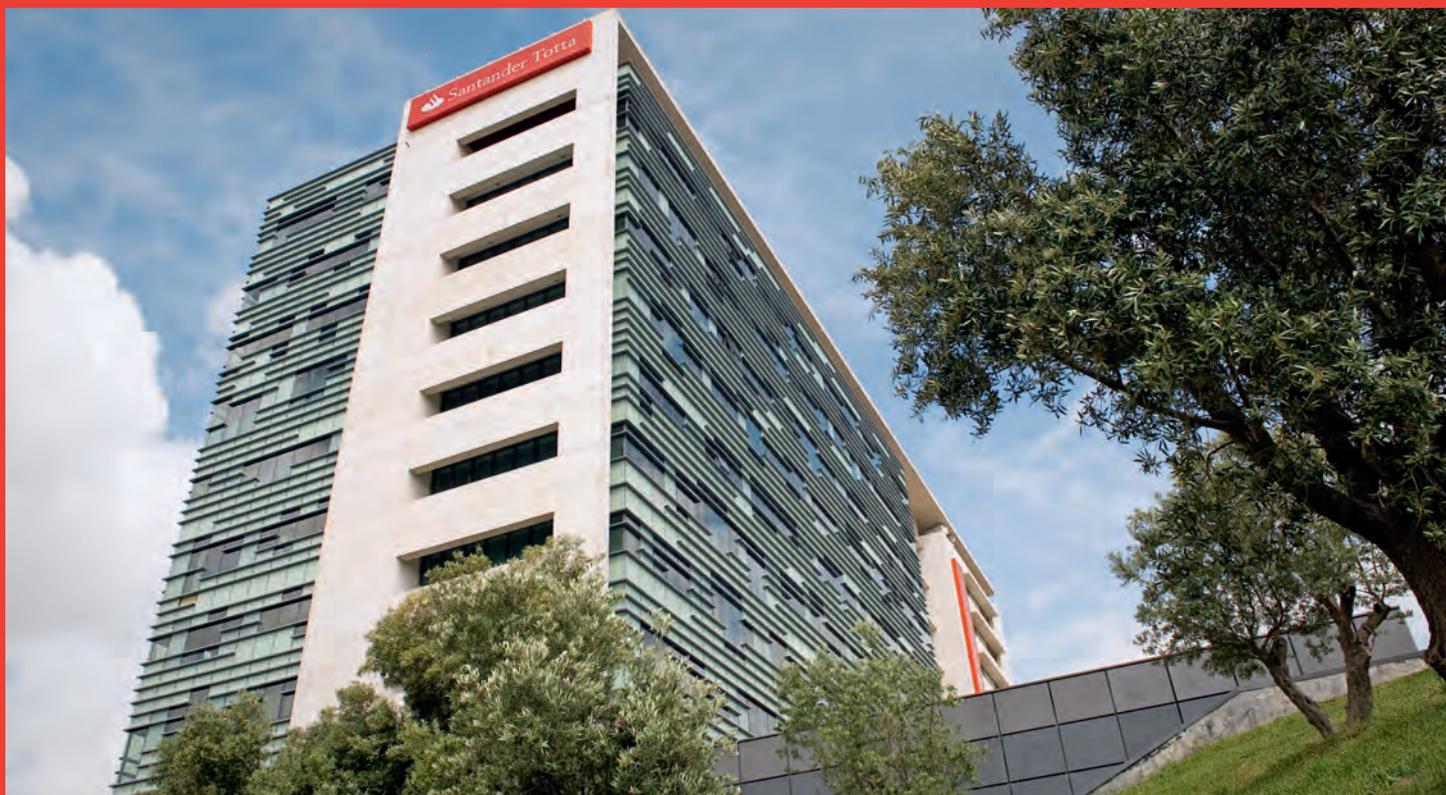

Relatório de Sustentabilidade 2011







2	Mensagem do Presidente
4	Factos Relevantes em 2011
6	Principais Magnitudes: Visão e Valores
7	Actividade e Indicadores
10	Integração num Grupo Global
12	Comissão Executiva
13	O Grupo Santander e a Sustentabilidade
13	Princípios e Eixos de Actuação
14	Comité de Sustentabilidade
15	Risco Reputacional e Cumprimento Normativo
16	Relação com o Ensino Superior
17	Santander Totta e as Universidades
23	Relação com a Envoltente
23	Acção Social e Cultural
29	Meio Ambiente e Alterações Climáticas
40	Relação com os Grupos de Interesse
40	Diálogo com Grupos de Interesse
41	Accionistas e Governo Corporativo
45	Clientes
50	Colaboradores
57	Fornecedores
58	Sobre o Relatório
59	Notas Metodológicas
61	Indicadores GRI

Mensagem do Presidente

António Vieira Monteiro



António Vieira Monteiro

Em 2011 o investimento total, em Portugal, em actividades directamente relacionadas com a responsabilidade social corporativa, ascendeu a cerca de 6,6 milhões de euros, o que representa um incremento de 19,5% face ao ano anterior.

A nossa ligação ao Ensino Superior permite-nos ser cada vez mais o Banco das universidades e dos universitários portugueses.

Após um ano muito complexo e difícil para a Banca Portuguesa, derivado quer do enquadramento económico, quer da instabilidade dos mercados, o Santander Totta continua a focar-se na solidez de balanço, tendo alcançado um elevado rácio de *Core Capital* (11%) e os melhores *ratings* da Banca Portuguesa, bem como um rácio de crédito em risco claramente inferior à média do sector. O Banco encontra-se, assim, bem preparado para continuar a servir as necessidades dos seus clientes, com produtos e serviços inovadores, e a apoiar a Economia Portuguesa.

As principais prioridades estratégicas do Santander Totta mantiveram-se focadas essencialmente na captação de depósitos e no controlo do *gap* comercial, o que foi conseguido: o rácio de transformação de depósitos em crédito, no final de 2011, fixou-se em 139,5%, e os depósitos de clientes aumentaram 12,1%. Destaque também para a manutenção do apoio às empresas e às PME, ilustrado pelas elevadas quotas de mercado alcançadas no programa PME Investe.

Em 2011 o investimento total, em Portugal, em actividades directamente relacionadas com a responsabilidade social corporativa, ascendeu a cerca de 6,6 milhões de euros, o que representa um incremento de 19,5% face ao ano anterior.

O foco deste investimento continua a ser na Área do Conhecimento e no Ensino Superior, que entendemos deverá constituir o principal factor de desenvolvimento sustentável da Sociedade Portuguesa, e na qual temos criado estreitos laços de cooperação e promovido projectos diversos com as Universidades Portuguesas. Neste esforço de aumento do mecenato, abrangendo em especial bolsas de mérito e prémios científicos, têm sido também privilegiados projectos em novas parcerias que contribuam para apoiar o empreendedorismo, premiar o mérito e a investigação e fomentar a mobilidade internacional.

A nossa ligação ao Ensino Superior permite-nos ser cada vez mais o Banco das universidades e dos universitários portugueses.

A nível de Recursos Humanos, a certificação como “Empresa Familiarmente Responsável” é o reconhecimento do compromisso que o Banco têm vindo a desenvolver, no sentido de garantir a aplicação das medidas existentes, e reforçar e desenvolver novas iniciativas, que permitam a conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal, de forma cada vez mais equilibrada.

Gostaria de destacar também a implementação, no Ano Europeu do Voluntariado, de um programa em que cada colaborador dispõe de tempo do seu horário laboral para dedicar à actividade de voluntariado.

Continuamos a apoiar diversos projectos na área da solidariedade social, muitas vezes com a participação e apoio a nível de voluntariado dos nossos colaboradores, como por exemplo a “Operação Nariz Vermelho”, acções do Banco Alimentar Contra a Fome ou o projecto “Pão de Todos”.

O Santander Totta tem especial atenção à protecção do meio ambiente e ao combate às alterações climáticas. Avançou-se com o cálculo da pegada de carbono pelo 7º ano consecutivo e reforçou-se o plano de redução de consumos, explicitado neste relatório, que permitiu a diminuição do consumo energético e da pegada face ao ano anterior em 11%.

A nível de qualidade de serviço, uma das prioridades do Santander Totta, foi criado em 2011, o departamento de Experiência do Cliente de forma a dar seguimento ao plano de melhorias operativas e aumentar a satisfação, a fidelização e a recomendação dos nossos clientes.

Mais uma vez fomos reconhecidos pelas mais prestigiadas publicações financeiras: Euromoney e Global Finance, como o “Melhor Banco” em Portugal, The Banker, como o “Banco do Ano” em Portugal, e Exame, como o “Melhor Grande Banco” e “Banco Mais Sólido”, em Portugal. Estas distinções são por isso, um reconhecimento do trabalho de todas as equipas do Banco, e representam um estímulo para que todo o Banco continue focado nos mais elevados padrões de qualidade de serviço e performance em benefício dos nossos clientes e accionistas.

Por fim, gostaria de destacar o permanente envolvimento e interlocução com todos os nossos *stakeholders*, e em especial dos nossos clientes e colaboradores, elementos chave na construção da política de sustentabilidade do Santander.



António Vieira Monteiro
PRESIDENTE EXECUTIVO

Factos Relevantes em 2011

- Santander Totta e UTL premeiam os melhores alunos
- Banco promove palestras “Matemática Sem Limites”
- Universia lança o jornal “Ciência Hoje”, e o portal “Myway”



- Santander Totta eleito “Melhor Banco do Ano” em Portugal pela revista Global Finance
- Patrocínio das Conferências do Estoril
- “Santander És Tu” premiado em inovação pelos prémios OCI



- Santander Totta dedica semana “Santander És Tu” aos seus colaboradores
- Colaboradores participam na “Operação Nariz Vermelho”
- Entrega do Prémio Primus Inter Pares
- Santander Totta vence prémio de “Melhor Contact Center da Banca”

Janeiro



Fevereiro

- Santander Totta lança Cartão Ferrari
- Santander Totta já concedeu 3.400 créditos com garantia mútua a estudantes do Ensino Superior
- Assinatura do Protocolo Abrigo com a CAIS

Março



Mai

- Santander Totta disponibiliza adesão fácil ao Banco na Internet
- Artigos publicados na Visão, no Jornal de Negócios e no Público são os vencedores do Prémio de Jornalismo Económico 2011
- “Eles chegaram ao topo e não são doutores nem engenheiros”, trabalho do jornal Público, vence Grande Prémio de Jornalismo Económico 2011

Junho





- Santander Totta reforça o apoio ao segmento universitário com a campanha especial de matrículas
- Patrocinador oficial do Greenfest 2011 e da conferência "Everything is Connected"
- Campanha "Chama Solidária" para apoiar a Liga Portuguesa Contra o Cancro
- Cerca de 400 colaboradores participam na Meia Maratona



- Clientes mais jovens partilham presentes com crianças desfavorecidas através da Cruz Vermelha
- Entrega do Prémio Científico Santander Totta/ Casa da América Latina
- 1ª Conferência de *International Desk*



Julho

- Santander Totta eleito "Melhor Banco em Portugal" pela revista Euromoney
- Santander Totta apoia projecto solidário do ISA para a plantação e doação de produtos agrícolas
- Lançamento da campanha "Super Poupança Protecção"

Setembro



Outubro

- Lançamento do Portal Redecem pela área de Qualidade
- 4ª Conferência de Gestão no Feminino

Novembro



Dezembro

- Revista "The Banker" elege Santander Totta como o "Banco do Ano em Portugal"
- Santander Totta eleito o "Melhor Banco" e "Grande Banco mais Sólido" em Portugal, pela Exame
- Santander Totta promove investigação científica e mérito académico na Universidade Técnica de Lisboa
- 8ª Edição do "Pão de Todos," reúne mais de 400 colaboradores voluntários



Principais magnitudes

Visão

Um Banco global

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

Valores

- ➔ **Dinamismo:** Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar oportunidades de negócio com antecipação em relação aos nossos competidores e flexibilidade para nos adaptarmos às mudanças do mercado.
- ➔ **Solidez:** A solidez do balanço e a prudência na gestão do risco são as melhores garantias da nossa capacidade de crescimento e de criar valor para os accionistas no longo prazo.
- ➔ **Inovação:** Procura constante de produtos, serviços e processos que atendam as necessidades do cliente e permitam obter incrementos de rentabilidade superiores em relação aos concorrentes.
- ➔ **Liderança:** Vocação de liderança em todos os mercados onde estamos presentes, contando com as melhores equipas e uma constante orientação para o cliente e para os resultados.
- ➔ **Orientação comercial e qualidade de serviço:** O cliente é o foco da estratégia. Pretende-se melhorar de maneira contínua a captação, a satisfação, e a vinculação de clientes através de uma ampla oferta de produtos e serviços, assim como de uma maior qualidade de serviço.
- ➔ **Ética e sustentabilidade:** Para além do rigoroso cumprimento das leis, dos códigos de conduta e das normas internas, exige-se a todos os colaboradores do Grupo um comportamento profissional em linha com o compromisso social e ambiental do Banco.

Actividade e Indicadores

- ➔ Resultado Líquido positivo de 63,9 milhões de euros
- ➔ Elevados Rácios de Capital, antecipando as exigências para final de 2012: Tier I de 11,5% e Core Capital de 11,0%
- ➔ Rácios de Crédito Vencido que comparam muito favoravelmente com a média do sistema bancário nacional
- ➔ Programa Especial de Inspeções do BdP/Troika concluiu ser adequado o valor global da imparidade registada (vertente 1) e obteve a classificação mais elevada atribuída no âmbito das vertentes 2 e 3



Enquadramento

O ano de 2011 ficou marcado pela agudização da crise da dívida soberana que se veio a materializar nas fortes descidas da notação de risco de Portugal e dos principais bancos a operar no país.

As tensões de liquidez associadas à grande volatilidade dos mercados e a descida dos níveis de confiança dos investidores traduziram-se nas crescentes dificuldades de financiamento do sistema.

Em Maio de 2011, o Governo Português formalizou o pedido de assistência financeira a instituições internacionais (CE, FMI e BCE), no valor de 78 mil milhões de euros.

No âmbito deste programa estão a ser implementadas um conjunto de medidas que visam restaurar a sustentabilidade das finanças públicas, potenciar o crescimento económico e reforçar a resiliência do sector financeiro. No que respeita ao sector financeiro, os bancos terão de proceder à “desalavancagem” dos seus balanços de modo a obter um rácio “crédito/depósitos” de 120%, no final de 2014, diminuir gradualmente o financiamento junto do Eurosistema e cumprir com um rácio Core Tier I de 10% no final de 2012.

Reconhecimento da performance em 2011

- **Melhor Banco em Portugal** – Euromoney
- **Banco do Ano em Portugal** – The Banker
- **Melhor Banco em Portugal** – Global Finance
- **Melhor Grande Banco em Portugal** – Exame
 - **Banco Mais Sólido**
- **Best Foreign Exchange Provider** – Global Finance
- **Euromoney Structured Retail Products Awards 2011 nas categorias “melhor distribuidor” e sub-categoria de “melhor distribuidor em performance” em Portugal** – Euromoney e Structured Retail Products (SRP)
- **Melhor Contact Center no sector banca** – Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC)
- **Prémio OCI na categoria de Inovação para o programa “Semana Santander és tu”** – Observatório de Comunicação Interna (OCI)

Neste contexto, a actividade bancária desenvolveu-se mediante grandes constrangimentos que conduziram a uma gestão de activos e de passivos no sentido da redução das carteiras de crédito e de títulos a par do maior enfoque na captação de depósitos.

O Santander Totta implementou uma estratégia que teve como prioridade a desalavancagem do balanço, com a diminuição do rácio de transformação dos depósitos em crédito que, no final de 2011, se fixou em 139,5%, com base no acordado com as entidades internacionais. Os depósitos de clientes aumentaram 12,1% (13,5% na actividade bancária) e o crédito bruto (incluindo garantias) registou uma diminuição de 12,6%. A evolução do crédito concedido reflectiu também a venda de créditos cujo valor, no final de 2011, ascendeu a 1,7 mil milhões de euros (2,5 mil milhões de euros no primeiro trimestre de 2011). Expurgando este efeito a redução do crédito teria sido de -7,7%.

A diminuição do activo foi também influenciada pela venda de títulos da carteira de investimento, ocorrida no primeiro semestre do ano, o que permitiu o reforço dos rácios de capital.



Capital, Solidez, Eficiência e Rentabilidade

Em 2011, o rácio de adequação de fundos próprios de base Tier I fixou-se em 11,5% e o rácio Core Capital atingiu 11,0%, acima dos 9% exigidos pelo Banco de Portugal, incluindo a retenção do resultado gerado (11,2% e 10,3% em 2010). Excluindo os resultados gerados, os rácios de fundos próprios de base e Core Capital atingiram 11,6% e 10,9%, respectivamente.

Não obstante um agravamento dos indicadores da qualidade do crédito, pela deterioração da situação económica, os rácios apresentados pelo Santander Totta comparam favoravelmente com a média do sistema bancário nacional, de acordo com os últimos dados estatísticos publicados. No final de 2011, o rácio de crédito vencido a mais de 90 dias atingiu 2,19% (+0,8 p.p. face ao período homólogo). A respectiva cobertura por provisões situou-se em 107,1% (127,2% em 2010). O rácio de crédito com incumprimento cifrou-se em 2,24% no final de 2011, acima dos 1,36% apurados em 2010, com cobertura por provisões de 104,5% (125,3% em 2010). Por seu turno, o rácio de crédito em risco representou 2,85% do crédito total (1,72% no ano anterior), com cobertura por provisões de 82,3% (99,4% em 2010).

O Santander Totta registou um resultado líquido consolidado recorrente de 144,8 milhões de euros, em comparação com 364,5 milhões de euros contabilizados no período homólogo do ano anterior. O produto bancário (recorrente) reduziu-se 21,2% e os custos operacionais decresceram 2,9% face ao valor alcançado em 2010. A imparidade, provisões e outros resultados registaram um aumento de 56,6%. O resultado líquido consolidado no final de 2011 foi de 63,9 milhões de euros.

Num contexto de fraca liquidez nos mercados internacionais, o Santander Totta prosseguiu uma gestão prudente, adaptada à evolução e condicionalismos dos mercados financeiros, tendo uma carteira de activos elegíveis de 14,3 mil milhões de euros no final de 2011.

Por sua vez, o financiamento líquido junto do Banco Central Europeu situou-se em 3,75 mil milhões de euros, reduzindo-se face ao período homólogo (4,3 mil milhões de euros), dando cumprimento ao programa de ajustamento económico e financeiro que prevê uma diminuição do financiamento junto do Eurosistema.

Programa Especial de Inspeções

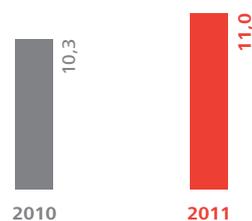
O Programa Especial de Inspeções do Banco de Portugal e da Troika (SIP vertente 1 e 2) que teve por objectivo validar, com referência a 30 de Junho de 2011, os dados sobre risco de crédito utilizados na avaliação da sua solidez financeira, através de uma avaliação independente das suas carteiras de crédito e da adequação das suas políticas e procedimentos de gestão de risco, bem como da confirmação do cálculo dos requisitos de capital para risco de crédito, concluiu ser adequado o valor global da imparidade registada nas contas consolidadas do Santander Totta para cobertura do risco de crédito da carteira analisada.

Já em Fevereiro de 2012, a terceira vertente do SIP, assentou numa lógica prospectiva, tendo por objectivo avaliar a adequação dos parâmetros e das metodologias utilizados pelos grupos bancários na realização das projecções financeiras que suportam a avaliação da sua solvabilidade futura, no quadro dos exercícios de "stress test".

A avaliação efectuada permitiu confirmar que o Santander Totta utilizou "parâmetros e metodologias claramente adequados", a classificação mais elevada atribuída no âmbito da vertente 3 do SIP.

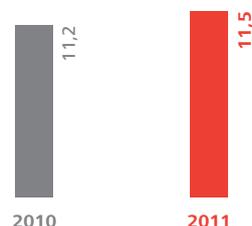
Core Capital

%



Tier I

%



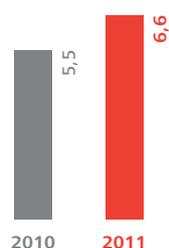
Principais Indicadores

<i>milhões de euros</i>	Dez-11	Dez-10	Var.
Balanço e Resultados			
Activo Líquido	42.224	47.943	-11,9%
Crédito Líquido	28.340	32.814	-13,6%
Recursos de Clientes	27.152	27.081	+ 0,3%
Capital Próprio + Int. Minoritários + Pas. Subordinados	2.274	2.805	-18,9%
Margem Financeira Estrita	562,8	721,8	-22,0%
Comissões, Outros Res. Act. Bancária e Actividade Seguros	350,9	381,5	-8,0%
Produto Bancário e Actividade de Seguros	920,6	1.168,3	-21,2%
Resultado de Exploração	407,1	639,5	-36,3%
Resultado Antes de Impostos e I.M.	146,4	472,9	-69,1%
Resultado Consolidado do Exercício (recorrente)	144,8	364,5	-60,3%
Resultado Consolidado do Exercício	63,9	439,8	-85,5%
Rácios (%)			
ROE	1,5%	15,5%	-14,0 p.p.
ROA	0,2%	0,9%	-0,8 p.p.
Rácio de Eficiência	55,8%	45,3%	+ 10,5 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios*	11,5%	11,1%	+ 0,4 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios Base (Tier I)*	11,5%	11,2%	+ 0,3 p.p.
Core Capital*	11,0%	10,3%	+ 0,7 p.p.
Crédito Vencido a mais de 90 dias / Crédito Total	2,19%	1,34%	+ 0,9 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	2,24%	1,36%	+ 0,9 p.p.
Crédito em Risco / Crédito Total	2,85%	1,72%	+ 1,1 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido a mais de 90 dias	107,1%	127,2%	-20,0 p.p.
Cobertura de Crédito com Incumprimento	104,5%	125,3%	-20,8 p.p.
Cobertura de Crédito em Risco	82,3%	99,4%	-17,1 p.p.
Outros Dados			
Colaboradores	5.828	5.916	-88
Colaboradores em Portugal	5.774	5.857	-83
Pontos de Atendimento	715	758	-43
Total de Agências e Centros Empresa em Portugal	681	716	-35
Distribuição do Valor Económico Gerado (Produto Bancário)			
Valor Económico Distribuído	490,0	776,1	-37%
Dividendos	32,0	205,0	-84%
Custos gerais e administrativos	150,1	158,7	-5,5%
Custos com colaboradores	299,8	303,2	-1,1%
Investimento em Responsabilidade Social Corporativa	6,6	5,5	+ 19,5%
Valor Económico Retido	430,6	392,2	+ 9,8%

* Com resultado líquido de dividendos a distribuir

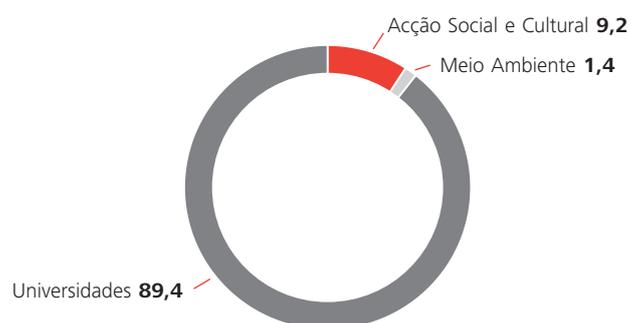
Investimento em RSC

milhões de euros



RSC por categoria

%



Integração num Grupo Global



Pilares do Modelo

Diversificação geográfica

É ter uma posição de liderança em 10 mercados principais.

Eficiência

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

Orientação Comercial

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

Disciplina de capital e solidez financeira

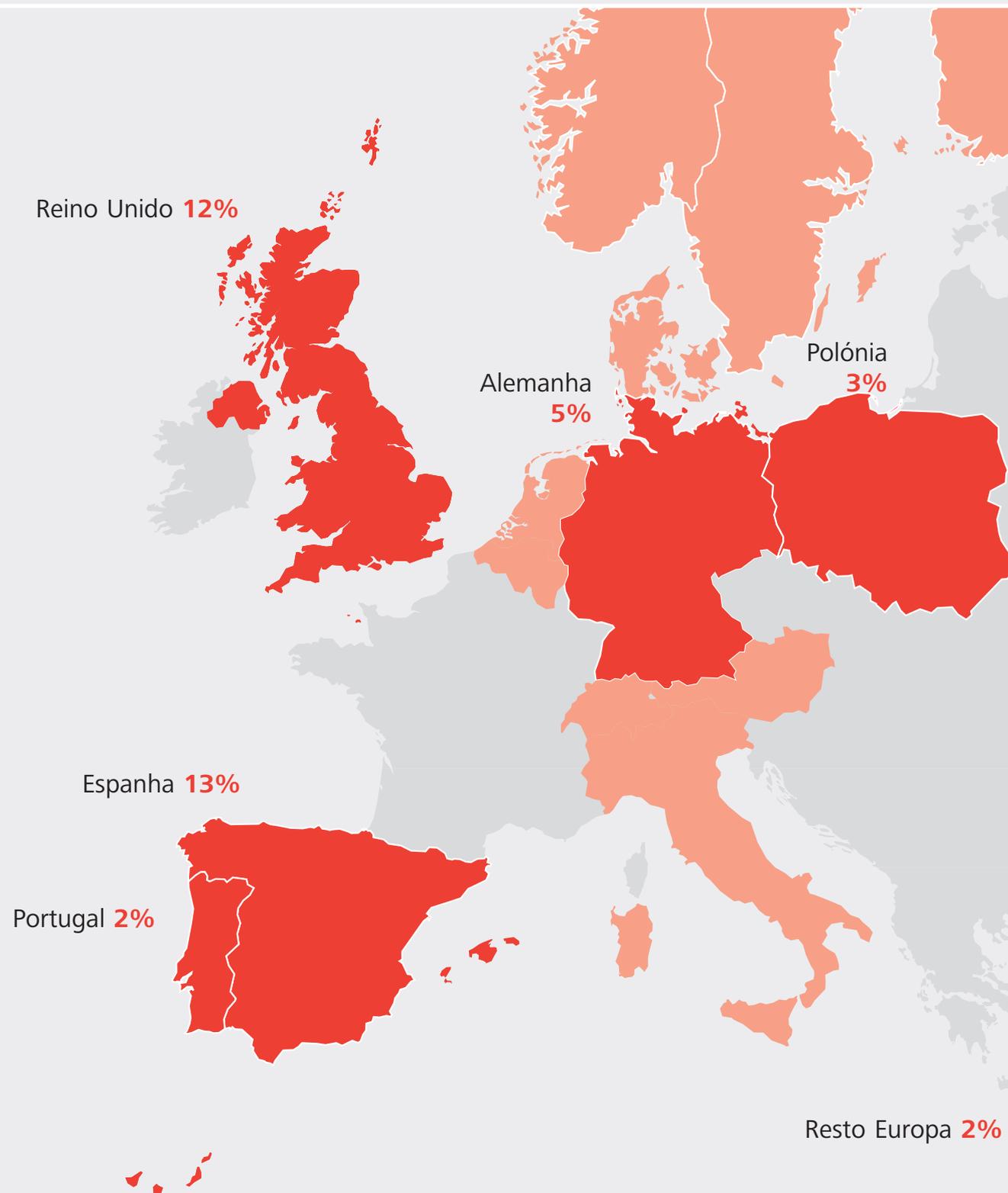
É ser um dos bancos mais sólidos do mundo, tanto pela quantidade como pela qualidade dos capitais próprios.

Prudência em riscos

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

Marca

É ter uma marca forte e atractiva, que expressa a identidade e posicionamento do Grupo.



Comissão Executiva*

Grandes Empresas, Banca de Investimento e Seguros, Marketing e Produtos

Pedro Castro e Almeida

Financeira e Internacional

Manuel Preto

Contabilidade e Controlo de Gestão

Marco Silva Rojas

Tecnologia, Canais Complementares, Operações, Imóveis, Organização, Gestão Integral do Gasto e Risco Operacional

João Baptista Leite

Rede de Empresas, Crédito Especializado, Institucionais e Fomento à Construção e relação com a Gestão de Activos enquanto Banco de Comercialização

José Manuel Elias da Costa



Comunicação, Marketing Corporativo, Estudos, Accionistas, Universidades e Qualidade

Luis Bento dos Santos

Presidente da Comissão Executiva

Recursos Humanos, Riscos e Auditoria Interna

António Vieira Monteiro

Secretaria-Geral, Assessoria Jurídica do Negócio, "Compliance", Prevenção de Branqueamento de Capitais, Inspeção e Desinvestimento

José Carlos Sítima

Redes de Particulares e Negócios, Private, Segmentos Premium e Negócios, Controlo e Dinamização da Rede, Promotores e Mediadores Imobiliários e Estudos e CRM

José Leite Maia

Notas:

Nuno Amado renunciou ao cargo de Administrador em 27/01/12

Miguel Bragança renunciou ao cargo de Administrador em 11/02/12

Em 31/01/12 António Vieira Monteiro passou de Vogal a Presidente da Comissão Executiva

* Marco Silva Rojas e Manuel Preto são membros agregados à Comissão Executiva

O Grupo Santander e a Sustentabilidade

Princípios e Eixos de Actuação

Para o Banco Santander a sustentabilidade é o desempenho da sua actividade empresarial contribuindo para o progresso económico e social das comunidades nas quais está inserido, tendo em conta o seu impacte no meio ambiente e fomentando relações estáveis com os seus principais grupos de interesse.

Num enquadramento económico e financeiro muito difícil, o Santander conseguiu fazer frente à crise devido a uma estratégia clara e a um modelo de negócio baseado:

- Na orientação comercial
- Num balanço forte e disciplina de capital
- Na diversificação geográfica única
- Na prudência e controlo de riscos
- Numa política de eficiência e redução de custos

Tudo isto em linha com um sólido governo corporativo que assegura uma gestão sustentável que incorpora critérios éticos, sociais e ambientais com visão de longo prazo.

Em 2011, o Banco investiu um total de 170 milhões de euros em projectos de responsabilidade social corporativa, mais 15% do que em 2010. Parte deste incremento deve-se ao aumento do investimento realizado no ensino superior devido à expansão internacional do Santander Universidades, e da incorporação dos dados de investimento do Sovereign Bank y Bank Zachodni WBK.

Iniciativas internacionais a que o Banco Santander aderiu / presente

Pacto Mundial das Nações Unidas

UNEP Finance Initiative

Princípios do Equador

Princípios de Investimento Responsável (PRI)

Carbon Disclosure Project

Banking & Environment Initiative

Grupo Wolfsberg

Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Forge Group

Instituto Brasileiro de Governança

Conselho estatal de responsabilidade social empresarial do governo espanhol

A estratégia de sustentabilidade do Banco Santander centra-se em três grandes eixos de actuação:

- Apoio ao ensino superior, desenvolvido pelo Santander Universidades, com um investimento de 117 milhões de euros em 2011, mais 16% que no ano anterior. Centra-se em projectos educativos que são desenvolvidos pelas mais de 990 universidades com as quais o Banco mantém acordos de colaboração. Esta aliança com a Universidade é, para o Santander, a melhor maneira de apoiar o desenvolvimento social e económico e de fomentar o conhecimento, a investigação, a inovação e empreendedorismo.
- A relação do Banco com a sua envolvente, em particular, a preservação e protecção do meio ambiente e o apoio às comunidades locais, onde está presente, através de numerosos programas corporativos e locais, adaptados à realidade social e económica de cada país.
- As relações estáveis e duradouras com os seus grupos de interesse:

Accionistas e Investidores: procurando sempre a criação de valor a longo prazo, com a máxima transferência informativa e fomentar o diálogo contínuo e a participação na evolução do Grupo.

Clientes: oferecendo os produtos e serviços que mais se adaptam às suas necessidades e perfil de risco, prestando a melhor qualidade de serviço, com inovação constante e com produtos socialmente responsáveis.

Colaboradores: com políticas de formação e desenvolvimento que apostam na formação do conhecimento, do talento, da diversidade e conciliação.

Fornecedores: fomentando a ética e a transparência com relações baseadas no respeito mútuo.

Comité de Sustentabilidade

O Banco Santander tem um comité específico que zela pela integração da sustentabilidade no seu modelo de negócio. Para isso, são definidos os planos estratégicos de responsabilidade social corporativa do Grupo e as políticas de sustentabilidade do Banco que são submetidas ao conselho de administração.

Este comité é presidido pelo administrador-delegado e composto por membros de divisões de negócios e de apoio ao Banco, como, entre outras, as divisões de Recursos Humanos, Tecnologia e Operações, Riscos, Universidades e pelo Brasil, unidade local de referência em sustentabilidade para o Grupo, que tem uma posição de liderança internacional nesta matéria. O secretário do comité é o director da área de sustentabilidade, e pertence à divisão de Comunicação, Marketing Corporativo e Estudos. Esta área é a responsável da gestão e promoção da sustentabilidade em todo o Grupo e coordena as distintas acções que são realizadas.

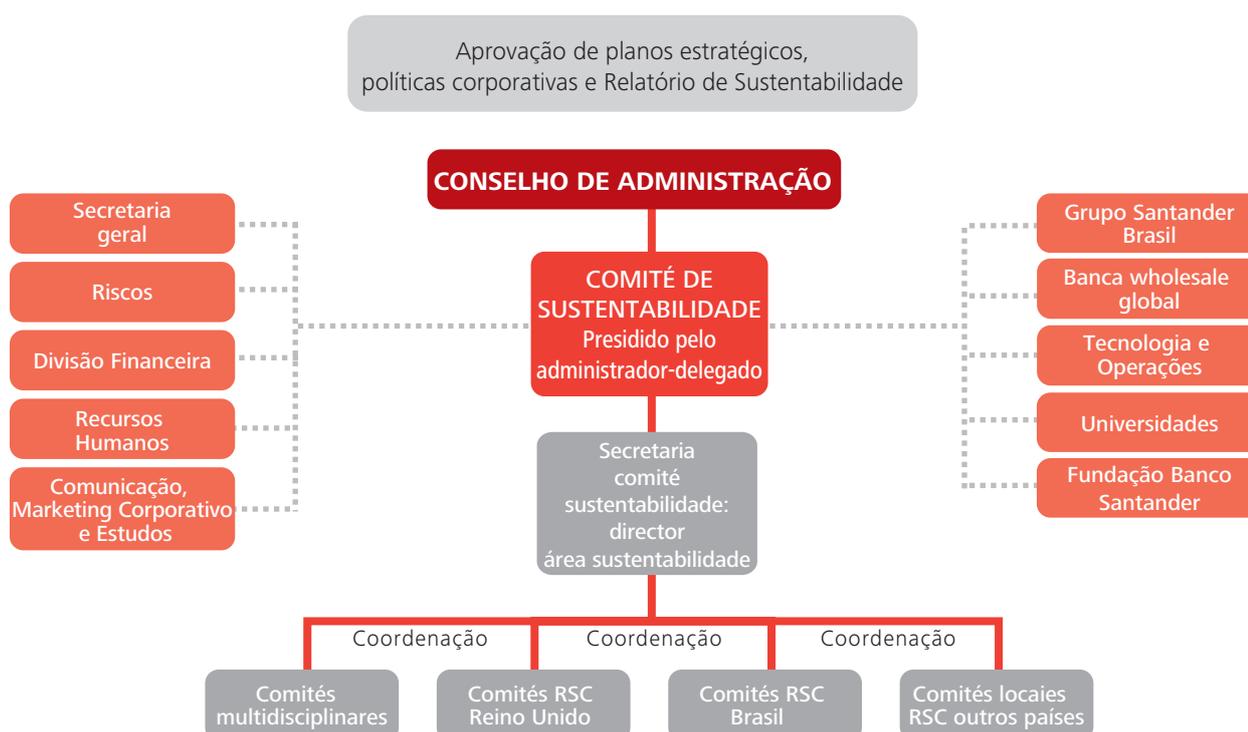
Durante 2011, o Banco prosseguiu o desenvolvimento de iniciativas de sustentabilidade na implementação de seis projectos corporativos estratégicos aprovados no comité de 2010. Como parte da estratégia de integrar a política de sustentabilidade em todas as áreas de actuação do Banco Santander, estes projectos estão a ser liderados e geridos pelas divisões correspondentes:

- Integrar e promover a análise do risco social e ambiental nas operações de crédito, liderado pela divisão de Riscos.
- Plano de eficiência energética 2011-2013: plano a três anos para a redução do consumo eléctrico e emissões de CO₂, liderado pela divisão de Tecnologia e Operações.

- Projecto corporativo de educação financeira; promover um melhor conhecimento financeiro e dos serviços bancários, para criar mais confiança e segurança no uso dos mesmos. A divisão Santander Universidades é responsável pelo projecto em colaboração com as equipas universitárias.
- Microcréditos : O Santander desenvolve em países como o Brasil, Chile e El Salvador, um programa de microcréditos que facilita o acesso dos grupos mais desfavorecidos ao mercado financeiro. O objectivo a curto prazo é estender esta actividade ao México.
- Voluntariado Corporativo: O Banco Santander, através da sua divisão de Recursos Humanos, colocou em prática em Espanha o programa “Voluntários Santander Comprometidos”.
- A plena implementação dos Princípios de Investimento Socialmente Responsáveis das Nações Unidas pela área de Gestão de Activos, em particular, o Santander Brasil e o Santander Pensões Espanha.

Para além disso, o conselho de administração aprovou a proposta do comité de sustentabilidade, sobre a política de direitos humanos, que reforça o compromisso do Banco nesta matéria e na relação com os seus diferentes grupos de interesse.

Estrutura da função de sustentabilidade no Grupo Santander





Risco reputacional e cumprimento normativo

O Grupo Santander define risco reputacional como o risco que está vinculado à percepção que têm do Banco os distintos grupos de interesse com os quais se relaciona no desenvolvimento da sua actividade, e que pode ter impacto adverso nos resultados e expectativas de desenvolvimento dos negócios. Inclui entre outros, aspectos jurídicos, económico-financeiros, éticos, sociais e ambientais.

Na gestão do risco reputacional participam várias estruturas de governo do Grupo:

- Comissão delegada de riscos (CDR)
- Comité corporativo de comercialização (CCC)
- Comité global consultivo (CGC)
- Comité corporativo de seguimento (CCS)
- Oficina corporativa de gestão de risco reputacional
- Prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo

Risco social e ambiental

Para o Banco Santander o risco social e ambiental é um aspecto relevante na gestão do risco reputacional. A sua análise é um dos objectivos da política social e ambiental do grupo.

O Banco assume o compromisso de avaliar e de ter em consideração o risco social e ambiental nas operações de Project Finance, e portanto, o de conceder créditos apenas para projectos que possam assegurar a adequada gestão do seus impactos sociais e ambientais.

Desta forma, contribui-se para a conservação da biodiversidade, para a gestão sustentável dos recursos naturais, para a prevenção da contaminação e gestão adequada dos resíduos, para a protecção dos direitos laborais, para a saúde e segurança da comunidade e deslocações da população.

A informação detalhada sobre a gestão do risco encontra-se nas páginas 144-203 do Relatório Anual de 2011 do Grupo Santander

Relação com o Ensino Superior

Universidades

COMPROMISSO

Através da aliança estratégica com as Universidades, o Grupo Santander aposta na melhoria da educação, investigação e empreendedorismo como alavancas chaves para o desenvolvimento social e económico dos países onde está presente.

PROGRAMA ÚNICO NO MUNDO

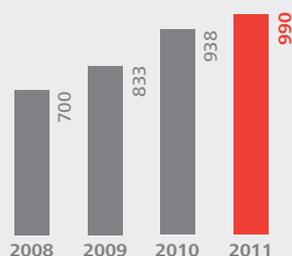
O Santander desenvolve há 14 anos uma aliança estratégica a longo prazo com a Universidade, que o distingue do resto dos bancos e instituições financeiras do mundo.

Em Maio de 2010, durante o II Encontro de Reitores da Universia em Guadalajara (México), o Banco anunciou que iria destinar 600 milhões de euros até 2015 para investimento na educação.

Em 2011, o investimento do Banco Santander em projectos de colaboração com as universidades foi de 114 milhões de euros. Mantém-se acordos de colaboração com 990 universidades em 17 países, apoiando mais de 4.400 projectos.

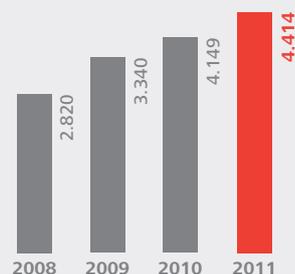
Evolução dos convénios com as universidades

Número



Evolução dos projectos de colaboração

Número



As principais áreas de actuação da aliança estratégica com as universidades são:

Educação

Investigação

Empreendedorismo



Santander Universidades Portugal

Dados relevantes



- ➔ **4 milhões** de euros em investimento através dos convénios com o Ensino Superior
- ➔ **43** convénios assinados
- ➔ **127.125** cartões universitários inteligentes

Em Portugal, no ano de 2011 consolidaram-se as parcerias estabelecidas, criaram-se novos programas de mobilidade internacional e foi adoptado um cartão universitário inteligente mais moderno e com mais capacidade para responder às necessidades das instituições de ensino superior portuguesas. Além disso, o ano ficou também marcado com entrada do Santander Universidades nas redes sociais. Através do perfil, partilharam-se campanhas, notícias, eventos e outros temas interessantes para a comunidade académica.

Convénios

Actualmente, o Santander Totta conta com 43 convénios celebrados com Instituições de Ensino Superior. O investimento em apoios directos através destes convénios foi de cerca de 4 milhões de euros, uma verba recorde em Portugal.

No ano de 2011 foram fortalecidos os convénios de parceria com a Universidade de Coimbra, Universidade do Porto, Universidade da Beira Interior, Instituto Politécnico do Porto e Instituto Politécnico de Setúbal.

Assinaram-se novas parcerias, alargando o universo do Santander Universidades ao Instituto Superior entre Douro e Vouga (ISVouga), Instituto Superior de Gaya (ISPGaya), a Escola

- ➔ Mais de **350** bolsas, prémios e menções honrosas entregues
- ➔ Mais de **160** bolsas de mobilidade internacional em **várias** instituições de Ensino Superior
- ➔ **27** Instituições de Ensino Superior que fazem parte da rede Universia: **279.255** estudantes e **22.630** professores

Superior de Actividades Imobiliárias (ESAI) e ao Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA) Campus Lisboa.

A parceria entre o ISLA e o Banco inclui a abertura de um quiosque que servirá de apoio à emissão do cartão de identificação para todo o colectivo do Instituto. Com este convénio o Banco reforça a sua presença junto de uma das mais importantes instituições de ensino superior privada em Portugal.

Prémios de Mérito, Prémios Científicos e outras iniciativas

Durante o ano de 2011, o Santander Totta no âmbito dos convénios estabelecidos premiou e distinguiu o mérito e empreendedorismo da comunidade académica através de vários prémios e menções:

Prémio de Mérito Científico Santander Totta/ Universidade Nova de Lisboa (4ª edição)

O projecto de investigação "Trabalho em tempos de crise: factores e estratégias de inserção profissional entre graduados do Ensino Superior", liderado pelo investigador Miguel Chaves, foi o vencedor do Prémio de Mérito Científico Santander Totta/ Nova, com um prémio no valor de 25 mil euros.



Assinatura do convénio com o Instituto Superior de Línguas e Administração



Entrega do prémio de mérito científico Santander Totta/Universidade Nova de Lisboa



Cerimónia de entrega do prémio científico UBI/Santander Totta

Prémio Universidade Coimbra / Santander Totta (8ª edição)

A professora Maria de Sousa, do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, foi a distinguida com o prémio Universidade de Coimbra 2011, um galardão dotado de 25 mil euros.

Prémio Universidade de Lisboa/Santander Totta (5ª edição)

Em 2011, o prémio foi atribuído ao Dr. Jorge Manuel Moura Loureiro Miranda, Professor Catedrático da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

O objectivo do prémio é distinguir e premiar uma individualidade de nacionalidade portuguesa, cujos trabalhos de reconhecido mérito científico e/ou cultural, tenham contribuído de forma notável para o progresso e o engrandecimento da ciência e/ou da cultura e para a projecção internacional do país. O prémio tem o valor de 25 mil euros.

Prémio de Jornalismo Económico Universidade Nova de Lisboa/Santander Totta (5ª edição)

O trabalho "Eles chegaram ao topo e não são doutores nem engenheiros", da jornalista Ana Rute Silva, do jornal Público, foi o vencedor do PJE.

Na categoria Sustentabilidade Empresarial, o artigo da Visão, "A vida nas grandes barragens", de Alexandra Correia, na categoria de Mercados Financeiros, o artigo do Jornal de Negócios, "Os resultados das empresas parecem sempre bons", de André Veríssimo e Paulo Moutinho foram os vencedores.

Prémios Científicos Universidade Técnica de Lisboa/Santander Totta (5ª edição)

Os Prémios Científicos UTL/Santander Totta, distinguem os docentes e investigadores que têm vindo a desenvolver um trabalho notável a nível científico nas várias faculdades da Universidade.

Este ano, foram atribuídos a 15 investigadores. Cada prémio tem um valor pecuniário de 5 mil euros e inclui ainda uma bolsa de iniciação à investigação por um período de 6 meses.

Nesta edição de 2011, foram também entregues 18 menções honrosas.



Entrega do prémio Universidade de Lisboa/Santander Totta

Prémios Melhores Alunos Universidade Técnica de Lisboa/Santander Totta (4ª edição)

Estes prémios visam premiar os vinte melhores alunos finalistas da UTL.

Para serem escolhidos tiveram que se submeter a um conjunto de provas de natureza científica, cultural e cívica, realizadas e avaliadas inter-pares, por votação secreta.

Prémio Científico Universidade Beira Interior/Santander Totta (2ª edição)

Estes prémios são entregues aos investigadores que se destacaram nos últimos três anos nas áreas científicas das cinco faculdades da UBI.

Na Faculdade de Ciências, o prémio foi atribuído ao Doutor Paulo Vargas Moniz (Área de Física) na Faculdade de Engenharia ao Doutor João Paulo da Silva Catalão (Área de Eletromecânica), na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, à Doutora Johanna Christina Schouten (Área de Sociologia), na Faculdade de Artes e Letras, ao Doutor António dos Santos Pereira (Área de Letras) e na Faculdade de Ciências da Saúde, ao Doutor Manuel Carlos Loureiro Lemos (Área de Medicina).

Os prémios de mérito científico Universidade da Beira Interior/ Banco Santander Totta foram criados com o objectivo de estimular o interesse e a dedicação dos docentes e investigadores que, no âmbito da sua actividade docente, conjugam actividades de ensino e investigação, evidenciando-se pelo seu mérito científico e por uma intervenção relevante e inovadora.

Prémio Primus Inter Pares (8ª edição)

Lançado em 2003 pelo Banco Santander Totta e pelo jornal Expresso, aos que em 2010 se juntou a Mckynsey, através da Fundação Manuel Violante, o Prémio Primus Inter Pares tem vindo a consolidar-se como um prémio de excelência.



Cerimónia de entrega do prémio Primus Inter Pares

Todos os anos são escolhidos os três melhores finalistas de Economia, Gestão e Engenharia, tendo por base critérios de avaliação como as capacidades de liderança, de iniciativa e de trabalhar em equipa.

Os três alunos recebem a oportunidade única de frequentar um MBA em Universidades de prestígio nacionais e internacionais: o ISEG, a Universidade Católica e Universidade Nova (Lisbon MBA), o ISCTE, o INSEAD, o IESE, em Barcelona, e o Instituto de Empresa (IE), em Madrid. Em caso de frequência no estrangeiro, o Prémio inclui também a atribuição de uma bolsa de 7.500 euros para despesas de deslocação e alojamento.

José Salgado, mestre em Finanças pelo ISCTE Business School, foi o vencedor da 8ª edição do Prémio Inter Pares.

Cerimónia de Boas-Vindas aos novos alunos do Instituto Politécnico do Porto



No âmbito da cerimónia de boas vindas aos novos estudantes, e aproveitando a ocasião festiva, o Instituto Politécnico do Porto (IPP) em parceria com o Banco Santander Totta, procederam à entrega de bolsas e prémios de mérito aos melhores alunos do universo do IPP.

Foi ainda promovida a iniciativa englobada no dia internacional para a erradicação da pobreza, "Levanta-te e Actua" que apelou a todos que simbolicamente se levantassem, exigindo que se cumpram as promessas de acabar com a pobreza extrema e que se alcancem os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM) até 2015.

Foram distribuídas árvores a todos os participantes como um símbolo de esperança num desenvolvimento sustentável.

Job Party

O Banco promoveu os Job Party; conjunto de eventos criados em diversas Universidades do país que têm como objectivo dinamizar o contacto dos Jovens universitários com o mercado de trabalho.

Cada sessão com cerca de 40 participantes, transmite aos recém-licenciados ou ainda finalistas, a melhor forma de se apresentarem no mercado de trabalho, bem como dar-lhes a conhecer alguns testemunhos.



Programas de mobilidade internacional

Bolsas de Mobilidade Luso-Brasileiras Santander Universidades

O programa de bolsas luso-brasileiras Santander Universidades, lançado em 2007 na comemoração dos 150 anos do Santander visa estreitar as relações académicas bilaterais, promover um espaço ibero-americano de educação superior e estimular a mobilidade internacional dos estudantes universitários, e a excelência universitária.

Em 2011 foram entregues cerca de 120 bolsas de mobilidade que permitiram que estudantes de doze instituições de ensino superior portuguesas realizassem um período de seis meses de mobilidade numa instituição de ensino superior brasileira, participante da rede Santander Universidades.

Bolsas de Mobilidade Ibero-Americanas Santander Universidades para alunos de licenciatura

Este programa nasceu no II Encontro de Reitores Universia, onde ficou definido que o Banco seria um dos responsáveis pela criação de um espaço ibero-americano do Conhecimento.

Através deste programa o Santander oferece a possibilidade, aos estudantes que tenham completado 120 unidades de crédito, de usufruir de uma experiência de intercâmbio numa das universidades ibero-americanas da rede Santander, durante um semestre, com garantia de reconhecimento das habilitações efectuadas e com direito a uma bolsa no valor de 2.300 euros.

Durante o ano de 2011 foram entregues 40 bolsas a um total de seis universidades.

Bolsas de Mobilidade Ibero-Americanas Santander Universidades para professores e jovens investigadores

Este programa visa estreitar a cooperação científica dentro do espaço Ibero-americano do conhecimento, estimular a mobilidade internacional dos investigadores e professores universitários, facilitar o acesso a programas de formação contínua, melhorar a qualidade da docência e a excelência universitária.

Durante o ano de 2011 foram entregues 10 bolsas a um total de oito universidades.

BOLSAS IBERO-AMERICANAS
Jovens Professores e Pesquisadores

 **Santander**
UNIVERSIDADES

Outros Programas e Bolsas:

Bolsas Santander Totta / Universidade de Coimbra 2010/11 (6ª Edição)



Este programa tem como objectivo fomentar a cooperação entre a Universidade de Coimbra e as universidades parceiras localizadas na América Latina e nos PALOP's, através da atribuição de bolsas a estudantes, investigadores e/ou docentes que realizem períodos de mobilidade nestas universidades.

Nesta edição foram atribuídas 22 bolsas no valor total de 40 mil euros, sendo 13 atribuídas a estudantes, investigadores e docentes da Universidade de Coimbra e as restantes nove a estudantes e investigadores provenientes de Universidades Brasileiras parceiras da UC

Programa Marco Polo

O Grupo Santander, através da Divisão Global Santander Universidades, promoveu em 2011, a primeira edição do Programa Marco Pólo em que participa uma instituição Portuguesa. Em 2011 a instituição convidada foi o ISCTE-IUL.

O programa de intercâmbio Marco Polo é um programa de mobilidade único que permite a mobilidade de estudantes e docentes para realização de um projecto académico em uma das dez universidades chinesas de topo.

Em 2011 o Banco Santander entregou ao ISCTE-IUL, três bolsas de estudo, para uma permanência numa Universidade na China, com a duração máxima de um semestre.



Alunos participantes no programa Marco Polo

Encontro de Reitores

XII Encontro de Reitores do Grupo Tordesilhas

O Grupo Tordesillas nasceu com a celebração do "I Encontro de Reitores das Universidades do Brasil, Espanha e Portugal", realizado em Junho de 2000, na cidade de Tordesillas, na famosa "Casa do Tratado", local onde foi firmado o histórico Tratado de Tordesillas.

Este grupo tem como objectivo promover a colaboração entre as universidades dos três países, no âmbito da ciência e tecnologia, bem como a comemoração dos 500 anos do descobrimento do Brasil.

Nos dias 17 e 18 de Novembro, a Universidade de Lisboa recebeu o XII Encontro de Reitores Grupo de Tordesilhas com o alto patrocínio do Grupo Santander, onde se tomaram importantes decisões que levaram para o aproximar da criação do espaço ibero-americano do conhecimento.

Encontro de Reitores

O Santander Totta organizou a primeira reunião de reitores "One Thousand", para a apresentação do plano de apoio ao ensino superior em Portugal do Grupo Santander. O encontro teve a participação de D. José António Villasanti, director da Divisão Global Santander Universidades, conjuntamente com a presença de dirigentes de Universidades Públicas e Privadas, de Institutos Politécnicos e Instituições de Ensino Superior Militar.

José António Villasanti fez um resumo de todo o investimento realizado e, em diálogo com os reitores, assumiram-se novos compromissos para os anos seguintes, tendo em conta as prioridades das instituições de ensino superior.



Encontro "One Thousand", organizado pelo Santander Totta

Apoio ao Empreendedorismo Jovem

Concurso Poliemprende

É uma iniciativa conjunta de todos os Institutos Politécnicos do país cujo objectivo é a promoção da cultura empreendedora no ensino superior, nomeadamente através do fomento e criação de empresas baseadas no conhecimento e da contribuição para o desenvolvimento regional. Em 2011 o concurso foi realizado pelo terceiro ano consecutivo no Instituto Politécnico de Setúbal e contou com o apoio do Santander Totta.

Concurso de ideias de negócio da Universidade do Porto – iUP25K

Com o propósito de gerar ideias completamente originais e inéditas em concursos do género, o concurso de ideias de negócio da Universidade do Porto – iUP25K, lançou, em parceria com o Banco Santander Totta, a segunda edição do seu concurso de ideias.

Os prémios têm um valor total de 25 mil euros entregues em parte sob a forma de capital social e noutra parte em serviços gratuitos de consultoria e encubação da ideia.

Na edição deste ano o vencedor foi o projecto “ScrofaTech - Freelance your Farm”. Este projecto visa automatizar procedimentos na suinicultura, de forma a torná-la mais moderna e rentável. Em segundo e terceiro lugares ficaram as ideias “LuSea” – aproveitamento de microrganismos marinhos e “Scootzz” – scooters eléctricas com design personalizado. Foi ainda entregue o prémio ‘do público’ ao projecto “inPhytro” - análise e desenvolvimento de produtos fitofarmacêuticos

Concurso de investigação AEFEP/Santander Totta

No sentido de incentivar a elaboração de trabalhos de investigação críticos e originais na área das ciências económicas e dar o devido destaque aos seus autores, a Associação de Estudantes da Faculdade de Economia da Universidade do Porto (AEFEP) lançou o concurso “AEFEP/ FEPSANTANDER - APPLIED RESEARCH IN ECONOMICS AND MANAGEMENT”, em parceria com a Faculdade de Economia da Universidade do Porto e com o Banco Santander Totta, patrocinador deste evento. Foi entregue um 1º Prémio para Licenciatura, um 1º Prémio para Mestrado e duas menções honrosas.

Concurso Conte Connosco

No âmbito da sua aposta nos novos talentos portugueses o Banco Santander Totta promoveu em 2011 o Passatempo “Conte Connosco”, com o objectivo de premiar os melhores trabalhos nas seguintes áreas: Música, Escrita, Vídeo e Educação.



Programa Universitário Casa América Latina/Santander Totta

O Programa Universitário Santander Totta / Casa da América Latina tem como objectivo premiar o mérito e estimular a formação de estudantes universitários latino-americanos em Portugal, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura de rigor e de excelência.

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 anuais. O prémio consiste na atribuição de 5.000 euros a cada um dos premiados em cada categoria. E as bolsas consistem no pagamento do alojamento, por um ano, na residência universitária da Fundação Cidade de Lisboa a estudantes de mestrado oriundos de países da América Latina.

A edição de 2011 contou com cerca de 40 candidaturas. Marcus de Martini e Ricardo Pereira, de origem brasileira, foram os vencedores do prémio na categoria de Ciências Sociais e Humanas e Tecnologias e Ciências Naturais, respectivamente.



Santander Universidades nas redes sociais

Em 2011 lançou-se a página oficial do Santander Universidades Portugal na maior rede social, o Facebook. Em pouco mais de duas semanas atingiram-se os 300 fãs, sendo que no final do ano de 2011 eram mais de 23 mil utilizadores. Através deste canal o Santander Universidades comunica todas as suas iniciativas, programas, bolsas e prémios para os fãs da página.





Foto vencedora do Concurso Fotouniversia "Alcohuaz, Valle de Elqui", do Chile



Gato por lebre, banda vencedora da 3ª edição, do U>Rock Universia

Universia

Em 2011, a Universia actualizou as linhas estratégicas do seu Plano Director, orientando-se para a colaboração entre universidade e a empresa, o emprego para universitários, a difusão do conhecimento e o futuro da educação superior. O objectivo é constituir vínculos entre a universidade e as empresas, posicionando os professores como agentes de mudança empresarial, e estimular uma relação directa entre talento e emprego, ajudando à procura do primeiro emprego.

Colaboração

A rede Universia desenvolveu várias iniciativas de colaboração, entre as quais o apoio ao concurso "conta connosco" levado a cabo pelo Santander Totta com objectivo de premiar os melhores trabalhos nas áreas da música, escrita, vídeo e educação. No início do novo ano lectivo, apoiou a Divisão de Universidades em Portugal durante a campanha de matriculas na emissão do cartão TUI em 26 universidades. Assinou também um acordo com uma operadora móvel, o que permitiu aos estudantes terem um tarifário com condições mais vantajosas.

Emprego

A Bolsa Virtual de Emprego e Empreendedorismo (BVEE) passou a estar aberta o ano todo, e desde Novembro de 2010 até Novembro de 2011 ofereceu mais de 1.800 ofertas de emprego. A Bolsa abriu ainda um novo espaço dedicado ao voluntariado.

Em 2011, a Universia criou uma plataforma única de emprego, comum a todas as universidades, permitindo uma maior partilha de informação de forma eficaz e eficiente.

Empresa	Título	Localidade
Ediscom	Account Manager Sales	Lisboa
Ediscom	IP Business Student Assistant	Lisboa
Logica	Webdesign (2011) - Student of New London	Lisboa
Proteusoft	Analista Programador Júnior	Lisboa
Proteusoft	Consultor SAP SR Júnior	Lisboa
Rumex	Centro de Desenvolvimento de RH	Lisboa
Realis	Consultor Business Intelligence - SAS	Lisboa
Comentek	Consultoria Técnica (Analista) (prof)	Lisboa

Apoio ao Conhecimento

Através do projecto Netversia foram distribuídos 130 computadores portáteis por 65 bibliotecas universitárias que podem ser utilizados gratuitamente por alunos e professores.

Em 2011, a Universia lançou o Portal Innoversia em Portugal e foram feitos esforços para reunir investigadores nacionais. O portal foi criado para unir as empresas que precisam de soluções inovadoras para as suas necessidades de investigação, e os investigadores, cientistas e pessoas qualificadas que as podem desenvolver.

Em 2011, a Universia iniciou um ciclo de formação dirigido a vice-reitores, administradores, directores e outros cargos das Universidades pertencentes à rede. A 1ª edição destes seminários executivos decorreu em Maio, em Miami, cujo tema central foi a "Liderança e Desenvolvimento Institucional", e que conseguiu reunir mais de 70 representantes universitários oriundos de 15 países diferentes. Estes seminários são uma oportunidade para a partilha experiências de êxito, desafios comuns e promover o estabelecimento de uma rede de colaboração entre pares.

Futuro

A Universia Portugal desenvolveu a 2ª edição do concurso Fotouniversia e a 3ª edição do U>Rock Universia destinados a captar novos talentos e a fomentar actividades participativas e criativas entre os jovens universitários.

Rede Universia

Em 2011, foram assinados protocolos de colaboração com o Instituto de Estudos Superiores Militares e com os Institutos Politécnicos de Setúbal e do Porto o que faz com que a Universia represente cerca de 70% do colectivo nacional português: 279.255 estudantes, 22.603 professores e 27 Instituições de Ensino Superior.



Relação com a Envolve

Acção Social e Cultural

COMPROMISSO

O Santander Totta está comprometido em contribuir para o desenvolvimento económico e social da comunidade onde está presente, através do apoio a iniciativas que promovam o bem-estar social, o apoio ao mecenato e a promoção cultural.

COMPROMETIDOS COM A COMUNIDADE:

- ⇒ **400 colaboradores** voluntários participantes no evento “Pão de Todos”
- ⇒ Recolha de **600 cabazes** na campanha de recolha de alimentos para o Banco Alimentar
- ⇒ Venda de mais de **20.000 ‘narizes vermelhos’** pelos colaboradores para financiamento de 2 Doutores Palhaços
- ⇒ Programa **“SolidarISA” com colaboradores** voluntários na colheita de grão
- ⇒ Oferta de presentes a cerca de **2.450 crianças e jovens** de instituições de acolhimento de todo o país através do programa “Natal numa caixa de sapatos”



Meia Maratona e Mini Maratona Sport Zone/Santander Totta



"Pão de Todos"

Acção Social

Campanha "Chama Solidária"

O Banco assinou um protocolo com a Liga Portuguesa Contra o Cancro no âmbito das comemorações do 70º aniversário desta instituição, do qual resultou o lançamento da campanha "Chama Solidária".

Por cada novo utilizador da página do Banco no Facebook foi entregue um "Chama Solidária" à Liga que correspondeu a 0,50€. No final da iniciativa o valor resultante de novos fãs ascendeu aos 10.389,50€, valor que o Banco aumentou, entregando um valor final à Liga de vinte mil euros.

Campanha com a Cruz Vermelha

O Santander Totta e a Cruz Vermelha estabeleceram uma parceria, através da qual o Banco, por cada Conta a Crescer aberta (conta mesada destinada a crianças entre os 0 e os 13 anos), ofereceu um presente a uma criança em situação vulnerável, apoiada pela Cruz Vermelha. A campanha baseou-se no conceito da partilha e veio antecipar a quadra natalícia, procurando sensibilizar crianças e famílias de que, para além da importância de poupar, é necessário saber partilhar, sobretudo com as crianças mais carenciadas.



No total foram dados 1.228 presentes (leitores de Mp3 e Mp4, CD's, DVD's, livros e consolas) a crianças e jovens apoiados por 14 Delegações da Cruz Vermelha Portuguesa, de norte a sul do país.

Meia Maratona e Mini Maratona Sport Zone/ Santander Totta

As cidades do Porto e de Vila Nova de Gaia acolheram a 5ª Meia Maratona Sport Zone e Mini Maratona Santander Totta, que tiveram novamente o patrocínio do Banco. As provas contaram com a presença de cerca de 400 colaboradores do Banco e com mais de 8 mil participantes. A cerimónia de entrega de prémios teve a presença do administrador Leite Maia, responsável da rede de P&N.

Desde o seu início, a prova promove uma vertente social com o apoio a instituições de solidariedade social. Este ano, a Fundação Vítor Baia foi a instituição apoiada. Estas provas foram apoiadas pelo Banco no âmbito da sua política de responsabilidade social e da promoção do desporto e da saúde.

Voluntariado e envolvimento dos colaboradores

"Pão de Todos"

O Santander Totta, em parceria com a CAIS (associação de apoio aos sem abrigo e à população mais carenciada), organizaram pelo 8º ano consecutivo em Lisboa, e pelo 2º ano no Porto, este evento de solidariedade social que já é considerado uma tradição dos festejos natalícios nessas duas cidades e um projecto de voluntariado de sucesso promovido pelo Banco.

Sob o lema desta edição, "Partilhar o Pão de Todos não tem idade", inspirado no "ano europeu do envelhecimento e da solidariedade entre gerações", celebrado em 2012, mais de 400 colaboradores voluntários do Banco confeccionaram e distribuíram pão, juntamente com chocolate quente e boa disposição, a todos os transeuntes que visitaram a tenda do "Pão de Todos".

No ano de 2011, este evento ficou memorizado numa edição especial da revista CAIS, que contou com o patrocínio do Santander Totta, e fez um retrato do evento ao longo das suas sete edições, com várias fotos e testemunhos dos voluntários que têm participado na iniciativa.



Colaboradores do Santander Totta durante a “Operação Nariz Vermelho”

“Operação Nariz Vermelho”

Durante a semana “Santander És Tú”, os colaboradores do Banco angariaram verbas para levar um pouco de alegria às crianças hospitalizadas, através dos doutores palhaços. Durante uma manhã, foram vendidos 20.000 ‘narizes vermelhos’ pelos colaboradores dos serviços centrais e da rede comercial, conseguindo-se verbas para financiar dois doutores palhaços em vários hospitais portugueses durante um ano.

Recolha de Alimentos para o Banco Alimentar

Dado o renovado apelo do Banco Alimentar Contra a Fome, confrontado com uma procura cada vez maior de famílias carenciadas, elegeram-se novamente a recolha de alimentos como objectivo solidário. A direcção de Recursos Humanos propôs aos colaboradores que adquirissem vales no valor de 1 euro ou cabazes no montante de 5 euros para compra de bens alimentares básicos, destinados às famílias carenciadas apoiadas pelo Banco Alimentar.

Em 2010, o resultado superou as expectativas entregando-se ao Banco Alimentar mais de 2.000 cabazes e largas centenas de pacotes de leite, garrafas de azeite e óleo e latas de salsichas.

O “Natal numa caixa de sapatos”

Dado o sucesso alcançado nas duas edições anteriores, o interesse manifestado pelos colaboradores e os milhares de sorrisos espalhados nas caras das crianças e jovens carenciados que vivem nas instituições de acolhimento de todo o país, foi lançada pelo 3º ano consecutivo, a iniciativa solidária “Natal Numa Caixa de Sapatos”.



Recolha de Alimentos para o Banco Alimentar contra a Fome



“Natal numa caixa de sapatos”

O desafio lançado foi simples: os colaboradores que participaram na iniciativa deram uma caixa de sapatos a cada um dos seus filhos e sugeriram-lhes que a enchessem com presentes que gostariam de dar a um menino ou menina da mesma idade o que permitiu de uma forma muito simples levar um pouco de felicidade a crianças e jovens que vivem em instituições de acolhimento.

Esta iniciativa envolvente contou com a participação dos colaboradores, e das suas famílias onde as Direcções Comerciais desempenharam um papel muito importante ao identificarem quais as instituições de cada região a quem iriam ser dados os presentes.

Projecto Solidário com o Instituto Superior de Agronomia

Os estudantes do Instituto Superior de Agronomia (ISA), com o apoio dos colaboradores voluntários do Banco Santander Totta, colheram dois hectares de grão, plantados pelos alunos da Faculdade, para serem distribuídos no Banco Alimentar Contra a Fome.

Esta iniciativa faz parte do projecto “SolidarISA”, que consiste na produção de bens alimentícios por parte dos alunos da Faculdade, através da plantação e da sua colheita, constituindo, por um lado, uma actividade escolar e, por outro, uma iniciativa de carácter social.



Projecto “SolidarISA”



Protocolo Entreaajuda



Fundação CEBI

Apoio ao empreendedorismo

Instituto de Empreendedorismo Social

O Santander Totta é membro fundador do Instituto de Empreendedorismo Social (IES), que nasceu 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.

Microcrédito

O Santander Totta disponibiliza microcrédito via protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), dentro da Linha de Apoio ao Empreendedorismo, 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).

Associação Portuguesa de Bancos

O Santander Totta é um dos bancos que no âmbito da Associação Portuguesa de Bancos, participa activamente com a associação de solidariedade social Entreaajuda, no programa "Dar a Volta".

Este programa pretende divulgar junto das Instituições de Solidariedade Social, e aos técnicos que com elas colaboram, instrumentos financeiros e de gestão doméstica que lhes permitam dar um apoio mais efectivo às famílias carenciadas.

O objectivo é ajudar as famílias em situações de desemprego e carência a "dar a volta à vida", permitindo-lhe ultrapassar, por exemplo, situações de desemprego através do recurso ao microcrédito para criação do seu próprio negócio/emprego e, sobretudo, ajudá-las a cortar com os ciclos de pobreza por via da actividade profissional.

Esta iniciativa divulga ainda os diferentes programas de apoio à iniciativa económica e linhas de microcrédito para criação do seu próprio negócio/emprego e, sobretudo, ajudá-las a cortar com os ciclos de pobreza por via da actividade profissional.

O programa "Dar a Volta" visa ainda contribuir para uma melhor cultura financeira dos portugueses.



Protocolo Entreaajuda

O Santander Totta e a Entreaajuda assinaram um protocolo que prevê a entrega de quadros do património artístico do Banco à instituição para que, posteriormente, possam ser distribuídos por outras instituições de apoio social.

Fundação CEBI

Desde 1995 que o Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI e apoia esta instituição particular de solidariedade social, participando na sua Assembleia de Fundadores e mantendo um representante no Conselho de Administração. 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.

Apoio ao Centro Hospitalar da Póvoa de Varzim

O Santander Totta apoiou o centro hospitalar da Póvoa do Varzim/Vila do Conde, nomeadamente o serviço de pediatria para que a instituição pudesse adquirir equipamentos médicos que necessitava.

Seminário de Fundraising

O Santander Totta patrocinou o 3º Seminário de Fundraising organizado pela Call to Action, com objectivo de proporcionar formação às instituições do terceiro sector com fins não lucrativos, IPSS, ONG's e Associações, para melhor gerirem e angariarem recursos.



Conferências do Estoril

Cultura

Conferências do Estoril

O Banco foi o principal patrocinador da 2ª edição das Conferências do Estoril subordinadas ao tema “Desafios Globais, Respostas Locais”, que tiveram como objectivo criar um pólo de reflexão internacional sobre os desafios da globalização, com principal destaque para o debate e a procura de soluções sobre as temáticas globais que afectam as dinâmicas locais.

Entre os oradores estiveram presentes nomes de reconhecimento internacional como Mohamed Elbaradei, Nouriel Roubini, Dominique de Villepin, Larry King ou Francis Fukuyama.

Mais de 150 clientes das várias áreas de negócio do Santander Totta foram convidados a participar nestas conferências, bem como nos eventos paralelos, como mesas redondas e workshops sobre sustentabilidade, ética e liderança.

Festival de Sintra

Na 46ª edição do Festival de Sintra, 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 o espectáculo “Leslie Howard com o Coro da Gulbenkian” que se realizou numa das mais belas salas do Palácio Nacional de Queluz. Para assistirem ao concerto foram convidados clientes da área de Empresas Institucionais e da Rede de Particulares e Negócios.



Alunos de Chapitô embarcam em Navio “Creoula”

Festival das Artes

A Quinta das Lágrimas em Coimbra foi o palco do 3º Festival das Artes, organizado pela Fundação Inês de Castro, dedicado ao tema “paixão”. O festival contou com inúmeras formas de expressão artística: música, pintura, teatro, literatura, cinema e fotografia. O Banco Santander Totta patrocinou o ciclo gastronómico que teve a presença de vários chefs de renome, e o concerto da orquestra Gulbenkian com a maestrina Joana Carneiro, tendo convidado clientes para assistirem aos eventos.

Escola de Dança do Conservatório Nacional

No âmbito da promoção da Cultura, o Santander Totta apoiou pelo 3º ano consecutivo a Escola de Dança do Conservatório Nacional (EDCN), através do patrocínio do espectáculo de final de ano dos alunos desta escola.

Alunos de Chapitô embarcam em Navio “Creoula”

Os alunos da Escola Profissional de Arte e Ofícios de Espectáculo do Chapitô embarcaram no navio de treino de mar “Creoula” com objectivo de reforçar a acção educativa a nível da formação artística e desenvolvimento de competências em diferentes contextos sociais, com o patrocínio do Banco.

III Feira da Poupança e Investimento

O Santander Totta, através do Gabinete de Accionistas, esteve presente na Infovalor 2011 – III Feira de Poupança e Investimento.

Os objectivos da Feira foram promover a poupança, dar a conhecer as diversas opções de investimento, contribuir par uma maior consciencialização sobre os níveis de risco e retorno das diversas aplicações e aumentar a confiança e conhecimento entre cliente e instituição.



“Matemáticas Sem Limites”

Com o apoio do Santander Totta, o Departamento de Matemáticas da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa organizou durante o 1º semestre de 2011 um ciclo aberto de palestras de frequência quinzenal dirigidas ao grande público.

O objectivo principal das palestras “Matemática Sem Limites”, foi evidenciar, de um modo apelativo e mantendo o rigor técnico, a forma como a Matemática é uma disciplina ‘sem limites’, abrangendo áreas muito diferentes da ciência e da cultura, providenciando assim uma compreensão mais profunda do mundo que nos rodeia.

Matemática sem Limites
CICLO ABERTO DE PALESTRAS NO DM-FCUL
ORGANIZADORES:
Jorge Buescu
Gracinda Gomes
Alessandro Margheri

Quintas-feiras 18h 30min
sala 6.1.36
<http://matsem limites.fc.ul.pt>

13 de Janeiro • Henrique Leitão SEM PONTA POR ONDE SE PEGUE – A ESFERA	31 de Março • Eduardo Marques de Sá EULER, ROBERTO CARLOS E O GOLO-MARAVILHA
27 de Janeiro • Divis Pestana O MEU AMIGO RI(S)CO	7 de Abril • Carlos Fiolhais CAOS E FRACTAIS: O MUNDO DEPOIS DE MANDELBROT
10 de Fevereiro • M. Arala Chaves FRISOS, PADRÕES E CARIMBOS: A MAGIA DA SIMETRIA	28 de Abril • Jorge Picado APRENDEDO GEOMETRIA COM MOLUSCOS: A FORMA NECESSÁRIA DAS CONCHAS
24 de Fevereiro • Jorge Nuno Silva O PRINCÍPIO DO PRAZER	12 de Maio • Miguel Gouveia SERÁ A DEMOCRACIA LÓGICA?
3 de Março • João Filipe Queiroz COMO FUNCIONA O GOOGLE?	26 de Maio • Nuno Costa Pereira PRIMOS: AS PARTÍCULAS ELEMENTARES DA MATEMÁTICA
17 de Março • António Machiavello NÚMEROS PRIMOS E A PESQUISA DE INTELIGÊNCIA EXTRATERRESTRE	

Logos: dm, fc, Santander Totta, Ludus, LISBOA EDITORA

Relação com a Envolve

Meio Ambiente e Alterações Climáticas

COMPROMISSO

O Santander Totta tem especial atenção à protecção do meio ambiente e no combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua actividade bancária, através da implementação de um plano de eco-eficiência com controlo de consumos e emissões nas suas instalações, bem como na análise de riscos sócias e ambientais nas operações de crédito, promoção de energias renováveis e eficiência energética.

BALANÇO DE 2011

- ➔ Acompanhamento e aplicação do plano de eco-eficiência para o período entre 2011 a 2013
- ➔ Redução do consumo energético total em 11%
- ➔ Consolidação trimestral dos indicadores ambientais corporativos alinhados com o Grupo Santander
- ➔ Cálculo da pegada de carbono corporativa pelo 7º ano consecutivo
- ➔ Reunião bianual do grupo de trabalho pluridisciplinar liderado pelo responsável máximo de sustentabilidade com o objectivo de acompanhar as diferentes áreas ambientais: alterações climáticas, energia, água, compras sustentáveis, resíduos e serviços dos ecossistemas
- ➔ Avaliação da mobilidade dos colaboradores nas suas deslocações diárias através de um questionário
- ➔ Colaboração com a equipa do recém-criado Gabinete de Alterações Climáticas do Grupo Santander

OBJECTIVOS DE 2012

- ➔ Monitorização trimestral do plano de eco-eficiência
- ➔ Colaboração proactiva com o Gabinete de Alterações Climáticas recém-criado pelo Grupo Santander
- ➔ Colaboração no portal da intranet "Pegada Ambiental" para o cálculo e acompanhamento da pegada ambiental do Grupo Santander
- ➔ Benchmarking e consolidação das melhores práticas ambientais dos outros países do Grupo
- ➔ Implementação de novos requisitos dos Princípios do Equador relativos à análise de risco social e ambiental nas operações de crédito



Responsabilidade Social e Ambiental – Política Global do Santander Totta

A actuação do Santander Totta em matéria social e ambiental é orientada pela Política de Responsabilidade Ambiental e Social do Grupo Santander Totta. O Santander Totta consciente dos futuros desafios ao nível económico, ambiental e social, estabeleceu de forma voluntária um conjunto de compromissos com os seus principais stakeholders: clientes, colaboradores, accionistas, fornecedores assim como a sociedade em geral. Com o intuito de cumprir com estes objectivos o Santander Totta criou esta política.

A Política de Responsabilidade Ambiental e Social do Santander Totta apresenta um duplo objectivo:

- 1 Estabelecer um sistema de actuação que integre os princípios de responsabilidade social e ambiental na estratégia do Grupo;
- 2 Estabelecer os mecanismos necessários para a análise dos riscos ambientais na tomada de decisão na concessão de operações em *Project Finance*.

Actuação ambientalmente responsável

O Santander Totta faz parte de um Grupo, cuja actuação é pautada pela consciência dos desafios ambientais que actualmente se enfrentam, e pela responsabilidade dos seus financiamentos e das suas interacções locais face a um planeta com uma capacidade de regeneração limitada e recursos finitos.

A gestão ambiental é vista como um pilar fundamental da estratégia de sustentabilidade do Grupo e encontra-se verdadeiramente integrada no modelo de governo do Banco.

O Santander Totta está alinhado com as políticas ambientais definidas pela casa-mãe nas seguintes linhas estratégicas de actuação ambiental:

- Controlo e redução dos consumos energéticos e emissões dos escritórios e balcões do Grupo;
- Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito;
- Desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na protecção do ambiente, como as energias renováveis e eficiência energética.

O Santander Totta pauta a sua actividade com objectivo de redução dos impactes ambientais directos que decorrem da sua actividade bancária, e no que respeita aos impactes ambientais indirectos que decorrem da disponibilização de capital aos clientes, principalmente nos sectores mais poluentes, tem uma actuação estrita e rigorosa na selecção das operações em que se envolve.

Neste sentido, alinhado com as orientações internacionais, o Banco segue os Princípios do Equador em todas as operações de Project Finance de valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, com o objectivo de garantir o não envolvimento do Banco em acções com impactes ambientais irreversíveis, e que visam promover a implementação de medidas de minimização e de compensação como condição para a participação no projecto. O procedimento de análise de risco social e ambiental é sujeito a uma auditoria no final.

OBJETIVOS DO PLANO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DO BANCO SANTANDER – 2011-2013

O Santander Totta reduziu em 11%, o consumo de electricidade, face a 2010 para o mesmo âmbito de análise (mesma área, colaboradores e número de balcões), mais 8 p.p. do que o objectivo traçado pelo Banco para Portugal.

A participação do Santander Totta em diversas acções de Project Finance

Projecto	Investimento Santander Totta (M€)	Regime de Investimento	Potência instalada (MW)	Red.CO ₂ anual – Total (tCO ₂)
Central solar fotovoltaica Talarrubias	7	Project Finance	2	1,3
Central eólica da Serra da Boa Viagem	5,2	Project Finance	6	3,9
Central solar fotovoltaica da Quinta do Anjo	3,6	Project Finance	1,6	1,0
Cogeração eléctrica a gás natural no Hospital de Santo André	1,9	Project Finance	-/-	-/-
Central de cogeração eléctrica a gás natural no Hospital de São Bernardo	1,4	Project Finance	-/-	-/-
Total	19,1		9,6	6,3

O ano de 2011 foi o quarto ano de avaliação e classificação de acordo com as directrizes dos Princípios do Equador, tendo existido quatro operações submetidas a este processo pelo Santander Totta, todas com classificação B. Os projectos aprovados e avaliados de acordo com os Princípios do Equador são monitorizados segundo 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 igualmente acompanhados pela Direcção de Auditoria Interna.

A tabela de cima demonstra o papel do Santander Totta em Portugal em direcção a uma sociedade de baixo carbono no ano de 2011.

Santander Totta – um parceiro de referência no combate às alterações climáticas

O Santander Totta reconhece que as alterações climáticas são um dos maiores desafios com que a sociedade se depara actualmente.

É neste contexto que o Banco Santander continua a ser um parceiro de referência no financiamento de tecnologias, projectos, acções e iniciativas que resultam numa economia de baixos níveis de carbono.

No ano de 2011, o Santander Totta manteve um contacto constante com o recém-criado “Gabinete para as Alterações Climáticas” do Grupo Santander visando internalizar todos os seus objectivos nas práticas diárias do Banco em Portugal.

Algumas acções, já internalizadas nos procedimentos normais, como o cálculo da pegada de carbono e outros indicadores ambientais bem como a implementação de soluções tecnológicas e comportamentais para a redução de emissões e melhoria da eco-eficiência 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.

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%.

Financiamento à microgeração

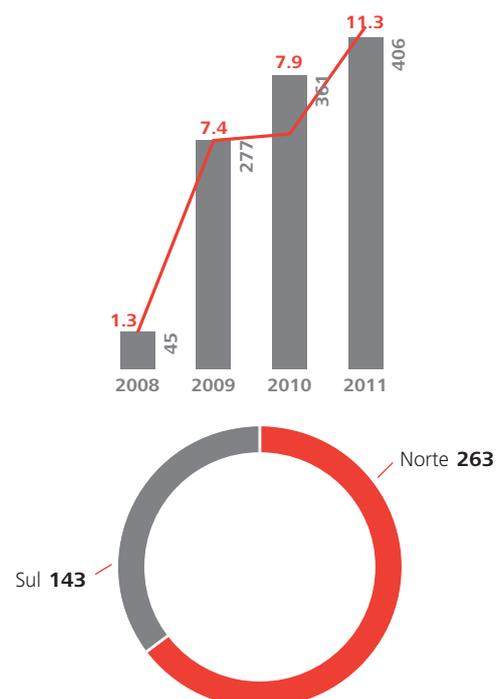
A produção acumulada desde 2008 ascende já os 27,8 M€, correspondendo a um total de 683 contratos, subdivididos da seguinte forma:

- 2008: 45 contratos de 1,291 M€
- 2009: 277 contratos de 7,354 M€
- 2010: 361 contratos de 7,854 M€
- 2011: 406 contratos de 11,340 M€

Em 2011 efectuaram-se mais de 400 operações de financiamento à microgeração solar, por meio de painéis fotovoltaicos, entre as quais o financiamento de um parque fotovoltaico no sul de Portugal, em Palmela no valor de 3,6 milhões de euros. Foi ainda apoiada a implementação de centrais de co-geração em 2 hospitais das zonas centro e sul, no valor de 4.664 milhões de euros.

As operações financeiras de leasing fotovoltaico foram distribuídas de forma equitativa entre o norte e o sul do país.

Evolução e distribuição (norte e sul do país), da produção do Leasing Fotovoltaico



Adicionalmente o Santander iniciou o desenvolvimento e implementação de um portfolio de 52 MW de projectos fotovoltaicos em Portugal licenciados no final do ano de 2010, actuando como promotor e investidor financeiro nos projectos em parceria com a NEOENPortugal.

As alterações climáticas estão na linha da frente das nossas preocupações ambientais

Criação do Gabinete para as Alterações Climáticas

- O comité de sustentabilidade do Banco Santander aprovou em Maio de 2011 a criação de um Gabinete para as Alterações Climáticas cujos objectivos são:
- Ser o centro de referência e conhecimento dentro do Grupo Santander sobre os temas relacionados com as alterações climáticas
- Analisar os riscos, novas regulamentações e directrizes internacionais neste âmbito que possam afectar o Banco Santander
- Identificar e impulsionar oportunidades de negócio na área das alterações climáticas
- Difundir internamente a contribuição do Banco na luta contra as alterações climáticas
- Fomentar as boas práticas de eficiência energética a colaboradores, clientes e fornecedores

A gestão ambiental dos impactes directos

O que não se mede não se consegue gerir, pelo que se tem investido bastante no esforço de recolha e análise dos dados relativos à nossa performance ambiental.

Em 2011 foi desenvolvido um portal na intranet que permite avaliar a pegada ambiental Global do Grupo bem como monitorizar a evolução do seu desempenho.

A avaliação da eco-eficiência do Santander Totta é feita através da comparação do historial de indicadores ambientais com o ano de 2005 (nalguns casos, o ano de referência é mais recente). Tendo por base a evolução do número de balcões e do número de colaboradores. Todos os restantes indicadores apresentados na página 39, serão, portanto, avaliados por referência a esses dois dados da nossa actividade.

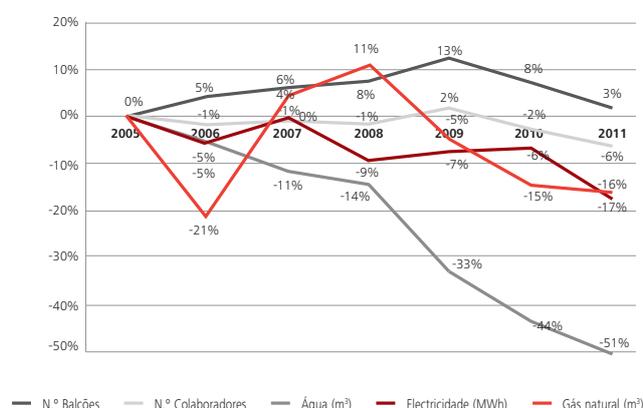
Verifica-se, que o número de balcões do Santander Totta cresceu entre 2005 e 2011 (3%), sendo que no último ano o número diminui face ao ano anterior. Já o número de colaboradores tem-se mantido genericamente estável, sendo que em 2011 se notou uma queda de 6% face a 2005.

Água e energia (electricidade e gás natural)

No final do ano de 2011, todos os valores relativos aos principais recursos naturais: água e energia (electricidade e gás natural) estão claramente abaixo do ponto de partida em 2005.

Em termos de poupança de água, houve uma redução progressiva e sustentada de 51% em 2011 face a 2005. A tendência do consumo total de electricidade também permitiu concluir que o esforço na eficiência energética tem resultado satisfatoriamente, com a redução de 16% face a 2005. Finalmente, e apesar de mais errático, regista-se a redução de 17% no consumo de gás natural em 2011 face a 2005.

Comparação entre o crescimento do número de colaboradores e balcões com o consumo de água, electricidade e gás natural até 2011, tendo por base o ano de 2005



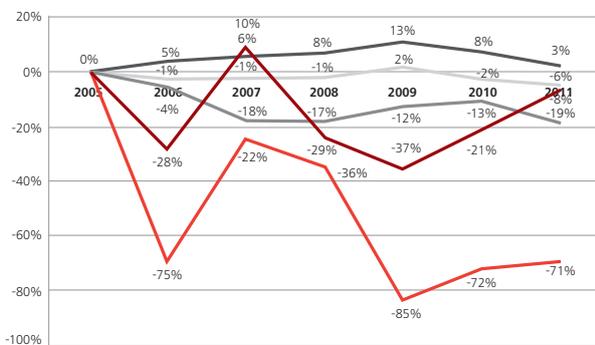
Portal na intranet do Grupo Santander

Papel e reciclagem

Conforme se pode verificar pelo gráfico abaixo, a política de redução do consumo de papel, tem sido muito bem sucedida com a obtenção de menos 19% em 2011 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.

Os dados relativos à reciclagem resultam por um lado, do envio de papel para reciclagem é altamente influenciado pela política de destruição de arquivo morto (através do encaminhamento do papel para a reciclagem), por outro, a redução de papel enviado para reciclagem deverá também ser entendida à luz da redução do consumo de papel e, como tal, a redução da quantidade de papel desperdiçado. Na mesma medida, a estabilização no valor do envio de toners para a reciclagem em cerca de 71%.

Comparação entre o crescimento do número de colaboradores e balcões com a utilização de papel e esforço de reciclagem de papel e tinteiros até 2011, tendo por base o ano de 2005

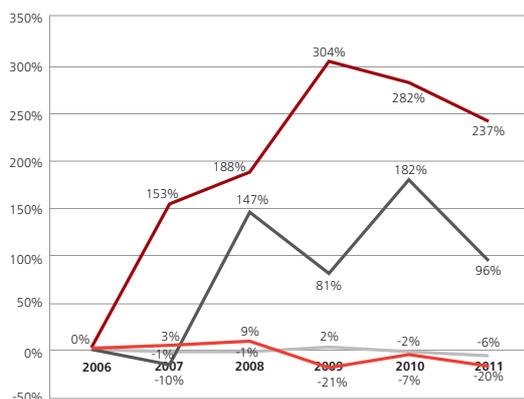


— N.º Balcões — N.º Colaboradores — Papel Consumido (toneladas) — Papel enviado para reciclagem (toneladas) — Tinteiros e toners para reciclagem

Mobilidade

A mobilidade dos colaboradores em serviço é da maior importância para o Banco. É por isso que desde 2006 se monitoriza as viagens de comboio, de avião e a distância percorrida pela frota.

Comparação entre o crescimento do número de colaboradores com a distância percorrida pela frota automóvel nº de viagens de comboio e de avião, até 2011, tendo por base o ano de 2006



— N.º Colaboradores — Distância percorrida pela frota (kmx1000) — N.º de viagens de comboio — N.º de viagens de avião

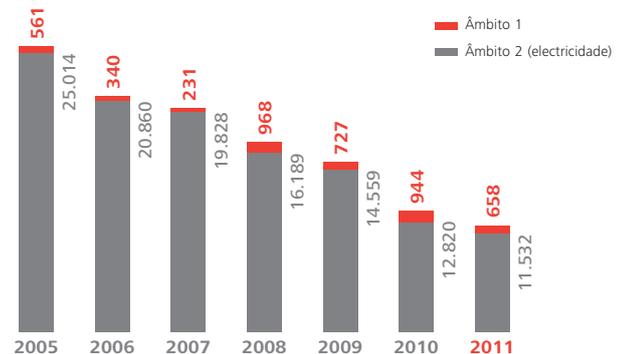
A política de incentivo à utilização de alternativas às deslocações, como a telepresença e a vídeo-conferência, e caso a deslocação seja estritamente necessária, o incentivo à utilização de transportes públicos, tem-se revelado bem sucedida no que diz respeito, em particular à alteração progressiva dos hábitos e comportamentos: as horas de vídeo-conferência e telepresença aumentaram 475% face a 2008, e as deslocações em comboio, o meio de transporte mais amigo do ambiente, registaram um aumento de 237% em 2011 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 2011.

A pegada de carbono do Santander Totta

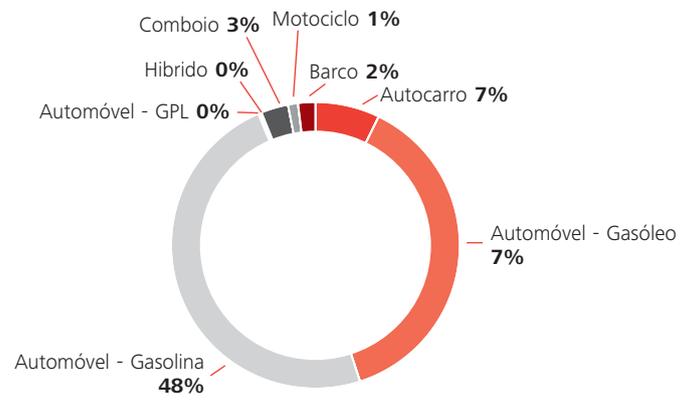
O consumo de energia traduz-se na pegada de carbono que se calcula de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa¹, pelo 7º ano consecutivo, o que torna o Santander Totta uma das empresas que em Portugal tem uma série histórica mais longa de cálculo de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa.

Em termos de impacte no clima, o ano de 2011 é marcado por uma redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE), decorrentes das operações do Santander Totta em Portugal. Na figura seguinte, é apresentada a pegada de carbono, que este ano continua a demonstrar uma tendência de redução já característica dos últimos 7 anos.

Série histórica das emissões de âmbito 1 e 2 do Santander Totta desde 2005



Meio de transporte utilizado pelos colaboradores do Santander Totta nas viagens pendulares



⁽¹⁾ Ver mais informações em www.ghgprotocol.org



As emissões da responsabilidade do Banco (conforme recomendam as directrizes que sejam classificadas como âmbito 1 e 2), totalizaram 12.190 t CO₂e, representando uma redução de 11% em relação ao ano de 2010 e de 52% face a 2005.

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 Santander Totta, representando cerca de 95% do total. A redução de 10 % nesta fonte está intrinsecamente ligada à redução do consumo de electricidade, que em relação ao ano anterior foi de 11%, reflectindo claramente as medidas de eficiência energética implementadas.

Considerando um factor normalizado, as emissões relacionadas com a electricidade desceram 2.010 tCO₂e, cerca de 12% comparando com o último ano.

Verifica-se que em 2011, a intensidade carbónica (de âmbito 1+2) por colaborador reduziu de 2,4 (em 2010) para 2,2 tCO₂e/colaborador, uma redução de 8%, o que se traduz para os colaboradores do Santander Totta numa redução de 49% das suas emissões individuais em relação a 2005.

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 sua actividade. Estas emissões são de reporte voluntário e podem ser visualizadas na página 37.

Este ano fez-se novamente um questionário para avaliação da mobilidade dos colaboradores mais pormenorizadamente, e obteve-se uma taxa de resposta de 46%, mais elevada que a obtida no último questionário que foi de 36%.

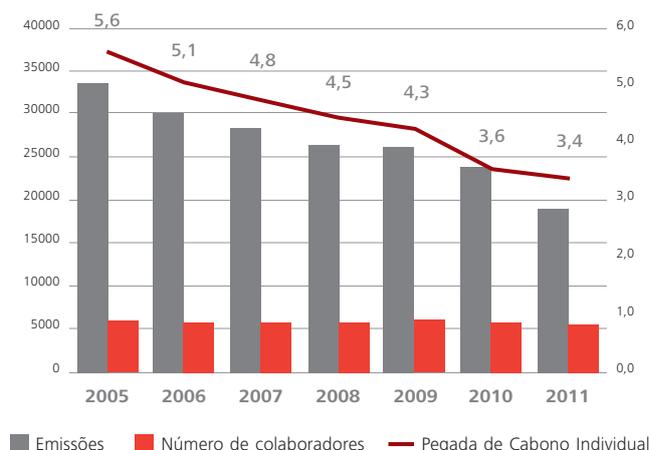
Em relação as viagens pendulares que os colaboradores realizam diariamente no percurso casa-trabalho-casa, utilizam na sua grande maioria o automóvel (76%) e, no total, contribuem com a maioria das emissões que se verificam neste âmbito (89%). São seguidas pelas viagens de avião que representam 8% das emissões.

Verifica-se que em 2011, as emissões deste âmbito, em termos globais, sofreram uma diminuição de 32%, resultante da diminuição das emissões associadas às viagens de avião (61%), e das emissões associadas às deslocações casa-trabalho-casa (menos 28% que em 2010), estes resultados vêm comprovar o sucesso da nossa política de deslocações em serviço, e das acções de sensibilização relativamente à mobilidade.

Este sucesso tem sido construído com o investimento em medidas de base tecnológica mas também comportamental e reflecte-se também no valor global da pegada de carbono.

Com estes resultados o Santander Totta demonstra de uma forma cabal que está na linha da frente no que diz respeito à redução do impacte ambiental da sua actividade.

Evolução das emissões globais, número de colaboradores, e indicador emissões por colaborador desde 2005





Emissões indirectas de GEE de reporte voluntário do Santander Totta, de 2005 a 2011

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)	Emissões 2011 (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	10
	Equipamentos a gás natural	20	16	21	22	19	17	17
	Frota da empresa (gasóleo e gasolina)	520	295	202	833	594	916	632
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/ refrigeração	nd ¹	20	nd ¹	105	105	nd ²¹	nd ¹
Total Âmbito 1		561	340	231	969	728	944	658
Variação (%)			-39%	-32%	319%	-25%	30%	-30%
Âmbito 2 emissões da produção de electricidade adquirida	Consumo de electricidade adquirida (EDP e Endesa) ²	25.014	20.860	19.828	16.189	14.559	12.820	11.532
	Normalização do consumo de electricidade ³	16.501	15.606	16.551	14.980	15.328	15.505	13.781
Total Âmbito 1+ 2		25575	21.200	20.059	17.157	15.287	13.764	12.190
Variação (%)			-17%	-5%	-14%	-11%	-10%	-11%
Total Âmbito 1 + 2 normalizado		17.062	15.946	16.782	15.948	16.056	16.449	14.439
Variação (%)			-7%	5%	-5%	1%	2%	-12%
Pegada de Carbono individual (tCO₂/colaborador)		4,3	3,6	3,4	2,9	2,5	2,4	2,2
Variação (%)			-16%	-6%	-14%	-14%	-6%	-8%

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

⁽²⁾ O valor de 2010 foi recalculado devido ao acesso a informação do consumo desagregada por fornecedor de electricidade: para a EDP de 19.906.452 kWh e para a Endesa de 23.280.635 kWh. Em 2011 o consumo de electricidade da EDP correspondeu a 17.595.365 kWh e Endesa 20.790.635 kWh.

⁽³⁾ 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.



A gestão ambiental em acções: soluções que resultam

Medidas de eficiência energética e energias renováveis implementadas ou em curso

- Medidas de racionalização energética como a automatização dos sistemas de iluminação em áreas com menor taxa de utilização, como nas casas de banho dos edifícios centrais, nas áreas de back office dos balcões, em salas de reuniões, em gabinetes e nos parques de estacionamento.
- Sistema de gestão centralizado que permite controlar a iluminação da publicidade a partir do edifício central, assim como os sistemas de ar-condicionado de 70% dos balcões.
- Medidas passivas, como o sombreamento da fachada sul do edifício central através da aplicação de uma película de vinil.
- Na área dos equipamentos informáticos, mais especificamente nos datacenters foi introduzido o freecooling, nos balcões foi otimizada a rede de UPS's.
- Conclusão do projecto de instalação de centrais fotovoltaicas de microgeração em 20 balcões.

Estas medidas resultaram na redução expressiva de 230.000 kWh no Centro Santander Totta, 143.000 kWh no edifício Miguel Bombarda, assim como uma redução no consumo de 30%, 20%, e 19% nos edifícios da Francelha, Julio Dinis, e Fonte da Moura, respectivamente.

Novas formas para produzir energia no Santander Totta

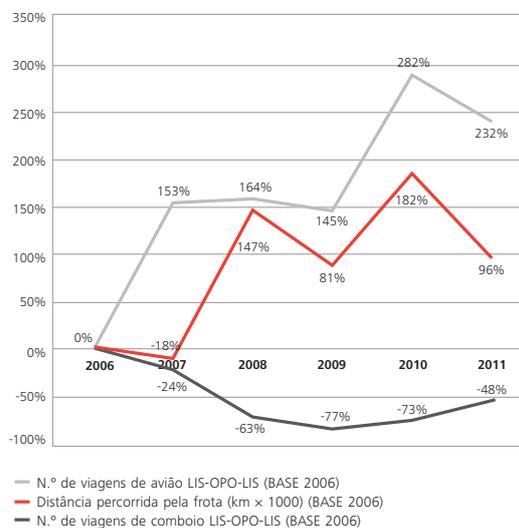
De modo a continuar a reduzir a pegada de carbono, em 2010 foram realizados diversos estudos com vista à determinação da viabilidade técnica e financeira da aplicação de novas formas de produção de energia eléctrica e térmica no Santander Totta.

Se puder ir de comboio não vá de carro

Em 2011, o Santander Totta manteve e reforçou a política de deslocações em serviço. Através de uma circular interna, os colaboradores do Santander Totta são convidados a reflectir sobre a real necessidade da viagem em causa, relembrando as várias alternativas possíveis como o telefone, correio electrónico, multiconferência telefónica e videoconferência, que permitem suprimir deslocações com a consequente racionalização de processos e optimização de recursos.

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. Por exemplo, numa deslocação entre Lisboa e Porto, os colaboradores deverão que utilizar preferencialmente o comboio, em detrimento do automóvel ou avião ficando condicionado o reembolso à adesão comprovada desta iniciativa.

Em 2011, a distância percorrida em comboio nas deslocações Lisboa – Porto foi 232% maior que no ano de 2006, ainda assim houve uma redução de 13% face a 2010, ao mesmo tempo a distância percorrida em automóvel diminuiu 31% face a 2010, as viagens de avião Lisboa – Porto diminuíram 48% face a 2006, mas aumentaram 93% face a 2010, esta conjugação de valores demonstra que face a 2006, a escolha de meios alternativos à deslocação têm-se vindo a enraizar, e que face a 2010 houve uma redução no número de viagens.

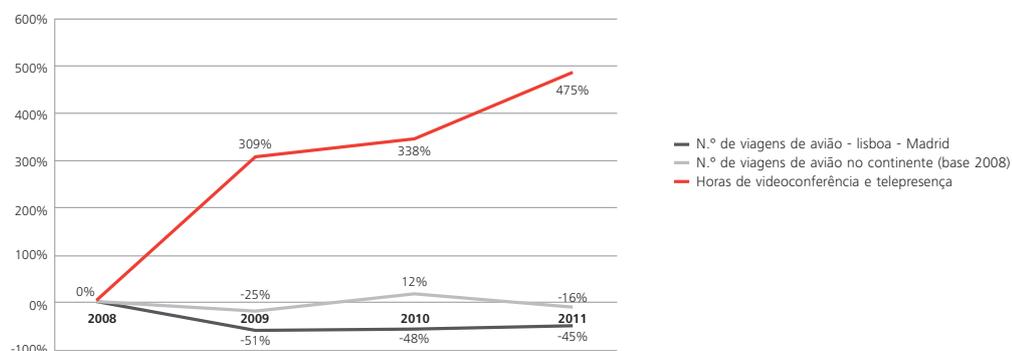




Promoção da videoconferência e da telepresença

O efeito prático da implementação da videoconferência no Santander Totta tem sido muito positivo. Ao mesmo tempo que as horas de reuniões “virtuais” mais que quadruplicaram, os colaboradores sentiram menos necessidade de se deslocar a Madrid (-45%), assim como ao Porto ou mesmo a Faro cujo número de viagens diminuiu (16%) face a 2008.

Comparação entre as horas de videoconferência e o número de viagens de avião realizadas no território nacional (Porto ou Faro) e viagens de avião de Lisboa a Madrid, tendo por base o ano de 2008



Emissões de GEE de reporte voluntário do Santander Totta, de 2005 a 2011

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)	Emissões 2011 (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	528
	Viagens de comboio	18	23	37	42	46	56	49
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.809	6.651	6.692	7.804	8.890	8.427	6.053
	Tratamento de águas residuais	178	175	176	177	183	174	166
Total		7.897	8.665	8.222	9.221	10.851	10.017	6.796
Variação (%)			10%	-5%	12%	18%	-8%	-32%
Emissões por viagem (kg CO ₂ /viagem de comboio)			114	72	72	56	72	72
Emissões por voo (kg CO ₂ /voo)			568	401	343	682	456	206



Stand do Santander Totta no Greenfest



Circuito Santander Totta no Greenfest

Promoção de boas práticas ambientais

A promoção de boas práticas a nível interno e externo tem sido uma preocupação na política de sustentabilidade do Banco, através de sensibilização e informação dos colaboradores e dos diferentes stakeholders sobre as boas práticas a adoptar em prol de um desenvolvimento sustentável.

Envolvimento dos fornecedores

A responsabilidade ambiental do Santander Totta é extensível aos seus fornecedores. Neste sentido, no pedido de homologação enviado a todos os principais fornecedores do Santander Totta, um dos pontos que se solicita para aceitação é o seguinte:

“Meio Ambiente – 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.”

Envolvimento dos colaboradores

Campanha “Dê uma pausa ao planeta”

No âmbito do plano de eficiência energética o Santander Totta lançou uma campanha interna sob o mote: “Dê uma pausa ao planeta”, que pretende ajudar a redução do consumo energético, e da emissão de gases com efeito de estufa, relembrando o que cada um pode fazer para que este objectivo seja alcançado.

Os primeiros resultados na medição de consumos são bastante positivos, tendo havido reduções no consumo de energia em todos os edifícios corporativos do Banco, bem como na maioria dos balcões.



Envolvimento da sociedade

Green Festival e Conferência “Everything is Connected”

O Santander Totta patrocinou a 4ª edição do Green Festival, no âmbito do qual organizou a 3ª conferência “Everything Is Connected - As Ciências, As Artes, Os Saberes, Complexidade e Cooperação”, que sob o mote de que tudo está interligado juntou personalidades de renome da Ciência e Humanidades, entre elas o psicólogo, consultor e especialista em inteligência emocional e liderança Martyn Newman.

Este ano, além do habitual stand, onde o Banco promoveu produtos e serviços relacionados com a protecção do ambiente e animação através de vários desafios, sorteios e passatempos; como forma de sensibilizar os visitantes para as questões ambientais, o Banco organizou o circuito Santander Totta – Prémio Eficiência e convidou todos os visitantes a conduzir um carro eléctrico de forma eficiente, consciencializando, assim, para os desafios de eficiência energética que todos temos que ter.

Banco Santander Totta é membro do BCSD Portugal

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

O BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, é uma associação sem fins lucrativos cuja missão principal é fazer com que a liderança empresarial seja catalisadora de uma mudança rumo ao desenvolvimento sustentável e promover nas empresas a eco-eficiência, a inovação e a responsabilidade social.





Principais indicadores de desempenho ambiental

Série temporal dos indicadores de desempenho desde 2005

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nº Balcões	663	693	706	714	747	716	681
Nº Colaboradores	5.995	5.908	5.944	5.921	6.125	5.857	5.774
Electricidade (MWh)	45.961	43.468	46.100	41.724	42.695	43.187	38.386
Consumo de electricidade por colaborador (MWh/colaborador)	7,67	7,36	7,76	7,05	6,97	7,37	6,83
Consumo de electricidade por área (MWh/m²)	0,24	0,23	0,24	0,22	0,23	0,23	0,20
Gás natural (m³)	9.375	7.374	9.784	10.445	8.861	7.985	7.796
Água (m³)	116.280	110.452	103.083	99.540	78.014	65.149	57.378
Consumo de água por colaborador (m³/colaborador)	19	19	17	17	13	11,12	10,22
Papel Consumido (toneladas)	605,8	580	498,6	501,3	534,9	528,9	489,0
Papel consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	101	98	84	85	87	90	87
% de papel enviado para reciclagem	55%	41%	74%	47%	40%	50%	63%
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	56	41	62	40	35	45	55
Tinteiros e toners para reciclagem	7.366	1.814	5.743	4.695	1.087	2.043	2.141
Distância percorrida pela frota (km x 1000)	2.378	1.726	1.415	4.260	3.117	4.869	3.379
Nº de viagens de comboio	-	202	512	582	817	772	681
Nº de viagens de avião	-	3.199	3.282	3.492	2.539	2.987	2.557
Horas de videoconferência/telepresença	-	-	-	219	896	961	1.262
Número de videoconferências/telepresenças	-	-	-	154	605	694	900
Nº de viagens de avião - Lisboa - Madrid	-	-	-	1.968	962	1.015	1.081
Nº de viagens de avião no continente	-	-	-	663	497	742	559

Relação com os Grupos de Interesse

Diálogo com os grupos de interesse

Um dos elementos chave da política de sustentabilidade do Grupo Santander é a relação com todos os grupos de interesse.

No âmbito da sustentabilidade o Santander utiliza novos processos de consulta com objectivo de conhecer as opiniões e expectativas de cada grupo, o que permite conhecer quais os aspectos mais relevantes para os stakeholders.

Através de diversos canais de comunicação, o Santander Totta mantém um diálogo fluido e constante com os seus accionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade em geral.

Novas tecnologias

O Santander Totta, em linha com o Grupo Santander e com objectivo de impulsionar canais de comunicação com os seus grupos de interesse criou perfis oficiais nas principais redes sociais.



Canais de diálogo

Accionistas*

8 Sessões de apresentação de resultados aos accionistas em Lisboa, Porto e Algarve
Enviados 140.000 e-mails e mais de 45.000 sms para os accionistas portugueses
Envio de boletins mensais aos accionistas
Criação da página portuguesa "Eu sou accionista"
Mais de 600 esclarecimentos rápidos através da Linha de Apoio ao Accionista
Criação do endereço de e-mail: accionistas@santander.pt

Clientes

681 Postos de atendimento
Inquéritos e estudos de satisfação
Sistema de recepção e acompanhamento de reclamações
Linhas de atendimento ao cliente
Lançamento da "Linha Premium" direccionada aos clientes Premium com serviços especializados
Netbanco particulares e empresas

Colaboradores

Santander Hoje (Intranet Corporativa)
Portal de Directores
Intranets locais
Ideias com valor (caixa de sugestões)
Comunicados internos e revista Ideias
Convenções e reuniões

Fornecedores

Portal do fornecedor www.aquanima.com

Sociedade

Site electrónico: www.santandertotta.pt
Redes Sociais – presença no Facebook, Twitter e YouTube
Conferências, fóruns, jornadas, reuniões com o terceiro sector

* Os accionistas em Portugal são referentes ao Grupo Santander que detém 99,9% do BST

Relação com os Grupos de Interesse

Accionistas e Governo Corporativo

COMPROMISSO

O compromisso do Banco Santander com os seus accionistas tem dois eixos fundamentais: a criação de valor a longo prazo e a máxima transparência informativa. O Santander promove uma relação equitativa com todos os accionistas, promove um diálogo fluido e fomenta a sua participação no percurso do Banco.

Rating

O Santander Totta é objecto de notação de *rating* pela Fitch Ratings, Moody's e Standard and Poor's.

Ao longo do 1º semestre de 2011, as três agências efectuaram uma série de *downgrades* na notação de risco da República Portuguesa.

No dia 15 de Julho, a Moody's baixou as notações de *rating* de um conjunto de bancos portugueses, mais uma vez em consequência da descida da notação do *rating* de Portugal em 4 níveis, para Ba2. A notação de *rating* da dívida de longo prazo do Banco baixou um nível, para Baa1.

Em 7 de Outubro, e de novo em sequência da descida do *rating* de Portugal, a Moodys efectuou o *downgrade* do *rating* da dívida de longo prazo do Banco para Baa2, mantendo-se o *rating* de curto prazo em P-2.

No dia 12 de Outubro, a Fitch decide rever o *rating* do Banco após a revisão do *rating* do Banco Santander, passando a notação da dívida de longo prazo de AA para AA-. Em 6 de Dezembro, após a revisão em baixa das notações da República Portuguesa, aquela agência reviu também em baixa o *rating* de longo prazo de Banco de AA- para A e o de curto prazo de F1+ para F1.

No final do ano, as notações de *rating* da dívida de longo prazo do Banco Santander Totta em comparação com os níveis da República Portuguesa eram as seguintes: **Fitch: A** (Portugal: BB+), **Moody's: Baa2** (Portugal: Ba2) e **S&P: BBB-** (Portugal: BBB-).

Agência	Notações de Rating	
FitchRatings		
	curto prazo	F1
	longo prazo	A
Moody's		
	curto prazo	P-2
	longo prazo	Baa2
Standard & Poor's		
	curto prazo	A-3
	longo prazo	BBB-

Rating a 31-12-2011



Oliveiras Milenares, na Cidade Grupo Santander, Boadilla del Monte, Espanha



De acordo com as boas práticas de governo corporativo, criou-se um Gabinete do Accionista, para aumentar a transparência e assiduidade na comunicação com os accionistas do Banco Santander que têm acções depositadas em Portugal.

Neste intuito foram organizadas oito sessões de apresentação de resultados aos accionistas em Lisboa, Porto e Algarve. Estas sessões contaram também com a participação do Gabinete de Research do Santander Totta, que deu aos accionistas uma visão actualizada da conjuntura económica.

Dinamizou-se a comunicação por via electrónica de avisos sobre factos relevantes, resultados e dividendos. Assim, foram enviados cerca de 140.000 e-mails e mais de 45.000 SMS para os accionistas portugueses.

Sistematizou-se o envio aos accionistas portugueses de boletins com informação sobre o Banco, a acção e a conjuntura económica, disponibilizados mensalmente por e-mail aos quase 18.000 Accionistas que nos facultaram esse contacto, e trimestralmente, por correio.

Criou-se a página portuguesa do site “Eu sou accionista”, que permite o acesso dos accionistas a parcerias e vantagens comerciais específicas negociadas com inúmeros fornecedores, nacionais e globais.

Dinamizou-se a Linha de Apoio ao Accionista, como canal de fácil acesso que prestou mais 600 esclarecimentos rápidos, mas completos, sobre assuntos relacionados com a acção Santander.

Criou-se igualmente o endereço de e-mail accionistas@santander.pt, que recebeu centenas de comunicações de accionistas, com dúvidas e outros pedidos que puderam assim ser resolvidos.

Estrutura Accionista

Accionistas	N.º acções	%
Santusa Holding, S.L.	196.996.017.344	99,85

Práticas de Governo

O presente relatório é elaborado nos termos do art. 70º, nº 2, al. b) do Código das Sociedades Comerciais.

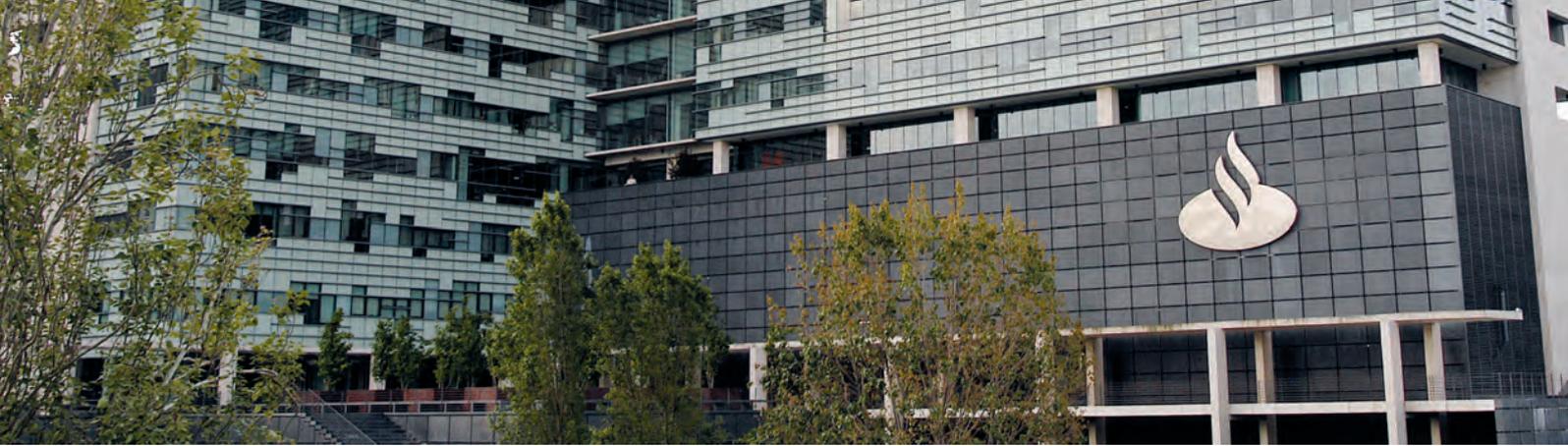
1. A Santander Totta, SGPS tem por objecto social a gestão de participações em outras sociedades, como forma indirecta do exercício de actividades económicas, e encontra-se sediada em Portugal.
2. O capital social da sociedade é detido em 99,85% pela Sociedade de Direito Espanhol Santusa, SL.
3. As acções 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: 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 definidas regras especiais relativas à nomeação e substituição dos Administradores, bem como



quanto a alterações estatutárias, aplicando-se a Lei Geral nestas matérias.

7. 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.
8. 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.
De outra 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.

Prevenção de Branqueamento de Capitais

O Santander Totta identifica-se com a sociedade e com as autoridades dos diferentes países em que opera ao reconhecer a importância da prevenção e do combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, dado serem fenómenos que afectam aspectos essenciais da vida em sociedade e que podem pôr em risco o Estado de Direito.

Deste modo, o Banco considera que a melhor forma de cumprir com o seu compromisso passa por aplicar normas e procedimentos internos eficazes e desenvolver a actividade bancária de acordo com rigorosas regras deontológicas, implantando padrões de actuação e sistemas de controlo e de comunicação, a fim de prevenir que as suas unidades sejam utilizadas no branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. A aplicação destas normas e procedimentos, possibilitam ainda garantir que todos os colaboradores do Banco observam as políticas e procedimentos instituídos.

No âmbito da prevenção e do combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, o Santander Totta dispõe das seguintes normas e procedimentos internos:

- Regulamentos;
- Estrutura orgânica dedicada à prevenção e controlo do branqueamento de capitais, integrada na Direcção de Coordenação de Cumprimento e Assuntos Institucionais;
- Quadro de pessoal formado nesta matéria, o qual é regularmente actualizado de maneira a estar preparado para

detectar situações de potencial risco. Em 2011 foram formados 2.670 colaboradores, totalizando 27.322 horas de formação, na temática Jurídica e Normativa que incluíam o módulo de Prevenção e Branqueamento de Capitais;

- Recurso a procedimentos automatizados de detecção de operações com determinadas tipologias de risco;
- Sistema de comunicação interna de operações de eventual risco.

Relativamente às unidades sedeadas no exterior, estas foram objecto de visita e/ou de controlo centralizado para verificar e seguir o efectivo funcionamento dos sistemas de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. Estas unidades aplicam os procedimentos instituídos no Banco ou o normativo legal do país onde se encontram, caso este seja mais exigente.

O sistema de prevenção e controlo interno do branqueamento de capitais é auditado anualmente, tendo em vista certificar a integridade e verificar o cumprimento das obrigações legais e dos critérios e procedimentos do Banco.

Prudência em Risco

Em linha com a 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.

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 gestão e controlo do risco operacional fundamenta-se na identificação, medição, avaliação, controlo, mitigação e informação do respectivo risco.

A Alta Direcção deve estar activamente implicada no processo de gestão do risco operacional aprovando e acompanhando todas as políticas de risco para que se alcancem os objectivos definidos, que são entre outros:

- Implementar e desenvolver um modelo de gestão global e integrado dos riscos operacionais;

- Formar todos os colaboradores no tema do risco operacional, com o objectivo de detectar e mitigar;
- Reduzir e controlar o risco operacional até aos limites definidos pela Alta Direcção (apetite de 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. Este modelo, no seu conjunto, cumpre os requisitos estabelecidos por Basileia II, bem como os estabelecidos pelo Banco de Portugal.

De uma forma global, o modelo implementado tem as seguintes vantagens:

- Permite uma gestão integral e efectiva do risco operacional. Desde a identificação até à informação do mesmo;
- Melhora o conhecimento dos riscos operacionais, tanto efectivos como potenciais, e a sua atribuição às linhas de negócio;
- Contribui para melhorar os processos e controlos.

A medição e avaliação do risco operacional é efectuada através da utilização de ferramentas quantitativas e qualitativas que permitem identificar o potencial risco subjacente às áreas e aos processos. Nestas ferramentas estão enquadradas a base de dados de eventos, indicadores de risco operacional, questionários de auto-avaliação e sistemas de alertas.

Quando se produzem indícios de “alertas” nos dados obtidos através de qualquer das ferramentas, estes são analisados e acompanhados no sentido de tomar as medidas adequadas à situação.

As diferentes etapas do modelo de Risco Operacional (RO) permitem:

- Identificar o risco operacional inerente a todas as actividades, produtos, processos e sistemas do banco, tanto existentes como novos;
- Medir e avaliar o risco operacional de forma objectiva, continuada e coerente com os standards de Basileia II e a actividade, e definir objectivos e analisar o perfil de risco definindo os respectivos limites;
- Realizar um seguimento contínuo das exposições ao RO com o objectivo de detectar níveis de risco não assumidos;
- Implementar procedimentos de controlo, melhorando o conhecimento das causas do RO assim como as suas implicações;
- Estabelecer medidas de mitigação que eliminem ou minimizem o RO;
- Definir e documentar políticas para a gestão do RO e implementar metodologias de gestão deste risco, de acordo com a normativa existente e as melhores práticas;
- Elaborar relatórios periódicos sobre a exposição ao RO e respectivo nível de controlo para a Alta Direcção e Áreas / Unidades do Grupo.

3º Encontro de Risco Operacional

A realização do encontro de Risco Operacional reuniu, no Santander Totta, a equipa e os directores da área para analisar a implementação, a gestão e os objectivos referentes a esta matéria por uma gestão eficiente do risco operacional.

O principal objectivo do evento foi realçar a importância de trabalhar em conjunto para reduzir as perdas por risco operacional no Grupo. O encontro contou com a presença de Felipe Medina, responsável da área corporativa de Risco Tecnológico e Operacional, que destacou a importância da integração do risco operacional na gestão dos processos.



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.

Relação com os Grupos de Interesse

Clientes

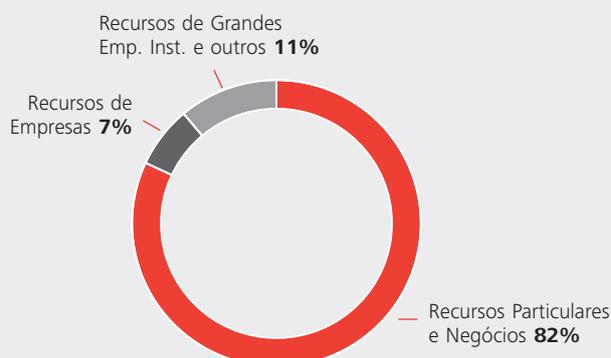
COMPROMISSO

Conseguir a melhor qualidade de serviço e satisfação dos clientes, mantendo relações estáveis e oferecendo-lhes os produtos e serviços que melhor se adaptem às suas necessidades e perfil de risco.

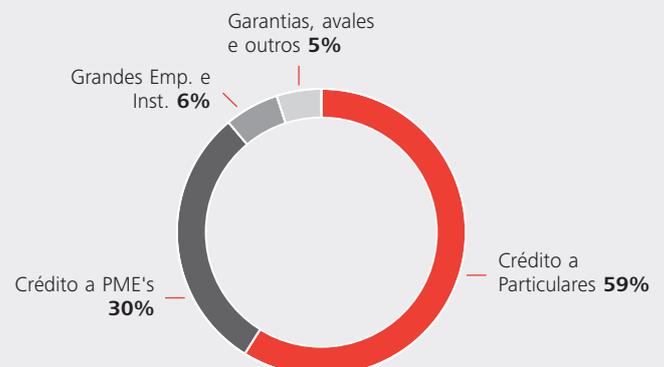
O fulcro da actividade do Santander Totta, assente na actividade de banca comercial, consistiu-se na manutenção de uma estratégia de proximidade ao cliente, privilegiando a oferta de produtos e serviços inovadores, a melhoria contínua da qualidade de serviço, a captação e retenção de clientes, a captação 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 de Recursos



Segmentação de Crédito





Acessibilidade aos Serviços do Banco

O Santander Totta coloca à disposição dos seus clientes uma rede de ATM's, e de equipamentos de *selfbanking* exclusivo para clientes em todo o território nacional.

O Banco Santander Totta conta ainda com 681 balcões e centros de empresas em Portugal, distribuídos ao longo do território continental, arquipélago dos Açores e arquipélago da Madeira. Esta rede é contemplada com 22 quiosques universitários.

Fora de Portugal, o Santander Totta possui um conjunto diversificado de 12 postos de atendimento (escritórios de representação e sucursais) distribuídos por 9 países.

Além disso, o contacto com banco pode ser feito através do *Homebanking*: *netbanco particulares* ou de empresas, ou do serviço de atendimento telefónico Superlinha, disponível 24 horas por dia todo o ano.

Nos canais de internet, *NetBanco Particulares e Empresas*, o ano de 2011 caracterizou-se pelo lançamento de novas funcionalidades, com destaque para o "Acesso Fácil" e para o *Confirming*.



Qualidade

A qualidade de serviço é um dos pilares do modelo de gestão do Santander Totta.

Em 2011, foi criado o Departamento de Experiência do Cliente no seguimento do "Projecto Experiência do Cliente" de 2010. Os principais objectivos deste departamento é dar seguimento ao plano de melhorias operativas e cimentar o valor máximo na relação, interna e externamente.

Foi criado, com efeito nos objectivos comerciais, um indicador de medição da recomendação e relação com os clientes designado de "CEM". Dentro do projecto de sistemática comercial que o Banco lançou em 2011, designado Ready, implementou-se uma família para planeamento e execução de contactos comerciais semanais com clientes especificamente de relação e proximidade.

Para apoiar estas duas áreas de actuação foi lançado o portal "redecem", onde cada colaborador pode ter acesso a métricas, análise de reclamações, dar ideias e / ou sugestões de melhorias, ter acesso a várias notícias e consultar os normativos de uma forma mais dinâmica com respostas a passatempos didácticos.

Quanto ao projecto "Radar", para revisões de processos, deu-se continuidade à sua acção de intervenções mais específicas tendo em conta a implementação de melhorias no serviço ao cliente, em particular a nível do segmento Premium, no qual foi efectuado uma análise de suporte ao segmento para o reforço da orientação de banca de relação com estes clientes.

Certificação de Qualidade

A implementação do sistema de gestão da qualidade assumiu já uma fase de velocidade cruzeiro e é já prática corrente na gestão das mais diversas áreas do Banco. Continuaram a reforçar-se os mecanismos previstos na norma ISO 9001-2008 e a melhorar continuamente as práticas de gestão tendo sempre como orientação a satisfação dos clientes.

Satisfação dos clientes

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.

2011 foi também um ano importante na detecção das várias incidências e da rápida actuação sobre as mesmas no sentido de, com essa actuação, evitar que pequenas incidências de fácil resolução se transformassem em situações de enorme impacto nos clientes. Nesse sentido, o Banco tem actuado na celeridade de resposta a reclamações dos clientes.

Ao longo dos anos o Banco foi construindo um sistema de métricas de qualidade que permite uma visão muito clara do nível de satisfação do cliente e nesse sentido poder tomar medidas de melhoria muito focadas e dirigidas aos clientes e às suas necessidades, quer através de dados dos sistemas do Banco, quer através de inquéritos a clientes (cerca de 90.000 este ano), quer ainda através de clientes mistério que ajudam a medir a qualidade efectivamente prestada.

Ao nível das redes comerciais, Particulares e Negócios e Rede de Empresas, mantém-se o funcionamento pleno do META 100, indicador que incorpora diferentes avaliações (métricas operativas e de satisfação).

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

Apoio ao Cliente	Exercício 2011	Exercício 2010	Exercício 2009
Índice de satisfação global de clientes particulares (1-10)	8,4	8,4	8,3
% de clientes particulares activos satisfeitos	93%	92%	91%
Índice de satisfação global de clientes empresas (1-10)	8,2	8	7,7
Cientes que recomendam o Banco	90%	89%	87%
Nº de reclamações de clientes recebidas na Dir de Qualidade*	6.185	5.375	6.123

* Em 2011 houve alteração de critério de classificação corporativo de reclamações passando a considerar as situações de duplicação por origem diferente, caso se tivesse mantido o critério o número anual seria 4.713

Posicionamento face à concorrência

O estudo de posicionamento iniciado em 2010 apresentou, em 2011, uma melhoria significativa da satisfação dos clientes com o Santander Totta. A segunda vaga deste estudo (Setembro a Outubro) posicionou o Banco em segundo lugar face aos seus principais concorrentes. Esta evolução positiva é ainda comprovada por outros estudos, também eles independentes, que evidenciam uma forte melhoria na satisfação dos clientes do Banco.



Escola Corporativa de Banca Comercial

A Escola Corporativa de Banca Comercial cumpriu em 2011 o seu segundo ano, e tem como objectivo criar uma rede de conhecimento que permita acumular, validar e transmitir a todo o Grupo as melhores práticas de negócio de Banca Comercial, com dois objectivos principais:

- Melhorar as capacidades das bancas comerciais do Grupo.
- Facilitar e agilizar o processo de adaptação e integração de novas geografias.

Em 2011, os principais resultados da Escola Corporativa de Banca Comercial foram:

- Conclusão da etapa de codificação dos modelos e práticas dos distintos países na área de clientes particulares. Este processo permitiu recompilar informação importante, assegurando o entendimento dos modelos de negócio por geografia.
- Lançamento da escola de empresas, aproveitando a experiência adquirida no âmbito de particulares.
- Incorporação de novos países, como os Estados Unidos, Polónia e Alemanha, para assegurar o desenvolvimento das oportunidades de negócio com uma agenda clara de projectos.
- Desenvolvimento, em colaboração com os Recursos Humanos de programas internacionais de rotação de profissionais em domínios chave.

Sustentabilidade em produtos e serviços

O Santander Totta respeita as orientações e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras, que se destinam a assegurar um correcto desenho e comercialização de todos os seus produtos e serviços financeiros. A auditoria externa e interna do Banco verifica a adequação de todos os produtos e serviços do Santander Totta em relação às orientações definidas pelas entidades reguladoras.

Produtos e serviços para particulares

Em 2011, o Santander Totta disponibilizou um conjunto de produtos e soluções diversificadas, materializado nas campanhas “Soluções Integradas”, “Soluções Poupança Strategic”, “Poupança Crescimento Primavera” e “Super Poupança Protecção”.

Em 2011, destaca-se o lançamento do cartão de crédito Ferrari destinado ao segmento *Affluent*.

Produtos para Microgeração

- Crédito Energias Renováveis
Montante – de 3.000€ a 8.000€
Prazo: de 24 a 96 meses
- Leasing Fotovoltaico
Financiamento até 100% do valor de aquisição incluindo licenciamento e montagem
Prazo máximo: 10 anos

Destques de produtos e serviços para empresas

O Santander Totta mantém uma importante presença neste importante segmento de combate ao desemprego, à exclusão social e de apoio ao espírito empreendedor, por via de diferentes parcerias.

Em 2011, o Santander Totta lançou a Solução Exporta um programa de apoio às PME exportadoras. Trata-se de um conjunto de soluções que facultará às empresas as condições necessárias para a expansão e consolidação do seu negócio no exterior.

Gestor de pagamentos e Cobranças: um serviço inovador que funciona numa plataforma online, disponibilizando gratuitamente de uma forma totalmente segura e gratuita no Netbanco Empresas para apoiar a gestão de tesouraria das empresas.

Homedeposit: solução que permite depositar numerário e cheques, de uma forma, 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 ao meio ambiente.

Produtos e serviços para o segmento universitário

O Santander Totta disponibiliza um conjunto de produtos desenhados especificamente para apoiar os estudantes universitários. Em 2011 reforçou-se a oferta e melhoraram-se os produtos já existentes.

Apoio Estratégico às Universidades

No âmbito do apoio estratégico às Universidades, já foram apoiados cerca de 3.500 alunos através da linha de crédito para o ensino superior com garantia mútua (total de 42,7 milhões de euros).

Cartão Universitário Inteligente (TUI)

Em 2011, melhorou-se o cartão universitário inteligente. Foi associado a uma grande marca internacional: Mastercard e incluiu-se uma inovadora forma de pagamento: o Paypass. Através de leitores especializados, o titular do cartão que tenha a vertente bancária activa, pode optar por efectuar pagamentos através do Paypass. Para isso, basta aproximar o cartão do terminal de pagamento, sem necessidade de retirar o cartão da carteira e, para operações de baixo valor, sem necessidade de introdução de PIN.

O TUI é um cartão universitário inteligente totalmente personalizado, com dados da instituição de ensino e do titular. No chip fica armazenada toda a informação de gestão académica que permitirá ao titular do cartão interagir com o sistema da Universidade, abrindo portas, cancelas, acedendo a computadores, requisitando livros ou fazer micro pagamentos, tudo isto através de um só cartão.

Este serviço chega a mais de 4 milhões de universitários em todo o mundo.

Ao nível de financiamento:

- Crédito Universitário Plus
- Crédito Multiopções Universitário

Ao nível de contas à ordem, cartões e produtos de poupança:

- Super Conta Estudantes Universitários
- Super Conta Ordenado Universitários
- Conta Poupança Universitários
- Conta Aforro Universitário

Cartões de Débito:

- Cartão Universitário Inteligente (TUI)
- Cartão Novo Classic Universitário

Cartões de Crédito:

- Cartão Light Universitário

Ao nível de oferta composta:

- PAC Erasmus (Para alunos que vão em mobilidade – com a subscrição de um conjunto de produtos, acesso ao cartão Light Universitário com limite pré-aprovado de 1.000€).
- PAC 4U – subscrição de um conjunto de produtos que, durante a Campanha de Matrículas permite a atribuição de um prémio.

APOIO 4U

Call Center, lançado em 2011 direccionado em exclusivo para o segmento universitário, à semelhança da Superlinha já existente. Através do Apoio4u poderão ser resolvidas ou esclarecidas questões relacionadas com contas à ordem; cartões, créditos, entre outras.



Parcerias

Instituto de Emprego e Formação Profissional

Em parceria com esta entidade pública, disponibiliza-se uma linha de crédito bonificada e isenta de comissões bancárias de apoio ao empreendedorismo e criação do próprio emprego.

IAPMEI e Autarquias

O Santander Totta participa no Programa FINICIA-Eixo II, coordenado pelo IAPMEI, que visa o apoio a negócios emergentes de pequena escala, e no Eixo-III que tem por finalidade apoiar pequenas iniciativas empresariais de interesse regional, em cooperação com Autarquias, com o Sistema Nacional de Garantia Mútua e Associações Empresariais locais.

Sistema Nacional de Garantia Mútua

Para apoiar o empreendedorismo e a criação de empresas, o Santander Totta renovou em 2011 a parceria com o Sistema Nacional de Garantia Mútua, no âmbito da linha Early Stages, que visa financiar iniciativas empresariais no primeiro estágio de desenvolvimento.

Programa Mais

Esta iniciativa liderada pela Microsoft em parceria com o Santander Totta, continua a ajudar as PME's a aceder a fundos públicos no âmbito dos Quadros Comunitários de Apoio.

O Programa MAIS, visa potenciar o crescimento e a competitividade das empresas portuguesas, divulgando e simplificando o acesso a fundos comunitários, nacionais e regionais, disponíveis para as áreas de investigação e desenvolvimento, tecnologias de informação e comunicação, formação e emprego e criação de empresas.

1ª Conferência de *International Desk*

A conferência destinou-se a promover o apoio do Grupo Santander à internacionalização das empresas portuguesas, nos mercados onde o grupo está presente e possibilitar um contacto directo entre as empresas e as equipas internacionais do Banco, através da recém-formada rede de International Desk.

O encontro internacional, o primeiro deste género no Grupo Santander, foi realizado durante dois dias, nas cidades do Porto e de Lisboa, dirigido a um número restrito de clientes da Rede Empresas.

Estiveram presentes os responsáveis das áreas de International Desk de 7 zonas geográficas, onde o Banco tem forte presença: Brasil, LATAM (Chile, México, Peru, Argentina, Uruguai, Colômbia), Reino Unido, Polónia, Estados Unidos, Angola e Espanha que apresentaram os seus países, respectivos mercados, oportunidades de investimento e valências do Grupo Santander na região.



Relação com os Grupos de Interesse

Colaboradores

COMPROMISSO

O Santander Totta promove uma gestão global do talento e liderança, de aposta na proximidade com a rede comercial e de preocupação com a conciliação da vida familiar e profissional.

INDICADORES DE CONCILIAÇÃO

- ⇒ **64 milhões** de euros disponibilizados para crédito à habitação à taxa ACT
- ⇒ **720 colaboradores** usufruíram da tarde livre no dia de aniversário dos seus filhos
- ⇒ Oferta de **301** Kit's de nascimento
- ⇒ Serviços de Conveniência em Lisboa e Porto responderam a cerca de **1.400 pedidos**
- ⇒ **60** filhos de colaboradores em **2** programas de actividade para períodos de férias

CERTIFICAÇÃO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPOSÁVEL (EFR)

O Santander Totta foi a 1ª empresa em Portugal a obter a certificação de Empresa Familiarmente Responsável.



Modelo de gestão de Recursos Humanos

O posicionamento de proximidade com o negócio e com as tomadas de decisão estratégicas do Banco marcou o rumo da actividade de Recursos Humanos em 2011.

No âmbito da proximidade às áreas e ao negócio manteve-se a linha de actuação com um reforço do modelo de acompanhamento das equipas. Os gestores de Recursos Humanos assumiram um papel preponderante no apoio directo aos responsáveis das áreas e ao desenvolvimento das carreiras dos colaboradores. A sua actuação baseou-se no acompanhamento próximo aos colaboradores com consequente gestão das oportunidades que se colocavam aos mesmos.

O modelo aplicado revelou-se também na forma como gerimos a optimização da rede de balcões em que os gestores de Recursos Humanos geriram individualmente as movimentações necessárias. Considerando o universo de todas as movimentações efectuadas durante o ano o número ascende a 1000 movimentações envolvendo todos os níveis da estrutura.

Caracterização dos colaboradores

A 31 de Dezembro de 2011 o Santander Totta empregava um total de 5.774 colaboradores, distribuídos pelas seguintes categorias funcionais:

Total de colaboradores por género e categoria funcional

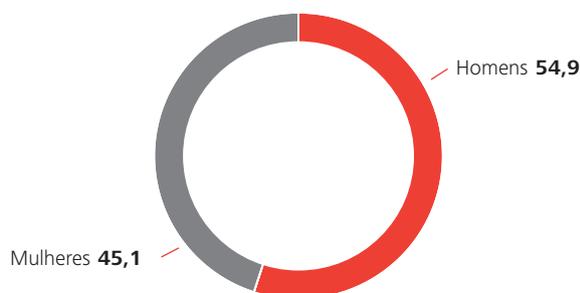
Categoria Funcional	Homens	Mulheres	Total
Dirigentes e Chefias	1.210	579	1.789
Gestores	739	799	1.538
Técnicos	520	441	961
Administrativos	699	787	1.486
Total	3.168	2.606	5.774

No que diz respeito à distribuição dos colaboradores por região, 64% e 34% estavam presentes na zona Norte e Sul do país respectivamente.

No final de 2011 o Santander Totta apresentava a seguinte distribuição dos seus colaboradores por género:

Distribuição dos colaboradores por género

%

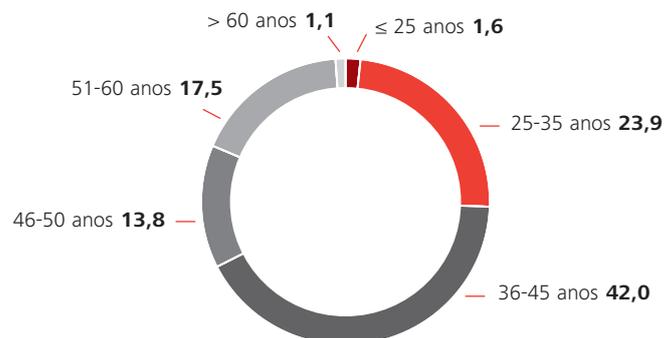


Do total de colaboradoras do Santander Totta, cerca de 22% ocupavam cargos de Direcção e Chefia.

A distribuição dos colaboradores por faixa etária foi a seguinte em 2011:

Distribuição dos Colaboradores por faixa etária

%

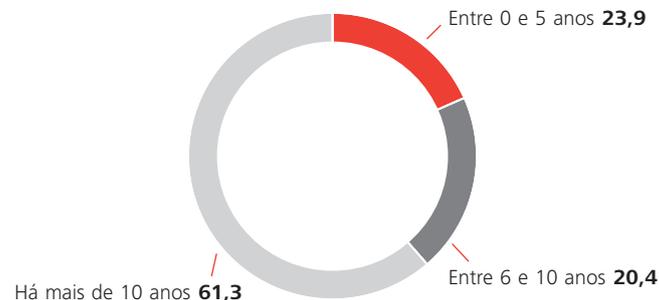


Decorrente desta distribuição, a idade média dos colaboradores em 2011 foi de 41,7 anos.

O Santander Totta numa clara aposta na estabilidade profissional, possui a quase totalidade dos seus colaboradores com contrato sem termo (98,6%), encontrando-se 1,4% dos colaboradores em regime de contrato a termo. Em 2011, três colaboradores do Santander Totta encontravam-se a tempo parcial no Banco. A aposta na estabilidade profissional dos colaboradores do banco, resulta na seguinte distribuição de antiguidade dos colaboradores do banco:

Antiguidade dos colaboradores no Banco

%



Indicadores de saúde e segurança

Índice de Gravidade por género

Homens	0,14
Mulheres	0,17

Absentismo

Taxa de Absentismo por género

Homens	1,70
Mulheres	4,78

Prevenção de riscos laborais

O Santander Totta promove um ambiente empresarial baseado na saúde e bem-estar dos seus profissionais, com especial atenção à prevenção dos riscos laborais.

Em 2011, o banco continuou com as avaliações periódicas nos postos de trabalho para validar as condições, nas quais os colaboradores desempenham as suas tarefas.

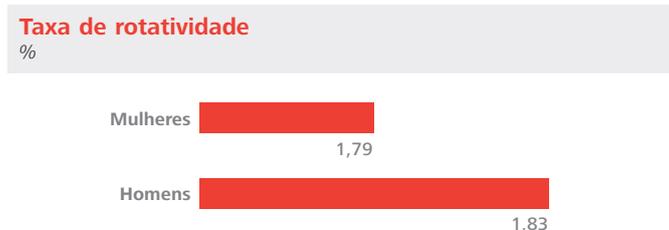
Existem um espaço na Intranet, onde os colaboradores têm acesso livre, com informação dedicada à prevenção de riscos laborais e de saúde e da promoção do bem-estar com a divulgação de artigos e recomendações.

Criar oportunidades no banco

A Política de Mobilidade e Carreiras que o Banco tem vindo a concretizar continuou a merecer especial atenção, tendo-se divulgado 65 recrutamentos internos, 35 para as Redes Comerciais e 30 para os Serviços Centrais, que totalizaram cerca de 400 candidaturas internas analisadas. Foram efectuados 25 movimentações de colaboradores dos Serviços Centrais para a Rede Comercial, o que revela a estratégia consistente de reforço das funções comerciais no Banco. São também indicadores que demonstram a dinâmica contínua que o Banco pretende para a gestão interna do potencial e mobilidade.

Em 2011 foram admitidos 63 novos colaboradores, dos quais cerca de 51% e de 49% eram homens e mulheres, respectivamente. A totalidade das admissões corresponderam a jovens recém licenciados, numa aposta contínua no rejuvenescimento e maior qualificação dos quadros do Banco.

Decorrentes destas entradas apresentadas em 2011 e das saídas verificadas neste ano, que apresentaram um valor total de 148 colaboradores, dos quais cerca de 57% e 43% dos colaboradores eram homens e mulheres respectivamente, resultaram as seguintes taxas de rotatividade:



A taxa de rotatividade global dos colaboradores do Santander Totta em 2011, apresentou o valor de 1,81%.



Alguns indicadores que espelham as oportunidades criadas:

- Upgrade funcionais para Director de Balcão – 6 colaboradores
- Upgrade funcionais para Sub-Director de Balcão – 6 colaboradores
- Upgrade funcionais para Gestor – 34 colaboradores
- Nº promoções – 364 colaboradores
- % de estagiários ou jovens licenciados admitidos nos quadros do Banco - 90%
- 364 novos níveis salariais atribuídos
- 96% dos colaboradores receberam remuneração variável em função do seu desempenho.

A avaliação de desempenho dos colaboradores desempenha um papel muito importante na sua retenção e motivação, pelo que em 2011, 99,95% dos colaboradores foram avaliados relativamente ao desempenho nas suas funções.

Compromisso com a conciliação

A obtenção da certificação “Empresa Familiarmente Responsável”, para além de uma distinção, constituiu uma responsabilidade acrescida que reforçou o nosso compromisso com a conciliação no sentido de garantir a aplicação das medidas existentes e reforçar e desenvolver novas iniciativas que permitam uma conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal cada vez mais equilibrada. Uma das iniciativas que o Santander Totta dispõe, passa pelo trabalho parcial ou de horário reduzido, sempre que se verifiquem situações justificáveis.

A implementação de um Programa de Voluntariado em que cada colaborador dispõe de 2 horas por mês do seu horário laboral para se dedicar a actividades de voluntariado e a distribuição de um kit de capas escolares para os filhos de colaboradores que entraram para o 1º ciclo de escolaridade juntaram-se à lista de medidas já existentes.

Os filhos dos colaboradores continuaram a ter uma atenção particular, mantendo-se o Prémio Melhores Alunos que distinguiu 20 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.



Prémio Melhores Alunos para filhos de colaboradores



Semana "Santander és tu"

O **reconhecimento interno** deste Programa expresso através dos resultados obtidos no inquérito aos colaboradores "Que Tal de Clima", e o **reconhecimento externo** evidenciado através dos sucessivos prémios que têm distinguido e destacado o Banco no panorama da gestão das pessoas em Portugal – Prémio APG/2008, RH Magazine/2009, Empresa Mais Familiarmente Responsável e Certificação EFR em 2010 e Prémio OCI Inovação em Comunicação em 2011 –, demonstram que o Banco está no caminho certo para atingir o objectivo de ser "uma boa casa onde trabalhar".

O *Seguro de Saúde* complementar ao SAMS contempla um universo de 11.543 beneficiários, tendo sido efectuadas cerca de 4.000 participações de despesas, durante o ano de 2011.

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, 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 Santander 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.

2011 voltou a ser um ano pleno de actividades para o *Grupo Desportivo Santander Totta*, constituindo mais uma vez, o seu ponto alto o já tradicional Encontro Nacional que decorreu nos Açores (na ilha de S.Miguel) e no qual participaram mais de 800 colaboradores e familiares, num evento repleto de actividades desportivas e culturais.

O Banco continuou a apoiar a *Comissão de Reformados*, que tem por principal missão o apoio aos reformados que têm enquadramentos familiares deficientes, nomeadamente através de um Fundo de Assistência e Apoio a Lares.

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 (um dos canais de comunicação entre os colaboradores e Recursos Humanos), recebeu cerca de 15.000 solicitações ao longo do ano, registando elevados níveis de Satisfação (numa escala de 1 a 10, obteve uma valoração de 8,9). De salientar que cerca de 61% das questões levantadas foram resolvidas no próprio dia, o que mostra o compromisso da equipa de RH de servir com eficácia os colaboradores que a si se dirigem.

O Banco tem vindo a implementar uma série de medidas que visam promover a melhoria da saúde e bem-estar dos seus colaboradores e respectivos agregados familiares.

O Programa de Moderação de Consumo de Bebidas Alcoólicas no qual o Banco comparticipa nas despesas de tratamento dos colaboradores, o reembolso de 50% do valor dispendido na compra da vacina contra o cancro do colo do útero para as filhas de colaboradores entre os 9 e os 18 anos, o apoio prestado em casos de situações de doença grave e o reembolso pela totalidade do valor dispendido na aquisição da vacina contra a gripe sazonal.

Semana Santander és tu

Continuámos a desenvolver iniciativas que têm por objectivo reforçar as vantagens de trabalhar no Santander e promover o diálogo entre os directores e as suas equipas, traços dominantes do Programa "Santander És Tu".

A realização de mais uma edição da "Semana Santander És Tu", que no ano de 2011 se desenrolou sob o mote "A Peça Chave És Tu", constituiu o ponto alto deste programa, concentrando uma série de actividades que envolvem todos os colaboradores e sintetizam o espírito associado a esta "marca", merecendo particular destaque:

- "Dia do Colaborador", com várias actividades para os colaboradores,
- "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.



Semana "Santander és tu" distinguida na categoria de Inovação no âmbito dos prémios do Observatório para a Comunicação Interna.

Dar valor à qualificação

Os indicadores que se seguem dão nota da importância que o conhecimento e o desenvolvimento assumem no âmbito das actividades desenvolvidas pela área de Recursos Humanos:

- Nº horas formação – 158.912 h
- Nº horas formação por Colaborador – 50 h
- % Participantes em acções de formação / total colaboradores – 83 %
- Avaliação média satisfação – 8,5
- % Formação e-learning – 18 %
- Nº Formadores internos certificados – 131
- Nº colaboradores c/ apoio em cursos superiores ou mestrados – 131
- Investimento em formação – 2.050.000 €
- Investimento em formação/massa salarial – 1,22 %
- Percentagem de colaboradores que foram sujeitos a uma análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira por género.

Temáticas

Tema da Formação	Colaboradores	Horas
Compromisso e Valores Corporativos	646	38.427
Competências Comerciais e Produtos	11.721	9.6819
Competências de Direcção e Gestão	287	6.852
Temática Financeira e Riscos	718	5.547
Jurídica e Normativa	2.670	27.322
Idiomas, Tecnologias e Processos	2.225	26.328
Formação no âmbito do Projecto Partenón	2.250	16.880

Número médio de horas de formação por categoria funcional

Categoria Funcional	Número médio de horas de formação
Dirigentes e Chefias	29,97
Gestores	37,931
Técnicos	16,77
Administrativos	25,22

Continuou-se a dar enfoque à formação de jovens recém-licenciados tendo este ano realizado 243 estágios. O Programa de Estágios Bolsa de Valores é a principal fonte de recrutamento externo, possibilitando a incorporação de jovens licenciados de elevado potencial. Entre 2006 e 2011 foram efectuados 1.535 estágios.

Em 2011 com a plataforma 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 que contribui para a transmissão homogénea da sua cultura e conhecimento e para a partilha sistemática de melhores práticas, locais e corporativas. Houve um impulso na formação online, sobretudo nas áreas mais técnicas, com destaque para as acções na vertente Jurídica e Normativa, num total de 36.214 horas e 5.216 assistentes de acções de formação.

No âmbito do desenvolvimento, realizou-se duas edições do **Programa Santander Futuro**, programa exclusivamente dedicado aos colaboradores com dois anos de antiguidade e com o objectivo de desenvolver competências de estratégia, negociação e networking.

Criaram-se programas de desenvolvimento para gestores premium e gestores de empresas da Rede P&N, com o objectivo de adequar acções formativas e de desenvolvimento às necessidades individuais identificadas. Através da definição do perfil e das competências que o descrevem, englobámos 298 gestores neste trabalho e respectivos directores comerciais.

No âmbito da colaboração junto das Universidades, o Banco participou em Feiras de Emprego, Jobpartys, e com apresentações junto das universidades. Existiu também a colaboração de alguns directores que visitaram as suas antigas universidades para contar o seu percurso profissional.

Reconhecer o mérito

2011 foi marcado por um ambiente macro-económico desfavorável, que teve reflexos nos resultados do Banco e que exigiu alguns ajustes na nossa Política de Compensação, nomeadamente no que respeita aos variáveis que o nosso modelo de reconhecimento integra.

Foi necessário ajustar os sistemas de reconhecimento do mérito, aproximando mais os variáveis aos resultados do negócio, sem nunca perder o reconhecimento do esforço de cada um.

Este ajuste teve um impacto maior nas funções directivas, tendo sido feito um esforço no sentido de manter o reconhecimento no que diz respeito às funções comerciais e técnicas.

Programa Mundo Santander

O programa oferece a um grupo de profissionais a oportunidade de serem colocados durante quatro meses na mesma área mas em outro país do Grupo. Promover o desenvolvimento profissional, partilhar melhores práticas entre países, reforçar a visão do Grupo e da cultura corporativa e incrementar, são os princípios objectivos do programa.

No ano de 2011, participaram 6 colaboradores das Redes em funções comerciais em Espanha (Barcelona, Madrid, Sevilha) e estão connosco comerciais originários de Espanha, Chile, e Brasil.



Francisco Rodríguez, Santander Chile, Isabel Gomez, Santander Espanha, participantes no programa em Portugal

“A vantagem de pertencer a um dos maiores Grupos Financeiros do Mundo permitiu-me ter uma experiência internacional única, onde desenvolvi competências profissionais importantes para o futuro. O programa foi muito enriquecedor ao ter-me dado a possibilidade de obter uma visão mais alargada da dimensão do Banco, conhecer diferentes áreas de negócio, trocar ideias, conhecimentos e boas práticas e alargar a minha rede de contactos internacionais”.



Bernardo Alpalhão, participante do programa, em Barcelona Espanha

O Programa “Ideias com Valor”, continuou a despertar o interesse dos colaboradores, atestado pelas mais de 317 ideias apresentadas. Promover a inovação (quer seja em domínios de negócio, de melhoria de processos ou da vida do Banco) constitui o objectivo desta iniciativa, 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.

Comunicar presencialmente, constituiu ainda uma forma de reforçar a aproximação entre os distintos níveis da estrutura permitindo a maior eficácia da mensagem que se pretende transmitir, sendo de registar a presença de elementos de Recursos Humanos em inúmeras reuniões das distintas áreas do Banco. Os mais de 1.000 colaboradores entrevistados pelos gestores de Recursos Humanos e as cerca de 300 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 1.400 directores do Banco, sendo um momento importante na apresentação das linhas de actuação para o ano e constituindo ainda uma oportunidade de convívio entre os participantes.

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, permite 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.

Comunicar com os colaboradores

Manter todos os colaboradores informados, demonstrar o que se faz e como se faz constituem os vectores da estratégia de comunicação desenvolvida.

Um permanente fluxo de informação, sustentado nas cerca de 250 notícias publicadas, dá nota da importância que a comunicação assume como factor de envolvimento e participação de todos e de favorecimento de 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:

- Intranet Corporativa
- Revista Ideias
- Edições especiais RH
- Jornal do Dia
- E-mail



Conferência Gestão no Feminino

“Resistir e Fortalecer” foi o tema central da 4ª edição da Conferência Gestão no Feminino, que contou com a participação de cerca de 200 Directoras, uma iniciativa destinada ao colectivo de mulheres com responsabilidade de gestão em distintas áreas do Banco, que tem por objectivo discutir temas da actualidade relacionados com o negócio. Estas conferências constituem um marco importante na nossa política de diversidade de género e um momento de reforço do orgulho e do sentido de pertença ao Grupo Santander.





Diálogo Social

Em 2011, o Banco manteve, a nível corporativo, as reuniões do Comité Europeu de Empresa, 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.

Questionário interno "Que tal de clima 2011"

Mantendo a estratégia de medir os níveis de satisfação interna de 2 em 2 anos, foi efectuada em 2011 a 4ª medição, através do questionário "Que Tal de Clima" tendo-se registado um índice de participação de 71% do universo dos colaboradores.

Os resultados revelam uma melhoria consistente e contínua de ano para ano, sendo também de realçar a melhoria registada em todas as dimensões analisadas.

Dimensões	2011	2009	2007	2006
Credibilidade	85%	83%	78%	74%
Dinâmica	64%	59%	56%	52%
Espírito de Equipa	81%	76%	69%	59%
Imparcialidade	65%	63%	57%	49%
Inovação	81%	80%	75%	70%
Liderança	80%	77%	73%	71%
Orgulho	92%	89%	71%	64%
Qualidade	85%	82%	75%	68%
Respeito	76%	73%	64%	64%
Santander És Tu	89%	87%	na	na
Conciliação	66%	na	na	na

Relação com os Grupos de Interesse

Fornecedores

COMPROMISSO

Optimizar a relação entre o custo e qualidade dos bens e serviços adquiridos e manter relações estáveis com os nossos fornecedores de forma eficiente, justa e transparente.

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.

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 de um requerimento e da comprovação de determinados requisitos de qualidade, que se avaliam de forma contínua de acordo com o regulamento interno do Grupo.

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 certificação de fornecedores atingindo-se no final de 2011, 125 fornecedores certificados. O Santander Totta certifica todos os seus fornecedores com contratos acima de 50 mil euros e todos os fornecedores que foram considerados pelo Banco como críticos para a actividade. No processo de certificação o Santander Totta averigua a conformidades com os "Princípios dos Direitos Humanos", através da aplicação de um questionário. A par desta avaliação de conformidade com estes princípios, o processo de certificação dos fornecedores inclui um anexo que trata especificamente do Pacto Mundial das Nações Unidas.

Principais Fornecedores

Valor da Compra	Fornecedores
< 50 000 €	164
> 50 000 € < 300 000 €	72
> 300 000€ < 1000 000 €	15
> 1 000 000 €	12
Total	263

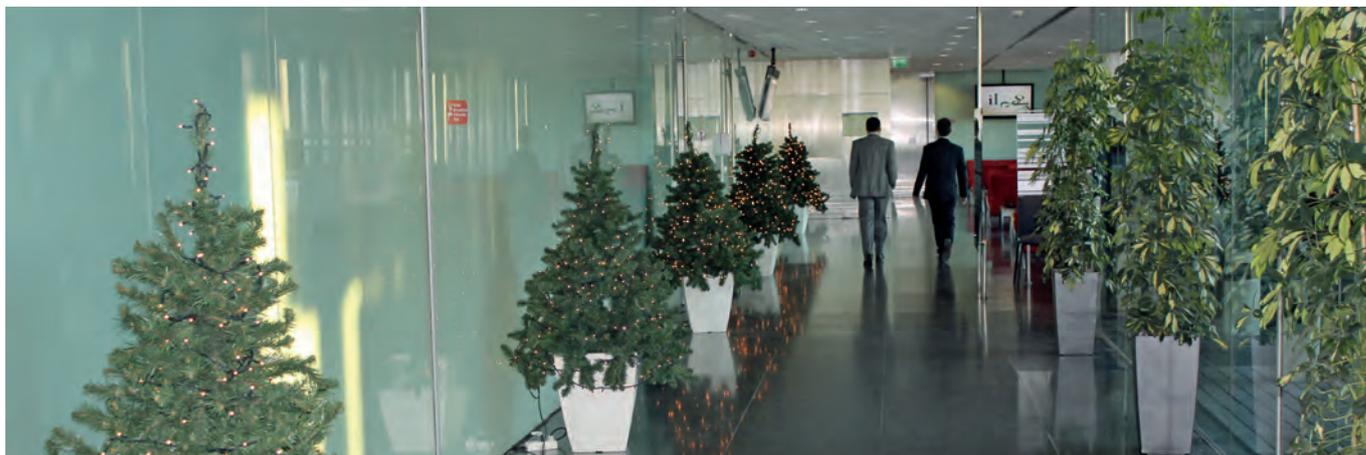
Canais de Comunicação

O Banco Santander tem estabelecido uma série de canais de comunicação com os seus fornecedores com o objectivo de manter uma relação fluida e transparente procurando novas fórmulas de interacção.

Sobre o Relatório

O Santander Totta pública pelo sétimo ano consecutivo, o Relatório de Sustentabilidade, com o intuito dar a conhecer aos stakeholders o seu desempenho, ao nível do económico, social e ambiental. Este relatório, que é publicado com uma periodicidade anual foi elaborado seguindo as directrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão (G3), auto-declarando o nível de aplicação A da GRI (G3) para o mesmo. O presente relatório de sustentabilidade abrange as actividades do Santander Totta em Portugal e a informação que apresenta, deve ser complementada através da consulta do Relatório Anual de 2011 do Banco disponível no website do Banco em www.santandertotta.pt.

Os temas incluídos no relatório foram seleccionados tendo por base não só os objectivos 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, eleitos como prioritários para o Banco, que foram os Accionistas, os Clientes os Colaboradores e os Fornecedores. Estes stakeholders foram eleitos como prioritários através de uma avaliação do grau de influência e/ou de controlo que a organização exerce sobre estes ou que estes exercem sobre a organização. Os resultados desta análise de materialidade estão disponíveis nas páginas 64 e 65 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander.



Notas Metodológicas

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

Consumo directo de energia

Para o cálculo do consumo directo de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula: Consumo de combustível (l) * PCI_x * Densidade_x / 1000, recorrendo aos seguintes factores de conversão:

Factores de conversão		Fonte:
PCI gasóleo	43,333 GJ/t	DGEG ¹ , 2010
Densidade do gasóleo	0,8325kg/l	Decreto-Lei n.º 142/2010, de 31 de Dezembro
PCI da gasolina	44,799 GJ/t	DGEG, 2010
Densidade da gasolina	0, 7475kg/l	Decreto-Lei n.º 142/2010, de 31 de Dezembro
PCI do Gás Natural	0,0379 GJ/m ³ N	DGEG: Despacho n.º 17313/2008

Consumo de electricidade

Na transformação dos consumos de electricidade para GJ foi utilizado o factor de conversão: 1 KWh = 0,0036 GJ².

Consumo de electricidade por fonte de energia primária

A desagregação por fonte de energia primária é feita com base nos dados divulgados pela EDP (fornecedor de electricidade).

Mix Energético 2011

	EDP SU	Endesa
Carvão	14%	21,59%
Hídrica	15,1%	29,52%
Eólica	31,7%	4,66%
Gás Natural	14,5%	26,27%
Outras Renováveis	9,2%	0,45%
Outras	15,4%	17,51%

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	74,0Kg CO ₂ /GJ	NIR ³ 2011 nacional
FE Gasolina	69,2Kg CO ₂ /GJ	NIR 2011 nacional
FE Electricidade	237,13tCO ₂ /GWh	Média dos 12 meses de 2011 reportados pela EDP serviço universal
	354tCO ₂ /GWh	Reportado pela Endesa
FE Avião	Voo Doméstico (kg CO ₂ e/pkm)	0,16484
	Voo Curto Curso (kg CO ₂ e/pkm)	0,09684
	Voo Longo Curso (kg CO ₂ e/pkm)	0,11147
FE Automóvel/ moto	Passageiros - Gasóleo (kg CO ₂ e /vkm)	0,187
	Passageiros - Gasolina (kg CO ₂ e /vkm)	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	0,190kg CO ₂ e / pkm	Emissões de autocarro urbano a gasóleo, por passageiro - NIR 2010 nacional
FE Pé/ bicicleta	0 kg CO ₂ e / pkm	

Índice de Gravidade por género – Dias de trabalho perdidos por acidente de trabalho com baixa por 1000 / número de horas trabalháveis

Âmbito da Taxa de Absentismo:

- Assistência à Família
- Doença
- Acidentes de Trabalho
- Maternidade/paternidade
- Suspensão
- Outros justificadas
- Injustificadas
- Greve
- Exames

Quanto ao índice utilizamos 250 dias úteis.

⁽¹⁾ Direcção Geral de Energia e Geologia

⁽²⁾ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI

⁽³⁾ NIR – NationalInventoryReport

⁽⁴⁾ IPCC – Intergovernmental Panel for ClimateChange



Lista de entidades e organizações das quais o Santander Totta é associado

- 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.
- APCE – Associação Portuguesa da Comunicação de Empresa.
- 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.
- Membro do BCSD Portugal, participando em vários projectos entre os quais se destaca o actual Grupo de Trabalho sobre Sustentabilidade no sector financeiro.

Indicadores GRI

Estratégia e Análise

GRI		Página / Observações
1.1	Mensagem do Presidente	2-3
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	13, 32-33

Perfil da Organização

GRI		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.	13-14,31,48-49
2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures.	Pág. 4-5 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
2.4	Localização da sede social da organização.	Pág. 9 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt Web Site do Santander Totta: www.santandertotta.pt
2.5	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	10-11
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	42 Pág. 89 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt Web Site do Santander Totta: www.santandertotta.pt
2.7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e os tipos de Clientes/beneficiários).	10-11
2.8	Dimensão da organização relatora.	9-11
2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista.	7-8
2.10	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório.	4-5

Parâmetros do Relatório

GRI		Página / Observações
3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	58
3.2	Data do último relatório publicado.	Maio de 2011
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	58
3.4	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo.	Verso da contra capa
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório.	58
3.6	Limite do relatório.	58
3.7	Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Não existem
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades, passíveis de afectar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou 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.	58
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Não ocorreram
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não ocorreram
3.12	Sumário do Conteúdo da Tabela GRI.	Presente Tabela.
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	O presente relatório à semelhança dos anteriores não foi submetido a verificação externa.



GRI		Página / Observações
4.1	Estrutura de governação da organização, 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.	12, 14, 42-43 Pág. 4-5,61,79 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.2	Indique se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um director executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	O presidente do Conselho de Administração do Santander Totta não desempenha funções executivas.
4.3	Indique, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	O presidente do Conselho de Administração do Santander Totta não desempenha funções executivas. Não existem administradores independentes. Pág. 59-60 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.4	Mecanismos que permitam aos accionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	40
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Pág. 67-78 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	42-44
4.7	Processo para a determinação das qualificações e 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 de gestão de risco e partilham uma visão global de negócio. Pela sua participação nas plataformas de reflexão sobre sustentabilidade do Grupo, os responsáveis de topo partilham um visão global de sustentabilidade aplicada à estratégia da empresa.
4.8	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	13, 30
4.9	Processos do órgão de governação, hierarquicamente mais elevado, 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 as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	14
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. 69,77 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.11	Princípio da precaução da organização.	43-44
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	14, 49
4.13	Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais.	14, 38, 60
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	40
4.15	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas.	58
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	58 Pág. 64-65 do Relatório de Sustentabilidade do grupo Santander, disponível em www.santander.com
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	Pág. 64-65 do Relatório de Sustentabilidade do grupo Santander, disponível em www.santander.com

Abordagens de Gestão

	Página / Observações
Económica	7-9 Pág. 9,10 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
Ambiental	13,30,32-34
Laboral	13,40,51
Direitos Humanos	30-31,57
Social	30,40,56
Responsabilidade pelo produto	47,48
Produtos e Serviços (Suplemento para o Sector Financeiro)	31,47,48

Desempenho Económico

GRI	Página / Observações	
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo: Produto bancário; Custos operativos; Custos por Colaborador; Donativos e outros investimentos na comunidade; Resultado líquido; Pagamento a investidores e Impostos.	9
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	29,31
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	50,52-55 Pág. 70,74-75,77,78 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.	O rácio toma o valor de 1,75, atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 848,80€ e o salário mínimo adicional em 2011 foi fixado em 485,00 €.
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com Fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	57-58 O Santander Totta interpreta como local o país de operação. A maioria das compras são efectuadas aos fornecedores locais. Apenas as grandes aquisições podem ser objecto de concursos internacionais.
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	No recrutamento de novos colaboradores, o factor determinante, são as competências do candidato. Em 2011 a maioria dos membros da Comissão Executiva do Santander Totta eram portugueses, existindo um membro chileno.
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou Pró bono.	9,13
EC9	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	16-17,28,46

Desempenho Ambiental

GRI		Página / Observações
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	33, 39
EN2	Porcentagem de materiais utilizadas que são provenientes de reciclagem.	Não é usado papel reciclado na actividade do Santander Totta. Foi feita uma análise que demonstrou o aumento de consumíveis em impressão em papel reciclado.
EN3	Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária.	32,39
EN4	Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária.	32,39
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	32,36,38-39
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	32,36,38-39
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas.	36,38
EN8	Consumo total de água, por fonte.	32,39
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	Não se verificou afectação de áreas protegidas.
EN12	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	As operações do Santander Totta não têm um impacto directo sobre a biodiversidade.
EN16	Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	33-37
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	33-37
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	34,36-37
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 saneamento.
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	33,39
EN23	Número e volume total de derrames significativos	As operações do Santander Totta não geram derrames.
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte.	36-38
EN27	Porcentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	O Santander Totta possui maioritariamente produtos intangíveis, sem possibilidade de recuperação.
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de 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.	33-35
EN 30	Total de gastos e investimentos ambientais	No decorrer de 2011 o Santander Totta realizou investimentos em melhorias nos seus edifícios e sucursais. Estes investimentos possibilitaram reduzir o consumo de energia do banco e consequentemente diminuir a pegada ambiental do mesmo.

Desempenho Social – Práticas Laborais

GRI		Página / Observações
LA1	Discriminação da mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	39,51
LA2	Número total de trabalhadores e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.	51,52
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro.
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação colectiva.	Em 2011, 93,3% dos colaboradores do Santander Totta estavam abrangidos por acordos de contratação colectiva.
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação colectiva.	O banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT. Em algumas situações o Santander Totta acordou com os colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei face à disponibilidade do próprio.
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos relacionados com o trabalho	51
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves.	52
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	54
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	52-54
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	52
LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	12 Pág. 4-5,79 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções.	O Banco não faz qualquer discriminação em termos de salário entre homens e mulheres.

Desempenho Social - Direitos Humanos

GRI		Página / Observações
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.	57
HR2	Percentagem dos principais Fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	57
HR4	Número total de casos de discriminação e acções tomadas.	Não ocorreram
HR5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Não existiram
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	De acordo com a legislação em vigor em Portugal, o Santander Totta, apenas recruta colaboradores em idade adulta. Deste modo não existiram casos de risco de ocorrência de trabalho infantil.
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	O Santander Totta cumpre com toda a legislação em vigor em Portugal, nesta matéria. Deste modo não existiram casos de ocorrência de um risco significativo de trabalho forçado ou escravo.

Desempenho Social - Sociedade

GRI		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	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.	43 Pág. 12-13 do Relatório de Sustentabilidade do grupo Santander, disponível em www.santander.com
SO3	Percentagem de trabalhadores que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	43
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram registados casos de corrupção
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	As relações institucionais do Santander Totta resumem-se a entidades públicas e corporativas, de tutela e sector de negócio, respectivamente. Deste modo o Santander Totta não intervém nem influencia a elaboração de políticas públicas.
SO8	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos.	Não ocorreram

Desempenho Social – Responsabilidade do Produto

GRI		Página / Observações
PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo 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 na saúde e a segurança dos seus Clientes.
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	48 Os produtos e serviços do Santander Totta, cumprem um normativo rígido com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão como o Banco de Portugal e de auditorias externas realizadas aos processos do banco.
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do Cliente.	47
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	49
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Em 2011 ocorreram 3 coimas, num total de 12.500 euros. Destas coimas, duas apresentando um valor de 6.500 euros e 2.500 euros, resultaram de dois processos de contra ordenação por não cumprimento cabal dos deveres de informação na comercialização de depósitos. A última coima, no valor de 3.500 euros resultou de um processo de contra-ordenação por indisponibilidade do Livro de Reclamações num Balcão do banco.

Indicadores Específicos para o Sector Financeiro

GRI		Página / Observações
FS1	Políticas que contenham aspectos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio.	13,30
FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio.	30-31
FS3	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos.	30-31
FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	52-53
FS5	Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita os riscos e oportunidades sociais e ambientais.	29-31
FS6	Percentagem das linhas/ segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	45 Pág. 25-31 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	48
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental por linha de negócio.	31-32,48
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 portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspectos sociais e ambientais.	30-31
FS11	Percentagem de activos sujeitos a avaliação ambiental e social.	Informação não disponível
FS12	Políticas de voto sobre aspectos sociais e ambientais aplicada a acções sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão de voto.	A participação do Santander Totta em Empresas e outros grupos de influência da sociedade é efectuada com base numa política de voto que tem em consideração aspectos éticos e ambientais.
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	40,46
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 desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros	48-49
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	28 O Santander Totta tem implementado na sua comunicação com clientes e nas suas fichas de produtos uma linguagem mais simples e uniforme.

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

Este relatório foi impresso em papel ecológico e fabricado mediante processos respeitadores do meio ambiente

© Maio, 2012, Santander Totta

Paginação, impressão e acabamento: Europress, Lda.

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

