuem para apoiar o empreendedorismo, premiar o mérito e a mobilidade internacional, com principal destaque para as bolsas de mobilidade luso-brasileiras.

Ao longo do ano, o Santander Totta manteve a aposta numa estratégia centrada no cliente e na satisfação das suas necessidades, tendo sido lançado um programa integrado com este objectivo.

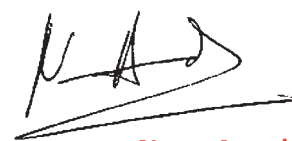
A nível do desenvolvimento das capacidades e competências dos nossos cerca de 6000 colaboradores, este ano fomos reconhecidos com o prémio de Empresa Familiarmente Responsável atribuído pela Deloitte e AESE, e obtivemos a certificação pela *Fundación Más Familia* como Empresa Familiarmente Responsável (EFR), sendo o Banco a primeira empresa em Portugal a obter esta distinção que nos atesta como um empregador de referência em Portugal.

Em termos de política ambiental, o ano de 2010 foi um ano onde se continuou a consolidação dos indicadores ambientais, dos quais já temos um histórico de 6 anos. Das medidas adoptadas para reduzir o impacte ambiental, reflectidas na diminuição de 29% das emissões de gases com efeito estufa, destacamos por exemplo um novo sistema reuniões via telepresença que se reflectiu na redução das viagens, em especial de curta distancia, ou o projecto em curso de instalação de centrais de micro geração nos balcões.

Mantemos também um importante foco na Solidariedade Social e no apoio à Cultura. Destacando-se o apoio a diversas ONGs quer a nível de mecenato quer a nível de contributo dos voluntários e colaboradores do Banco.

Tendo em vista a melhoria sistemática na prática de uma comunicação cada vez mais ajustada às exigências dos nossos stakeholders, este ano o relatório de sustentabilidade apresenta um índice da metodologia GRI mais completo, com auto-declaração A da GRI (G3). O relatório do Santander Totta procura complementar a informação disponibilizada no relatório anual do Grupo Santander, bem como divulgar com mais pormenor as acções locais de Responsabilidade Social nomeadamente: na ligação com as Universidades, com o Meio Ambiente, e projectos de Solidariedade Social e Promoção Cultural.

Quero deixar patente o meu grande reconhecimento pelo trabalho de todas as equipas do Banco que com espírito de cooperação e rigor na prossecução das metas definidas foram, perante um enquadramento económico e financeiro difícil, fundamentais nos bons resultados obtidos.



Nuno Amado
PRESIDENTE EXECUTIVO

FACTOS RELEVANTES EM 2010

- Santander Totta e a Universidade de Coimbra assinam acordo de colaboração
- Grupo Santander dá 1 milhão de euros ao Haiti
- Assinatura de Protocolo com o Centro Social do Bairro 6 de Maio



- Santander Totta apoia reconstrução da Madeira
- Santander Totta reforça posicionamento junto do segmento Premium
- Santander Totta aderiu à Hora do Planeta

- Santander Totta e UBI firmam parceria estratégica para os próximos 5 anos
- Cerca de mil reitores assistem ao II Encontro Internacional de Reitores Universia

- 1.009 Universidades ibero-americanas e 44 reitores de outros países definiram "A Agenda de Guadalajara"
- Semana "Santander És Tu" dedicada aos Colaboradores
- Entrega do Prémio Primus Inter Pares
- Lançamento da 1ª edição do concurso FotoUniversia
- III Semana Santander És Tu

JANEIRO

FEVEREIRO

MARÇO

ABRIL

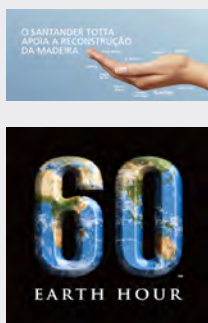
MAIO

JUNHO



- **Santander Totta eleito "Melhor Banco em Portugal" pela revista Global Finance**

- Investigação sobre "Magnetimo e biomimetismo em processos de separação" recebe Prémio Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa
- Abertura das candidaturas para o Prémio América Latina
- Apresentação dos Resultados Anuais 2009



- 4ª Edição do Prémio de Jornalismo Económico com inscrições abertas
- Apresentação dos Resultados 1º Trimestre 2010
- Grupo cria a Escola Corporativa de Banca Comercial



- Grupo Santander adere ao "Banking and Environment Initiative"
- **Santander Totta vence prémio de "Melhor Contact Center da Banca"**
- Lançamento do serviço Videocall



PRÉMIOS E DISTINÇÕES OBTIDAS EM 2010

- **Melhor Banco em Portugal – Euromoney**
- **Banco do Ano em Portugal – The Banker**
- **Melhor Banco em Portugal – Global Finance**
- **Melhor Grande Banco em Portugal; Grande Banco mais Sólido; Grande Banco Mais rentável – Exame**
- “Empresa Mais Familiarmente Responsável” – Deloitte e AESE
- Certificação Entidade Familiarmente Responsável, *Fundación Más Familia*
- “Melhor Contact Center do Sector Financeiro”, no âmbito dos Prémios APCC 2010
- Best Foreign Exchange Banks – Global Finance

• Prémio de Melhor Banco em Portugal, pela revista Euromoney

- Universia lança 2ª edição do U>Rock – o concurso das bandas universitárias
- Apresentação dos Resultados 1º Semestre 2010

- “Social Meeting” vence FotoUniversia em Portugal
- Santander Totta inaugura dois balcões universitários na Universidade de Coimbra
- RedEmprendia apoia com 200.000 euros a valorização do projecto de investigação Laser Leap, da Universidade de Coimbra



- Santander Totta lança “Soluções Integradas”, com foco na poupança, para todos os momentos da vida dos seus clientes

- Banco Santander Totta entrega Prémios de Mérito Científico na UBI
- Open Day Universidades: Santander Totta recebe 20 alunos da Católica
- Apresentação do novo serviço para as empresas: o Gestor de Pagamentos e Cobranças
- Bolsa Virtual de Emprego passa a estar aberta todo o ano



JULHO

AGOSTO

SETEMBRO

OUTUBRO

NOVEMBRO

DEZEMBRO



- Testes de Stress: Santander Totta apresentaria os melhores níveis de solvabilidade perante um cenário económico adverso, de acordo com as provas de resistência
- 7ª Edição do torneio de golfe Santander Totta

- II conferência “Everything is Connected”, inserida no Green Festival onde também são apresentados os resultados do concurso de fotografia para Colaboradores



- 2ª edição da Bolsa Virtual de Emprego e Empreendedorismo Universia
- **Santander Totta eleito “Melhor Banco do Ano” pela revista Exame**

- Apresentação dos Resultados 3º Trimestre 2010
- 3ª Conferência Gestão no Feminino
- Grupo Santander aprova a Política Corporativa de Direitos Humanos



- Santander Totta é a 1ª empresa a ser certificada como Entidade Familiarmente Responsável

- **Santander Totta eleito Banco do Ano em Portugal pela revista The Banker**
- CAIS e Santander Totta metem “mãos à obra” no “Pão de Todos. Para Todos”
- Apresentação do livro “A Universidade, Uma História Ilustrada”

PRINCIPAIS INDICADORES

BALANÇO E RESULTADOS*	2010	2009	Var.
Activo Líquido	48.182	48.590	-0,8%
Crédito Líquido	32.814	32.418	+ 1,2%
Recursos de Clientes	27.081	26.051	+ 4,0%
Capital Próprio + Int. Minoritários + Pas. Subordinados	3.044	3.490	-12,8%
Margem Financeira Estrita	721,8	800,4	-9,8%
Comissões, Outros Res. Act. Bancária e Actividade Seguros	381,5	369,6	+ 3,2%
Produto Bancário	1.168,3	1.264,9	-7,6%
Resultado de Exploração	634,3	713,5	-11,1%
Resultado Antes de Impostos e I.M.	543,1	635,9	-14,6%
Resultado Consolidado do Exercício	434,6	523,3	-16,9%

RÁCIOS

ROE	15,3%	20,8%	-5,5 p.p.
ROA	0,9%	1,1%	-0,2 p.p.
Rácio de Eficiência (inclui amortizações)	45,7%	43,6%	+ 2,1 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios**	11,1%	11,9%	-0,8 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios Base (Tier I)**	11,2%	11,0%	+ 0,2 p.p.
Core Capital**	10,3%	9,2%	+ 1,1 p.p.
Crédito Vencido + 90 dias / Crédito Total	1,3%	1,2%	+ 0,2 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	1,4%	1,2%	+ 0,2 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido + 90 dias	127,2%	135,9%	-8,7 p.p.
Cobertura de Crédito com Incumprimento	125,8%	133,6%	-7,8 p.p.

OUTROS DADOS

Colaboradores	5.916	5.958	-42
Colaboradores em Portugal	5.857	5.895	-38
Pontos de Atendimento	758	763	-5
Total de Agências e Centros Empresa em Portugal	716	721	-5

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ECONÓMICO GERADO (PRODUTO BANCÁRIO)

Valor Económico Distribuído	775.8	827.8	-6%
Dividendos	205.0	240.0	-15%
Custos gerais e administrativos	153.1	162.2	-5%
Custos com Colaboradores	308.3	316.9	-3%
Investimento em Responsabilidade Social Corporativa (RSC)	5.5	4.3	+27%
Valor Económico Retido***	467.9	469.4	0%

* Milhões de euros

** Com resultado líquido de dividendos a distribuir

***Reservas, amortizações, provisões, imparidades e interesses minoritários

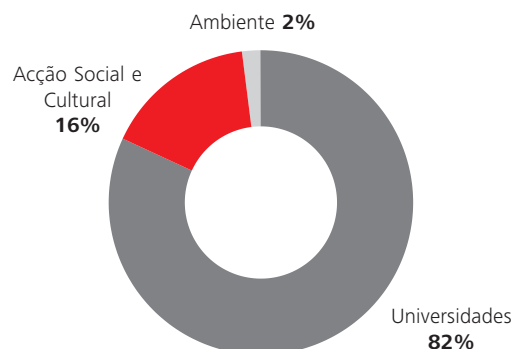
INVESTIMENTO EM RSC

Milhões €



INVESTIMENTO EM RSC POR CATEGORIA

%



VISÃO E VALORES



Santander Totta

VISÃO

UM BANCO GLOBAL

O Santander é um grande Grupo financeiro internacional que procura dar uma rentabilidade crescente aos seus accionistas satisfazendo as necessidades financeiras dos seus clientes. Para isso conta com uma forte presença em 10 mercados principais, que combina com políticas corporativas e capacidades globais.

VALORES

O Santander Totta, em linha com o Grupo Santander, rege-se pelos seguintes valores corporativos:

- **Dinamismo:** Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar as oportunidades de negócio antes dos seus concorrentes e flexibilidade de adaptação às mudanças de mercado.
- **Solidez:** A solidez de balanço e a prudência na gestão de riscos são as melhores garantias da capacidade de crescimento e de geração de valor para os accionistas a longo prazo.
- **Liderança:** Vocação de liderança com as melhores equipas e uma orientação constante para o cliente e para os resultados.
- **Inovação:** Procura constante de produtos e serviços que respondam às novas necessidades dos clientes permitindo obter aumentos de rentabilidade superiores aos dos nossos concorrentes.
- **Orientação comercial e qualidade de serviço:** O cliente é o foco da nossa estratégia. O Banco aspira a melhorar de maneira continua a captação, a satisfação e a vinculação de clientes através de uma ampla oferta de produtos e serviços, assim como de uma cada vez maior qualidade de serviço.
- **Ética e Sustentabilidade:** Para além do estreito cumprimento das leis, dos códigos de conduta e das normas internas, exige-se a todos os profissionais do Banco Santander um comportamento baseado em critérios de sustentabilidade, e marcado pelos mais altos padrões éticos tanto na relação com a sociedade como com o meio ambiente.

INTEGRAÇÃO NUM GRUPO GLOBAL

O Grupo Santander está presente em 10 mercados principais, dos quais Portugal, através do Santander Totta.

O Grupo tem também áreas de negócio globais que desenvolvem actividades em outros países para além dos mercados principais.

Para além da estratégia de diversificação geográfica, o Grupo aplica em todos estes mercados, os seus restantes eixos de actuação: Orientação Comercial, Eficiência, Prudência em Riscos, Disciplina de Capital e Marca.

EUA-SOVEREIGN

Clientes (milhões)	1,7
Balcões	721
Empregados	8.647
Quota de Mercado ⁽⁸⁾	3%

MÉXICO

Clientes (milhões)	9,1
Balcões	1.100
Empregados	12.500
Quota de Mercado ⁽¹⁾	15%
Ranking ⁽¹⁾	3º

BRASIL

Clientes (milhões)	24,7
Balcões	3.702
Empregados	53.900
Quota de Mercado ⁽¹⁾	9%
Ranking ⁽¹⁾⁽²⁾	3º

CHILE

Clientes (milhões)	3,1
Balcões	504
Empregados	11.595
Quota de Mercado ⁽¹⁾	19%
Ranking ⁽¹⁾	2º

ARGENTINA

Clientes (milhões)	2,3
Balcões	324
Empregados	6.466
Quota de Mercado ⁽¹⁾	10%
Ranking ⁽¹⁾⁽²⁾	1º



- (1) Créditos, depósitos, e fundos de investimento.
- (2) Excluídas entidades públicas.
- (3) Créditos e depósitos de retalho.
- (4) Empréstimos a prazo para consumo.
- (5) Entre financeiras independentes.
- (6) Em matrículas de particulares.
- (7) Em especializadas no financiamento ao consumo.
- (8) Na sua zona de influência.
- (9) Em Janeiro de 2011 integrou-se no Grupo 173 balcões adicionais da banca comercial na Alemanha.
- (10) Em 25 de Março completou-se a OPA do Santander sobre o Bank Zachodni WBK. Esta operação acrescentará 527 balcões de banca comercial no país.



DIVERSIFICAÇÃO GEOGRÁFICA

É ter uma posição de liderança em 10 mercados principais.

ORIENTAÇÃO COMERCIAL

É colocar o cliente no centro da actividade de todo o Banco.

EFICIÊNCIA

É transformar redução de custos em mais valor para clientes e accionistas.

DISCIPLINA DE CAPITAL

É ser um dos bancos mais sólidos do mundo, tanto pela quantidade como pela qualidade dos capitais próprios.

PRUDÊNCIA EM RISCOS

É manter níveis de morosidade e cobertura melhores do que a média do sector.

MARCA

É ter uma marca potente e atractiva que expressa a identidade e a posição do Grupo.

REINO UNIDO

Clientes (milhões)	25,6
Balcões	1.416
Empregados	23.649
Quota de Mercado ⁽¹⁾	11%
Ranking ⁽³⁾	2º

ALEMANHA⁽⁹⁾

Clientes (milhões)	6,2
Balcões	142
Empregados	3.483
Quota de Mercado ⁽⁴⁾	13%
Ranking ⁽⁵⁾	1º

POLÓNIA⁽¹⁰⁾

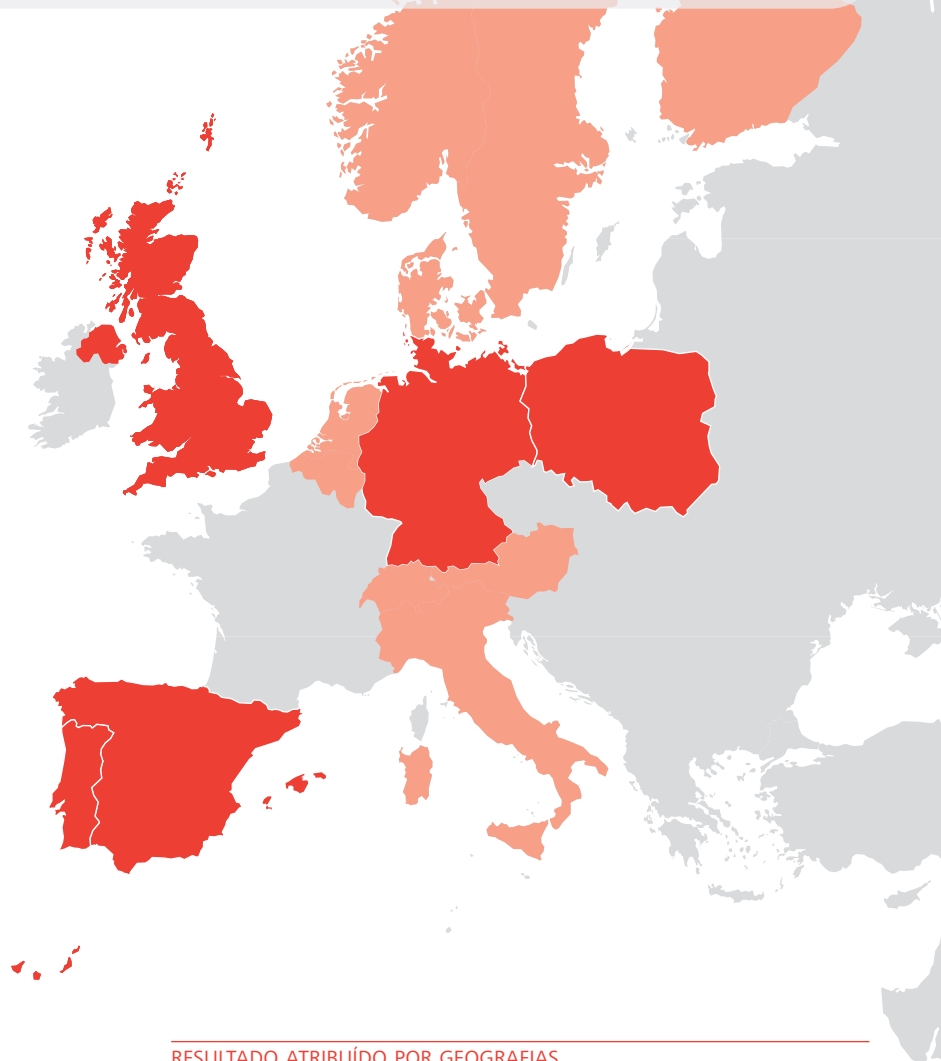
Clientes (milhões)	1,8
Balcões	213
Empregados	2.751
Quota de Mercado ⁽⁶⁾	10%
Ranking ⁽⁷⁾	2º

ESPAÑA

Clientes (milhões)	14,4
Balcões	4.848
Empregados	33.694
Quota de Mercado ⁽¹⁾	15%
Ranking ⁽¹⁾	1º

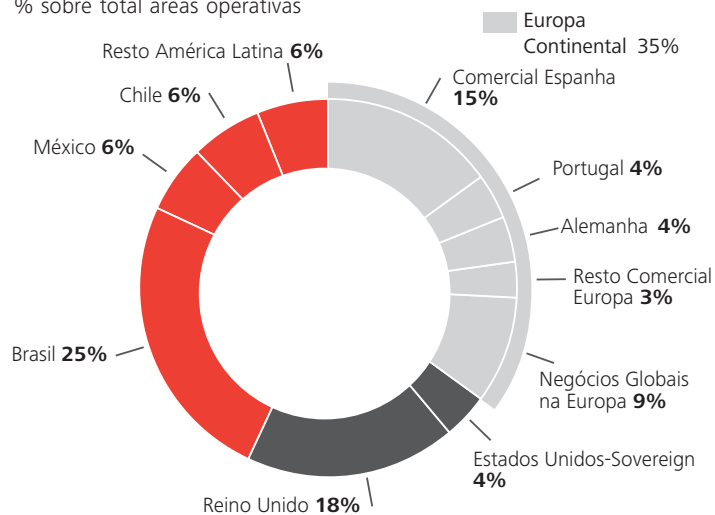
PORTUGAL

Clientes (milhões)	1,9
Balcões	758
Empregados	5.916
Quota de Mercado ⁽¹⁾	10%
Ranking ⁽¹⁾⁽²⁾	3º



RESULTADO ATRIBUÍDO POR GEOGRAFIAS

% sobre total áreas operativas



COMISSÃO EXECUTIVA¹

Meios e Canais Complementares

João Leite

Rede de Empresas, Fomento à Construção e Institucionais

Elias da Costa

Área Jurídica, Prevenção de Branqueamento de Capitais, Cumprimentos, Inspeção e Secretaria-Geral

José Carlos Sítima

Grandes Empresas, Banca de Investimento e Seguros

Pedro Castro e Almeida

Contabilidade e Controlo de Gestão

Luís Dominguez



Comunicação Institucional, Imagem Corporativa, Accionistas e Qualidade

Luís Bento dos Santos

Riscos, Recuperações, Universidades, Desinvestimento e Banco Totta de Angola

António Vieira Monteiro

Presidente Auditoria e Recursos Humanos

Nuno Amado

Financeira, Marketing e Produtos

Miguel Bragança

Rede de Particulares e Negócios, Promotores e Mediadores e Internacional

José Urgel Leite Maia

¹ Comissão Executiva do Banco Santander Totta, entidade que representa 92% do Produto Bancário do Grupo Santander Totta e 97% dos seus colaboradores.



O GRUPO SANTANDER E A SUSTENTABILIDADE

Para o Banco Santander a sustentabilidade é o desempenho da sua actividade empresarial contribuindo para o progresso económico e social das comunidades e tendo em conta o seu impacte no Meio Ambiente

PRINCÍPIOS E EIXOS DE ACTUAÇÃO

Para o Banco Santander a sustentabilidade é aliar o desenvolvimento da sua actividade empresarial com o progresso económico das comunidades onde está presente, tendo em conta o impacte da sua actividade na Sociedade e no Meio Ambiente.

Este compromisso com a sustentabilidade implica a integração de critérios éticos, sociais, e ambientais na gestão. Para isso, é fundamental um modelo de governo sólido, impulsionado por um Conselho de Administração com uma composição equilibrada entre administradores externos e executivos¹, com grande capacidade profissional, integridade e independência de critério, e com visão a longo prazo.

Num enquadramento muito difícil, o Santander conseguiu manter-se como um dos principais bancos do mundo por resultados durante os últimos quatro anos. Consegui-o graças a um modelo de negócio sustentável baseado na diversificação geográfica, solidez comercial da rede de balcões, no controlo de custos e na prudência de riscos.

O Banco Santander desenvolve o seu compromisso com a sustentabilidade através de três grandes eixos²:

- **Investimento no Ensino Superior.** O principal foco da estratégia de sustentabilidade do Grupo Santander é o investimento no Ensino Superior. Convencido de que esta é a melhor maneira de apoiar o progresso social e económico dos países, o Banco criou o Santander Universidades, um programa único no mundo que se articula através de acordos de colaboração com mais de 900 universidades e que permite colocar em prática projectos destinados à internacionalização, inovação, investigação e a transferência de conhecimentos.

“Depois de quatro anos de crise financeira internacional o Santander continua a ser uma referência de rentabilidade, solvência e eficiência. E avançámos também para convertermo-nos numa referência no âmbito da sustentabilidade. Para isso, é fundamental contar com uma estratégia definida com um foco claro e alinhado com o próprio negócio. Só desta maneira as actuações empresariais em matéria de sustentabilidade serão mensuráveis, credíveis e rentáveis.”

Emílio Botin, Presidente do Grupo Santander

- **Apoio à envolvente, em particular a Comunidade e a preservação do Meio Ambiente.** O Grupo leva a cabo projectos de desenvolvimento local adaptados às circunstâncias sociais e económicas das comunidades dos distintos países em que está presente, assim como iniciativas de apoio ao Meio Ambiente. Ainda no capítulo ambiental, o Banco dá especial relevo à avaliação dos riscos ambientais e sociais dos projectos que analisa para financiamento.
- **Relações estáveis e duradouras com os Grupos de Interesse.**
 - Accionistas, procurando sempre a maior rentabilidade, com a máxima transparência informativa mediante canais de dialogo contínuos e fluidos, e fomentando a participação na acção do Grupo.
 - Clientes, oferecendo-lhes os melhores produtos e serviços, com inovação constante e com especial atenção aos produtos social e ambientalmente responsáveis.
 - Colaboradores, com políticas de formação e desenvolvimento que fomentam a igualdade de oportunidades e a conciliação entre a vida pessoal e profissional.
 - Fornecedores, promovendo a transparência nas adjudicações e relações baseadas no respeito mútuo.

Em 2010, o Grupo Santander investiu um total de 130 milhões de euros em projectos de Responsabilidade Social corporativa, dos quais 100 milhões no Ensino Superior através do Santander Universidades.

¹ O Conselho de Administração do Grupo Santander é composto por 20 vogais dos quais apenas 6 são executivos, sendo os restantes 14 externos. Para mais informação consulte o Relatório de Sustentabilidade do Grupo, disponível em www.santander.com

² A Política Global de Responsabilidade Social e Ambiental do Grupo Santander está disponível em www.santander.com



COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE

Com o objectivo de integrar a sustentabilidade no modelo de negócio, o Grupo Santander conta com um comité de sustentabilidade cuja função é definir os planos estratégicos de Responsabilidade Social do Grupo e submetê-los a aprovação do Conselho de Administração. Este comité é presidido pelo Administrador Delegado e composto pelas

diferentes áreas de negócio e apoio, reunindo-se com uma periodicidade semestral. No comité estão presentes áreas tão relevantes como Recursos Humanos, Riscos ou Banca de Investimento e Grandes Clientes, e países como o Brasil, que mantém uma posição de liderança no âmbito da sustentabilidade.

Em 2010, o comité aprovou seis importantes projectos corporativos estratégicos. Cada uma destas iniciativas está liderada e gerida pela divisão correspondente:

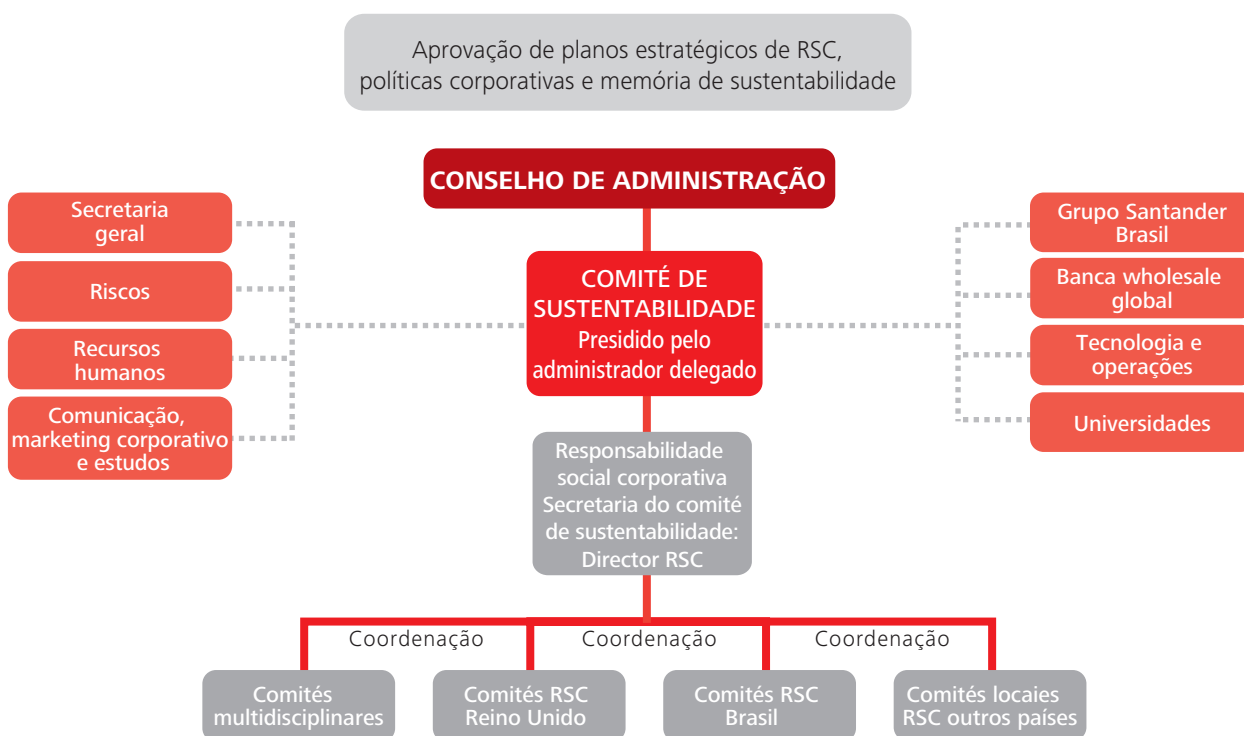
- Impulsionar a análise de risco social e ambiental nas operações de crédito, liderado pela divisão de riscos.
- Plano de eficiência energética: plano a três anos para a redução do consumo eléctrico e as emissões de CO₂ liderado pelo Santander Global Facilities.
- Projecto corporativo de educação financeira: O objectivo é melhorar o conhecimento da sociedade em geral sobre aspectos básicos da economia e finanças. Como principal meio para difundir este conhecimento o Santander utilizará a ampla rede de universidades que colaboram com o Santander Universidades.
- Programa de voluntariado corporativo: o Banco Santander assinou um acordo com a Unicef como ponto de partida de Voluntários Santander Comprometidos, um programa de voluntariado corporativo que começará a desenvolver-se em

Espanha, para depois estender-se a outros países. Através deste projecto, o Banco e os colaboradores que participem contribuem para a alfabetização de 15 000 crianças e jovens do estado de Oaxaca, no México.

- A assinatura dos Princípios de investimento Socialmente Responsáveis pelo Santander Pensões em Espanha.
- A aprovação da Política Corporativa de Direitos Humanos. Recolhe o compromisso do Banco em matérias de direitos humanos e em relação aos diferentes Grupos de Interesse. Esta política junta um conjunto de normas internas que regem o comportamento do Banco e dos seus colaboradores de acordo com os melhores critérios éticos, governo corporativo, meio ambiente e sociais.

A colocação em prática destas iniciativas permitiu ao Banco avançar de maneira decisiva no âmbito da sustentabilidade. Especialmente relevante, é também o papel que desenvolvem o Santander Brasil e o Santander Reino Unido, fundamentais para a difusão das melhores práticas dentro do Grupo.

ESTRUTURA DA FUNÇÃO DE SUSTENTABILIDADE NO GRUPO SANTANDER



RECONHECIMENTO EXTERNO

O mercado internacional valorizou e reconheceu as práticas de gestão sustentável do Grupo Santander e a forma empenhada em como este participa em diversas iniciativas internacionais sobre esta temática. A acção Santander renovou uma vez mais a presença nos dois índices de investimento socialmente responsáveis mais prestigiados: o DJSI e o FTSE4Good.



O Grupo Santander tem igualmente acompanhado o cada vez maior interesse de investidores e analistas em conhecer os elementos não financeiros dos modelos de negócio das empresas. O melhor reflexo deste crescente interesse são as reuniões mantidas em 2010 pelo Grupo Santander, nos diversos países em que actua, com mais de 50 investidores e analistas com o objectivo de explicar e analisar a estratégia de sustentabilidade do Banco.

Por outro lado, o Relatório de Sustentabilidade do Grupo, é activamente utilizado como principal ferramenta de comunicação em matéria de Responsabilidade Social

INICIATIVAS INTERNACIONAIS A QUE O BANCO SANTANDER ESTÁ ADERIDO/PRESENTE

Pacto mundial das Nações Unidas
UNEP Finance Initiative
Princípios do Equador
Conselho estatal de Responsabilidade Social empresarial do Governo espanhol
Carbon Disclosure Project
Forge Group
Instituto Brasileiro de Governança
Mesa redonda sobre soja responsável
Grupo Wolfsberg
Banking & Environment Initiative

Corporativa. Elaborado e verificado de acordo com as melhores práticas internacionais (GRI e AA1000), tem como objectivo transmitir os princípios e actuações do Banco na Comunidade, no Meio Ambiente e nas relações com os Grupos de Interesse e responder às preocupações e expectativas identificadas como relevantes pelo Grupo e pelos seus diversos públicos .

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo é complementado com a informação disponível em www.santander.com e com os relatórios de sustentabilidade dos distintos países onde o Grupo está presente.

SANTANDER: UMA MARCA SUSTENTÁVEL

O Santander é uma marca sustentável que reflecte o compromisso do Banco com o progresso económico das sociedades onde está presente. O Santander está consciente do impacte da sua actividade na Sociedade e Meio Ambiente.

A marca Santander representa:

LIDERANÇA INTERNACIONAL E LOCAL

Porque está situado entre as três primeiras entidades nos seus dez mercados de referência e graças a isso, mantém-se no TOP 10 da banca mundial por valorização bolsista nos últimos anos.

CONFIANÇA E SEGURANÇA

Porque o Santander é um Banco seguro, forte e solvente. Esta é uma das características que mais diferenciou o Banco Santander durante a actual crise.

PROXIMIDADE AO CLIENTE

É o Banco internacional com mais balcões no mundo (14.082).

PRESTÍGIO INTERNACIONAL

O Santander é uma marca global, com reconhecimento e prestígio em todo o mundo. Segundo a Brand Finance, o Santander é a terceira marca com mais valor do sector financeiro internacional. Para além disso, a InterBrand incluí o Santander no seu ranking das 100 TOP marcas do mundo.

CAPACIDADE PARA ATRAIR E RETER OS MELHORES PROFISSIONAIS

Oferecendo as melhores oportunidades de desenvolvimento e realização.

SUSTENTABILIDADE

Compromisso com a Comunidade, com foco no Ensino Superior, e aposta na protecção e conservação do Meio Ambiente.

RELAÇÃO COM O ENSINO SUPERIOR



ni>ersia
universidades, rede de oportunidades



SANTANDER TOTTA E AS UNIVERSIDADES



UM PROGRAMA ÚNICO NO MUNDO

O Grupo Santander criou há 13 anos o Santander Universidades, um programa único no mundo de colaboração com as Universidades.

O Santander Universidades é a aposta mais visível do Grupo no Ensino Superior e na investigação como melhor forma de promover o desenvolvimento social e económico da sociedade.

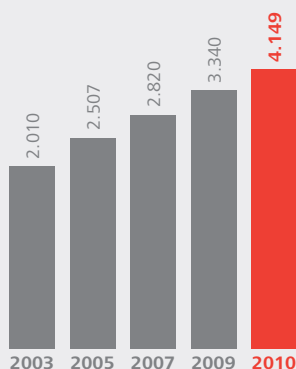
O programa estende-se a 938 Universidades de 14 países, tendo as mesmas recebido cerca de 100 milhões de euros em apoios a projectos durante 2010.

A Divisão Global Santander Universidades conta com 1.961 profissionais distribuídos por 14 países.

O Grupo Santander pretende investir 600 milhões de euros em projectos de colaboração com as universidades no período 2011-2015.

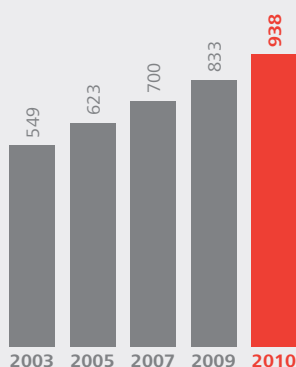
EVOLUÇÃO DOS PROJECTOS DE COLABORAÇÃO

Número



EVOLUÇÃO DOS CONVÉNIOS COM UNIVERSIDADES

Número



O Santander Totta conta já com 43 convénios celebrados com instituições de Ensino Superior excedendo em 2010 os 3,5 milhões de euros investidos em apoios directos através destes convénios

SANTANDER UNIVERSIDADES PORTUGAL

Neste ano de 2010, o Banco Santander Totta, através da sua Divisão Santander Universidades, assinou importantes convénios de cooperação, desenvolveu os programas de mobilidade internacional, adoptou um cartão universitário inteligente mais moderno e com mais capacidade para responder às necessidades das instituições de Ensino Superior portuguesas, entre outras importantes iniciativas que fizeram de 2010 mais um ano de grande compromisso com o Ensino Superior e o Conhecimento.

CONVÉNIOS

O Banco conta já com 43 convénios celebrados com instituições de Ensino Superior. No ano 2010, o investimento em apoios directos através destes convénios excedeu os 3,5 milhões de euros, uma verba recorde em Portugal. Os principais convénios assinados em 2010 foram os seguintes:

Universidade de Coimbra



D. Emilio Botin, Presidente do Santander, e o Prof. Fernando Seabra Santos, Reitor da Universidade de Coimbra, na assinatura do Convénio

No dia 19 de Janeiro foi assinado pelo Reitor da Universidade de Coimbra, Prof. Fernando Seabra Santos, e pelo Presidente do Grupo Santander, D. Emilio Botín, um novo convénio com a Universidade de Coimbra, tornando-se o Banco o principal parceiro bancário daquela que é a universidade mais antiga de Portugal e a segunda maior do país. Este convénio representou um reforço muito significativo da parceria já existente desde 2003.

O convénio, que vigorará durante os próximos 5 anos, prevê o desenvolvimento de vários projectos dos quais destacam-se:

- Vasto programa de apoio à internacionalização da Universidade de Coimbra
- Patrocínio do restauro de um dos ícones da cidade e da Universidade de Coimbra: a Torre da Universidade de Coimbra, e da Candidatura a Património Mundial da UNESCO
- Patrocínio do prémio Universidade de Coimbra
- A emissão do Cartão Universitário Inteligente
- Apoio de programas culturais

UBI

O Banco Santander Totta e a Universidade da Beira Interior celebraram um novo convénio de cooperação no dia do 24º Aniversário da Universidade.

O Banco possibilita aos alunos da Universidade da Beira Interior o acesso a 20 bolsas Luso-Brasileiras de mobilidade internacional por ano, num claro esforço conjunto entre a Universidade e o Santander Totta para a internacionalização da UBI.

Outro aspecto muito relevante deste acordo é a criação de uma cátedra internacional UBI/Santander Totta na área das Ciências da Comunicação.

Além destas iniciativas, toda a comunidade da universidade da Beira Interior passou a utilizar um cartão universitário inteligente através do qual se unificam uma série de funcionalidades já existentes na universidade – como controlo de acessos, cartão de biblioteca, cartão de fotocópias, identificação, entre outras – num único cartão inteligente que o banco passa a emitir para toda a Universidade.

Foi ainda acordado a atribuição de prémios de mérito científico aos investigadores que mais se destacaram nos últimos três anos nas áreas científicas das cinco faculdades da UBI.

PRÉMIOS DE MÉRITO E PRÉMIOS CIENTÍFICOS

Durante o ano de 2010, foram entregues os seguintes prémios, muitos deles no âmbito de convénios estabelecidos com as respectivas Universidades:

Prémio de Mérito Santander Totta/Universidade Nova de Lisboa (3ª Edição)



Secretário de Estado Prof. Manuel Heitor, Dr. Vieira Monteiro, Administrador do BST e Prof. António Rendas, Reitor da UNL na entrega do prémio científico UNL/Santander Totta

Este prémio visa distinguir projectos de investigação desenvolvidos por jovens investigadores. O projecto vencedor designa-se “Magnetismo e biomimetismo em processos de separação” e, trata-se de um projecto que pretende ajudar a indústria farmacêutica na purificação e selecção de moléculas biológicas.

Prémio Universidade Coimbra/Santander Totta (7ª Edição)

O cineasta Pedro Costa e o escritor Almeida Faria foram os distinguidos, ex-aequo, com o Prémio Universidade de Coimbra 2010. Esta distinção é atribuída à personalidade de nacionalidade portuguesa que mais se tenha destacado pela sua carreira científica ou cultural, contribuindo de forma notável para o progresso e o engrandecimento da Ciência e/ou da Cultura e para a projecção internacional do país.

Prémio Universidade de Lisboa/Santander Totta (4ª Edição)

Em 2010, o Prémio Universidade de Lisboa Santander Totta foi atribuído ao Dr. Jorge Manuel Barbosa Gaspar, Professor Catedrático aposentado da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Jorge Manuel Barbosa Gaspar licenciou-se e fez o doutoramento na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, tendo ficado ligado ao Centro de Estudos Geográficos da universidade. Tem mais de 200 títulos publicados em temáticas como Estudos Urbanos, Geografia das Telecomunicações, entre outras.

Prémio de Jornalismo Económico UNL/Santander Totta (4ª Edição)

Pela 1ª vez, a edição de 2010 contou com a parceria directa com a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.



Entrega do Prémio de Jornalismo Económico



O artigo "PT é o Euromilhões para os accionistas", da autoria dos jornalistas Anabela Campos, João Ramos e Nicolau Santos, do Jornal Expresso, foi o vencedor do Grande Prémio da 4.ª edição do Prémio de Jornalismo Económico, na categoria de Mercados Financeiros.

Na categoria de Gestão de Empresas, o Prémio foi atribuído ao artigo "Cortar bónus pode prejudicar ainda mais a economia", das jornalistas Elisabete Sá e Elisabete Miranda, do Jornal de Negócios.

Prémios Científicos UTL/Santander Totta (4ª Edição)

Foram entregues 13 Grandes Prémios Científicos e 25 Menções Honrosas referentes à 4ª edição deste prémio. O objectivo da iniciativa é dar visibilidade à actividade de investigação científica e incentivar a prática de publicação em revistas de reconhecida qualidade.

Prémios Melhores Alunos UTL/Santander Totta (3ª Edição)

Estes prémios, de periodicidade anual, destinam-se a contemplar os estudantes de 2º ciclo da Universidade Técnica de Lisboa que se distinguiram no contexto da sua formação global, salientando as vertentes científica, académica, cultural e cívica.

Prémio Científico UBI/Santander Totta (1ª Edição)

Estes prémios, criados ao abrigo do convénio assinado em 2010, são entregues aos investigadores que se destacaram nos últimos três anos nas áreas científicas das cinco faculdades da UBI. O prémio da faculdade de ciências foi atribuído, ex aequo, a Helena Maria Simões Ferreira e a Rui Miguel Nobre Martins Pacheco. Isabel Cristina Aguiar de Sousa e Silva Gouveia foi a vencedora do prémio destinado à Faculdade de Engenharia, enquanto o prémio da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas foi atribuído a Tiago Miguel Guterres Neves Sequeira. No que respeita à Faculdade de Artes e Letras, o seleccionado foi José Maria da Silva Rosa e na Faculdade de Ciências da Saúde o galardoado foi José Ignácio Verde Lusquiños.

Prémio Primus Inter Pares



Entrega do Prémio Primus Inter Pares. Da esquerda para a direita: Francisco Pinto Balsemão, Presidente do Grupo Impresa, Gonçalo Videira, vencedor do prémio, e Nuno Amado, Presidente do Santander Totta

Lançado em 2003 pelo Banco Santander Totta e pelo jornal Expresso, aos que em 2010 se juntou a McKinsey através da Fundação Manuel Violante. O Prémio Primus Inter Pares tem vindo a consolidar-se como um prémio de excelência, recebendo, ano após ano, jovens promessas das áreas de Economia, Gestão e Engenharia. Até serem eleitos "Primus", os estudantes passam por várias fases de selecção, tendo por base critérios de avaliação, como as capacidades de liderança, de iniciativa e de trabalhar em equipa, fundamentais para encontrar os futuros líderes de amanhã. Gonçalo Saraiva, finalista do curso de Gestão/Estratégia e Empreendedorismo, da Universidade Católica, venceu 7ª edição do prémio Primus Inter Pares.

BOLSAS DE MOBILIDADE LUSO-BRASILEIRA SANTANDER UNIVERSIDADES



Reitores das Universidades Portuguesas e representantes da ANDIFES e CRUESP. Ao centro Ministro da CTES e D. Emilio Botín

Em 2008 o Banco Santander Totta, representado pelo presidente do Grupo Santander D. Emilio Botín, assinou um importante e inovador Programa de Bolsas Luso-Brasileiras Santander Universidades, o maior programa de mobilidade luso-brasileira existente em Portugal.

No ano de 2010, o Programa de Mobilidade Luso-Brasileira voltou a dar uma oportunidade para cerca de 200 novos estudantes de 19 Instituições do Ensino Superior português privadas e públicas, poderem viver uma experiência de mobilidade no Brasil.

Mais de 500 estudantes portugueses tiveram, nas últimas 3 edições do Prémio, a oportunidade de viverem uma experiência de mobilidade no Brasil.

LANÇAMENTO DE CÁTEDRA DE NANOTECNOLOGIA EM SESSÃO SOLENE NA UNIVERSIDADE DA MADEIRA

O Banco Santander Totta e a Universidade da Madeira, lançaram a primeira cátedra de Nanotecnologia. O titular desta cátedra será Xiangyang Shi, escolhido pela vasta experiência nesta área. O Dr. Xiangyang Shi é Doutorado na Academia de Ciências da China, trabalhou no Instituto Max Planck (Alemanha) e na Universidade de Michigan (USA) proveniente da Universidade de Donghua, em Xangai, tem no

seu currículo, mais de 90 publicações, 1400 citações e 12 patentes, liderando actualmente um grupo de investigação multidisciplinar nas áreas da nanomedicina, nanotecnologia ambiental e síntese de nanomateriais.

Esta é a primeira, de duas cátedras que vão ser apoiadas pelo Banco Santander Totta ao abrigo da parceria celebrada com a Universidade da Madeira.

REDE EMPREENDIA

A Rede Empreendia é uma rede de Universidades que promove a inovação e o empreendedorismo responsável.

Esta rede é formada com o apoio do Grupo Santander, do Universia e de cerca de 15 Universidades de Espanha, Portugal, Argentina, Brasil, Chile e México.

Actualmente, a universidade portuguesa que participa na redemprendia é a Universidade de Coimbra.

Através deste rede, nos últimos cinco anos, foram criadas mais de 1000 novas empresas de base tecnológica e envolveram-se cerca de 36000 potenciais empreendedores.

Através desta rede também se conseguiu que mais de 30 incubadoras de empresas de base tecnológica fossem dotadas com serviços e estruturas de última geração para o apoio ao empreendedorismo.

CARTÃO UNIVERSITÁRIO INTELIGENTE

O Banco Santander Totta emite para as suas instituições parceiras um Cartão Universitário Inteligente. Este cartão, para além de uma identificação, é cada vez mais uma ferramenta de trabalho posta ao serviço das instituições de Ensino Superior. Através desta ferramenta é possível unificar diversas funcionalidades num único cartão. O cartão passou a incorporar um chip de contacto, um chip de proximidade, um código de barras, uma banda magnética além da total personalização da face do cartão.

Em 2010, o Banco evoluiu para um cartão ainda mais moderno que incorpora tanto a função de contacto, como a de proximidade num único chip dual.

Outro grande desenvolvimento feito em 2010 foi a introdução do pedido online do cartão. A partir deste momento as instituições de Ensino Superior que o desejarem podem instalar uma simples aplicação que permitirá que todo o seu colectivo possa fazer todo o processo de pedido do cartão de uma forma mais fácil, intuitiva e flexível.

Em Portugal já são mais de cento e vinte mil os estudantes que podem requisitar o cartão de identificação da sua Universidade.

PRODUTOS E SERVIÇOS PARA COMUNIDADE ACADÉMICA

O Santander Totta disponibiliza um conjunto de produtos desenhados especificamente para apoiar os estudantes universitários. Em 2010 esta oferta é composta pelos seguintes produtos:

Ao nível de financiamento:

- Crédito ao Ensino Superior e Crédito Universitário Plus para alunos de Licenciaturas; Mestrados; Pós-graduações; Doutoramentos; Erasmus ou outros programas de mobilidade internacional. O Crédito Ensino Superior tem a garantia da Sociedade Portuguesa de Garantia Mútua e proporciona um conjunto de vantagens para o estudante, como por exemplo, iniciar o reembolso da dívida um ano após o término do seu curso. A taxa é fixa, variando apenas o spread aplicado, que altera consoante a média anual do aluno. O Crédito Universitário Plus destina-se ao financiamento das mesmas finalidades do anterior com a mais-valia de poder financiar também cursos no estrangeiro. Apesar de não ter garantia mútua, é um crédito com uma taxa igualmente reduzida, variável indexada à Eur6M + 3% de spread.

Ao nível de poupanças:

- Conta Aforro Universitário: cálculo de juros trimestral com remuneração mensal. TANB de 3%, válida para o 1º trimestre, na renovação do depósito, a taxa aplicada será a que constar no preçário do Banco para o produto em questão. Montante de abertura mínimo de 50€, com possibilidade de reforços em qualquer altura.

Ao nível de soluções para o dia-a-dia:

- Super Conta Estudantes Universitários: mínimo de abertura de 5€, sem custos ou despesas de manutenção.
- Cartão Novo Classic Universitário: adesão e anuidades gratuitas, possibilidade de adesão a modalidade de crédito e um seguro de assalto nas caixas Multibanco.
- TUI (Cartão Universitário Inteligente): (ver caixa)

Ao nível de oferta especializada

- PAC Erasmus: Essencial para quem faz um programa de mobilidade internacional. O PAC Erasmus é constituído por um conjunto de produtos que o estudante subscreve, tendo como condição essencial a domiciliação da sua bolsa.



A UNIVERSIDADE. UMA HISTÓRIA ILUSTRADA EM PORTUGAL

O Santander Totta apresentou no início de Dezembro, em Lisboa, o livro sobre a Universidade, editado pelo Grupo Santander. Participaram no evento os principais reitores das universidades do país.



A apresentação desta obra, que teve lugar no Museu Nacional de Arte Antiga, esteve a cargo do coordenador e editor responsável, Fernando Tejerina, ex-reitor da Universidade de Valladolid e antigo secretário de Estado de Universidades. Tejerina resumiu na sua intervenção os vários capítulos do livro, sublinhando que “Coimbra foi das primeiras Universidades, no modelo actual de Ensino Superior, a surgir na Europa, em 1290”.

O livro reúne, pela primeira vez num só volume, os principais acontecimentos e personagens que contribuíram para a construção desta história “do saber”, contendo ainda magníficas ilustrações. Numa viagem ao legado deixado por grandes civilizações e culturas como a China, Índia, Mesopotâmia, Egipto, Grécia ou Roma, a narrativa ilustra de que forma civilização e universidade andaram, ao longo da história, de mãos dadas.



Apresentação do livro A Universidade. Uma História Ilustrada

UNIVERSIA

O ano de 2010 serviu para o Universia consolidar a sua actividade com base nos eixos estratégicos definidos para o período 2008-2010, com especial ênfase no emprego, formação, observatório para a ciência e conhecimento, e redes sociais. No término deste período, o Universia conseguiu solidificar os projectos de referência nas diferentes áreas de actuação, conseguindo sempre manter a criação de valor para a comunidade universitária.

2010 representou ainda o início da política de alargamento da rede Universia, com o objectivo de alcançar ainda mais estudantes portugueses. Nesse sentido, foram assinados protocolos de colaboração com a Universidade do Minho e os Institutos Politécnicos de Bragança e de Coimbra.

A rede Universia passou a representar assim cerca de 63% (55% em 2009) do colectivo nacional português: 236.994 estudantes, 22.273 professores e 23 Instituições de Ensino Superior.

EMPREGO

No âmbito do emprego, o Universia Portugal voltou a inovar com a sua iniciativa bianual: Bolsa Virtual de Emprego. Este ano, em virtude de uma crescente dificuldade em encontrar emprego qualificado, a Bolsa Virtual contou com uma nova área, a do empreendedorismo, sendo desta forma designada de BVEE – Bolsa Virtual de Emprego e Empreendedorismo, realizando-se em Maio e Novembro de 2010. A identificação de novas oportunidades de negócio constituiu um novo pilar do projecto que agora conta com negócios de franchising que procuram novos parceiros, e alarga a sua acção junto de um público mais vasto, incluindo quem procura um trabalho em part-time, ou quadros médios e superiores.

A BVEE é uma simulação online em 3D de uma feira presencial de emprego. Dirigida principalmente a estudantes universitários, recém-licenciados e jovens profissionais à procura de um primeiro emprego, estágio, part-time ou ideias para a criação de um negócio próprio, a BVEE disponibiliza um vasto conjunto de ferramentas, sendo o teste de orientação profissional uma delas.

Fomentar o debate sobre temas relacionados com as necessidades dos empreendedores e dos candidatos através de chats-colóquio, é outra das iniciativas da Bolsa Virtual de Emprego e Empreendedorismo. O



Universia convida directores de diferentes áreas de negócio de empresas parceiras para falarem em directo na web com os candidatos inscritos nestas pequenas conferências online. Os espectadores têm aqui oportunidade para aprofundar determinado tema, podendo também expor as suas dúvidas e esclarecê-las com o orador em questão, de uma forma muito dinâmica.

O projecto continua a contar com a adesão de uma grande parte dos Institutos de Ensino Superior, multinacionais e empresas portuguesas com forte consolidação no mercado em sectores como telecomunicações, banca, consultoria, formação, serviços e distribuição.

Com a aposta renovada nesta alternativa de auto-emprego, as sete edições da bolsa virtual – focada no mercado do primeiro emprego e dos juniores profissionais – contabilizaram no total 3,5 milhões de páginas vistas, 250.000 utilizadores únicos e 5.500 oportunidades de emprego.

RESTYLING DO PORTAL UNIVERSIA.PT

As três áreas seguintes do Portal foram alvo de um restyling, onde o design mais jovem e dinâmico foi implementado, em conjunto com a integração de novas funcionalidades para as redes sociais.

Universia Emprego

Esta nova plataforma, online desde Outubro de 2010, apresenta um design mais inovador, vindo reforçar o projecto de emprego nas suas diversas vertentes: bolsas virtuais de emprego e de empreendedorismo e o blog institucional de emprego, onde são publicados uma série de artigos e conselhos para quem procura emprego reunidos pelo Universia.

Classificados Universia

A aposta numa nova plataforma de classificados, com um design mais jovem e funcional, pretende reavivar esta ferramenta que sempre se revelou muito útil para a vida do estudante universitário.

A área de alojamento e de formação tem sido das áreas com mais ofertas nesta plataforma, e a estratégia actual visa dar mais visibilidade aos anúncios dos nossos utilizadores na página principal do Universia.

Agenda Universia

Em 2011 o objectivo é que este novo formato de agenda se torne na agenda universitária de referência nacional.

A aposta deste serviço informativo online com novidades sobre exposições, concertos, teatro, cinema e outros eventos culturais são as grandes novidades deste novo formato.

Mantém-se a informação do dia-a-dia das Universidades, mas a informação lúdica será o grande desafio para 2011.

Ao longo das duas semanas em que esteve aberta na última edição, a Bolsa conseguiu disponibilizar 1.200 ofertas de emprego, o que representa um aumento de 70% em relação à edição anterior. Os 4.000 currículos enviados nesta edição traduzem também um aumento relativo na ordem dos 60%. No final desta edição, a BVEE abriu em permanência, dando às empresas e aos universitários uma flexibilidade maior na área do recrutamento que até agora não existia.

FORMAÇÃO

A área da formação continua a ser uma actuação fulcral para o Universia, tendo-se em 2010 melhorado as plataformas, nomeadamente da área dedicada a este tema no portal Universia.pt O Universia Emprego, os Classificados Universia e a Agenda Universia igualmente alvo de melhorias (ver caixa).

OBSERVATÓRIO PARA A CIÊNCIA E CONHECIMENTO

ENCONTRO INTERNACIONAL DE REITORES UNIVERSIA

O eixo do observatório para a ciência e conhecimento foi marcado em 2010 com a realização do II Encontro Internacional de Reitores Universia. O encontro realizou-se no México, na cidade de Guadalajara, onde mais de mil reitores de todo o mundo reuniram-se sob o tema: “Por um espaço ibero-americano do conhecimento socialmente responsável”, onde se debateram os desafios que as Universidades enfrentam para poder alcançar a sua missão de formação, investigação e empreendedorismo na sociedade.

Este encontro em Guadalajara assinalou a culminação de um debate desenvolvido durante os meses prévios através de canais online como blogs, redes sociais e plataformas audiovisuais. Através destes meios online foram recolhidas mais de 500 ideias e propostas que serviram como base para desenvolver os temas a debate no evento.

A aposta do Banco nas Universidades ficou patente nas palavras de D. Emilio Botín, referindo o reforço do compromisso com o Ensino Superior para os próximos 5 anos, num investimento global de mais de 600 milhões de euros. “Diminuir as diferenças sociais deve ser o melhor dividendo do capital social da nossa Universidade”.

De Portugal estiveram presentes 16 representantes de instituições de Ensino Superior, entre os quais 12 reitores.



II Encontro Internacional de Reitores Universia



PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

Nas redes sociais, a organização da II edição do U>Rock Universia e o lançamento do concurso Fotouniversia marcaram as actividades neste âmbito. Ambos os eventos pretendem captar novos talentos, e ao mesmo tempo fomentam actividades participativas e criativas dos jovens universitários, na área da música e da fotografia.

U>ROCK UNIVERSIA

A organização da 2ª edição do U>Rock Universia, um concurso online de bandas rock universitárias com o objectivo de captar o talento dos jovens estudantes, é uma oportunidade única para os grupos verem as suas maquetas divulgadas na comunidade virtual ibero-americana.

A segunda edição do concurso ibero-americano de bandas universitárias está dividida em duas fases: uma nacional e uma internacional. Na primeira fase do concurso o vencedor de Portugal foi a banda Meu e Teu, da NOVA com o tema "Erros Estratégicos".

Em Portugal, o U>Rock obteve um total de 24 bandas participantes e um total de 10.135 votos. Na fase internacional do concurso, que terminou no passado dia 1 de dezembro, venceu a banda brasileira Tapete Persa com o tema "não tenhas medo...".



FOTOUNIVERSIA

Em 2010, a rede Universia criou o Fotouniversia, um grande concurso ibero-americano para universitários com edição em 23 países e uma final internacional com as melhores obras apresentadas.

A fotografia "social meeting" de Ana Ferreira, foi a vencedora da primeira fase do concurso Foto Universia Portugal, e conseguiu alcançar o 2º lugar na fase internacional, na categoria "os meus amigos".

Nesta 1ª edição do concurso, que decorreu entre 1 de Junho a 1 de Setembro, competiram 1.144 fotografias que no total obtiveram mais de 52.000 votos.



RELAÇÃO COM A ENVOLVENTE



ACÇÃO SOCIAL E CULTURA

A preocupação com o apoio e desenvolvimento social, bem como o mecenato e fomento cultural são preocupações do Santander Totta tidas em conta na política de Responsabilidade Social Corporativa

SOLIDARIEDADE SOCIAL

APOIO ÀS VÍTIMAS DO TEMPORAL DA MADEIRA



Perante a catástrofe que assolou a Madeira em Fevereiro de 2010, o Banco manifestou a sua solidariedade junto da população atingida, através da implementação de um programa estruturado de medidas de apoio:

Em primeiro lugar, foi criada uma conta solidária, com um donativo inicial de 100.000€, para recolha de contributos junto de clientes e colaboradores. Para além do donativo inicial, o Banco comprometeu-se a completar o valor dos donativos recebidos na "Conta BST Solidariedade com a Madeira", até ao montante de 250.000€. Os donativos angariados foram entregues às Câmaras Municipais e às Corporações de Bombeiros Voluntários das zonas mais afectadas.

Foi também implementado um conjunto de medidas com efeito directo na recuperação e normalização da actividade e economia locais.

MINI MARATONA SPORTZONE / SANTANDER TOTTA APOIA FUNDAÇÃO SALVADOR

As ruas das cidades do Porto e de Vila Nova de Gaia receberam 4ª Meia Maratona e Mini Maratona Sportzone/Santander Totta, que nesta última edição angariou fundos para a Fundação Salvador. Estas provas foram apoiadas pelo Banco no âmbito da sua Responsabilidade Social e do seu compromisso com a promoção do desporto.

As provas contaram com a presença de cerca de 12 mil participantes, entre os quais encontravam-se 300 colaboradores e 50 clientes do Banco. A Meia Maratona Sportzone tem desenvolvido, desde a primeira edição, uma componente de solidariedade social, dando a conhecer projectos diversos, promovendo-os e apoiando-os.

Prosseguiu-se ainda a política de apoio a outras instituições e projectos, dos quais se salientam a cooperação com a CEDEMA, a Pró Dignitate, a Cruz Vermelha Portuguesa, e o apoio da edição em Braille da revista *Visão*, entre outras.



Colaboradores do BST na 4ª Meia Maratona e Mini Maratona Sportzone/Santander Totta



7.ª Edição do "Pão de Todos"



VOLUNTARIADO E ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

PÃO DE TODOS

"Mãos à Obra. Porque todos somos precisos" foi o tema da 7ª edição do Pão de Todos, que contou com a participação solidária de 350 voluntários do Banco. O tema desta edição apelou ao espírito de equipa e partilha por um Portugal mais justo e equilibrado.

Pela primeira vez em sete edições, o "Pão de Todos. Para Todos", organizado pela CAIS (associação de apoio aos sem abrigo e à população mais carenciada) e patrocinado pelo Santander Totta desde a sua 1ª edição, visitou duas cidades, Porto e Lisboa. 350 voluntários do Banco, em conjunto com profissionais de empresas do sector da panificação, garantiram a produção de milhares de pães que foram oferecidos, junto com chocolate quente, a todas as pessoas que visitaram a tenda do "Pão de Todos".

Frases como "Foi uma experiência inesquecível!", " Para o ano, estamos cá outra vez para ajudar! " e "Este tipo de iniciativas prestigia a empresa onde trabalhamos" foram as mais ouvidas entre os colaboradores do Banco que, com alegria e orgulho, participaram nesta iniciativa solidária.

RECOLHA DE ALIMENTOS PARA O BANCO ALIMENTAR

A proposta apresentada foi simples, rápida e socialmente de muito valor: a Direcção de Coordenação de Recursos Humanos propôs aos colaboradores que adquirissem vales no valor de 1€ ou cabazes no montante de 5€ para a compra de bens alimentares básicos, destinados a famílias carenciadas apoiadas pelo Banco Alimentar. O Banco contribuiu com 50.000€ em bens alimentares de primeira necessidade.

O resultado superou as expectativas e o estímulo de poder ajudar e tornar o Natal das famílias necessitadas um pouco melhor, traduziu-se em: 582 pacotes de leite, 350 garrafas de azeite, 179 garrafas de óleo, 250 latas de salsichas e 1818 cabazes de bens essenciais.

O NATAL NUMA CAIXA DE SAPATOS

Pelo 2º ano consecutivo, desenvolveu-se o projecto "O Natal numa Caixa de Sapatos", através do qual os filhos dos colaboradores entregaram presentes para as mais de 2.000 crianças e jovens que vivem em 64 instituições de acolhimento de todo o país.

A ideia é simples: os colaboradores que participaram na iniciativa deram uma caixa de sapatos aos seus filhos e sugeriram que a enchessem com presentes que gostariam de dar a um menino ou menina da mesma idade, escrevendo na tampa da caixa o sexo e a idade a quem deveria ser entregue o presente. As caixas foram entregues nos diferentes locais de recolha distribuídos por todo o país, e posteriormente, entregues nas instituições de acolhimento.

Esta iniciativa contou com o envolvimento das Direcções Comerciais, que identificaram localmente quais as instituições a apoiar; dos colaboradores, que localmente asseguraram toda a logística, e com o entusiasmo dos nossos filhos. Estes foram os factores chave do sucesso deste projecto.

O sentimento de partilha e o espírito de solidariedade com que foi vivida esta iniciativa levou um sorriso e a magia do Natal a estas crianças e jovens.

FUNDAÇÃO CEBI

Desde 1995 que o Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI e apoia esta instituição particular de solidariedade social. Esta Instituição tem como principal actividade a promoção da educação, abrangendo 1.600 alunos, desde a creche ao 9º ano de escolaridade, sendo que destes, cerca de 400 beneficiam de bolsas de Acção e Promoção Social no valor de 540.000€/ano.

Para além disso, a CEBI presta apoio a 250 idosos em lar e apoio domiciliário e Centros de dia.



MICROCRÉDITO

O Santander Totta tem uma presença forte nesta importante ferramenta de combate à pobreza e exclusão social através do protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) – Linha de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego, bem como nos protocolos que tem com algumas Câmaras Municipais no âmbito do Programa FINICIA, coordenado pelo Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI).

APOIO AO EMPREENDEDORISMO

Fundo Bem Comum

O Santander Totta participa no “Fundo Bem Comum”, um fundo de capital de risco orientado para projectos de criação de emprego, liderado por indivíduos com mais de 40 anos, desempregados e com curriculum profissional relevante. O objectivo passa pela criação de emprego através da iniciativa privada de desempregados financiando as necessidades de capital e desenvolvendo as capacidades de empreendedorismo. É mais um apoio a inclusão, e criação de oportunidades com vista a uma sociedade mais justa a que o Santander Totta se associa.

Instituto de Empreendedorismo Social (IES)

O Banco é, desde 2009, membro fundador do IES, que nasce de uma parceria de um grupo de empreendedores sociais com o INSEAD e com a Câmara Municipal de Cascais. Pretende apoiar os empreendedores sociais potenciando o impacto das suas iniciativas para dar resposta aos crescentes desafios sociais e ambientais.

O objectivo é tornar-se um centro de investigação e aprendizagem em empreendedorismo social. Para isto, o IES tem 4 áreas de actuação: investigação, promoção do IES, partilha de conhecimento e aprendizagem.

Acredita Portugal

O Banco apoiou em 2010 a associação Acredita Portugal, através do patrocínio do concurso “Realiza o Teu Sonho”, que tem como principal objectivo o fortalecimento da confiança dos portugueses para a realização dos seus sonhos e projectos.

CULTURA

PROGRAMA UNIVERSITÁRIO CASA DA AMÉRICA LATINA/SANTANDER TOTTA

O Banco assinou um protocolo com a Casa da América Latina para a criação do “Programa Universitário Casa da América Latina / Santander Totta”, uma iniciativa que tem como objectivo estimular a formação de estudantes universitários latino-americanos em Portugal e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de rigor e de excelência.



Este Programa Universitário é constituído por um Prémio Científico, com duas categorias, a de “Ciências Sociais e Humanas” e a de “Tecnologias e Ciências Naturais”, e por duas Bolsas Universitárias. O Prémio consiste na atribuição de 5.000€ a cada um dos premiados em cada categoria. As Bolsas Universitárias consistem no pagamento do alojamento, por um ano, na Residência Universitária da Fundação Cidade de Lisboa.

SEMINÁRIO SOBRE RELAÇÕES UNIÃO EUROPEIA-AMÉRICA LATINA

O Banco apoiou o seminário “Encontro de Lisboa”, organizado pela Fundação Euroamérica, juntamente com a Fundação Luso-Espanhola e o Real Instituto Elcano. Este encontro, que decorreu na Fundação Gulbenkian nos dias 21 e 22 de Janeiro e que contou com a participação, entre outros, de Mário Soares e Ernâni Lopes, teve no centro dos trabalhos as relações União Europeia-América Latina. Os debates deram especial destaque às políticas públicas em I+D+i, investimentos em infra-estruturas e eficiência energética e transferência tecnológica para a América Latina, como um contributo para o desenvolvimento sustentável.

FESTIVAL DE SINTRA

No ano em que o Festival de Sintra comemorou o seu 45º aniversário, o Santander Totta voltou a patrocinar este evento de grande qualidade artística e de prestígio nacional e internacional, que constitui uma referência no panorama cultural português. O Banco patrocinou um concerto do pianista francês Jean-Marc Luisada, que interpretou Chopin numa das mais belas salas do Palácio Nacional de Queluz: a Sala do Trono. Para assistirem ao concerto foram convidados clientes da área de Institucionais, de Empresas e da Rede de Particulares e Negócios.

CICLO GASTRONÓMICO DO FESTIVAL DAS ARTES

Organizado pela Fundação Inês de Castro, a 2ª edição do Festival das Artes decorreu no mês de Julho, em Coimbra, tendo os eventos sido realizados fundamentalmente na Quinta as Lágrimas. Com o elemento “água” como tema central, o festival incluiu concertos sinfónicos, ópera, concertos para piano, jazz, fado, cinema, conferências, ciclo gastronómico e exposições de banda desenhada. O Banco Santander Totta patrocinou o Ciclo Gastronómico, tendo convidado clientes da zona de Coimbra, numa acção de angariação e vinculação de clientes Premium e que foi especialmente bem sucedido.

CENTENÁRIO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

O Banco patrocinou o concerto Jazz na Aula Magna, inserido no programa de comemorações do Centenário da Universidade de Lisboa, e convidou colaboradores e clientes a assistirem a este espectáculo. A Big Band Orquestra Ligeira do Exército, sob a direcção do maestro italiano Marco Renzi e com a participação especial do clarinetista solista Bepi D’Amato – um dos maiores expoentes italianos do Jazz –, interpretaram clássicos do Jazz americano e canções napolitanas. A lotação esgotada e os dois encores que o público exigiu foram prova do sucesso do espectáculo.

MÚSICA NOS 100 ANOS DA REPÚBLICA

O Salão Nobre dos Paços do Concelho, na Câmara Municipal de Lisboa, recebeu, no dia 1 de Outubro, um concerto de Vera Prokic. O mote para o espectáculo, que contou com o apoio do Santander Totta, foi a comemoração do centenário da República Portuguesa.

No espectáculo puderam ouvir-se peças eruditas como Portugal, de Franz Liszt, pianista revolucionário que viveu entre 1811 e 1886, e ainda outros nomes, como Alfred Keil e José Vianna da Mota.

CICLO DE CINEMA ESPANHOL, COM O APOIO DO SANTANDER TOTTA

A 3ª edição do Ciclo de Cinema Espanhol, que contou com o patrocínio do Santander Totta, foi possível ver, de forma gratuita, alguns dos mais conhecidos filmes espanhóis no cinema São Jorge, em Lisboa.

Com títulos como Bienvenido Mister Marshall, máximo expoente do realismo espanhol, Tierra, de Júlio Medem, ou Mar Adentro, de Alejandro Amenábar, o Ciclo de Cinema Espanhol mostrou, através dos filmes, a realidade espanhola dos anos 40 e 50 do século XX, e a situação actual, projectando significativas obras de um e do outro momento histórico.

EXPOSIÇÃO “PRIMITIVOS PORTUGUESES”

O Santander Totta apoiou a exposição “Primitivos Portugueses (1450-1550). O Século de Nuno Gonçalves”, no Museu Nacional de Arte Antiga, através do patrocínio do catálogo, uma obra fundamental para o estudo da pintura portuguesa nos sec. XV e XVI.

Reunindo mais de 160 pinturas dos séculos XV e XVI, a exposição tem como principal objectivo, além de reunir obras exímias, ensaiar um panorama crítico, actualizado e de grande dimensão sobre os chamados “Primitivos Portugueses”.



Exposição “Primitivos Portugueses”

MEIO AMBIENTE

O Santander Totta através da actuação ambientalmente responsável, assume-se como um parceiro de referência no combate às alterações climáticas, bem como no financiamento de projectos ambientalmente sustentáveis com objectivo de reduzir os impactes no Meio Ambiente

POLÍTICA AMBIENTAL DO GRUPO SANTANDER

A actuação do Grupo Santander é pautada pela consciência dos desafios ambientais globais e pela responsabilidade das suas interações locais face a um planeta com uma capacidade de regeneração limitada e recursos finitos. Após um período de estudo e diagnóstico, reforçou e redefiniu este ano a sua política ambiental com compromissos ambiciosos para os próximos anos seguindo quatro grandes linhas:

- Cálculo e monitorização da pegada ambiental do Grupo;
- Elaboração de um plano de eficiência energética com objectivos globais de redução de dióxido de carbono e de consumo de energia para 2011-2013
- Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito
- O desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostem nas energias renováveis.

Objetivos do plano de eficiência energética do Grupo Santander 2011-2013:

- Reduzir as emissões de CO₂ em 3,5% no primeiro ano e em 9% até 2013;
- Reduzir o consumo global de electricidade em 3% no primeiro ano no total de 19 países em que opera (o consumo de electricidade representa 86% do total).

UMA ACTUAÇÃO AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEL

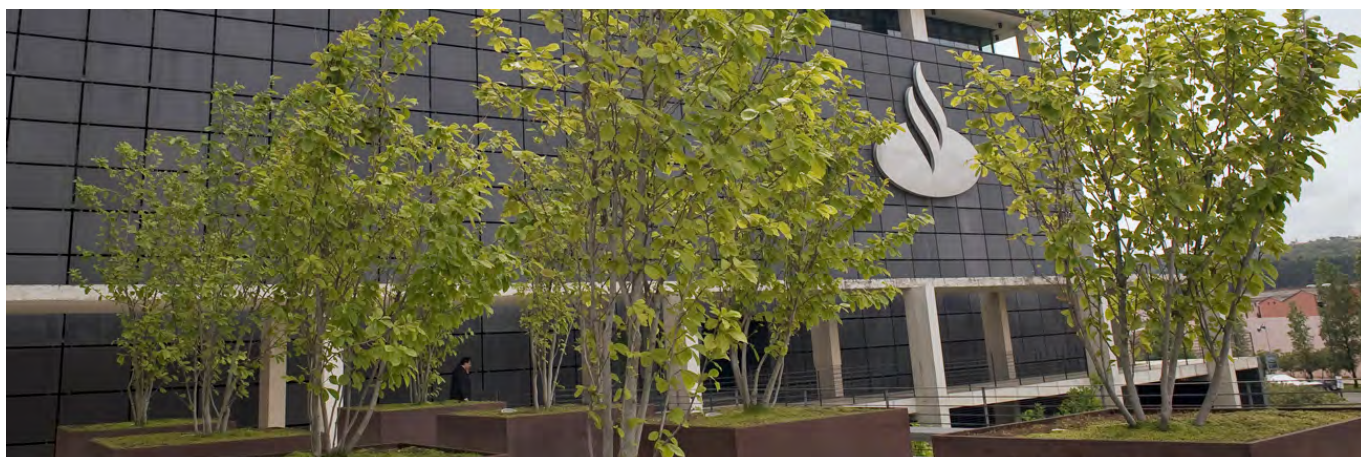
A actividade da banca não gera por si impactes significativos no ambiente. Já as actividades dos seus clientes, sobretudo as que pertencem aos sectores mais poluentes, podem gerar impactes ambientais relevantes.

Por este motivo, há muito que todo o Grupo Santander, incluindo naturalmente o Santander Totta, pauta a sua actuação pelo mais estrito rigor na avaliação dos projectos em que se envolve.

Nesse sentido, e estando já a prática interna do Santander Totta devidamente alinhada com as orientações internacionais, o Banco continua a seguir os Princípios do Equador, em todas as operações de *Project Finance* de valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, visando garantir o não envolvimento do Banco em acções com impactes ambientais irremediáveis e que promovam a implementação de medidas de remediação e compensação como condição para a participação no projecto.

Neste terceiro ano de avaliação e classificação de acordo com as directrizes dos Princípios do Equador, houve 4 operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander Totta, sendo que duas operações obtiveram a classificação C (risco reduzido) e outras duas, classificação de B (risco médio).

No ano de 2010, o Banco Santander definiu ainda políticas sectoriais para o financiamento de operações em sectores ambientalmente mais sensíveis como a água, a energia e as florestas.



SANTANDER TOTTA – UM PARCEIRO DE REFERÊNCIA NO COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

O Santander Totta é um parceiro de referência para os investidores em tecnologias de produção de energia renovável, que são a forma mais eficaz de reduzir as emissões de gases com efeito de estufa.

É por isso que o Santander Totta financiou cerca de 470 milhões de euros na instalação de mais de 878 MW de energias renováveis ou de baixa intensidade de carbono em Portugal.

A tabela abaixo demonstra o papel de liderança que o Banco desempenha em Portugal em direcção a uma sociedade de baixo carbono no ano de 2010. A participação em diversas acções de *Project Finance* e de *Equity* (onde o Santander Totta também é promotor e accionista para além de financiador) potenciou a redução anual de quase um milhão e meio de toneladas de CO₂, sendo que a proporção da participação do Banco nestes projectos corresponde a cerca de um milhão de toneladas de CO₂.

SOLUÇÕES RENOVÁVEIS

O Santander Totta posiciona-se como parceiro de referência para iniciativas inovadoras no mercado nacional na área da microgeração. Financiando o custo de aquisição dos equipamentos entre 40 a 60% conta-se actualmente, com cerca de 34 parceiros nesta área, dos quais fazem parte alguns dos mais expressivos a nível nacional, que têm vindo a encaminhar os seus clientes para o financiamento do Santander Totta.

A produção acumulada desde 2008 ascende já os 16,5 M€, correspondendo a um total de 683 contratos, subdivididos da seguinte forma:

- 2008: 45 contratos de 1,291 M€
- 2009: 277 contratos de 7,354 M€
- 2010: 361 contratos de 7,854 M€

Em 2010, estão distribuídos de forma mais ou menos equitativa entre o Norte e o Sul do país. Tendo presente que existem contratos que englobam várias microgerações, o total promovido pelo Banco Santander Totta deverá corresponder a cerca de 770 microgerações.

GESTÃO DOS IMPACTES DIRECTOS

O que não se mede não existe, pelo que o Santander Totta tem investido bastante no esforço de recolha e análise dos dados relativos à performance ambiental. Assim, a análise da eficácia ambiental das opções tomadas na gestão das suas operações é realizada através da comparação do historial de indicadores ambientais com o ano de 2005 (nalguns casos, o ano de referência é mais recente).

No Santander Totta existe um conjunto de acções, já internalizadas nos procedimentos normais, como o cálculo da pegada de carbono e a implementação de soluções técnicas para a sua redução (sistemas de gestão técnica dos balcões, a política de deslocações e a instalação de equipamentos de videoconferência, entre outras), que têm já um longo

historial, demonstrando um elevado grau de maturidade e evidenciando uma actuação capaz e sólida do nosso grupo de trabalho de ambiente.

A avaliação da eco-eficiência do Santander Totta é feita tendo por base a evolução do número de balcões e do número de colaboradores.

Como se poderá verificar, o número de balcões do Santander Totta cresceu entre 2005 e 2010 (8%), sendo que neste último ano o número de balcões diminuiu face ao ano anterior. Já o número de colaboradores tem-se mantido genericamente estável, sendo que em 2010 se notou uma ligeira queda de 2% face a 2005.

Projecto	Investimento Total (M€)	Investimento Santander Totta (M€)	Regime de Investimento	Potência instalada (MW)	Red.CO ₂ anual – Total (tCO ₂)	Red.CO ₂ anual – Banco (tCO ₂)
ENEOP	400	300	Project Finance	720	1.254.607	940.955
Parque Eólico da Serra da Boa Viagem	7,4	5,5	Project Finance	6	10.455	7.771
Parque solar Fotovoltaicos da NEON	210	165	Promotor e accionista (50%)	58	101.066	79.409
Projectos Eólicos da Martifer no Brasil	Em estudo	Em estudo	Promotor e accionista (50%)	94	13.796	Dependente do estudo
TOTAL	617,4	470,5		878	1.529.924	1.028.135



ÁGUA & ENERGIA (ELECTRICIDADE E GÁS NATURAL)

O Santander Totta orgulha-se do esforço para chegar a 2010 com todos os valores relativos aos consumos dos principais recursos naturais: água e energia (electricidade e gás natural) claramente abaixo do ponto de partida em 2005.

São de realçar os resultados obtidos em matéria de poupança de água: uma redução progressiva e sustentada de 44% em 2010 face a 2005.

A tendência do consumo total de energia nos edifícios também permite concluir que o esforço na eficiência energética tem resultado satisfatoriamente: redução de 6% face a 2005.

Em 2010, cerca de 12% dos nossos computadores (desktops) foram substituídos por portáteis com melhor eficiência energética. Para além de uma redução do consumo de energia, a observação empírica da utilização dos portáteis permite esperar uma redução do consumo de papel, uma vez que os colaboradores em vez de imprimirem os documentos de suporte das reuniões levam os computadores e consultam-nos directamente no ecrã.

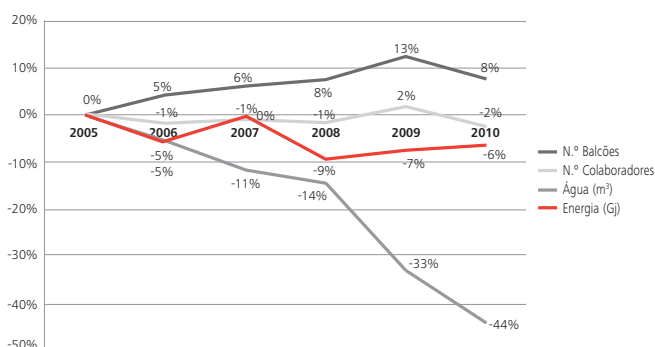
Procedeu-se neste ano também à instalação de software standby nos computadores, com o intuito de melhorar o aproveitamento energético dos mesmos em períodos de inactividade.

PAPEL & RECICLAGEM

Conforme se pode verificar pelo gráfico abaixo, a política de redução do consumo de papel do Santander Totta, tem sido muito bem sucedida: -13% em 2010 face a 2005. Os dados relativos ao consumo de papel são, na realidade os únicos que permitem uma leitura directa do impacte da política de desmaterialização e redução de consumos.

No esforço contínuo de promover a desmaterialização dos processos, com o objectivo final de reduzir os consumos de papel, o Santander Totta deu ainda início a dois projectos de produção de documentos digitalizados integrados nos respectivos processos:

COMPARAÇÃO ENTRE O CRESCIMENTO DO NÚMERO DE COLABORADORES E BALCÕES COM O CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA ATÉ 2010, TENDO POR BASE O ANO DE 2005



BALANÇO DE 2010

- Consolidação dos indicadores ambientais corporativos alinhados com o Grupo Santander;
- Cálculo da pegada de **carbono do Santander Totta** pelo 6º ano consecutivo;
- Constituição de um grupo de trabalho pluridisciplinar liderado pelo responsável máximo da sustentabilidade com o objectivo de acompanhar as diferentes áreas ambientais: alterações climáticas e energia, água, compras sustentáveis, resíduos e serviços dos ecossistemas, com reuniões duas vezes por ano.
- Definição de um plano de eco-eficiência para o período entre 2011 a 2013.

OBJECTIVOS PARA 2011

- Reduzir em 3% o consumo de electricidade face a 2010 para a mesma área, colaboradores e número de balcões;
 - Monitorização trimestral do plano de eco-eficiência;
 - Avaliação dos serviços dos ecossistemas relacionados com a actividade do Banco Santander Totta em Portugal.
- O portal YES, onde a informação do cliente fica integralmente disponível na versão digital deixando de haver a necessidade de imprimir e actualizar os actuais dossiers em papel;
 - Tratamento Integrado de Assinaturas, onde as fichas de assinaturas deixam de ser impressas, sendo imediatamente digitalizadas.

COMPARAÇÃO ENTRE O CRESCIMENTO DO NÚMERO DE COLABORADORES E BALCÕES COM A UTILIZAÇÃO DE PAPEL ATÉ 2010, TENDO POR BASE O ANO DE 2005

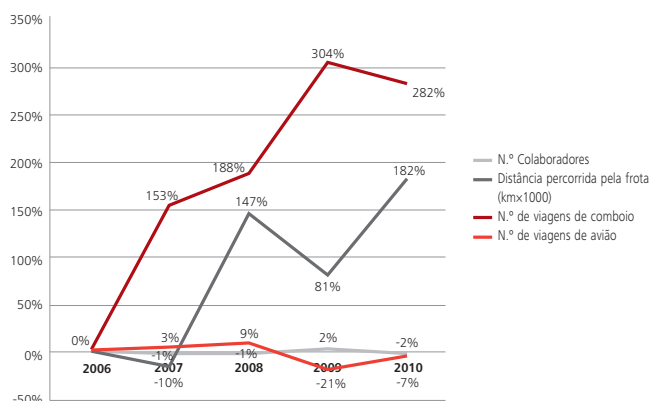


MOBILIDADE

A mobilidade dos colaboradores em serviço é da maior importância para o Santander Totta. É por isso que desde 2006 se monitoriza bem de perto as viagens de comboio, viagens de avião e a distância percorrida pela frota e os reembolsos são condicionados ao respeito pelas regras definidas.

A política de incentivo à utilização de transportes públicos tem-se revelado bem sucedida no que diz respeito, em particular à alteração progressiva dos hábitos e comportamentos dos colaboradores: as deslocações em comboio, o meio de transporte mais amigo do ambiente, registaram um aumento de 282% em 2010 face a 2006. Na mesma linha e resultante da política de limitação da utilização das viagens de avião, notou-se uma estabilização das viagens de avião, entre 2005 e 2010.

COMPARAÇÃO ENTRE O CRESCIMENTO DO NÚMERO DE COLABORADORES COM A DISTÂNCIA PERCORRIDA PELA FROTA AUTOMÓVEL N.º DE VIAGENS DE COMBOIO E DE AVIÃO, ATÉ 2010, TENDO POR BASE O ANO DE 2006



A PEGADA DE CARBONO DO SANTANDER TOTTA

O Santander Totta mede a pegada de carbono desde 2005, sendo uma das empresas em Portugal com a série histórica mais longa de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa calculadas de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa¹.

Como resultado das medidas de eficiência energética já descritas, complementadas com a instalação de 10 centrais de micro-geração que têm vindo a ser instaladas nos balcões do Banco, o total de emissões decorrentes das operações (âmbitos 1 e 2), registou uma redução de 29% face a 2009, situando-se nas 10 877 t CO₂e. Este valor representa uma redução acumulada de 57% face ao ano base (2005). Na

¹ Ver mais informações em www.ghgprotocol.org

POLÍTICA DE DESLOCAÇÕES EM SERVIÇO

Em 2010, o Santander Totta manteve e reforçou, através de circular interna, a política de deslocações em serviço. Os colaboradores são convidados a reflectir sobre a real necessidade da viagem em causa e relembrados das várias alternativas possíveis:

- telefone, fax e multiconferência telefónica;
- correio electrónico;
- videoconferência;
- para além disso, foram informados de que o Banco privilegia a utilização dos meios de transporte colectivos mais amigos do ambiente nas deslocações de serviço imprescindíveis.

Um exemplo desta abordagem é o tratamento dado a uma deslocação entre Lisboa e Porto. Os colaboradores terão que utilizar preferencialmente o comboio, em detrimento do automóvel ou avião ficando o reembolso da despesa condicionado à adesão comprovada desta iniciativa.

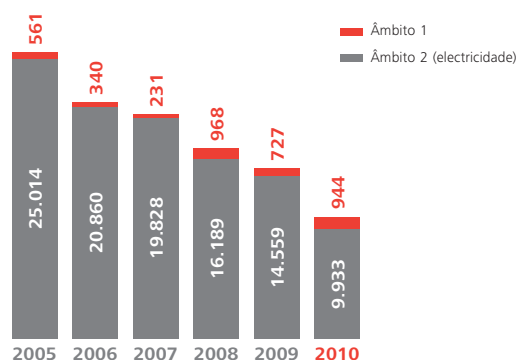
figura seguinte, é apresentada a evolução da pegada de carbono do Santander Totta em Portugal nos últimos 6 anos, que tem beneficiado da redução do factor de emissão da rede nacional.

As emissões indirectas associadas à produção de electricidade adquirida constituem-se, à semelhança dos anos anteriores, como a principal fonte de emissão de GEE associada à actividade do Banco, representando cerca de 91% do total.

Na tabela da página seguinte, é apresentada a repartição das emissões por fonte de origem e a evolução das emissões por colaborador.

Verifica-se que em 2010, a intensidade carbónica por colaborador é a mais baixa dos últimos 6 anos, tendo ficado reduzida a cerca de 1,9 tCO₂e/colaborador, o que representa uma redução em 56% das emissões individuais em relação a 2005.

SÉRIE HISTÓRICA DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 1 E 2 DO SANTANDER-TOTTA DESDE 2005



EMISSÕES DE GEE DO SANTANDER TOTTA, EM 2005 A 2010

Âmbito	Actividade	Emissões 2005 (t CO ₂ e)	Emissões 2006 (t CO ₂ e)	Emissões 2007 (t CO ₂ e)	Emissões 2008 (t CO ₂ e)	Emissões 2009 (t CO ₂ e)	Emissões 2010 (t CO ₂ e)
Âmbito 1 emissões directas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	21	9	8	8	10	11
	Equipamentos a gás natural	20	16	21	22	19	17
	Frota da empresa(gasóleo e gasolina)	520	295	202	833	594	916
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/ refrigeração	nd ¹	20	nd ²	105	105	nd ²
	Total Âmbito 1	561	340	231	969	728	945
	Varição (%)		-39%	-32%	319%	-25%	30%
Âmbito 2 emissões da produção de electricidade adquirida à EDP	Consumo de electricidade adquirida	25 014	20 860	19 828	16 189	14 559	9 933
	Normalização do consumo de electricidade ²	17 511	16 561	17 564	15 897	16 267	16 454
	Total Âmbito 1+ 2	25575	21 200	20 059	17 157	15 287	10 878
	Varição (%)		-17%	-5%	-14%	-11%	-29%
	Total Âmbito 1 + 2 normalizado	18 072	16 901	17 795	16 865	16 995	17 400
	Varição (%)		-6%	5%	-5%	1%	2%
	Pegada de Carbono individual (tCO₂/colaborador)	4,3	3,6	3,4	2,9	2,5	1,9
	Varição (%)		-16%	-6%	-14%	-14%	-26%

¹ Não foi possível recolher a informação de base necessária para a estimativa desta actividade em 2005 e 2007.

² Para melhor comparação das emissões associadas à produção de electricidade adquirida entre os vários anos da série temporal, optou-se por seguir uma metodologia que visa a normalização dos valores e que consiste na utilização da média dos factores de emissão para a série temporal considerada.

O Protocolo de Gases com Efeito de Estufa, propõe ainda um terceiro âmbito, no qual se incluem as actividades que não são da responsabilidade directa ou em equipamentos que não são geridos pelo Banco, mas que ocorrem indirectamente devido à actividade do Santander Totta.

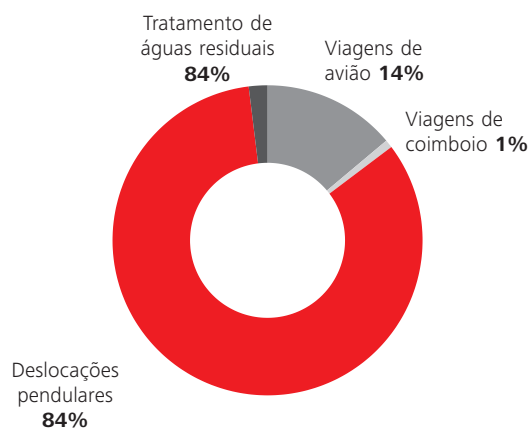
Neste âmbito, as viagens pendulares que os colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho, contribuem com a maioria das emissões que se verificam neste âmbito, com 85,6% das emissões. São seguidas pelas viagens de avião que representam 13,8% das emissões.

A tabela da página seguinte permite visualizar a tendência das emissões indirectas nos últimos 6 anos.

Em 2010, as emissões deste âmbito, em termos globais, sofreram uma diminuição de 8%, resultante da diminuição das emissões associadas às viagens de avião (21%), comprovando assim o sucesso da política de deslocações em serviço, que privilegia os meios de transporte com uma menor pegada de carbono.



DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE GEE – ÂMBITO 3 DO SANTANDER TOTTA, 2010



EMISSÕES DE GEE DE REPORTE VOLUNTÁRIO DO SANTANDER TOTTA, DE 2005 A 2009

Âmbito	Actividade	Emissões 2005 (t CO ₂ e)	Emissões 2006 (t CO ₂ e)	Emissões 2007 (t CO ₂ e)	Emissões 2008 (t CO ₂ e)	Emissões 2009 (t CO ₂ e)	Emissões 2010 (t CO ₂ e)
Âmbito 3 emissões indirectas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da actividade desta	Viagens de avião	892	1 816	1 317	1 198	1 732	1 361
	Viagens de comboio	18	23	37	42	46	56
	Deslocações casa-trabalho-casa	6 809	6 651	6 692	7 804	8 890	8 427
	Tratamento de águas residuais	178	175	176	177	183	174
Total		7 897	8 665	8 222	9 221	10 851	10 017
Variação (%)			10%	-5%	12%	18%	-8%
Emissões por viagem (kg CO₂/viagem de comboio)			114	72	72	56	72
Emissões por voo (kg CO₂/voo)			568	401	343	682	456

PROMOÇÃO DE BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS

Um vector da actuação na promoção do conhecimento, mesmo por via indirecta, tem sido desde sempre muito forte, e dirigida às Universidades mas também se tem apadrinhado e participado em iniciativas de promoção da sustentabilidade dirigidas a empresas e ao público em geral. Para além destes apoios, o Banco participa activamente em vários projectos que visam promover o conhecimento entre o sector financeiro e a sustentabilidade.

GREEN FESTIVAL E CONFERÊNCIA "EVERYTHING IS CONNECTED"

O Santander Totta patrocinou a terceira edição do *Green Festival*, festival sobre sustentabilidade realizado em Portugal, que decorreu de 10 a 17 de Setembro no Centro de Congressos do Estoril.

A conferência pretendeu por em debate a importância da cooperação pessoal, institucional e disciplinar e a da complementaridade, tendo como pano de fundo um mundo globalizado onde a interdependência é a palavra de ordem. Destacando o contributo de cada uma das áreas do saber e a sua correlação, cada um dos intervenientes fez alusão à

necessidade de união tendo em vista um desenvolvimento sustentável.

Aliada ao Ano Internacional da Biodiversidade e o Ano Europeu Contra a Pobreza e Exclusão Social contou com a participação da indiana Jeroo Billimoria, e o antigo "prefeito" da cidade de Curitiba, Jaime Lerner para partilharem a sua sabedoria e experiência. A fundadora da rede Aflatoun, ensina crianças carenciadas a pouparem dinheiro e a planearem o futuro para quebrar o ciclo de pobreza, para que tenham um papel activo na sua própria educação e ganhem ferramentas que lhes permitam traçar e seguir caminhos para um futuro mais construtivo. E Lerner é uma referência mundial na área do urbanismo, trabalha há vários anos como consultor das Nações Unidas tendo sido já eleito, pela revista *Time*, como um dos maiores e mais influentes pensadores do Planeta.

Para além destas duas referências internacionais, o *Green Festival* acolheu a divulgação de projectos de inovação social, a atribuição do prémio ideias verdes, a Conferência do BCSD e ainda o Fórum da Biodiversidade entre muitas outras iniciativas promovidas no âmbito desta semana de referência dedicada totalmente à sustentabilidade.

Para além do patrocínio deste evento, o Santander Totta organizou a 2ª Conferência Santander – *Everything is Connected* que sob o mote de que tudo está ligado,



reuniu destacadas personalidades da Ciência e das Humanidades.

A conferência visa conjugar Conhecimentos que a ciência desbrava actualmente e Saberes dos três Pilares abrangidos pelo *Green Festival* – ecológico, social e empresarial – com a necessidade de termos cada vez mais uma visão global e cooperarmos na via de um desenvolvimento consciente e sustentado.



PROJECTO DE FLORESTAÇÃO DA MADEIRA

O apoio com 10.000 euros ao projecto de Florestação do Parque Ecológico do Funchal. Este projecto teve como objectivo a dinamização de uma política de reflorestação das áreas de montanha do concelho do Funchal, com o intuito de travar a erosão dos solos, reter a precipitação e devolver um coberto vegetal indígena, semelhante ao que outrora existia.

Esta acção permitiu a florestação de 250 hectares de terreno, bem como a reordenação do Parque e correcção torrencial das ribeiras.

SÉRIE TEMPORAL DOS NOSSOS INDICADORES DE DESEMPENHO DESDE 2005

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nº Balcões	663	693	706	714	747	716
Nº Colaboradores	5 995	5 908	5 944	5 921	6 125	5 857
Electricidade (MWh)	45 961	43 468	46 100	41 724	42 695	43 187
Consumo de electricidade por colaborador (MWh/colaborador)	7,67	7,36	7,76	7,05	6,97	7,37
Consumo de electricidade por área (MWh/m2)	0,24	0,23	0,24	0,22	0,23	0,23
Gás natural (m³)	9 375	7 374	9 784	10 445	8 861	7 985
Água (m³)	116 280	110 452	103 083	99 540	78 014	65 149
Consumo de água por colaborador (m3/colaborador)	19	19	17	17	13	11,12
Papel Consumido (toneladas)	605,8	580	498,6	501,3	534,9	528,9
Papel consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	101	98	84	85	87	90
% de papel enviado para reciclagem	55%	41%	74%	47%	40%	50%
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	56	41	62	40	35	45
Tinteiros e toners para reciclagem	7 366	1 814	5 743	4 695	1 087	2 043
Distância percorrida pela frota (km x 1000)	2 378	1 726	1 415	4 260	3 117	4 869
Nº de viagens de comboio	–	202	512	582	817	772
Nº de viagens de avião	–	3 199	3 282	3 492	2 539	2 987
Horas de videoconferência/telepresença	–	–	–	219	896	961
Número de videoconferências/telepresenças	–	–	–	154	605	694
Nº de viagens de avião – Lisboa – Madrid	–	–	–	1 968	962	1 015
Nº de viagens de avião no continente	–	–	–	663	497	742

RELAÇÃO COM OS
GRUPOS DE INTERESSE





DIÁLOGO COM GRUPOS DE INTERESSE



* Referente ao Grupo Santander que detém 99,9% do BST

ACCIONISTAS E GOVERNO CORPORATIVO

O Santander Totta tem o melhor rating da banca nacional e apresenta rácios de capital, rendibilidade e eficiência únicos, que o tornam, actualmente, o Banco de referência em Portugal

RATING

O Santander Totta é objecto de notação de *rating* pela Fitch Ratings, Moody's e Standard and Poor's (S&P), e continua a manter, apesar das revisões em baixa que sofreu por via das revisões negativas feitas à República Portuguesa, a melhor notação de *rating* da banca portuguesa (AA, A1, e A para a dívida de longo prazo), respectivamente. No dia 27 de Abril, a S&P reviu em baixa os *ratings* de longo prazo e de curto prazo da República Portuguesa para A- e A-2 respectivamente, e, em consequência procedeu também à revisão dos *ratings* dos bancos portugueses, baixando as notações de *rating* do Banco Santander Totta, de longo prazo para A e de curto prazo para A-1.

Em Julho de 2010, foi a vez da Moody's descer o *rating* da dívida de longo prazo da República Portuguesa, de Aa2 para A1. Como consequência desta decisão, o *rating* da dívida de longo prazo do Banco Santander Totta foi também revisto, tendo descido um nível, para A1, com a revisão de *outlook* negativo para *outlook* estável, tendo o *rating* da dívida de curto prazo sido reafirmado em P1.

Em Dezembro, primeiro a S&P e depois a Moody's colocaram os *ratings* do Banco Santander Totta e de mais 4 bancos portugueses em vigilância negativa, resultante de idêntico procedimento aplicado à República Portuguesa.

Agência	Notações de Rating
FitchRatings	
curto prazo	F1+
longo prazo	AA
outlook	Estável
individual	B
Moody's	
curto prazo	P-1
longo prazo	A1
outlook	Estável
individual	C
Standard & Poor's	
curto prazo	A-1
longo prazo	A
outlook	Negativo

Rating a 31 de Dezembro de 2010

DISCIPLINA DE CAPITAL

Em Dezembro de 2010, reflectindo a solidez financeira do Santander Totta, os rácios Core Capital e Tier I situaram-se em 10,3% e 11,2% respectivamente, incluindo a retenção do resultado gerado (9,2% e 11,0% em 2009). Excluindo os resultados gerados os rácios Core Capital e Tier I atingiram 9,4% e 10,7%, respectivamente (8,3% e 10,0% em 2009).

Os rácios de solvabilidade são calculados no enquadramento regulamentar de Basileia II, com a aplicação do método de notações internas (IRB *advanced*) no cálculo dos requisitos de fundos próprios para parte substancial da carteira de crédito, tendo sido utilizado o método do indicador básico para efeitos de cálculo de requisitos de fundos próprios para cobertura de risco operacional. A partir de Dezembro de 2010 o risco de mercado, que anteriormente era calculado segundo o método standard, passou a ser calculado por modelos internos para a maior parte dos FEI's e derivados.

PRÁTICAS DE GOVERNO

1. A Santander Totta, SGPS tem por objecto social a gestão de participações noutras sociedades, como forma indirecta do exercício de actividades económicas, e encontra-se sediada em Portugal
2. O capital social da sociedade é detido em 99,848% pela Sociedade de Direito Espanhol Santusa, SL.
3. As acções representativas do capital são todas das mesmas espécies e categoria, conferindo iguais direitos aos respectivos titulares, incluindo o direito de voto e o de participação nos lucros.

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

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

4. Sem embargo do exposto no número anterior, nos termos estatutários, é atribuído um voto a cada cem acções.



Para que os accionistas tenham direito a participar na Assembleia Geral devem comprovar o registo ou depósito das acções em intermediários financeiro desde o décimo quinto dia anterior à data de realização da mesma.

5. A Sociedade não tem conhecimento de qualquer acordo parassocial que tenha sido celebrado entre accionistas.
6. A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no art. 278º, nº 1. al. a) do Código das Sociedades Comerciais (CSC).

São órgãos sociais do Santander Totta: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal, existindo ainda um revisor Oficial de Contas autónomo do Conselho Fiscal. em cumprimento do disposto no art. 413º, nº 1 al. b e nº 2c do CSC. Os mandatos dos órgãos sociais têm a duração ordinária de três anos.

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

O Conselho de Administração reúne, pelo menos, uma vez por trimestre e sempre que for convocado pelo respectivo Presidente ou por dois Administradores.

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

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

A Comissão Executiva é o órgão responsável pela gestão corrente dos negócios e pela representação da Sociedade. Reúne mensalmente 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 projectos em curso ou a desenvolver, bem como dos resultados atingidos.

7. Não estão estabelecidos pela sociedade quaisquer acordos cuja entrada em vigor esteja dependente da modificação da composição accionista da Sociedade ou que sejam alterados ou cessem na decorrência dela.

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

O documento integral do Governo da Sociedade (elaborado nos termos do art. 70º, nº 2, al. b) do Código das Sociedades Comerciais) e do Relatório anual encontra-se em <http://www.santandertotta.pt/ficheros>



PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

O Banco Santander Totta identifica-se com as Autoridades e a sociedade em geral na preocupação sobre as consequências e malefícios do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo por afectar aspectos essenciais da vida em sociedade. Deste modo, o Banco segue políticas e critérios de actuação e aplica procedimentos de forma a desenvolver o seu negócio em conformidade com a legislação aplicável, providenciando pela detecção, contenção e impedimento de situações de eventual risco.

O Banco dispõe de regulamentos em linha com o normativo legal, cumpre com os deveres determinados pela Lei, dispõe de uma estrutura orgânica afecta exclusivamente à prevenção e controlo do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo integrada na Direcção de Coordenação de Cumprimento e Assuntos Institucionais, o quadro de pessoal está formado e é actualizado nesta matéria para facilitar a detecção de situações de eventual risco e a comunicação imediata ao órgão competente, dispõe de aplicações informáticas para exploração da movimentação atípica e para a monitorização das transacções de eventual risco, avalia as transacções que se enquadram em tipologias de risco com vista à sua eventual comunicação à Procuradoria-Geral da Republica e à Unidade de Informação Financeira. A efectividade do sistema de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo é testada anualmente através de auditoria interna.

As Unidades sedeadas no exterior são seguidas e, através de visitas ou de controlo centralizado, é efectuada a comprovação do funcionamento dos sistemas de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. Estas Unidades vêm aplicando os procedimentos instituídos no Banco ou o normativo legal do país, caso este seja mais exigente.

PRUDÊNCIA EM RISCOS

Na linha da política corporativa do Grupo em que se insere, a qualidade na gestão do risco no Santander Totta constitui um eixo fundamental de actuação. A prudência na gestão do risco aliada à utilização de técnicas avançadas de gestão tem sido um factor decisivo, particularmente numa conjuntura de grande volatilidade nos mercados financeiros.

No Santander Totta a gestão de risco, encontra-se sub-dividida em naturezas distintas de risco: risco de crédito, risco de contraparte, risco de mercado, risco de balanço, risco operacional e risco reputacional.

RISCO REPUTACIONAL

Entende-se por risco de reputação a probabilidade da ocorrência de impactos financeiros negativos para a Instituição, com reflexo nos resultados ou no próprio capital, resultantes de uma percepção desfavorável da sua imagem pública, fundamentada ou não, por parte de clientes, fornecedores, analistas, colaboradores, investidores, órgãos de comunicação e quaisquer outras entidades com as quais a Instituição se relacione, ou pela opinião pública em geral.

A política de risco reputacional tem por finalidade a gestão do mesmo, tal como definido na alínea anterior, determinando os mecanismos e procedimentos que permitam i) minimizar a probabilidade de que se concretize; ii) identificar, reportar à administração e superar as situações que eventualmente se tenham verificado; iii) assegurar o seguimento e controlo; iv) evidenciar, sendo necessário, que o Banco tem o risco reputacional entre as suas preocupações essenciais e dispõe de organização e meios vocacionados para a sua prevenção, detecção e, sendo o caso, superação.

Sem prejuízo de todos os demais aspectos que decorrem do que fica exposto, a política global relativa ao risco reputacional abrange, designadamente, os instrumentos abaixo identificados que se referem pelo seu particular impacto na prevenção e gestão do risco:

- Valores corporativos;
- Política de cumprimento;
- Prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento ou terrorismo;
- Códigos de conduta;
- Política de novos produtos;
- Política de riscos financeiros;
- Política de qualidade;
- Políticas de Responsabilidade Social e defesa do ambiente.

RISCO OPERACIONAL

O Santander Totta define o risco operacional como “o risco de perda resultante de deficiências ou falhas nos processos internos, recursos humanos ou sistemas, ou derivado de circunstâncias externas”. Trata-se em geral de um risco que se encontra presente nos processos gerados internamente (pessoas, sistemas, etc.) ou como consequência de riscos externos como por exemplo catástrofes naturais.

O objectivo em matéria de controlo e gestão do risco operacional baseia-se fundamentalmente na identificação, medição/avaliação, controlo/mitigação e informação do respectivo risco.

O modelo de gestão e controlo do risco operacional está baseado na gestão directa e activa por parte de todas as áreas na totalidade das fases do ciclo operacional e que se consubstancia na descentralização de funções e responsabilidade, existindo

uma área central que controla e supervisiona, sendo responsável pela implementação do projecto corporativo.

O modelo de gestão de risco operacional implementado tem as seguintes vantagens:

- Permite uma gestão integral e efectiva do risco operacional;
- Permite um melhor conhecimento dos riscos operacionais, tanto efectivos como potenciais e a sua atribuição às linhas de negócio de suporte.

Por outro lado, o Marco de Gestão define as directrizes de gestão, de forma que o controlo deste risco seja determinado pela Alta Direcção da organização. O modelo, no seu conjunto, cumpre os requisitos estabelecidos por Basileia II, bem como os estabelecidos pelo Banco de Portugal.

A implementação e constante melhoria do Marco de Gestão permitem alcançar os seguintes objectivos:

- Identificar, avaliar e realizar o seguimento dos riscos operacionais de todas as linhas de negócio e unidades, facilitando a tomada de decisões de gestão ao permitir que se estabeleçam prioridades de maneira mais eficaz;
- Controlar e mitigar os riscos operacionais de todas as linhas de negócio e unidades, identificando e eliminando os focos de risco.

Permitindo desta forma:

- Gestão integral e efectiva do risco operacional (identificação, avaliação, prevenção, controlo/mitigação, seguimento e reporte);
- Melhoria do conhecimento dos riscos operacionais, tanto efectivos como potenciais e o seu enquadramento nas linhas de negócio;
- Melhoria dos processos e controlos e redução de perdas.

No âmbito do Risco Operacional:

- Estão designados coordenadores de risco operacional em todas as áreas relevantes;
- São elaborados questionários de autoavaliação em que se identificam as situações de potencial risco e consequente aplicação de recomendações e medidas correctivas;
- Estão definidos indicadores quer de controlo quer de actividade que são reportados periodicamente pelas respectivas áreas, existindo uma base de dados de eventos de erros e incidências operativas com reporte mensal;
- Os eventos são identificados e classificados de acordo com as categorias de risco e linhas de negócio definidas em BIS II;
- São identificados e analisados os eventos mais significativos e mais frequentes, com a adopção de medidas de mitigação;
- É realizada uma conciliação entre a Contabilidade e Base de Dados, de forma a garantir a fiabilidade da informação;
- Sobre o registo de eventos são estabelecidos mecanismos de informação e reporte que incluem tanto a situação actual como a tendência ou evolução por comparação com exercícios anteriores.
- Estão definidos limites de risco operacional que permitem analisar o perfil de risco da instituição.



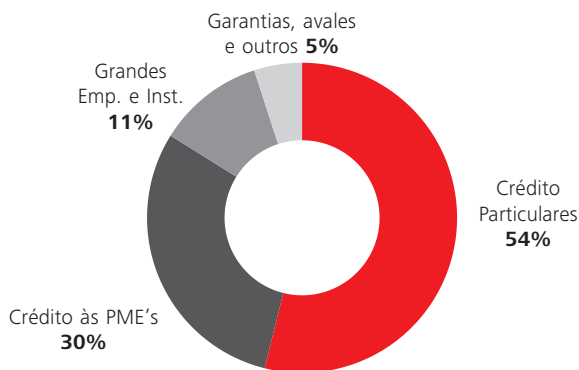
CLIENTES

O cliente é o eixo fundamental do modelo de negócio do Santander Totta

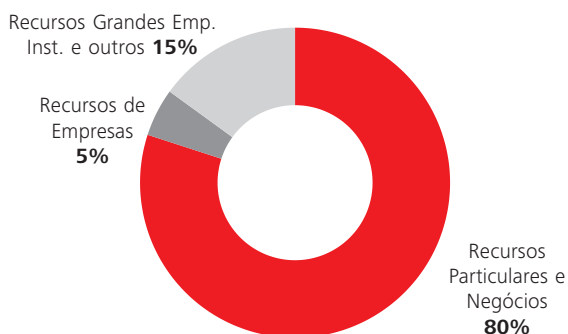
O fulcro da actividade do Santander Totta, assente na actividade de banca comercial, consistiu na manutenção de uma estratégia de proximidade ao cliente, privilegiando a oferta de produtos e serviços inovadores, a melhoria contínua da qualidade de serviço, a captação e retenção de clientes, a captação e retenção de talentos, a gestão prudente de riscos e uma procura permanente de maior eficiência através da excelência operativa com base em tecnologia de vanguarda.

O Santander Totta é um dos parceiros de referência em Portugal no sector dos serviços bancários. O Banco tem uma forte presença em todos os segmentos de negócio, com especial ênfase nas PME's e Particulares.

SEGMENTAÇÃO DO CRÉDITO



SEGMENTAÇÃO DE RECURSOS



QUALIDADE

A qualidade de serviço e a excelência no atendimento são parte integrante da política de qualidade e objectivos do Santander Totta, como elemento de fidelização dos clientes e de diferenciação da concorrência.

Conhecer bem o cliente e conquistar uma relação de confiança é um importante factor de retenção de clientes e, não menos importante, de satisfação do cliente.

Neste sentido, e após o Plano Contacto de 2008, foram desenvolvidas mais um conjunto de acções que abrangeram todos os colaboradores do Banco, incluindo todos os níveis hierárquicos, denominado "Plano Contacto II", tendo-se realizado mais de 870 sessões em toda a estrutura do Banco, envolvendo todas as áreas de negócio do Banco e serviços centrais.

O "Plano Contacto II" teve como objectivo uma maior sensibilização de todos os colaboradores para a importância da qualidade de serviço, e conhecimento e confiança dos clientes como factores essenciais para a sua satisfação e fidelização.

REDE DE POSTOS DE ATENDIMENTO

O Banco Santander Totta conta com 716 agências em Portugal, distribuídas ao longo do território continental, arquipélago dos Açores e arquipélago da Madeira. Esta rede de agências é complementada com 28 quiosques universitários e 4 postos automáticos.

Fora de Portugal, o Santander Totta possui ainda um conjunto diversificado de 21 postos de atendimento (Escritórios de Representação, "Money Remitters", Bancos Associados e Subsidiários, Sucursais e Filiais) em 8 países (Reino Unido, França, Alemanha, Suíça, EUA, Canadá, Venezuela e África do Sul).

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Em 2010, o Banco iniciou um projecto de melhoria da experiência do cliente (PEC). Com este projecto pretende-se melhorar a experiência dos clientes começando por actuar nos aspectos menos positivos que foram identificados, através de "Focus Group" com clientes, inquéritos externos, uma nova ferramenta implementada no final de 2009 que permite o controlo de todas as incidências de clientes e uma identificação dos temas que mais perturbam a relação dos clientes com o Banco.

Foram assim definidos um conjunto de temas e respectivas acções de melhorias das quais uma grande percentagem foi implementada ainda em 2010.

O projecto Radar deu também um contributo para o PEC identificando situações em processos que resultavam numa menor qualidade de serviço aos clientes.

POSICIONAMENTO

Em 2010, foi efectuado um estudo de posicionamento mais completo, que deu informação muito relevante sobre o comparativo do Banco com os concorrentes. Este estudo surge também na procura de uma matriz corporativa que permita comparar o posicionamento dos vários bancos do Grupo nos vários mercados onde o grupo está presente.

ASSOCIAÇÕES DE PUBLICIDADE E OUTROS

O Santander Totta é membro do Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade (ICAP), instituto que tem por objectivo a defesa dos princípios éticos e deontológicos da comunicação e da actividade publicitária, e associado da APCE – Associação Portuguesa da Comunicação de Empresa.

O Banco faz também parte da Associação portuguesa de anunciantes (APAN), que tem por objectivo específico a defesa, a salvaguarda e a promoção dos interesses dos seus membros em todos os aspectos relacionados com a comunicação comercial.

O Santander Totta é desde 2005 membro do BCSD Portugal, participando em vários projectos entre os quais se destaca o actual Grupo de Trabalho sobre Sustentabilidade no Sector Financeiro.

A Direcção de Qualidade prosseguiu a sua política de avaliação sistemática da satisfação de clientes e dos níveis de serviço prestado pela rede de balcões tendo sido efectuadas mais de 66.000 inquéritos telefónicos de satisfação a clientes e mais de 6.000 contactos mistério (presenciais ou telefónicos).

CERTIFICAÇÃO

Em 2010, o Banco viu renovada a sua certificação de conformidade com a norma ISO 9001-2008, sendo este um corolário de 3 anos de melhorias implementadas no Sistema de Gestão de Qualidade.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Os resultados do META 100, indicador que incorpora diferentes avaliações (métricas operativas e de satisfação de clientes), continuaram a apresentar uma evolução muito positiva no ano 2010.

A percentagem de balcões que apresentam valores no Indicador META 100 considerados superiores (indicador \geq 90 pontos) cresceu, em 2010, cerca de 81% o que revela uma muito boa evolução. Ao nível dos centros de Empresas o crescimento foi de 20%.

Por outro lado, a percentagem de clientes que recomendam o Banco aumentou para 89%.

No que respeita a reclamações de clientes registou-se uma diminuição das reclamações formais recebidas apesar do clima desfavorável que se viveu ao longo do ano.

O Santander Totta assume nas reclamações uma importante fonte de detecção de potenciais problemas e reais oportunidades de melhorar a relação com os seus clientes.

Indicador	2010	2009	2008
Índice de satisfação global de clientes particulares (1-10)	8,4	8,3	8,2
Índice de satisfação global de clientes empresas (1-10)	8,01	7,7	7,7
Clientes que recomendam o Banco	89%	87%	86%
Nº de reclamações de clientes recebidas na Dir de Qualidade	5375	6 123	5 227





PRODUTOS E SERVIÇOS

Em 2010, o Santander Totta continuou a apostar na inovação e na introdução de novos produtos e serviços que complementem a sua oferta, aos quais é dado destaque nesta secção.

O Banco tem vindo igualmente a aumentar o número de produtos com forte cariz de Responsabilidade Social, que por questões de organização deste relatório foram incluídos nos capítulos “Relação com as Universidades” e “Relação com a Envoltente”.

ESCOLA CORPORATIVA DE BANCA COMERCIAL

Em 2010, foi criada a escola corporativa de banca comercial. O objectivo é compilar e codificar o profundo conhecimento que o Grupo tem do negócio de banca comercial, identificando as melhores práticas.

Sendo definidos três objectivos muito claros:

- Aplicar as melhores práticas em todos os países onde o Grupo está presente.
- Facilitar e agilizar o processo de adaptação e integração de novas aquisições, uma vez que o conhecimento e as melhores práticas são partilhados por todo o Grupo.
- Melhorar o conhecimento dos clientes e a adequação de produtos e serviços às suas necessidades.

A Escola, tem a presença de membros de alta direcção do Banco, tendo uma grande importância estratégica.

Ao longo de 2010, desenvolveu-se a fase de codificação dos modelos e práticas dos países que participam numa primeira etapa na Escola (Argentina, Espanha com Santander e Banesto, Brasil, Chile, México, Portugal e Reino Unido). Esta informação já está a ser utilizada para encontrar áreas de oportunidade para melhorar as áreas de banca comercial do Grupo.

DESTAQUES DE PRODUTOS PARA PARTICULARES

Ao longo de 2010, a campanha “Soluções Integradas”, que incorporou um conjunto de soluções abrangentes e adaptadas às várias necessidades e fases de ciclo de vida dos clientes particulares.



DESTAQUES DE PRODUTOS PARA EMPRESAS

Foi lançado o Gestor de Pagamentos e Cobranças, um conceito inovador que funciona numa plataforma online, disponibilizado de uma forma totalmente segura e gratuita no NetBanco Empresas para apoiar a gestão de tesouraria das empresas

Foi também introduzido o *Homedeposit*, solução que permite depositar numerário e cheques, de uma forma segura, directamente nas instalações das empresas. Tendo em conta a eliminação das viagens feitas pelos clientes, este produto contribui positivamente na factura de custos bem como na protecção do meio ambiente.

Foi ainda dada continuidade a um conjunto de soluções destinadas a facilitar o acesso das empresas aos fundos comunitários, tais como:

- O Programa Mais, uma parceria entre o Santander Totta e a Microsoft, que visa potenciar o crescimento e a competitividade das empresas portuguesas e entre outros permite serviço gratuito de aconselhamento e avaliação de enquadramento dos projectos de investimento das empresas;
- QREN – Financiamento em condições subsidiadas;
- Linha de apoio aos projectos para Crédito Energias Alternativas e Eficiência Térmica.

COLABORADORES

Recursos Humanos 2010: proximidade ao negócio e conciliação



A actividade de Recursos Humanos foi, em 2010, pautada por duas prioridades, em linha com a estratégia de negócio do Banco:

- **Proximidade da rede comercial**

No âmbito da proximidade às áreas e ao negócio, a gestão do Quadro de Colaboradores, com reforço de jovens licenciados sempre que necessário, permitiu manter uma equipa estável e dar resposta às necessidades das equipas e dos nossos clientes.

Os mais de 1.000 colaboradores entrevistados pelos Gestores de Recursos Humanos e as cerca de 400 visitas efectuadas a balcões dão nota do esforço desenvolvido no sentido de conhecer e gerir o potencial interno do Banco. Rejuvenescer, qualificar e privilegiar os upgrades internos para funções de maiores responsabilidades foram actividades que marcaram o ano.

- **Conciliação da vida familiar com a carreira profissional no Banco.**

O caminho que temos vindo a fazer ao nível da conciliação levou-nos a ser distinguidos com o prémio Empresa Mais Familiarmente Responsável atribuído pela Deloitte e AESE e permitiu-nos ser certificados pela *Fundación Más Familia* como Empresa Familiarmente Responsável – EFR.

CRIAR OPORTUNIDADES NO BANCO E RECONHECER O MÉRITO

A Política de Mobilidade e Carreiras que o Banco tem vindo a concretizar continuou a merecer especial atenção, tendo-se divulgado 74 recrutamentos internos, efectuado 31 movimentações de colaboradores dos Serviços Centrais para a Rede Comercial e efectuado mais de 1.000 movimentações de colaboradores, indicadores que dão nota de uma dinâmica contínua que o Banco tem vindo a concretizar.

Importa ainda referir a realização do “Programa de Mobilidade 2010”, alicerçado num plano de Formação e Desenvolvimento próprio com o objectivo de preparar colaboradores dos Serviços Centrais para virem a construir as suas carreiras profissionais no âmbito da actividade comercial. Este programa constitui um desafio para os colaboradores e uma oportunidade de impulsionar a sua carreira profissional.

O registo de 297 *upgrades*, para novas funções, dos quais 43 foram para Directores de Balcão, associados à atribuição de 422 níveis salariais e ao facto de 97% dos colaboradores terem recebido uma componente de remuneração variável, ilustram a importância dada ao reconhecimento do mérito e contributo individual dos colaboradores para o sucesso do Banco.

Foram ainda admitidos 114 novos colaboradores, sendo que 76% das admissões correspondem a jovens recém-licenciados, numa aposta contínua no rejuvenescimento e maior qualificação dos quadros do Banco.

CERTIFICAÇÃO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSÁVEL (EFR)

O Banco foi a 1ª empresa em Portugal a obter a certificação Empresa Familiarmente Responsável – EFR, uma distinção que atesta a consistência da linha de actuação que tem vindo a ser seguida em matéria de conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal e que reforça o objectivo de sermos um empregador de referência em Portugal. Este reconhecimento foi atribuído pela *Fundación Más Familia*, após avaliação independente realizada pela auditora Deloitte e pela entidade de certificação de qualidade SGS ICS Portugal.





Alguns indicadores que espelham as oportunidades criadas:

Principais Oportunidades Criadas

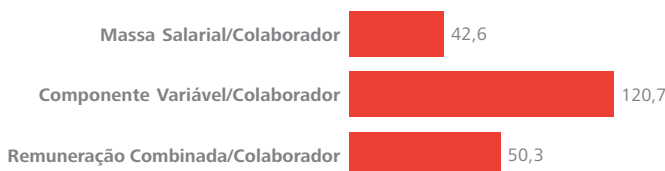
Upgrade funcionais para Director de Balcão	43
Upgrade funcionais para Sub-Director de Balcão	29
Upgrade funcionais para Gestor	126
Nº promoções (excluindo promoções automáticas)	422
% de estagiários ou jovens licenciados admitidos nos quadros do Banco	76

Em 2010 a Política de Compensação continuou a caracterizar-se pela aplicação de aumentos salariais acima do estabelecido com os Sindicatos.

A par dos acréscimos salariais da remuneração fixa que aumentou 42,6% entre 2001 e 2010, a componente variável, que como já foi referido abrange 97% dos colaboradores, cresceu 120,7% no mesmo período. O crescimento combinado destas duas formas de remuneração atingiu assim os 50,3%, o que revela o esforço do Banco na aplicação de parte significativa dos seus lucros em políticas de reconhecimento das suas equipas.

EVOLUÇÃO POR TIPO DE REMUNERAÇÃO 2001/2010

%



DAR VALOR À QUALIFICAÇÃO

Os indicadores que se seguem dão nota da importância que a Formação assume no âmbito das actividades desenvolvidas pela área de Recursos Humanos:

- Nº Horas Formação – 362.253 h
- Nº Horas Formação por Colaborador – 64 h

- % Participantes / Total Colaboradores – 98 %
- Avaliação média Satisfação – 8,7
- % Formação e-learning – 13 %
- Nº Formadores Internos Certificados – 119
- Nº Colaboradores c/ apoio em Cursos Superiores ou Mestrados – 97
- Investimento em formação – 2.700.000 €
- Investimento em formação/massa salarial – 1,36 %

De seguida apresentam-se as principais acções de formação levadas a cabo:

- No âmbito da temática de Compromisso e Valores Corporativos destacamos as acções de Acolhimento de Novos Colaboradores que totalizaram 114 assistentes e 4.040 horas de formação. Com relevância nesta área, constam ainda as Visitas à Cidade Financeira do Grupo nas quais contamos com a presença de 154 colaboradores e a rubrica de Cursos Superiores, Pós-Graduações, Mestrados e Seminários, em que nas respectivas participações e inscrições apoiámos 320 colaboradores das diversas áreas, totalizando 40.072 horas de formação. De salientar ainda a formação Plano Contacto II que abrangeu 5.615 participantes de todo o Banco (Rede Comercial e Serviços Centrais).
- De entre os cursos ministrados de Competências Comerciais e Produtos, em que formámos 2.422 assistentes e totalizámos 35.982 horas, destacam-se as acções formativas de Integração na Função, Desafio de Vendas e Captação e Dinamização de Clientes, que se basearam, essencialmente, no desenvolvimento e consolidação de competências de liderança e gestão de equipas, venda e negociação, gestão comercial e captação de clientes.
- Em paralelo nesta área, através da formação do Programa Arte, apoiámos a Rede na preparação das Equipas de Balcão no que respeita à utilização das ferramentas ARTE, à qual tiveram acesso 1.633 colaboradores, perfazendo 22.384 horas de formação, com o objectivo de maximizar a eficiência e eficácia de cada grupo funcional.
- Desenvolver Competências de Direcção e Gestão continua a ser uma prioridade distinta na actividade formativa do nosso Banco. Envolvemos 606 colaboradores que

totalizaram 13.884 horas de formação, destacando-se as acções Comunicação e Trabalho em Equipa para Directores de Balcão, Planeamento e Gestão do Tempo e os Programas de Negociação para Directores de Balcão e de Liderança para Directivos das diversas áreas, em parceria com a Universidade Católica Portuguesa e muito valorizados pelos seus conteúdos, corpo docente e metodologias utilizadas.

- A formação respeitante à temática Financeira e Riscos destaca-se essencialmente pelos cursos ministrados pelas nossas áreas internas e pela parceria com algumas entidades externas, entre elas o Instituto de Formação Bancária. Na sua totalidade, passaram pelas acções realizadas sobre estes temas 1.113 assistentes de todo o Banco, num total de 6.882 horas de formação.
- A temática Jurídica e Normativa, contou este ano com 1.707 assistentes nas acções realizadas, nas quais alcançámos 16.730 horas de formação, evidenciando-se os programas corporativos de Prevenção de Branqueamento de Capitais, a formação Conhecimento da Nota Euro, o curso SNC – Sistema Normalização Contabilística e a formação de Certificação de Mediadores Seguros Ligados, este no seguimento das normativas de Seguros e Mercados Financeiros, ministradas essencialmente para a Rede de Balcões.
- O Banco continua a investir nos cursos de Idiomas e Tecnologias e Processos, permitindo apoiar o desenvolvimento de competências das diversas áreas em Microinformática, Aplicacionais e Língua Estrangeira. Foram ministradas no seu total 41.399 horas de formação para 3.585 assistentes.
- Nesta área destaca-se este ano a Formação do Projecto Partenón, formação desenvolvida para o apoio à implementação de uma plataforma única geradora de sinergias e de uma maior agilidade no negócio e na qualidade de serviço ao cliente com o envolvimento de 2.250 colaboradores essencialmente da Rede de Particulares e Negócios nas acções realizadas presencialmente, totalizando 28.293 horas de formação.
- Os 349 estágios desenvolvidos durante este ano dão nota da importância dada pelo Banco à formação de jovens recém-licenciados, privilegiando-se este segmento como principal fonte de recrutamento externo, registando-se

entre 2006 e 2010 um total de 1.292 estágios efectuados. O Programa de Estágios Bolsa de Valores, cujo principal objectivo é formar jovens licenciados de elevado potencial (fomentando o desenvolvimento de competências chave para o Banco), continua a ser um esforço estratégico da nossa intervenção em Formação.

- De destacar a implementação do novo ambiente de E-Learning e Gestão da Formação, comum a todos os profissionais do Banco – o Santander Learning. Sendo esta uma plataforma corporativa e já implementada em 70 empresas do Grupo em todo o mundo, o Santander Totta deu um passo muito importante para a transmissão homogénea da sua Cultura e Conhecimento e para a partilha sistemática de melhores práticas, locais e corporativas.
- O interesse pelo conhecimento da nova plataforma mostrou-se elevado, sendo que na 1ª semana de lançamento tivemos mais de 2900 acessos à plataforma Learning e cerca de 1100 colaboradores a concluir com sucesso o curso corporativo “Conhece Santander Learning” (70% da Rede Balcões).
- Lançamos o **Programa Santander Futuro** dedicado aos colaboradores até 2 anos de antiguidade e foram realizadas 2 edições que abrangeram cerca de 80 colaboradores até aos 30 anos de idade e das várias áreas do Banco. Este programa visa identificar o grau de integração na instituição e na função, reforçar o compromisso destes colaboradores ao Banco e criar uma rede de interacção entre os colaboradores mais novos do Grupo Santander em Portugal. O foco foi essencialmente dirigido para o desenvolvimento de competências comportamentais e de gestão estratégica.
- No âmbito do enriquecimento profissional e troca de experiências e boas práticas dentro do Grupo em que estamos inseridos, recebemos 4 colaboradores de outros países e enviamos também 3 dos nossos colaboradores para países como Espanha, Reino Unido e Chile, tendo resultado em testemunhos de vivência de experiências pessoais e profissionais muito ricas e que permitiram pôr em prova as capacidades de adaptação a novas culturas e a outras formas de trabalhar.



Programa Santander Futuro

O COMPROMISSO COM A CONCILIAÇÃO

Garantir a aplicação das medidas existentes, reforçar e desenvolver novas iniciativas que permitam uma conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal cada vez mais equilibrada constituíram as linhas de orientação neste domínio.

A concessão do 1º dia de escolaridade para poder acompanhar os filhos e de dispensas aos pais que são membros das Associações de Pais engrossaram a lista das medidas já existentes e que recolhem o agrado e reconhecimento dos colaboradores. Paralelamente, 140 colaboradores registaram ter usufruído da tarde livre no dia de aniversário dos seus filhos.

O Banco ofereceu 274 Kit's de nascimento aos filhos dos seus colaboradores e ficou ainda assegurada a não transferência de colaboradoras durante o período de amamentação.

O interesse demonstrado pelos participantes nas acções de "Coaching Parental" levaram-nos a reeditar este programa com novas acções em Vila Real, Mesão Frio e Aveiro para colaboradores que não tinham tido oportunidade de participar na 1ª edição e acções de 2º nível em Lisboa e Porto.

Os filhos dos colaboradores continuaram a ter uma atenção particular, mantendo-se o Prémio Melhores Alunos que distinguiu 12 filhos de colaboradores que terminaram o 12º ano com média superior a 16 valores e concretizámos os já habituais programas de ocupação de férias de filhos de colaboradores, Páscoa e Natal, que contaram com a participação de 60 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos.

Os Serviços de Conveniência em Lisboa e Porto responderam a mais de 1.300 pedidos dos nossos colaboradores, permitindo-os assim libertarem-se de algumas tarefas pessoais. Foram desenvolvidos 2 programas de actividades para os filhos de colaboradores durante as férias da Páscoa e Natal nos quais participaram 60 crianças.

O Banco continuou a apoiar a Comissão de Reformados, que tem como principal missão apoiar reformados que têm enquadramentos familiares deficientes, nomeadamente através de um Fundo de Assistência e Apoio a Lares para reformados que carecem de um apoio neste domínio.



Entrega do prémio Melhores Alunos aos filhos dos colaboradores

SANTANDER ÉS TU

O contínuo desenvolvimento de iniciativas que têm por objectivo reforçar as vantagens de trabalhar no Santander e promover o diálogo entre os directivos e as suas equipas constituem os traços dominantes do Programa "Santander És Tu" que é já uma marca reconhecida e distinguida no mercado, pela diferença que o Santander Totta tem vindo a introduzir no modelo de Gestão das Pessoas, destacando-se no panorama da gestão em Portugal.

A realização de mais uma edição da "Semana Santander És Tu", que este ano se desenrolou sob o mote "Santander Faz Bem" constituiu o ponto alto deste programa, concentrando uma série de actividades que envolvem todos os colaboradores dos mais distintos patamares e sintetizam o espírito associado a esta "marca", merecendo particular destaque:

- **Dia do Colaborador** – dedicado à saúde e bem-estar.
- **Contacto Directo** – com a visita dos Administradores a Balcões e Serviços Centrais dos diversos distritos do país.
- **Mega Intercambio** – que permite que os colaboradores conheçam na prática outros serviços.

O **Restaurante e a Cafeteria** que o Banco tem em funcionamento no Centro Totta nos quais são servidas em média mais de 400 refeições por dia, são um dos aspectos cuidados pelo Banco e ao qual é dedicada atenção especial, contando com o apoio de um nutricionista como garante de uma dieta equilibrada e em linha com as regras de uma alimentação saudável.

O **Ginásio do Centro Totta** continuou a revelar-se uma contribuição importante no âmbito da saúde e bem-estar dos colaboradores, sendo frequentado por cerca de 300 utentes entre colaboradores, reformados e familiares. 2010 voltou a ser um ano pleno de actividades para o GDST, constituindo mais uma vez, o seu ponto alto o já tradicional Encontro Nacional, que ocorreu em Portimão no início de Maio no qual se reuniram mais de 600 colaboradores e familiares, num evento repleto de actividades desportivas e culturais.



Semana Santander És Tu

A **Solidariedade**, uma das vantagens de pertencer ao Santander, é um valor presente na cultura do Banco, expresso pela forma entusiástica e empenhada como os colaboradores respondem aos desafios propostos ao longo de 2010, como foi o caso:

- “Reciclar, Recuperar, Reutilizar telemóveis velhos”
- “Limpar Portugal”
- “Um Livro por um Sorriso”
- “Natal numa Caixa de Sapatos”
- “Recolha de Alimentos para o Banco Alimentar”
- “Pão de Todos”

COMUNICAR COM OS COLABORADORES

As mais de 250 notícias publicadas durante o ano, dão nota da importância dada à comunicação, a manutenção de um permanente fluxo de informação que tem por objectivo envolver e fomentar a participação de todos desenvolvendo em paralelo uma cultura de transparência.

A utilização dos distintos canais de comunicação e a frequência com que os mesmos foram utilizados atestam a importância dada à comunicação:

- A **Intranet Corporativa** continuou a ser o meio privilegiado para a divulgação de notícias registando-se um contínuo crescimento do número de notícias publicadas. Em 2010 foram divulgadas mais de 250 notícias sobre matérias de Recursos Humanos. As grandes decisões do Grupo, as realizações mais relevantes e a partilha das boas práticas que vão tendo lugar nos diversos países onde o Grupo opera e o desenvolvimento de temas da actividade em Portugal fazem parte deste meio que se assume como o garante de conhecimento em tempo útil do quotidiano do banco.
- A **Revista Ideias**, publicada em Portugal, em formato digital, e que foca temas da realidade local, desde a evolução do negócio a temas de Recursos Humanos ou de Qualidade.
- **Edição especial RH**, para reforçar a mensagem de Recursos Humanos foi publicada a edição especial RH, “Somos Líderes” focada na liderança e cooperação entre as equipas.
- O **Jornal do Dia**, em formato electrónico e que permite às equipas do Banco conhecerem todos os dias as novidades sobretudo de âmbito comercial (colocação de produtos, campanhas, etc).
- **Mail**, para comunicar em tempo real e chamar à atenção de alguns temas que estavam a acontecer, foi ainda utilizado com regularidade o mail.

O **Programa “Ideias com Valor”**, com mais de 500 ideias apresentadas, continua a despertar o interesse dos colaboradores. Promover a inovação (quer seja em domínios de negócio, de melhoria de processos ou da vida do Banco) constitui o objectivo desta iniciativa, lançada em 2007, sendo um canal através do qual se pretende conhecer as ideias e sugestões dos colaboradores e que tem associado um concurso que premeia, trimestralmente, as melhores ideias. Desde o seu lançamento já foram premiadas mais de 40 ideias.

“**Reinventar os Negócios**” foi o tema central da 3ª edição da Conferência Gestão no Feminino, que contou com a participação de mais de 150 Directivas, e em que uma vez mais se reforçou a importância do papel das mulheres na condução das empresas, um evento que denota a atenção dada à Política de Igualdade de Género.

Teve também lugar a **1ª Conferência para Directivos** sobre Políticas de Gestão de Recursos Humanos, numa sessão de “transferência” para os cerca de 100 gestores daquelas que são as políticas que queremos ver cimentadas na gestão das nossas equipas.

Comunicar presencialmente constituiu ainda uma forma de reforçar a aproximação entre os distintos níveis da estrutura permitindo uma maior eficácia da mensagem. Os mais de 1.000 colaboradores entrevistados pelos Gestores de Recursos Humanos e as cerca de 400 visitas efectuadas a balcões dão nota do esforço desenvolvido no sentido de conhecer e gerir o potencial interno do Banco.

A **Convenção Anual de Quadros** contou com a participação de aproximadamente 2.000 directivos do Banco, sendo um evento de elevado impacto e oportunidade de convívio entre os participantes, constituindo ainda um momento importante na apresentação das linhas de actuação para o ano.

As **deslocações regulares da Administração** aos balcões em todo o país foram uma constante ao longo do ano. Estes eventos, com forte impacto na vida dos balcões, permitem às equipas partilhar temas do seu balcão ou da comunidade onde estão inseridos e delinear, em conjunto, actuações em linha com a estratégia do Banco.

DIÁLOGO SOCIAL

Em 2010, o Banco manteve, a nível corporativo, as reuniões do Comité Europeu de Empresa, que este ano se realizou em Portugal, com representação das estruturas sindicais e/ou comissões de trabalhadores presentes nas empresas do Grupo, nomeadamente no Santander Totta. Esta iniciativa demonstra o valor que o Grupo Santander atribui ao diálogo com todos os parceiros.

Em Portugal, o diálogo com a Comissão de Trabalhadores é facilitado pelo acesso directo à Direcção de Coordenação de Recursos Humanos e através de reuniões mensais com participação regular da Administração que visam ouvir sugestões, corrigir medidas ou prestar informações.

O Banco facilita ainda os meios que garantem o funcionamento das Estruturas Representativas dos Trabalhadores bem como todos os actos eleitorais destas estruturas.

De referir que estão deslocados nestas estruturas 32 Colaboradores do Banco.



GABINETE DE APOIO AO COLABORADOR

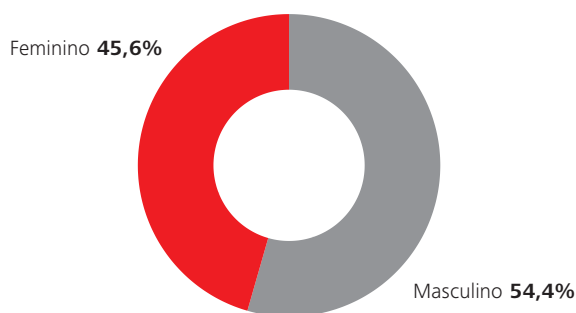
O Gabinete de Apoio ao Colaborador que tem estabelecido como padrão de nível de serviço um prazo máximo de resposta de 48h às questões colocadas por Remedy – canal de comunicação entre os colaboradores e os Recursos Humanos, recebeu cerca de 15.000 solicitações ao longo do ano, registando elevados níveis de Satisfação (numa escala de 1 a 10), 8,8 em termos da Resposta e 8,9 em termos de Rapidez, sendo de salientar que cerca de 66% das questões levantadas foram resolvidas no próprio dia.



CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO DE COLABORADORES

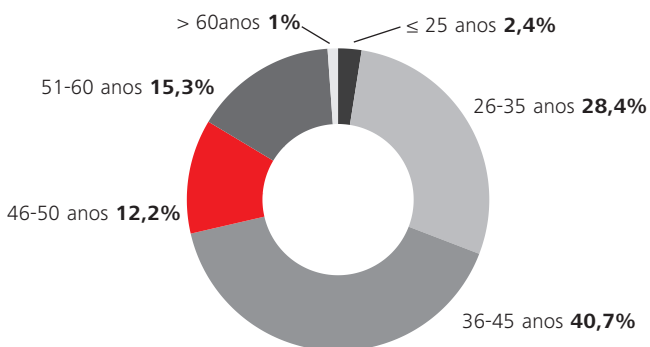
O nº de Colaboradores em Portugal a 31 de Dezembro de 2010 era 5.857 repartidos da seguinte forma:

DISTRIBUIÇÃO POR SEXO

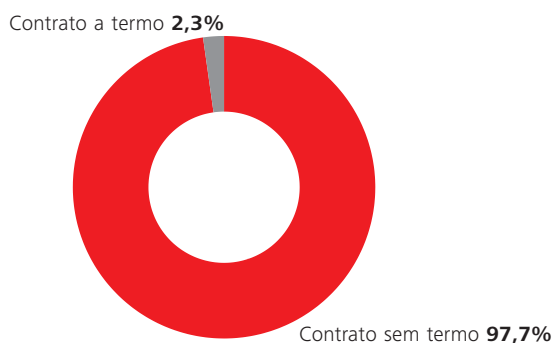


(31,9% dos cargos de chefia/direcção são ocupados por mulheres)

DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

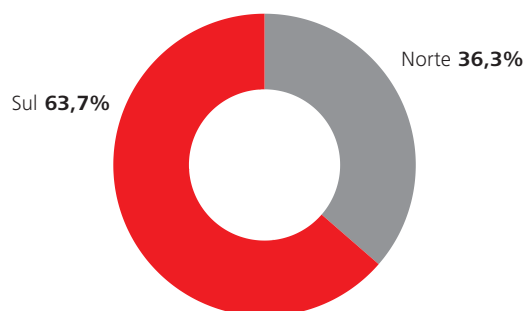


DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE CONTRATO



(apenas 2 colaboradores com contrato a tempo parcial)

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO



As taxas de rotatividade verificadas em 2010 foram as seguintes:

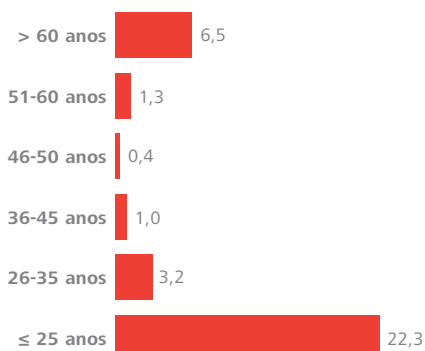
TAXA DE ROTATIVIDADE POR GÉNERO

%



TAXA DE ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA

%



No que toca às taxas de acidentes de trabalho e de absentismo, os seus valores foram, em 2010, 0,8% e 1,8%. Não se registaram doenças ocupacionais.

FORNECEDORES

O Santander Totta promove relações éticas, transparentes, de respeito mútuo e ambientalmente sustentáveis, com os seus fornecedores



O Santander mantém relações estáveis com os seus fornecedores baseadas na ética, transparência e respeito mútuo de forma a garantir a qualidade e disponibilidade dos produtos e serviços necessários para o funcionamento da organização. Em 2010, teve lugar o I Fórum de Fornecedores do Banco Santander Totta (ver caixa).

A política de compras do Santander Totta, em linha com a estratégia do Grupo, visa a optimização da relação entre custo, qualidade e funcionalidades.

A selecção de fornecedores é efectuada através da apreciação e da comprovação de determinados requisitos de qualidade, que se avaliam de forma contínua de acordo com o regulamento interno do Grupo. Neste processo os fornecedores declaram a aceitação do princípio de protecção ambiental, fundamentado em 3 vectores de actuação:

- Apoiar uma concentração prudente nas questões ambientais;
- Empreender iniciativas para fomentar uma maior responsabilidade ambiental;
- Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que respeitem o meio ambiente.

A área de compras e custos, seguindo os seus procedimentos, realiza um controlo efectivo sobre os fornecedores, não só através dos critérios de qualidade, prazos e custos, mas também pela validação do cumprimento do compromisso social e ambiental do fornecedor. Neste sentido, o Santander Totta mantém em vigor o projecto global de homologação de fornecedores atingindo-se no final de 2010, 122 fornecedores homologados.

PRINCIPAIS FORNECEDORES

Valor da Compra	Fornecedores
< 50 000 €	101
> 50 000 € < 300 000 €	24
> 300 000€ < 1000 000 €	10
> 1 000 000 €	14
Total	149

I FÓRUM DE FORNECEDORES DO BANCO SANTANDER TOTTA

Com o objectivo de informar de forma transparente os seus fornecedores sobre o actual modelo de Gestão Integral do Gasto vigente no Grupo Santander, teve lugar do dia 23 de Junho de 2010.

A agenda seguida foi a seguinte:

- 10h15 - 10h30 – Recepção dos Participantes
- 10h30 - 10h45 – Boas Vindas
- 10h45 - 11h15 – Modelo de Gestão Integral do Gasto – GIG
- 11h15 - 11h45 – Negociação da Compra – Aquanima
- 11h45 - 12h15 – Facturação e Pagamentos – Div. Pagamentos
- 12h15 - 12h30 – Sessão de Perguntas e Esclarecimentos
- 12h30 – Encerramento





SOBRE
O RELATÓRIO

DEFINIÇÃO DOS CONTEÚDOS

Este relatório foi elaborado segundo as as directrizes da Global Reporting Initiative (GRI – G3). Os temas incluídos no relatório foram seleccionados tendo por base não só os objetivos estratégicos do Santander Totta e as linhas orientadoras da Política Ambiental e Social do Grupo Santander, mas também a análise de materialidade realizada pelo Grupo Santander aquando da elaboração do seu Relatório de Sustentabilidade. Esta análise de materialidade, que seguiu as orientações da GRI e da norma AA1000 APS, incluiu uma consulta específica aos stakeholders cujos resultados estão disponíveis nas páginas 58 a 60 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander.

AUTO-DECLARAÇÃO

O Santander Totta auto-declara que o seu relatório possui o nível de aplicação A da GRI (G3) da GRI.

NOTAS METODOLÓGICAS

De seguida são apresentados os critérios adoptados para a medição de dados e indicadores:

TAXA DE ROTATIVIDADE

A taxa de rotatividade foi calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$(n^{\circ} \text{ de entradas} + n^{\circ} \text{ de saídas}) / 2 / \text{efectivo médio} \times 100$

TAXA DE ABSENTISMO

A taxa de absentismo foi calculada de acordo com a seguinte fórmula: $n^{\circ} \text{ de horas de absentismo} / n^{\circ} \text{ total de horas trabalháveis} \times 100$, sendo que nas horas de absentismo foram excluídas as horas de ausência por licenças permitidas por lei, como férias, estudos, maternidade/ paternidade e luto.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGIA

Para o cálculo do consumo directo de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula:

$\text{Consumo de combustível}_x \text{ (l)} \times \text{PCI}_x \times \text{Densidade}_x / 1000$, recorrendo aos seguintes factores de conversão:

Factores de conversão	Fonte
PCI gasóleo	43,333 GJ/ton DGEE ¹ , 2010
Densidade do gasóleo	0,8325 kg/l Decreto-Lei n.º 142/2010, de 31 de Dezembro
PCI da gasolina	44,799 GJ/ton DGEG, 2010
Densidade da gasolina	0,7475 kg/l Decreto-Lei n.º 142/2010, de 31 de Dezembro

¹ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

CONSUMO DE ELECTRICIDADE

Na transformação dos consumos de electricidade para GJ foi utilizado o factor de conversão: 1 KWh = 0,0036 GJ.¹

CONSUMO DE ELECTRICIDADE POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA

A desagregação por fonte de energia primária é feita com base nos dados divulgados pela EDP no seu Relatório de Sustentabilidade do ano anterior ao que se está a reportar.

Mix Energético 2010	
Carvão	54,6%
Fuelóleo	2,5%
Gasóleo	0,1%
Gás Natural	36,7%
Resíduos Florestais	1,7%
Outras Energias Primárias	4,4%

EMISSÕES DIRECTAS E INDIRECTAS DE GEE

Neste cálculo são incluídas as emissões resultantes das deslocações dos Colaboradores em trabalho, das deslocações casa/trabalho e do consumo de energia eléctrica, recorrendo às seguintes fórmulas:

- Emissão = Consumo_x * Factor de emissão (FE)_x
- Emissão = Viagem (Km)_x * Factor de emissão_x
- Emissão Avião = Viagem (Km)_x * Factor de emissão_x * FD (109%) * RFI (1,9)

Factores de Emissão		Fonte
FE Gasóleo	74,29 Kg CO ₂ /GJ	NIR ² 2010 nacional
FE Gasolina	69,8 Kg CO ₂ /GJ	NIR 2010 nacional
FE Electricidade	230 tCO ₂ /GWh	Média dos 12 meses de 2010 reportados pela EDP serviço universal
FE Avião	Voo Doméstico (kg CO ₂ e/pkm)	0,17328
	Voo Curto Curso (kg CO ₂ e/pkm)	0,09797
	Voo Longo Curso (kg CO ₂ e/pkm)	0,11431
FE Automóvel/moto	Passageiros – Gasóleo (kg CO ₂ e /vkkm)	0,187
	Passageiros – Gasolina (kg CO ₂ e /vkkm)	0,204
FE Comboio/metro	Metropolitano (kg CO ₂ e / pkm)	0,1
	Comboio curta distância (kg CO ₂ e / pkm)	0,0427
	Comboio intercity (kg CO ₂ e / pkm)	0,12
FE Autocarro	0,170 kg CO ₂ e / pkm	Emissões de autocarro urbano a gasóleo, por passageiro – GHGP (Julho 2009)
FE Pé/bicicleta	0 kg CO ₂ e / pkm	

² NIR – National Inventory Report

³ IPCC – Intergovernmental Panel for Climate Change



INDICADORES
GRI

 Santander Totta

Estratégia e Análise

Página / Observações

1.1	Declaração da administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia.	2
1.2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades, relacionados com a actividade da empresa.	11, 37-38

Perfil Organizacional

Página / Observações

2.1	Denominação da organização relatora.	Banco Santander Totta, S.G.P.S., S.A.
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	39, 41
2.3	Estrutura operacional da organização (principais departamentos, empresas em funcionamento, ...).	10
2.4	Localização da sede social da empresa.	Verso da contra-capla
2.5	Países em que está presente e nome daqueles com operações significativamente relevantes para as questões de sustentabilidade abordadas no relatório.	39
2.6	Tipo e natureza jurídico-legal de propriedade.	36
2.7	Mercados abrangidos.	39
2.8	Dimensão da organização relatora (número de funcionários, vendas e serviços prestados).	6
2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura Accionista.	O Banco Santander de Negócios, S.A. foi incorporado no Banco Santander Totta, S.A. por fusão.
2.10	Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório.	4-5

Parâmetros para o Relatório

Página / Observações

3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	2010
3.2	Data do último relatório publicado.	2009
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	Anual
3.4	Contacto para esclarecimentos referentes ao relatório, incluindo o endereço electrónico.	Verso da contra-capla
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância, a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório e a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório.	50
3.6	Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, joint ventures ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico).	50
3.7	Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Não existem.
3.8	Base de elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações.	Não existem.
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	50
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	Não ocorreram.
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não ocorreram.
3.12	Tabela que identifica o local das informações padrão no relatório.	Presente tabela.
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	Este relatório, à semelhança dos anteriores não foi submetido a verificação externa.



4.1	Estrutura de governação, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	10, 37
4.2	Indicar se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, director executivo.	O Presidente do Conselho de Administração do Santander Totta não desempenha funções executivas.
4.3	Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado independentes e/ou os membros não-executivos.	O Presidente do Conselho de Administração do Santander Totta não desempenha funções executivas. Não existem administradores independentes.
4.4	Mecanismos que permitam a Acionistas e Colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	35
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Pág. 71-79 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar conflitos de interesse.	36-38
4.7	Processo para a determinação de qualificações/competências exigidas aos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	Os membros do Conselho de Administração do Santander Totta, possuem competências na área da gestão de risco e partilham uma visão global do negócio. Pela sua participação nas plataformas de reflexão sobre a sustentabilidade do grupo, os responsáveis de topo partilham uma visão global de sustentabilidade aplicada à estratégia da empresa.
4.8	Desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social.	36-38
4.9	Processos do órgão de governação, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com normas internacionais.	12
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Pág. 72 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	36-38
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	13, 40
4.13	Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais, em que a organização: detém posições nos órgãos de governação; participa em projectos e comissões; contribui com financiamentos substanciais.	13, 40
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	35
4.15	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas.	Foram eleitos como prioritários os Accionistas, os Clientes os Colaboradores e os Fornecedores, tendo em conta a avaliação do grau de influência e/ou de controlo que a organização exerce sobre estes ou que estes exercem sobre ela.
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	35
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	Pág. 58-59 do Relatório de Sustentabilidade do grupo Santander, disponível em www.santander.com

Abordagens de Gestão

Página / Observações

Económica	35
Ambiental	11-12; 28-31
Laboral	35
Direitos Humanos	35
Social	35
Responsabilidade Pelo Produto	35
Produtos e Serviços (Suplemento para o Sector Financeiro)	28; respostas as indicadores FS3 e FS12

Indicadores de Desempenho Económico

Página / Observações

EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos.	6
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	12; 28-34
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	Pág. 103 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo.	Não ocorreu.
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	1,78 (o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 844,80€ e o salário mínimo nacional em 2010 foi fixado em 475,00€)
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com Fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	A maioria das compras são efectuadas aos fornecedores locais. Apenas as grandes aquisições podem ser objecto de concursos internacionais
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	Em situações de recrutamento, o factor determinante de selecção são as competências do candidato. No Santander Totta 100% da Comissão Executiva são Portugueses.
EC8	Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pró bono.	6
EC9	Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	16-22; 26; 28-29



Indicadores de Desempenho Ambiental

Página / Observações

EN1	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume.	33
EN2	Porcentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem.	Não é usado papel reciclado na actividade. Foi feita uma análise que demonstrou o aumento de consumíveis em impressão papel reciclado.
EN3	Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária.	33
EN4	Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte primária.	33
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	29
EN6	Iniciativas para fornecer serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis.	Dada a natureza dos serviços bancários, este indicador não é relevante
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e objectivos alcançados.	29
EN8	Consumo total de água, por fonte.	33
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água.	As operações do Santander Totta não afectam significativamente os recursos hídricos
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não existem atualmente sistemas instalados que permitam a reutilização da água consumida
EN11	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas.	Não se verificou
EN12	Impactes significativos de actividades sobre áreas protegidas ou de elevado valor na biodiversidade.	As operações do Santander Totta não têm um impacto directo sobre a biodiversidade
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	As operações do Santander Totta não geram impactes directos em habitats naturais
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	29
EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	As operações do Santander Totta não geram impactos directos em habitats naturais
EN16	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	31
EN17	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	32
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e reduções alcançadas.	28-31
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	As operações do Santander Totta não geram emissões directas significativas deste tipo de substâncias
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	As operações do Santander Totta não geram emissões directas significativas deste tipo de gases
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	As operações do Santander Totta não geram descargas de água significativas, sendo as mesmas encaminhadas para a rede pública de esgotos
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	33
EN23	Número e volume total de derrames significativas.	As operações do Santander Totta não geram derrames
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	As operações do Santander Totta não produzem este tipo de resíduos
EN25	Dimensão, estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	As operações do Santander Totta não geram descargas significativas de água
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de serviços e o grau de redução do impacte.	As operações do Santander Totta não produzem produtos que tenham um impacto directo ambiental significativo
EN27	Porcentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	O Santander Totta não fabrica produtos e respectivas embalagens
EN28	Coimas e sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	32
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	Não se verificaram custos ou investimentos significativos com a proteção ambiental

Indicadores de Desempenho Social – Práticas Laborais

Página / Observações

LA1	Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	47
LA2	Total de funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	47
LA4	Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva.	Praticamente 100% (apenas 45 dos 55 colaboradores da actividade dos seguros não estão abrangidos pelo respectivo CCT).
LA5	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais.	O banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT. Em algumas situações acordamos com os colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei face à disponibilidade do próprio.
LA7	Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho.	47
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou membros da comunidade afectados por doenças graves.	O Banco desenvolveu na intranet um espaço dedicado à prevenção de riscos laborais e de saúde e de promoção do bem estar onde divulgamos artigos com interesse. Ao longo do ano são promovidas algumas iniciativas como as descritas na página ginásio e refeições. O Santander Totta apoia colaboradores em situação de doença grave.
LA10	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário.	43
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	43
LA12	Funcionários que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	42
LA13	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	10, 47
LA14	Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria.	O Banco não faz qualquer discriminação em termos de salário entre homens e mulheres. Pode no entanto existir alguma diferença por via da antiguidade no banco e na função.

Indicadores de Desempenho Social – Direitos Humanos

Página / Observações

HR1	Acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	48
HR2	Principais Fornecedores submetidos a avaliações relativas a direitos humanos.	48
HR4	Número total de casos de discriminação e acções tomadas.	Não ocorreram.
HR5	Casos de risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva.	Não existem.
HR6	Casos de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas para a sua eliminação.	Não existe risco de trabalho infantil nas operações do Santander Totta, uma vez que o Banco recruta apenas pessoas em idade adulta e de acordo com a legislação em vigor.
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Não existe risco de trabalho infantil nas operações do Santander Totta, uma vez que o Banco recruta apenas pessoas em idade adulta e de acordo com a legislação em vigor.
HR9	Incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.	Contexto inexistente para o Santander Totta



Indicadores de Desempenho Social – Sociedade

Página / Observações

SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades.	Apesar de não existir um programa formalizado sobre impactos de início e fim de actividade, O Santander Totta age de acordo com a legislação portuguesa e com base em medidas de minimização dos impactes negativos para os stakeholders.
SO2	Unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	37
SO3	Funcionários que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção.	43-44
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram registados casos de corrupção.
SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	As relações institucionais do Santander Totta resumem-se a entidades públicas e corporativas, respectivamente, de tutela e sector de negócio.
SO6	Contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas.	Não ocorreram quaisquer contribuições financeiras ou em espécie para estas entidades.
SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio.	Não ocorreram.
SO8	Multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Não ocorreram.

Indicadores de Desempenho Social – Responsabilidade do Produto

Página / Observações

PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	Os produtos e serviços do Santander Totta não causam impactos directos de relevo sobre a saúde e a segurança de seus Clientes.
PR2	Incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida.	Não se verificaram incidentes deste tipo.
PR3	Procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	Os produtos e serviços cumprem um normativo rígido com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão.
PR4	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não ocorreram
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente.	46
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	O Santander Totta aderiu ao Código de Conduta do Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade na qualidade de associado desta entidade
PR7	Incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Não ocorreram
PR9	Multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Não existiram sanções ou multas significativas. Registaram-se apenas uma multa por não apresentação atempada do livro de reclamações (3,000 euros) e uma admoestação, sem publicidade, por atraso na execução de uma ordem sobre valores mobiliários recebida de um cliente.

Indicadores de Desempenho

Suplemento para Empresas do Setor Financeiro

Página / Observações

FS1	Políticas que contenham aspectos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio.	27-29
FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio.	27
FS3	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos.	Os projectos aprovados e avaliados de acordo com os Princípios do Equador são monitorados de acordo com as regras previstas por esta iniciativa. Os projectos de sectores que de acordo com a política de sustentabilidade do Grupo devam ser alvo de avaliação social e ambiental, são também acompanhados. Cabe à Auditoria Interna garantir o cumprimento destes procedimentos.
FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	No âmbito da temática “Compromisso e Valores Corporativos”, as acções de acolhimento a novos colaboradores, o Banco refere o seu posicionamento face à sustentabilidade e em particular ao ensino.
FS5	Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.	20-23, 48
FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	39
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	No âmbito da aposta estratégico nas Universidades, já foram apoiados cerca de 3400 alunos através da linha de crédito para o ensino superior com garantia mútua (total de 36 milhões de euros). A nossa quota de mercado neste tipo de financiamento é de 28%, mais do dobro da quota natural.
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	27-28
FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	Cabe à Auditoria Interna garantir o cumprimento destes procedimentos. Ver resposta ao indicador FS3.
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfólio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais.	27
FS11	Percentagem de activos sujeitos a avaliação ambiental e social.	Informação não disponível.
FS12	Políticas de voto sobre aspectos sociais e ambientais aplicadas a acções sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão de voto.	A política de voto segue o objectivo de rentabilizar a participações tendo em consideração a sustentabilidade económica, social e ambiental.
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	A rede comercial do Santander Totta chega a todo o território nacional, incluindo as zonas com baixa densidade populacional e economicamente desfavorecidas
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas incapacitadas.	Nas remodelações dos balcões são analisadas as necessidades de pessoas incapacitadas, e sempre que possível são instaladas rampas e elevadores. As ATMs instaladas têm também novas capacidades que as tornam acessíveis a pessoas por exemplo com dificuldades visuais.
FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.	O Santander Totta respeita as orientações e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras, que se destinam a assegurar um correcto desenho e comercialização de serviços financeiros. Para além disso, a adesão a várias iniciativas voluntárias, garantem uma constante preocupação em responder aos desafios da sustentabilidade do sector.
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	O Banco tem implementado na sua comunicação com clientes e nas fichas de produtos uma linguagem mais simples e uniforme. Foram também disponibilizados aos balcões para ser entregues aos clientes no âmbito da campanha “Soluções Integradas, brochuras informativas e didácticas sobre vários temas financeiros (o meu carro”, “as minhas poupanças e reforma”, “o meu emprego”, “os filhos”, “a minha casa”.

Legenda Complementar:

Indicador Essencial

Indicador Complementar



Informação adicional: www.santandertotta.pt e www.santander.com
e-mail: comunicacao.institucional@santander.pt
Luís Bento dos Santos Administrador
Rui Miguel Santos Responsável Gab. Imagem e Comunicação Interna

Santander Totta SGPS, S.A. – Capital Social 1 972 962 079,58 € - Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 507 096 851 de Pessoa Colectiva – Sede Social : Rua do Ouro, n.º 88 - 1100-063 LISBOA

