

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE



2012



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

2 Mensagem do Presidente

4 Factos relevantes em 2012

6 Visão e valores

7 Actividade e indicadores

11 Santander e a Sustentabilidade

12 Integração num Grupo global

14 Presença em índices de
Sustentabilidade

15 Gestão da Sustentabilidade

19 Santander Totta e a
Sustentabilidade

21 Governo Corporativo

22 Comissão Executiva

23 Governo da Sustentabilidade

25 Gestão de risco

27 Actividade sustentável no Santander Totta

28 Clientes, qualidade e
satisfação

31 Produtos e serviços

34 Análise de risco social e
ambiental nas operações de
crédito

36 Ambiente e alterações
climáticas

45 Fornecedores

47 Investimento social

48 Santander Universidades

55 Investimento na comunidade

59 Colaboradores

67 Accionistas e investidores

69 Avaliação

71 Processo de elaboração do
relatório de Sustentabilidade

73 Índice de Conteúdos GRI e
UNGC

MENSAGEM DO PRESIDENTE



■ “ENTENDEMOS QUE A CONFIANÇA É UM FACTOR DETERMINANTE PARA O DESENVOLVIMENTO DE RELAÇÕES SUSTENTÁVEIS E DURADOURAS”

1

Que enquadramento faz e que desenvolvimentos destaca na política de sustentabilidade do Santander Totta?

O Santander Totta entende que ser sustentável é desempenhar a sua actividade contribuindo para o progresso da sociedade, onde estamos inseridos, tendo em conta o impacto no meio ambiente, procurando assumirmo-nos com um parceiro de confiança e estar próximo dos nossos *stakeholders* de forma a melhor responder às suas necessidades.

Conscientes de que na actual conjuntura a confiança é determinante, lançámos no final do ano a campanha ‘Confiança’, que pretendeu reforçar o nosso objectivo de sermos o Banco de confiança dos portugueses. Entendemos que a confiança é um factor determinante para o desenvolvimento de relações sustentáveis e duradouras junto dos nossos clientes e *stakeholders*.

Com o objectivo de integrar a sustentabilidade ao mais alto nível no nosso modelo de negócio, em 2012 criámos o comité de sustentabilidade, alargando o modelo de governo para a sustentabilidade, que tinha já estruturado um grupo de trabalho para gerir a sustentabilidade há 7 anos.

2

Qual é o foco da política de sustentabilidade do Santander Totta?

Vamos continuar a seguir um eixo central, que é o apoio ao ensino e conhecimento através de projectos desenvolvidos em parceria com várias instituições de ensino superior. Neste âmbito, e tendo em conta o actual contexto, estamos a implementar novos projectos em parceria com as Universidades com enfoque na empregabilidade dos recém-licenciados, na mobilidade e na sua preparação para entrada no mercado de trabalho.

A médio e longo prazo só seremos competitivos se, por um lado, tivermos retido os talentos das melhores universidades e centros de ensino superior e investigação, para podermos criar valor acrescentado e, por outro, se promovermos o investimento produtivo e virado para a competitividade internacional. O Santander Totta aposta, assim, no futuro do país ao investir em parcerias com o ensino superior, promovendo o capital intelectual que nos permitirá amanhã criar produtos com valor acrescentado e competitivos, única solução de crescimento para o país.

Actualmente contamos com 45 convénios com Instituições de Ensino Superior. Neste âmbito, o Santander Universidades promove também uma série de importantes prémios universitários, em parceria com algumas das principais universidades do país, visando incentivar a excelência nas áreas científicas e o empreendedorismo. Actualmente, posso dizê-lo, somos o Banco de referência dos universitários e das universidades portuguesas.

3

E em termos de ambiente e solidariedade social?

Estas são duas áreas bastante importantes na nossa política de responsabilidade social, e essenciais para um crescimento sustentável.

No ambiente continuamos a monitorizar a nossa pegada de carbono, somos uma das empresas em Portugal com um histórico mais antigo. O combate às alterações climáticas e preocupação com a promoção e formação de boas práticas é também uma prioridade para nós. Em 2012 compensámos ou mitigámos emissões de carbono de alguns projectos através da aquisição de créditos de carbono, e foram alcançados também importantes resultados na redução de consumos, que nos colocam numa boa posição para alcançar os objectivos definidos até 2015.

No apoio social através do nosso forte grupo de colaboradores voluntários, a quem não quero deixar de agradecer, mantivemos uma política activa no apoio a várias iniciativas, de carácter social. Continuamos também a apoiar projectos de cariz social através de protocolos, donativos e patrocínio e de mecenato cultural a várias Associações e Instituições do solidariedade social.

4

Na actual conjuntura económica, o Santander Totta desenvolveu algum produto ou serviço de forma a apoiar a sociedade onde está inserido?

Em 2012 continuamos a apoiar a sociedade portuguesa, quer através do reforço do apoio às empresas nacionais, quer no lançamento de produtos para particulares adaptados às dificuldades dos nossos clientes.

A nossa posição confortável de liquidez permitiu-nos continuar a apoiar a economia. Lançámos a campanha 'Plano Activação' na qual disponibilizamos uma linha de financiamento para os projectos das empresas no valor de 1,5 mil milhões de euros.

Para os nossos clientes particulares lançámos um programa com objectivo de apoiar e resolver de forma estrutural situações de incumprimento. Neste âmbito foram formalizados mais de 9 000 acordos, criando assim condições para os clientes voltarem a conseguir pagar as suas prestações.

5

Qual o balanço que faz da actividade do Santander Totta em 2012?

Apesar da recessão económica que condicionou o País em 2012, o Santander Totta conseguiu reforçar a solidez do seu balanço, alcançando um *core capital* de 12,3% (13,1% no 1T13) – muito acima do exigido pelas autoridades – e aumentou significativamente o seu resultado líquido, que alcançou 250 milhões de euros.

Quero sublinhar o excelente trabalho das equipas do Banco num ambiente económico adverso, o que é bem atestado pelo facto de o resultado recorrente, baseado na banca comercial doméstica, ter alcançado 115 milhões de euros, o que só por si quase duplica o resultado líquido do ano anterior. Este excelente resultado decorre, sobretudo, de um crescimento de depósitos, de uma redução dos custos operacionais de 9,5%, de uma gestão rigorosa, prudente e em antecipação dos riscos e imparidades inerentes ao difícil momento que caracteriza o negócio bancário, e ainda do facto de não termos de suportar nenhum encargo relativo a recapitalização ou garantias por parte do Estado. Efectivamente, o Banco não necessitou nunca de nenhum apoio por parte do Estado, tendo a sua capitalização decorrido sempre do seu crescimento orgânico e dos seus resultados.

6

Quais são as apostas para 2013?

Em 2013, iremos estar ainda mais próximos dos nossos clientes, pondo a nossa solidez, eficiência e inovação ao seu serviço, e continuaremos a trabalhar para merecermos a preferência daqueles de que não somos, ainda, o Banco principal. Continuaremos também a integrar a sustentabilidade no nosso modelo de negócio.

António Vieira Monteiro
Presidente Executivo

FACTOS RELEVANTES EM 2012

Janeiro	Fevereiro	Março
<ul style="list-style-type: none"> • Santander Totta e ISEG desenvolvem curso de Internacionalização • António Vieira Monteiro nomeado presidente executivo do Santander Totta 	<ul style="list-style-type: none"> • Revista Euromoney elege Private Banking do Santander Totta como o melhor em Portugal • Santander Totta, o único dos grandes Bancos em Portugal a apresentar resultados positivos em 2011 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusão do Programa Especial de Inspeções da Troika e BdP (WS3) – Grupo Santander Totta obtém juntamente com outra instituição financeira a melhor nota da avaliação • Santander Totta eleito o “Melhor Banco em Portugal” pela revista Global Finance • Santander Totta promove debate com Universidades sobre o Cartão Universitário Inteligente • Eduardo Lourenço vence Prémio Universidade de Lisboa • Edifícios centrais do Banco juntam-se à Hora do Planeta  
Julho	Setembro	Outubro
<ul style="list-style-type: none"> • Santander eleito “Melhor Banco do Mundo” e Santander Totta “Melhor Banco em Portugal” pela revista Euromoney  	<ul style="list-style-type: none"> • Santander Totta celebra acordo com Faculdade de Ciências Médicas da Universidade NOVA de Lisboa • Euromoney elege Santander Totta como o “Melhor Distribuidor de Produtos Estruturados em Portugal” • Cerca de 500 colaboradores do Banco correm na Meia Maratona e Mini Maratona Santander Totta no Porto 	<ul style="list-style-type: none"> • Santander Totta arranca com Plano de Activação para apoiar economia portuguesa • Banco reúne empresas exportadoras na Conferência Exportação – “Experiências e Oportunidades” • Presença no Green Fest, o maior festival de sustentabilidade em Portugal  

Abril

- Prémio de Mérito Científico Santander Totta / Universidade NOVA atribuído a investigação sobre tuberculose
- Santander Totta celebra Internacionalização da Universidade de Coimbra com a atribuição de 30 bolsas de mobilidade internacional
- Lançamento de plano estruturado para ajudar famílias em dificuldade no pagamento de créditos



Maio

- Santander Totta e Universidade do Porto desenvolvem concurso de Ideias de Negócio para empreendedores
- Santander Totta distingue estudantes de mobilidade na Universidade do Porto
- Banco atribui Prémio de Jornalismo Económico



Junho

- Santander Totta vence prémio de “Melhor Contact Center do Sector Banca”, atribuído pela Associação Portuguesa de Contact Centers
- Santander Totta passa a ser acompanhado pela agência canadiana de rating DBRS, destacando-se com a melhor classificação do sector
- Colaboradores pedalam de Lisboa ao Porto por uma causa solidária, no âmbito da Semana Santander És Tu
- RedEmprendia lança concurso de ideias de negócio para universitários
- Aluno da Faculdade de Economia do Porto vence 9ª edição do Prémio Primus Inter Pares



Novembro

- Banco Santander Totta assina acordo com Instituto Politécnico de Beja
- Santander Totta premeia investigação científica na Universidade da Beira Interior
- Santander Totta é o “Banco Mais Sólido em Portugal”, na categoria de Grande Banco dos prémios Exame
- Revista “The Banker” elege o Santander Totta, como o “Banco do Ano em Portugal”
- Santander Totta organiza encontro com os fornecedores



Dezembro

- Abertas inscrições para edição 2013 do Primus Inter Pares
- Resultado do Programa de Inspeções On-Site à exposição aos sectores da construção e promoção imobiliária destaca Santander Totta com o único dos grandes Bancos, que a Set/2012 não necessitava de registar mais imparidades
- 9.ª Edição do evento “Pão de Todos” junta 400 colaboradores voluntários, e compensou as emissões de carbono recorrendo ao *carbonfree*, o selo da responsabilidade climática®
- Santander Totta cria o Comité de Sustentabilidade
- Banco lança “Campanha Confiança”



VISÃO E VALORES

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 concorrentes 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 às 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.

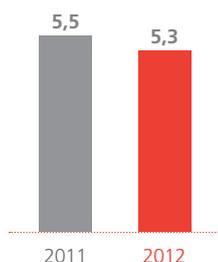
Ética e sustentabilidade

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

INVESTIMENTO EM RSC

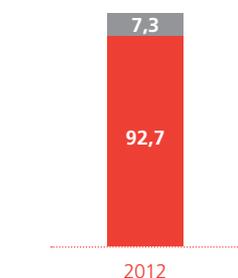
Milhões de euros



DISTRIBUIÇÃO DO INVESTIMENTO EM RSC

%

■ Comunidade ■ Universidades



BALANÇO E RESULTADOS (Milhões de euros)

	Dez-12	Dez-11	Var.
Activo Líquido	41.400	42.224	-2,0%
Crédito Líquido	26.942	28.340	-4,9%
Recursos de Clientes	27.054	27.152	-0,4%
Capital Próprio	2.767	2.274	+21,7%
Margem Financeira Estrita	550,0	562,8	-2,3%
Comissões, Outros Res. Act. Bancária e Actividade Seguros	554,2	350,9	+57,9%
Produto Bancário	1.234,0	843,2	+46,4%
Resultado de Exploração	769,4	329,7	+133,4%
Resultado Antes de Impostos e I.M.	313,2	43,1	>200%
Resultado Líquido	250,2	63,9	>200%

RÁCIOS (%)

	Dez-12	Dez-11	Var.
ROE	12,9%	1,5%	+11,4 p.p.
ROA	0,6%	0,2%	+0,5 p.p.
Rácio de Eficiência	37,7%	60,9%	-23,2 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios*	13,3%	11,5%	+1,8 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios Base (Tier I)*	13,3%	11,5%	+1,8 p.p.
Core Capital*	12,3%	11,0%	+1,3 p.p.
Crédito Vencido a mais de 90 dias / Crédito Total	3,51%	2,19%	+1,3 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	3,55%	2,24%	+1,3 p.p.
Crédito em Risco / Crédito Total	4,33%	2,85%	+1,5 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido a mais de 90 dias	98,6%	107,1%	-8,6 p.p.
Cobertura de Crédito com Incumprimento	97,6%	104,5%	-6,9 p.p.
Cobertura de Crédito em Risco	79,9%	82,3%	-2,4 p.p.
Rácio de Transformação**	127,1%	139,5%	-12,4 p.p.

NOÇÕES DE RATING

	Dez-12	Dez-11
FitchRatings		
curto prazo	F3	F1
longo prazo	BBB-	A
Moody's		
curto prazo	NP	P-2
longo prazo	Ba1	Baa2
Standard & Poor's		
curto prazo	B	A-3
longo prazo	BB	BBB
DBRS		
curto prazo	R-1 (low)	-
longo prazo	BBB (high)	-

OUTROS DADOS

	Dez-12	Dez-11	Var.
Colaboradores	5.715	5.828	-113
Colaboradores em Portugal	5.665	5.774	-109
Pontos de Atendimento	667	715	-48
Total de Agências e Centros Empresa em Portugal	652	681	-29

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ECONÓMICO GERADO (Produto Bancário)

	Dez-12	Dez-11	Var.
Valor Económico Distribuído	538,5	466,4	15,46%
Dividendos	70	32	118,75%
Custos Gerais Administrativos	140,0	150,1	-6,72%
Custos Colaboradores	260,3	299,8	-13,16%
Investimento em Responsabilidade Social Corporativa (RSC)	5,3	5,5	-3,64%
Valor Económico Retido	695,5	376,7	84,62%

* Com resultado líquido de dividendos a distribuir

** Calculado de acordo com a definição do "Memorando de Entendimento"

- Resultado líquido de 250,2 M€
- Core capital de 12,3%, muito acima do exigido pelo Banco de Portugal (BdP) para o final de 2012, e sem nenhuma ajuda pública ou privada para aumento de capital
- Rácios de crédito vencido abaixo da média do sector
- Sem necessidades de reforço de imparidades segundo o Programa de Inspeções do BdP
- 5,3 M€ de Investimento em RSC

Enquadramento da actividade

O ano de 2012 caracterizou-se pelo acentuar da conjuntura recessiva motivada pela crise económica e financeira internacional. Sendo assim, o modelo de gestão comercial foi decisivo para minimizar o actual contexto de dificuldades.

O Santander Totta enveredou por uma estratégia baseada no controlo rigoroso do crédito vencido e na solidez da estrutura operacional e de balanço, com posições adequadas de capital e de liquidez alcançadas unicamente com recurso à geração interna de resultados, sem necessidade de acesso às linhas públicas de apoio ao sector bancário.

O reforço da solidez e da desalavancagem do balanço, com uma melhoria significativa do *gap* comercial, em paralelo com posições confortáveis de liquidez e de capital foram prioridades fundamentais para o Santander Totta.

A posição confortável de liquidez do Santander Totta permitiu a continuação de uma política de apoio às empresas economicamente viáveis, que se tem vindo a traduzir na posição de destaque alcançada nas

Linhas PME Investe/Crescimento e no lançamento da “Campanha Totta Activação”, na qual disponibilizou uma linha de financiamento no valor de 1,5 mil milhões de euros às empresas que apresentem projectos viáveis.

Nas “Linhas PME Investe”, que, nos últimos anos, têm assumido, uma importância crescente, o Santander Totta tem mantido uma política de apoio ao sector empresarial português, o que se traduz na quota de mercado de concessão destas linhas, em 31 de Dezembro de 2012, de 17% e na colocação de mais de 16 mil operações, num valor de 1,7 mil milhões de euros. O Santander Totta é o 1º Banco na linha PME Crescimento, lançada em Janeiro de 2012, com uma quota de mercado de 20% do total das operações.

Ocupa também a liderança na linha PME Alargamento, com 27% de taxa de adesão, proporcionando o alargamento de prazo de todas as operações contratadas ao abrigo das Linhas Investe e a introdução de um período de carência de 1 ano, o que, tendo em conta as restrições de crédito com que as empresas se estão a defrontar neste momento, permite a melhoria da sua liquidez.

O Banco mantém, também, a liderança em *factoring* e *confirming*, com uma quota de mercado de 20,3%, o que comprova o compromisso e disponibilidade do Banco no apoio à tesouraria das PME, tecido empresarial vital para o crescimento da economia Portuguesa.

Também na área de clientes particulares, e para fazer face às crescentes dificuldades financeiras das famílias, o Banco implementou um conjunto de soluções dirigidas a clientes nos quais se detectem os primeiros sinais de incapacidade de reembolso, de forma a evitar a

Na área de clientes particulares, e para fazer face às crescentes dificuldades financeiras das famílias, o Banco implementou um conjunto de soluções dirigidas a clientes nos quais se detectem os primeiros sinais de incapacidade de reembolso.

degradação do nível de incumprimento e assegurar, mediante um acompanhamento próximo de cada situação, a negociação de novas condições de pagamento mais adequadas às suas capacidades financeiras actuais.

Neste contexto, o Banco lançou um programa com o objectivo de apoiar e resolver de forma estrutural situações de incumprimento, tendo sido muito bem aceite por parte dos clientes. Foram formalizados mais de 9.000 acordos, com impactos significativos, não só no controlo do incumprimento, mas sobretudo criando condições para os clientes voltarem a cumprir o serviço da dívida, reduzindo o número de clientes particulares com prestações de crédito em atraso, 14% abaixo do valor registado em 2011.

No final de 2012, os depósitos ascenderam a 19,7 mil milhões de euros, tendo crescido de forma sustentada ao longo do ano, e registando uma variação homóloga de 3,1% (+8,5% no que respeita à actividade bancária).

A contracção do crédito, tanto em particulares como em empresas, traduz a menor procura de crédito imposta pelo processo de desalavancagem em curso na economia portuguesa, ascendendo a 27,9 mil milhões de euros, no final de 2012, equivalente a uma descida homóloga de 3,8%.

Em 2012 o Santander Totta lançou a “Campanha Plano Activação”, na qual disponibilizou uma linha de financiamento no valor de 1,5 mil milhões de euros às empresas que apresentem projectos viáveis.



O resultado líquido do Santander Totta ascendeu a 250,2 milhões de euros em 2012.

Rendibilidade, capital, solidez e eficiência

No final do exercício de 2012, o resultado líquido da Santander Totta ascendeu a 250,2 milhões de euros, o que evidencia a manutenção de uma estrutura operacional e de balanço sólida, com posições confortáveis em termos de capital e de liquidez.

O Banco registou um *core tier I* de 12,3%, acima do limite mínimo de 10% exigido no programa de ajustamento económico e financeiro, com o rácio de adequação de fundos próprios de base (*Tier I*) a fixar-se em 13,3%. Estes rácios foram obtidos sem a necessidade de recorrer à linha pública de recapitalização e a sua evolução favorável evidencia a capacidade de geração de resultados e a diminuição dos activos ponderados pelo risco.

O rácio de transformação fixou-se em 127,1%, o que corresponde a uma melhoria de 12,4pp em relação ao valor registado no final de 2011.

O rácio de eficiência, que representa os custos operacionais em percentagem do produto bancário

melhorou de 60,9%, em 2011, para 37,7%, em 2012, resultando da conjugação da subida das receitas em 46,4% e da descida dos custos operacionais em 9,5%.

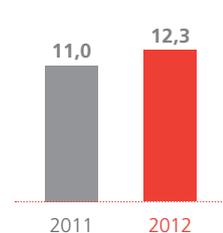
Apesar da deterioração dos indicadores da qualidade do crédito, os rácios apresentados pelo Santander Totta comparam favoravelmente com a média do sistema bancário nacional. O rácio de crédito com incumprimento situou-se em 3,55% no final de 2012, acima dos 2,24% de 2011. Por seu turno, o crédito em risco (o qual considera o crédito vencido, vincendo e reestruturado) representou 4,33% do crédito total, agravando-se +1,5 p.p. em relação aos 2,85% no mesmo mês do ano anterior.

O Santander Totta manteve uma política prudente na gestão do risco, ao aperfeiçoar e reforçar os mecanismos de prevenção e de controlo. Na última revisão, efectuada em 2012, pelo Banco de Portugal e pela Troika, no âmbito do *Special Inspection Program*, com o objectivo de avaliar o nível de imparidade da carteira de construção e promoção imobiliária, concluiu-se que o Banco dispõe de provisões suficientes e utiliza metodologias adequadas.

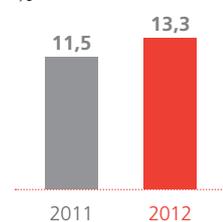
O Banco dispõe de uma carteira de activos elegíveis como garantia nas operações de financiamento junto do Eurosistema que, no final de 2012,

totalizou 11,7 mil milhões de euros. Por sua vez, os recursos líquidos obtidos junto do Banco Central Europeu ascenderam a 4,9 mil milhões de euros, diminuindo 1,65 mil milhões de euros em relação ao valor alcançado no final do 3º trimestre.

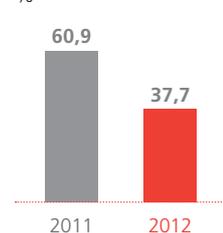
CORE CAPITAL %



TIER I %



EFICIÊNCIA %



PRINCIPAIS DISTINÇÕES

Banco do Ano em Portugal – *The Banker*
 Melhor Banco em Portugal – *Euromoney*
 Melhor Banco em Portugal – *Global Finance*
 Grande Banco Mais Sólido – *Exame*

Santander Totta,
 o seu **Banco de Confiança.**



MELHOR BANCO

atribuído por "Euromoney"



BANCO DO ANO

atribuído por "The Banker"



BANCO MAIS SÓLIDO

na categoria "Grande Banco"
 atribuído por "Banca & Seguros Exame"



Santander Totta

um banco para as suas ideias

santandertotta.pt

OUTROS RECONHECIMENTOS:

Melhor Private Banking – *Euromoney*

E nas categorias de serviços "Serviços Especializados de Património", "Gestão da Relação com o Cliente", "Privacidade e Segurança", "Gama de Produtos e Serviços" e "Serviços de Family Office" e "Melhor Banco no segmento Super Affluent (\$ 500.000- \$1.000.000 Dólares)" "Melhor Banco no segmento High Net Worth I(\$1.000.000 – \$10.000.000 Dólares)".

Best Foreign Exchange Provider 2013 em Portugal – *Global Finance*

Melhor Contact Center do Sector Banca – *APCC*

Melhor Distribuidor de Produtos Estruturados e na sub-categoria Melhor Distribuidor em Vendas – *Euromoney e StructuredRetailProducts.com*

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.
- Membro do BCSD Portugal, com a participação em projectos.
- COTEC – tem a missão do desenvolvimento e difusão de uma cultura e de uma prática de inovação nas empresas portuguesas.
- Diversas Câmaras de Comércio e Indústria (Luso-Espanhola, Luso Francesa, Luso-Mexicana, Luso Colombiana, Luso Brasileira e Portugal-Angola)
- Instituto de Empreendedorismo Social – Centro de Formação e Investigação em Empreendedorismo Social.
- AIP – Associação Industrial Portuguesa

Entre outras



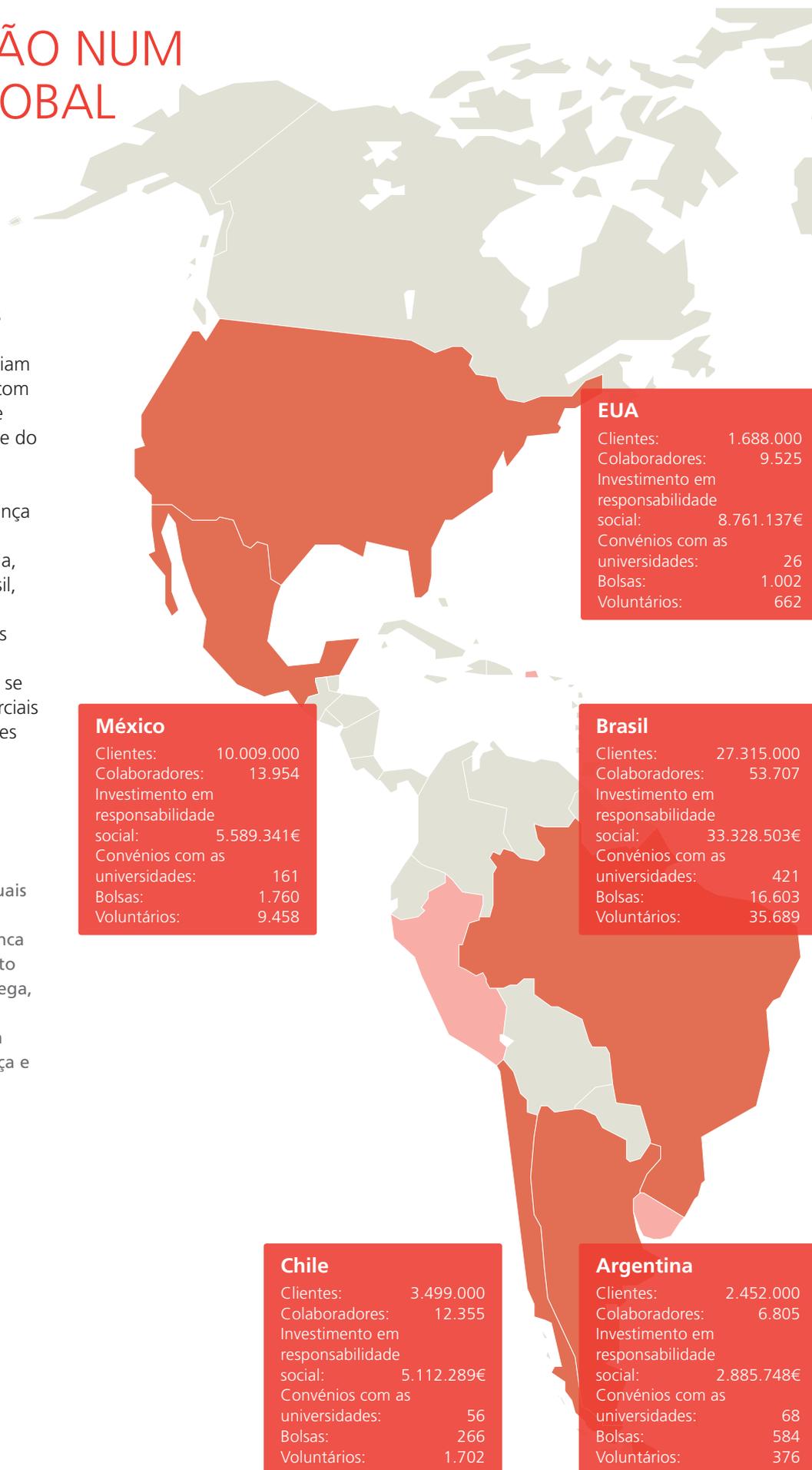
SANTANDER
E A SUSTENTABILIDADE

INTEGRAÇÃO NUM GRUPO GLOBAL

A diversificação geográfica equilibrada entre mercados maduros e mercados emergentes, que contribuiriam para o resultado de 2012, com 45 e 55%, respectivamente garantem a sustentabilidade do Banco Santander.

O Banco centra a sua presença em 10 mercados principais: Espanha, Alemanha, Polónia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina e Estados Unidos. Também as áreas de negócio globais desenvolvem produtos que se distribuem nas redes comerciais do Grupo e atendem clientes de âmbito global.

- Países principais
- Outros países nos quais o Banco Santander tem negócios de banca comercial: Peru, Porto Rico, Uruguai, Noruega, Suécia, Finlândia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Áustria, Suíça e Itália.



Para o Santander, ser sustentável significa:

- Integrar no negócio critérios éticos, sociais e ambientais.
- Ter o melhor governo corporativo.
- Conjugar uma visão de longo prazo com a antecipação dos desafios de mudança da envolvente, aproveitando as oportunidades.
- Contribuir para o progresso social e económico das comunidades nas quais desenvolve a sua actividade.
- Manter relações estáveis e duradouras com os seus principais grupos de interesse para perceber as suas expectativas e dar respostas às suas necessidades.

Reino Unido

Clientes:	26.212.000
Colaboradores:	26.186
Investimento em responsabilidade social:	23.629.827€
Convénios com as universidades:	66
Bolsas:	2.325
Voluntários:	3.537

Alemanha

Clientes:	6.496.000
Colaboradores:	5.866
Investimento em responsabilidade social:	478.122€
Convénios com as universidades:	3
Bolsas:	40
Voluntários:	-

Polónia

Clientes:	4.163.000
Colaboradores:	12.065
Investimento em responsabilidade social:	487.488€
Convénios com as universidades:	33
Bolsas:	-
Voluntários:	231

Portugal

Clientes:	1.900.000
Colaboradores:	5.665
Investimento em responsabilidade social:	5.324.365€
Convénios com as universidades:	45
Bolsas:	523
Voluntários:	2.450

Espanha

Clientes:	14.981.000
Colaboradores:	31.438
Investimento em responsabilidade social:	97.575.747€
Convénios com as universidades:	92
Bolsas:	6.834
Voluntários:	8.614

Presença em índices de sustentabilidade

O Grupo Santander integra os principais índices bolsistas que analisam e valorizam as actuações das empresas em responsabilidade social.

O Santander faz parte dos principais índices bolsistas que analisam e valorizam as actuações das empresas no âmbito da sustentabilidade. Entre eles destaca-se pela sua importância o *Dow Jones Sustainability Index* e o *FTSE4GOOD*.

Em 2012, o Banco Santander, renovou pelo décimo segundo ano consecutivo a sua presença no *Dow Jones Sustainability Index*, e está entre as 15 entidades financeiras mais sustentáveis segundo este índice, de entre as quase 200 analisadas. Com uma pontuação total de 83 pontos o Santander é, também, o Banco espanhol com melhor pontuação.

Os resultados do Banco Santander na última revisão do índice aumentaram 4 pontos em relação a 2011. São especialmente positivos os resultados obtidos nos critérios como: os sistemas de gestão de clientes, as políticas corporativas, como, a política de combate à corrupção; a estratégia de alterações climáticas e de gestão ambiental, as práticas de desenvolvimento de talento, a acção social; a educação; a gestão de riscos e a gestão da marca.

O Banco está também, incluído em outros índices de investimento sustentável como o *Ethibel Excellence Global Index*.

Carbon Disclosure Project

O Banco Santander é assinante do Carbon Disclosure Project (CDP) desde 2007. O CDP é um standard internacional de referência no que diz respeito ao *reporting* relativo às alterações climáticas. Esta iniciativa foi apoiada em 2012 por mais de 655 investidores institucionais (representando mais de 78 biliões de dólares americanos na gestão de activos).

Em 2012 o Banco obteve uma pontuação de 79 pontos em transparência e um nível C em desempenho.

Para além disso, em 2011, o Banco Santander passou a ser assinante do *Carbon Action* e em 2012 cumpriu o *CDP Water*.



Presença em índices de sustentabilidade nacionais

O Santander Totta participa em índices de sustentabilidade nacionais com objectivo de medir o seu desempenho e actuação, e partilhar melhores práticas no âmbito da sustentabilidade.

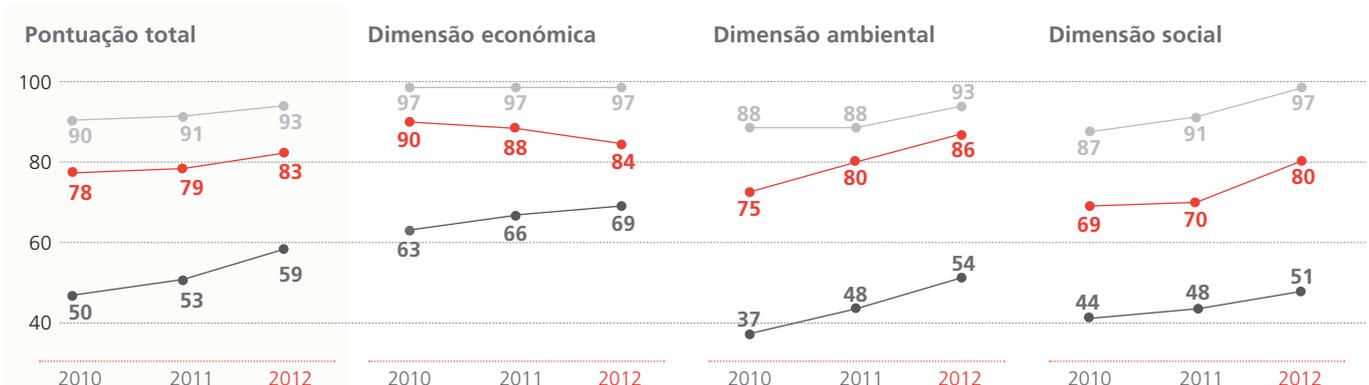
O Banco participa no Índice de sustentabilidade empresarial do BCSD Portugal, criado no âmbito do Observatório de Sustentabilidade Empresarial, e que se assume como um instrumento fundamental de agregação e comunicação sobre o desempenho, práticas e projectos de sustentabilidade empresarial.

Participa ainda no Índice ACGE (Alterações Climáticas e gestão de Empresas) – promovido pela Euronatura – Centro para o Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentado, que tem como objectivo avaliar o desempenho de um conjunto de sectores empresariais relativamente à sua resposta ao desafio das alterações climáticas e de uma economia de baixo carbono.

PRESENÇA EM ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Evolução da acção Santander no DJSI World Index em 2010, 2011 e 2012.

■ Melhor empresa do sector financeiro ■ Santander ■ Media do sector financeiro





Javier Vázquez

Legenda: Edifício Pereda, Cidade Grupo Santander, Boadilha del Monte, Madrid

Gestão da sustentabilidade

O Santander tem uma estrutura de governo definida no âmbito da sustentabilidade, tanto a nível corporativo como a nível local. O órgão principal desta estrutura é o comité de sustentabilidade, com alcance global.

Comité de sustentabilidade

O Banco Santander tem um comité específico composto pelos membros da alta direcção que zela pela integração da sustentabilidade no seu modelo de negócio. Para isso, define os planos estratégicos e as políticas de sustentabilidade do Banco e submete-os para aprovação do conselho de administração.

Este comité é presidido pelo administrador delegado e composto pelos responsáveis das principais divisões de negócios e apoio do Banco envolvidos na sustentabilidade, como, a divisão de secretaria geral, divisão financeira, banca *wholesale*, recursos humanos, tecnologia e operações, riscos e universidades. O Brasil, país de referência que ocupa uma posição de liderança internacional, também participa. O secretário do comité é o

director da área de sustentabilidade, que faz parte da divisão de comunicação, marketing corporativo e estudos. Esta é a área responsável pela gestão e impulso da sustentabilidade em todo o Grupo, e coordena as distintas acções que se desenvolvem.

Durante o ano de 2012, o Banco avançou na implementação dos projectos corporativos estratégicos aprovados pelo comité de sustentabilidade e liderados e geridos pelas diferentes divisões do Grupo.

Com o objectivo de impulsionar a integração da sustentabilidade no negócio nos principais países nos quais o Banco está presente, criou-se na quase totalidade dos países, comités locais de sustentabilidade presididos pelo *country head* respectivo.

Em Novembro teve lugar o primeiro workshop de sustentabilidade do Grupo, durante o qual os directores de diversas áreas do banco e os responsáveis pela sustentabilidade dos diversos países reuniram e partilharam boas práticas e definiram linhas de actuação para os próximos anos. Participaram também no workshop representantes do Terceiro Sector e outros profissionais de reconhecido prestígio na área da sustentabilidade.

Para além do comité corporativo de sustentabilidade e dos comités multidisciplinares, apresentados de seguida, e que contribuem para impulsionar internamente as diferentes iniciativas de sustentabilidade.



Comité de risco sócio ambiental

Este comité é composto pela áreas de tecnologia e operações, secretaria-geral, riscos de banca *wholesale* e sustentabilidade. As suas principais funções são a análise de grau de cumprimento das políticas corporativas, o seguimento dos Princípios do Equador para as operações de *project finance* e o impulso e seguimento dos grupos de trabalho e iniciativas internacionais nos quais o Banco participa.

Gabinete e comité de alterações climáticas

Em 2011, criou-se o gabinete de alterações climáticas, cujos principais objectivos são:

- Ser o centro de referência e de conhecimento sobre os assuntos de alteração climáticas que afectam o Grupo.

- Analisar os riscos, novos regulamentos e directrizes internacionais que podem ter repercussão sobre a actividade do Banco Santander.
- Identificar e impulsionar oportunidades de negócio.
- Difundir internamente e externamente a contribuição do Banco na luta contra as alterações climáticas.
- Fomentar boas práticas de eficiência energética entre colaboradores, clientes e fornecedores.

Em 2012, criou-se o comité de alterações climáticas, que tem como objectivo identificar os riscos e oportunidades de negócio nesta matéria. Neste comité participam as áreas de banca *wholesale*, banca comercial, escola corporativa de banca

comercial, seguros, riscos, gestão integral do gasto, imóveis, *public policy* e sustentabilidade.

Comité de voluntariado

O Banco Santander tem um comité de voluntariado desde Julho de 2011. Este comité, liderado pela divisão de recursos humanos, integra representantes de distintas divisões, como comunicação, *marketing* corporativo e estudos, banca comercial e banca *wholesale* global, bem como representantes das sociedades do Grupo como é o caso do *Santander Consumer, Finance, Isban, Geoban e Santander Global Facilities*. O seu objectivo é identificar oportunidades de voluntariado corporativo e promover o programa 'Voluntários Santander Comprometidos' em todo o Grupo. Para isso, os membros do comité impulsionam e difundem a actividade de voluntariado corporativo nas suas respectivas divisões e sociedades.



Roland Halbe

Centro de visitas "El faro, CIDADE Grupo Santander, Boadilha del Monte, Madrid.

Políticas internas e iniciativas internacionais

O Grupo zela pela correcta integração dos critérios éticos, sociais, e ambientais no desenvolvimento da sua actividade.

Para isso, desenvolveu diversas políticas, códigos e normativos internos que se inspiram nas melhores práticas presentes nas convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e guias internacionalmente aplicáveis em cada matéria.

Em especial destacam-se:

Política social e ambiental

Estabelece os princípios gerais que regem a atuação de sustentabilidade do Banco, bem como os mecanismos necessários para a análise de riscos sociais e ambientais na decisão de operações de financiamento de projectos. Esta política está disponível no site institucional e refere-se aos impactos da actividade do Banco sobre: a conservação da biodiversidade, a gestão sustentável dos recursos naturais, os direitos laborais, a prevenção de contaminação e da emissão de resíduos tóxicos; a saúde e segurança da comunidade, a aquisição

de terrenos e restabelecimento voluntário; o respeito dos povos indígenas e do património cultural.

Políticas sectoriais

Além disso, o Banco desenvolve políticas específicas que estabelecem os critérios aos quais se deve cingir a sua actividade financeira na relação com os sectores da defesa, energia, água e floresta. Estas políticas inspiram-se nas melhores práticas internacionais e estabelecem detalhadamente as actividades que não são financiadas pelo Banco Santander e aquelas que são financiadas sob determinadas restrições.

- A política de defesa estabelece que o Banco Santander não financiará projectos relativos ao fabrico, comércio ou distribuição de minas antipessoais, bombas de fragmentação, armas nucleares e armas químicas ou biológicas. Em conformidade com a política, o Banco solicita aos clientes que possam estar relacionados com o sector, a assinatura de uma declaração de conformidade com a política de defesa.

INICIATIVAS INTERNACIONAIS QUE O BANCO ESTÁ PRESENTE

Pacto Mundial das Nações Unidas	Banking Environment Initiative (BEI)
UNEP Finance Initiative	Grupo Wolsberg
Princípios do Equador	Mesa Redonda sobre Soja Responsável
Princípios de Investimento Responsável (PRI)	Grupo de trabalho de tauromaquia sustentável
Carbon Discloure Project	

BANKING ENVIRONMENT INITIATIVE (BEI)

O Banco Santander é co-fundador desde 2010, junto com outros nove bancos globais da iniciativa internacional *Banking Environment Initiative* (BEI). Esta iniciativa criou-se por estímulo do Príncipe de Gales e tem como objectivo identificar novas formas de promover o crescimento sustentável e de baixo carbono.

O BEI foi constituído por dois grupos de trabalho nos quais participaram os bancos e grandes clientes de cada sector:

- Um de *soft commodities* que colabora com o *Consumer Goods Fórum* (CGF) para ajudar mais de 400 companhias do sector a alcançar o seu objectivo de desflorestação zero na sua cadeia de fornecedores para 2020.
- O outro grupo de trabalho é sobre a energia limpa e procura encontrar soluções para impulsionar os investimentos em energias limpas.

Em Novembro de 2012, celebrou-se em Londres o primeiro Fórum do BEI no qual participaram empresas dos diversos sectores e representantes das áreas de negócio do Banco.

- As outras políticas sectoriais são a de aplicação das operações de *project finance*. A política de energia faz referência às actividades nos sectores de petróleo, gás natural, carvão, energias renováveis e energia nuclear. A política florestal estabelece os princípios e os critérios de financiamento de determinadas actividades com impacto nos recursos florestais como produtos de madeira, obtenção de papel, biomassa, biocombustíveis, óleo de palma e soja, borracha e plantações e cultivos agrícolas em zonas florestais. A política da água refere-se a projectos de hidroeléctricas (barragens, represas e reservatórios), a depuração e potabilização da água e estruturas de saneamento.

Política de Direitos Humanos

Apresenta a posição do Santander na relação com os direitos humanos, de acordo com as principais declarações internacionais que regem esta temática. Aplica-se a todas as actividades do Banco e sociedades do Grupo. Em 2012, desenvolveu-se um curso de formação para todos os colaboradores sobre sustentabilidade, que inclui informação sobre política de direitos humanos.

Dentro dos canais habituais de comunicação que o Banco mantém, em 2012, não houve registos de nenhum incidente relevante relacionado com o incumprimento dos direitos humanos, nem se identificaram incidentes de exploração infantil nem episódios de trabalho forçado ou não consentido.

Código geral de conduta

Reconhece os princípios éticos e normas de conduta que regem a actuação de todos os colaboradores do Banco Santander e é o elemento central do programa de cumprimento do Banco. Em 2012, realizou-se a actualização do código. Como novidades, destaca-se a criação de um novo canal de denúncias, através do qual os colaboradores poderão informar confidencialmente, de possíveis incumprimentos do código geral de conduta, que tenham tido conhecimento no desenvolvimento das suas funções profissionais.

Código de conduta nos mercados de valor

Estabelece as regras que devem seguir as pessoas sujeitas ao mesmo na hora de operar nos mercados de valores.





Santander Totta e a Sustentabilidade

O Santander Totta, em linha com o Grupo Santander, considera a sustentabilidade como o desempenho da sua actividade contribuindo para o progresso económico e social da comunidade onde está presente, tendo em conta o seu impacto no meio ambiente e fomentando as relações estáveis com os seus principais grupos de interesse.

O Santander Totta tem um modelo de negócio sustentável e orientado para o cliente baseado na força comercial, solidez financeira, controlo de custos e prudência nos riscos. Este modelo de negócio, associado a uma sólida estrutura de governo corporativo, permitiram ao Banco, no difícil cenário económico e financeiro, manter-se como uma das principais instituições financeiras.

MODELO DE ACTIVIDADE SUSTENTÁVEL NO SANTANDER TOTTA

Clientes e Qualidade de Serviço	Clientes no centro do modelo de negócio do Banco
Produtos e Serviços	O Banco oferece produtos e serviços responsáveis que respondem às necessidades dos seus clientes. Estes produtos e serviços financeiros têm em consideração aspectos éticos, ambientais e sociais
Análise de Crédito	Nos processos de análise de risco e nas operações de financiamento o Banco tem em consideração e avalia aspectos sociais e ambientais
Processos Sustentáveis	O Banco tem investido na melhoria dos processos operativos internos com o objectivo de melhorar a sua eficiência nas áreas da energia, água, consumo de materiais, reciclagem, mobilidade e pegada de carbono

Política de Responsabilidade Social e Ambiental

A política de responsabilidade social e ambiental do Santander Totta estabelece os princípios que regem a actuação sustentável do Banco e tem como objectivos:

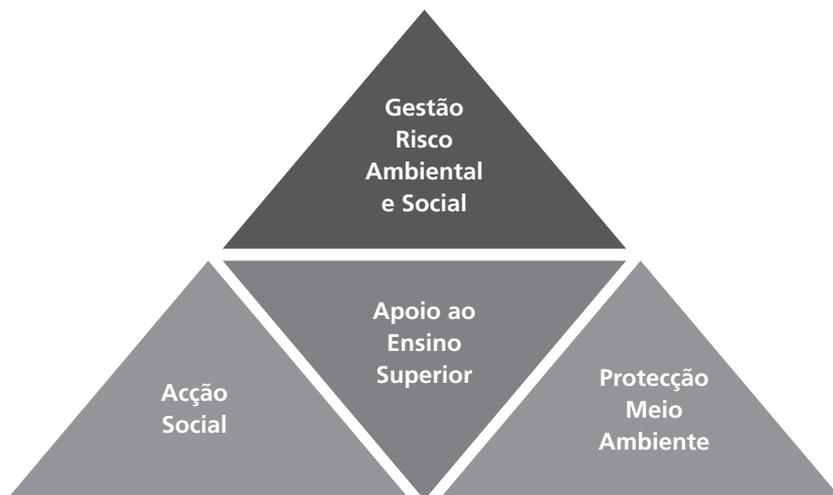
- Estabelecer um marco de actuação que integre os princípios de responsabilidade social e ambiental na estratégia global do Grupo.
- Estabelecer os mecanismos necessários para a análise dos riscos sociais e ambientais e a adopção de decisões na concessão das operações de Project Finance.

Apoio ao Ensino Superior

O impulso dado à educação superior, à investigação e ao conhecimento são actualmente uma marca da identidade da responsabilidade social corporativa do Banco Santander Totta. O Banco entende que o investimento em educação é a melhor forma de contribuir para o progresso social e económico das comunidades onde actua.

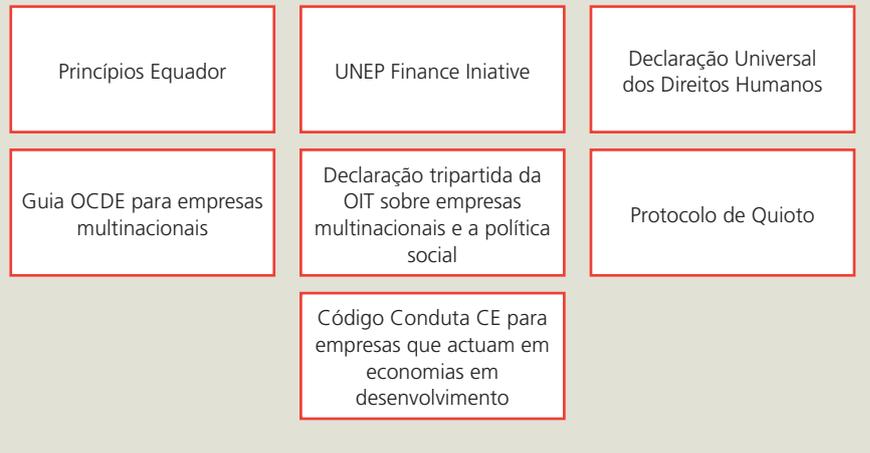
Disponibilizamos informação sobre este tema no capítulo Apoio à Comunidade.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL DO SANTANDER TOTTA



REFERENCIAIS DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Para além das normas sectoriais aplicáveis nas diferentes geografias onde o Grupo actua, a política de responsabilidade social e ambiental considera um conjunto de referenciais – convenções, protocolos, códigos de conduta e guias de sustentabilidade aplicáveis ao sector financeiro.



Acção Social

O Santander contribui para o desenvolvimento cultural, social e educativo das comunidade através de projectos de carácter social onde fomenta a participação de colaboradores e clientes.

Disponibilizamos informação sobre este tema no capítulo Apoio à Comunidade.

Protecção do Meio Ambiente

A política de responsabilidade social e ambiental do Santander Totta apresenta um conjunto de orientações que permitem ao Banco proteger, conservar e recuperar o meio-ambiente. Disponibilizamos informação detalhada no capítulo ambiental deste relatório.



Gestão de Risco Social e Ambiental

O Banco considera fundamentais os aspectos sociais e ambientais nos processos de análise de risco e tomada de decisões nas suas operações de financiamento. Disponibilizamos informação detalhada no capítulo análise de risco ambiental e social nas operações de crédito.



 Santander Totta

GOVERNO
CORPORATIVO

COMISSÃO EXECUTIVA

João Baptista Leite

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

Pedro Castro e Almeida

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

Manuel Preto

Financeira e Internacional

Ignacio Centenera

Contabilidade e Controlo de Gestão



Luis Bento dos Santos
Comunicação, Marketing Corporativo, Estudos, Accionistas, Universidades e Qualidade

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

António Vieira Monteiro
Presidente da Comissão Executiva Recursos Humanos, Riscos e Auditoria Interna

José Manuel Elias da Costa
Rede de Empresas, Crédito Especializado, Institucionais e Fomento à Construção e relação com a Gestão de Activos enquanto Banco de Comercialização

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

A Sociedade está organicamente estruturada de acordo com o Código das Sociedades Comerciais (CSC), sendo constituída pelos seguintes órgãos sociais: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal, existindo ainda um revisor Oficial de Contas autónomo do Conselho Fiscal. Os mandatos destes órgãos têm a duração ordinária de três anos.

O Conselho de Administração integra uma Comissão Executiva na qual estão delegados todos os poderes permitidos pelo CSC.

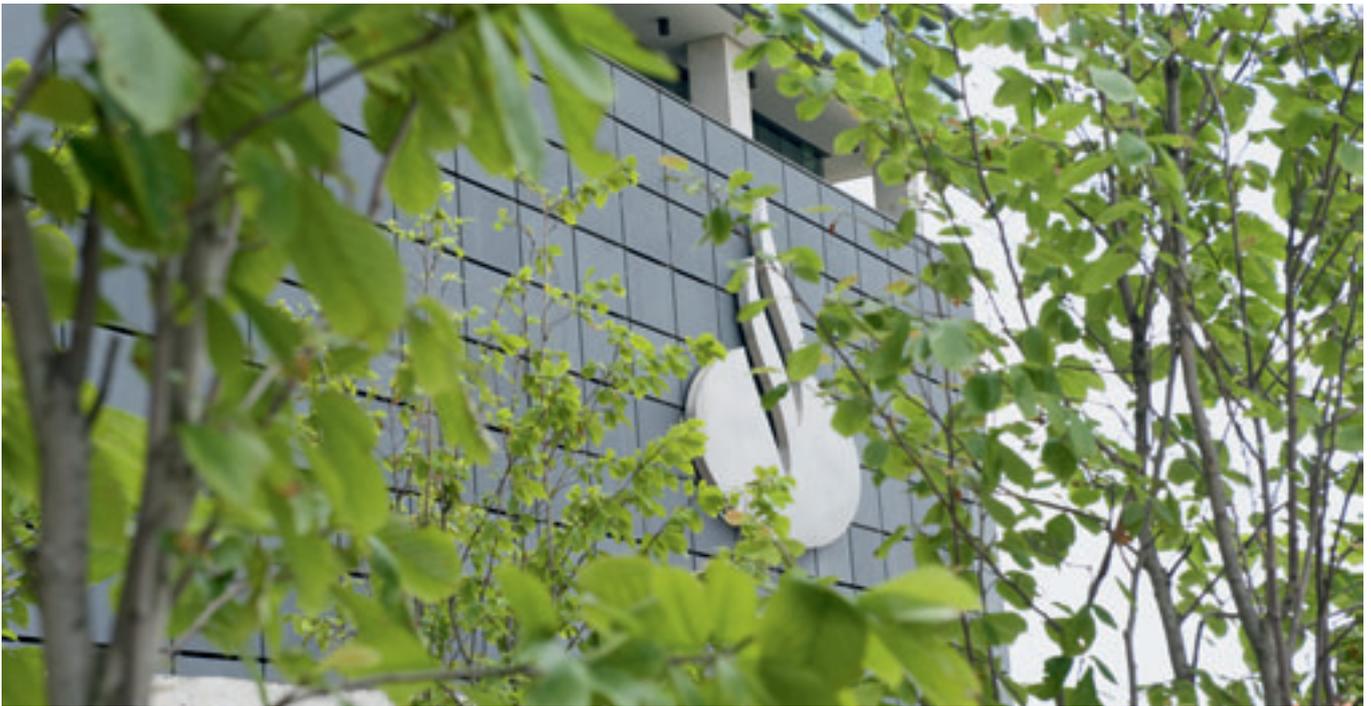
O Conselho de Administração reúne, pelo menos, uma vez por trimestre e sempre que for convocado pelo respectivo Presidente ou por dois Administradores.

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

A Comissão Executiva é o órgão responsável pela gestão corrente dos negócios e pela representação da

Sociedade. Reúne mensalmente ou sempre que for convocada pelo seu Presidente ou por outros dois dos seus membros, seguindo continuamente a evolução dos negócios sociais, nomeadamente através da análise dos projectos em curso ou a desenvolver, bem como dos resultados atingidos.

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.



Governo da Sustentabilidade

Para zelar pela integração da sustentabilidade no seu modelo de negócio, o Santander Totta implementa uma estrutura de governo que é responsável pelo desenvolvimento da abordagem estratégica da empresa neste âmbito.

Comité de Sustentabilidade

No ano de 2012, com o objectivo de integrar ao mais alto nível a sustentabilidade na estrutura de *governance* do Banco e, para responder aos novos desafios que se colocam, foi criado o Comité de Sustentabilidade, presidido pelo Presidente da Comissão Executiva. O comité é o órgão responsável pela aprovação da estratégia de sustentabilidade e integração, monitorização e seguimento da política de sustentabilidade na estratégia do Banco.

Grupo de Trabalho de Sustentabilidade

O Santander Totta tem, desde há 7 anos, um grupo de trabalho que identifica, debate e promove boas práticas na área de sustentabilidade. É composto pelas principais áreas da Instituição que têm contributos directos para a política de sustentabilidade.



CANAIS DE DIÁLOGO

Accionistas	Colaboradores
Sessões de apresentação de resultados aos accionistas em Lisboa, Porto e Algarve	Santander Hoje (Intranet Corporativa)
Envio de boletins mensais e trimestrais por email a mais de 17.000 accionistas	Portal de Directores
Comunicação electrónica com accionistas, mais de 120.000 emails enviados e mais 105.000 sms	Intranets locais
Linha de Apoio ao Accionista prestou mais de 1.200 esclarecimentos rápidos	Ideias com valor (caixa de sugestões)
Gestão do endereço de correio electrónico accionistas_pt@santander.com	Comunicados Internos e Revista Ideias
Dinamização do sítio electrónico português <i>Eu sou accionista</i> , com informação variada	Convenções e Reuniões
Realização de 14 conferências por ano	Realização de 2 estudos/auscultações de 2 em 2 anos
Cientes	Fornecedores
652 Postos de atendimento	Portal do fornecedor www.aquanima.com
Inquéritos e estudos de satisfação	Questionário de fornecedores para homologação
Sistema de recepção e acompanhamento de reclamações	Encontro anual com fornecedores
Linhas de atendimento ao cliente	Sociedade
Linha Premium direccionada aos clientes Premium com serviços especializados	Website: www.santandertotta.pt
Netbanco particulares e empresas	Redes Sociais – presença no Facebook e Twitter
	Conferências, fóruns, jornadas, reuniões com o terceiro sector

Diálogo com os grupos de interesse

Um dos elementos chave do modelo de gestão sustentável do Grupo Santander é a relação com todos os grupos de interesse.

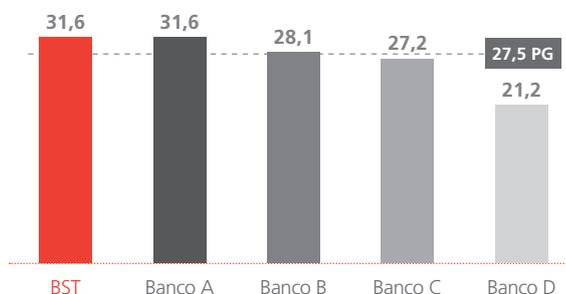
No âmbito da sustentabilidade o Santander utiliza novos processos de consulta com objectivo de conhecer as opiniões e expectativas de cada grupo, o que permite conhecer quais os aspectos mais relevantes para os *stakeholders*.

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.

De acordo com um Estudo Corporativo de Satisfação de Clientes, o Santander Totta é o Banco que mais se preocupa com o desenvolvimento da sociedade.

BANCO QUE MAIS SE PREOCUPA COM O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

(% respostas Top2Box)



Fonte: Estudo TNS

INQUÉRITO CORPORATIVO SOBRE IMAGEM DE MARCA

O Grupo Santander realizou em 2012, um inquérito corporativo dirigido a todos os colaboradores com o objectivo de conhecer a percepção e valoração que estes fazem da imagem, comunicação e política de sustentabilidade do Banco.

Em Portugal, 98,1% dos colaboradores afirma conhecer a política de sustentabilidade que o Banco desenvolve no apoio às Universidades, 94,7% os programas de voluntariado, 91,1% os programas de acção social, e 86,2% no que respeita à actuação ambiental.

Gestão de risco

A prudência na gestão do risco tem sido um factor fundamental da actuação do Santander Totta na antecipação de situações desfavoráveis e na progressão de um caminho de melhoria contínua.

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 (RO) 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, entre outros) ou como consequência de riscos externos como por exemplo catástrofes naturais.

A gestão e controlo do risco operacional fazem parte das responsabilidades de todas as áreas, uma vez que são as próprias que têm um maior conhecimento dos processos, assim como dos pontos susceptíveis de ocasionar exposições importantes de risco operacional, sendo acompanhadas por uma área central, responsável pela implementação e seguimento do projecto através do respectivo controlo e supervisão.

As diferentes etapas do modelo de risco operacional permitem identificar, avaliar e realizar o seguimento dos riscos operacionais de todas as linhas de negócio e unidades, facilitando a tomada de decisões de gestão ao permitir que se estabeleçam prioridades de maneira mais eficaz,



bem como controlar e mitigar os riscos operacionais de todas as linhas de negócio e unidades, identificando e eliminando os focos de risco.

Este modelo permite:

- A gestão integral e efectiva do risco operacional (identificação, avaliação, prevenção, controlo/mitigação, seguimento e reporte);
- A melhoria do conhecimento dos riscos operacionais, tanto efectivos como potenciais e o seu enquadramento nas linhas de negócio;
- A melhoria dos processos e controlos e redução de perdas;
- A identificação do risco operacional inerente a todas as actividades, produtos, processos e sistemas do Banco;
- A medição e avaliação do risco operacional de forma objectiva,

continuada e coerente com os standards de Basileia II e a definição de objectivos e análise do perfil de risco;

- A realização de um seguimento contínuo das exposições ao RO com o objectivo de detectar níveis de risco não assumidos;
- A implementação de procedimentos de controlo, melhorando o conhecimento das causas de RO assim como as respectivas implicações;
- O estabelecimento de medidas de mitigação que eliminem ou minimizem o RO.

No 1º semestre de 2012, foi autorizado pelo Banco de Portugal a adopção do Método Standard para efeitos do cálculo de requisitos de fundos próprios para cobertura do risco operacional.

IV ENCONTRO DE RISCO OPERACIONAL

O Santander Totta reuniu em Lisboa a equipa e os directores da área de Risco Operacional para analisar a actual gestão e os objectivos a médio prazo nesta matéria.

O objectivo principal do evento foi realçar a necessidade do Santander Totta adaptar a gestão do risco operacional às mudanças tecnológicas ocorridas nos últimos anos, através de um modelo proactivo e que conte com a participação de todos.

No evento, participaram de forma activa diversos coordenadores de risco operacional e convidados que, através da sua experiência e trabalho, conseguiram motivar e sensibilizar sobre aspectos tão importantes como o Plano de Continuidade de Negócio ou a segurança em banca electrónica e cartões.



e do financiamento do terrorismo que se encontra integrada na Direcção de Coordenação de Cumprimento e Assuntos Institucionais, o quadro de pessoal está formado e é regularmente actualizado nesta matéria para detectar as situações de eventual risco e efectuar de imediato a comunicação ao órgão competente, dispõe de aplicações informáticas para monitorar a movimentação atípica, para avaliar as transacções que se enquadram em tipologias de risco e para relevar os clientes de risco alto, tendo em vista a eventual comunicação às Autoridades. Anualmente o sistema é objecto de auditoria.

As unidades sedeadas no exterior são seguidas pela estrutura central na sede através de visitas ou de controlo centralizado. É efectuada a comprovação do funcionamento dos sistemas de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. Estas unidades aplicam os procedimentos instituídos no Banco ou o normativo legal do país, caso este seja mais exigente.

Dando cumprimento ao determinado no Aviso do Banco de Portugal nº 9/2012, o Santander Totta elaborou o correspondente Relatório de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo relativo ao período entre 1 de Junho de 2011 a 31 de Maio de 2012, o qual uma vez aprovado pelo Conselho de Administração foi dirigido ao Banco de Portugal.

No modelo de governance do Banco estão definidos um conjunto de comités com influência nos temas de gestão de risco, nomeadamente:

- Comité de Controlo Interno e Cumprimentos
- Comité de Risco Tecnológico e Operacional
- Comité Executivo de Continuidade de Negócio

47%

dos colaboradores tiveram formação em Prevenção e Branqueamento de Capitais

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, determinando os mecanismos e procedimentos que permitam:

- Minimizar a probabilidade de que se concretize;
- Identificar, reportar à administração e superar as situações que eventualmente se tenham verificado;
- Assegurar o seguimento e controlo;
- 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.

A política global relativa ao risco reputacional abrange os seguintes instrumentos que têm particular impacto na prevenção e gestão do risco:

- Valores corporativos;
- Política de cumprimento;
- Prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Códigos de conduta;
- Políticas de comercialização e seguimento de produto;
- Política de riscos financeiros;
- Política de qualidade;
- Políticas de responsabilidade social e defesa do ambiente.

Prevenção de Branqueamento de Capitais

O Santander Totta desenvolve a sua actividade comercial seguindo políticas e aplicando critérios de prevenção e controlo do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, em conformidade com a legislação em vigor.

O Banco aplica procedimentos em linha com o normativo legal, cumpre com os deveres determinados pela Lei, dispõe de uma estrutura orgânica dirigida exclusivamente para a prevenção e controlo do branqueamento de capitais



ACTIVIDADE
SUSTENTÁVEL NO
SANTANDER TOTTA

Cientes, qualidade e satisfação

O cliente está no centro do modelo de negócio do Santander Totta. Saber ouvir a voz do cliente, ir ao encontro das suas necessidades e expectativas, responder com soluções inovadoras e construir relações de confiança a longo prazo, são as bases do compromisso do Santander Totta com os seus clientes.



Cientes

O centro da actividade do Santander Totta, assente na actividade de banca comercial, consiste 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, retenção e satisfação 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.

Acesso ao Banco

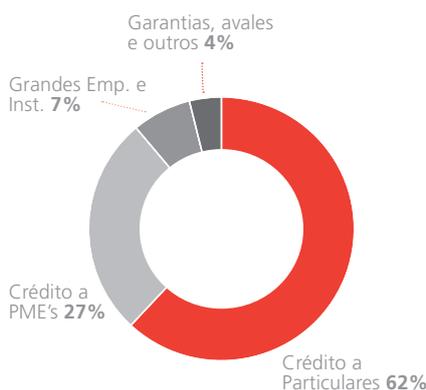
O Santander Totta coloca à disposição dos seus clientes uma rede de 652 balcões e centros de empresas em Portugal, distribuídos ao longo do território continental, arquipélago dos Açores e arquipélago da Madeira. Esta rede é contemplada com 11 quiosques universitários.

O Santander Totta conta também com uma rede de ATM's, e de equipamentos de selfbanking exclusivo para clientes em todo o território nacional.

Fora de Portugal, o Santander Totta possui ainda 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

SEGMENTAÇÃO CRÉDITO



ou de Empresas, ou do serviço de atendimento telefónico Superlinha, com serviços específicos para o segmento Universitário e *Premium*.

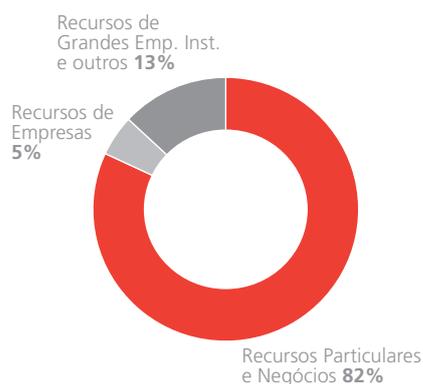
Em 2012, nos Canais Internet destacam-se as melhorias realizadas no NetBanco Empresas através do lançamento de novas funcionalidades de pagamentos, cobranças, *factoring* e *confirming*. No NetBanco Particulares foi incrementado o nível de segurança na transaccionalidade dos clientes.

Foi lançada uma nova versão do Mobile Banking, ainda com mais funcionalidades, e optimizada para os principais tipos de dispositivos móveis, iPhone, iPad, Android e Blackberry.

Foram implementadas medidas que visam elevar o número de chamadas resolvidas no 1º contacto e o aumento da capacidade de resolução do Contact Center.

O Contact Center implementou a validação telefónica de algumas operações realizadas via Netbanco com o objectivo de aumentar a segurança na realização destas.

SEGMENTAÇÃO RECURSOS



Introduziram-se novas funcionalidades na Linha Premium com o objectivo de aumentar o nível de satisfação e fidelização deste segmento.

Durante 2012, observou-se o lançamento de novas iniciativas nas páginas do Facebook e a gestão das redes sociais foi melhorada e sistematizada.

CONTACTO COM CLIENTES

652 balcões

11 quiosques universitários

12 postos de atendimento fora de Portugal em 9 países

- Netbanco – comunicação online
- Superlinha – comunicação telefónica
- Rede ATM's
- Mobilebanking
- Contact center

RANKING 5 ESTRELAS

Desenvolveu-se um sistema de classificação dos balcões em estrelas (5 a 2 estrelas), que cruza o indicador Meta 100 (que mede a satisfação dos clientes com o seu balcão) com o indicador CEM (que mede a satisfação dos clientes com o Banco), e atribui a cada balcão uma classificação consoante o seu desempenho nessas duas métricas.

Após a introdução desta nova e inovadora classificação, desenvolveu-se um programa para a melhoria comportamental denominado "Be Up", que trabalha um *cluster* de 106 balcões classificados com 2 e 3 estrelas, a melhorar o seu posicionamento definindo um plano de seguimento *in loco* e objectivos claros de melhoria.

Certificação de Qualidade

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade é já prática corrente nas mais diversas áreas do Banco. Continuando a caminhar no sentido da excelência, o Banco continua a reforçar os mecanismos previstos na norma ISO 9001-2008 e a melhorar continuamente as suas práticas de gestão tendo sempre como orientação a satisfação dos clientes, e como filosofia a melhoria continua na gestão dos seus processos.

Nesse sentido, o Banco aproximou-se ainda mais dos requisitos de excelência, nomeadamente com a implementação de um novo modelo de Governo da Qualidade que permitirá um maior foco na orientação ao cliente, e reforço desse compromisso em toda a estrutura do Banco.

Programa Experiência do Cliente

A qualidade de serviço é um dos pilares do modelo de gestão do Santander Totta. Nos últimos anos o Banco assumiu como objectivo a melhoria da *Experiência do Cliente*.

Em 2012, o Departamento de Gestão de Experiência do Cliente acompanhou vários processos de melhoria, apresentados num grupo de trabalho

específico para o tema do atendimento a clientes, como por exemplo aspectos de atitude, tempo de espera nos balcões e atendimento telefónico.

O lema de apostar no "Valor máximo na relação" levou ao envolvimento de todo o Banco no objectivo comum de ser o 1º Banco dos seus Clientes.

Satisfação dos clientes

Ao longo dos anos o Banco foi construindo um sistema de métricas de Qualidade que, conjugadas, nos permitem ter uma visão muito clara da "Voz do Cliente" e nesse sentido poder tomar medidas de melhoria muito focadas e dirigidas às suas necessidades, quer através de dados dos sistemas do Banco, quer através de inquéritos a clientes (mais de 90.000 este ano), quer ainda através de Clientes Mistério que nos 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 Clientes), continuando a apresentar uma evolução muito positiva neste ano e tendo ainda criado segmentos específicos onde as métricas vão até ao nível de desagregação do gestor.

No índice META 100 obtivemos melhorias significativas nos vários indicadores e conseguimos que 32% da rede de balcões obtivesse a classificação de Superação o que traduz um aumento de 7% face a 2011 num ano em que os atributos de avaliação tiveram objectivos ainda mais ambiciosos.

META 100

- 32% balcões com classificação de Superação
- 92% de clientes particulares satisfeitos
- 90% de clientes recomendam o Banco

Em 2012, o modelo META 100 para os Serviços Centrais foi consolidado para permitir em 2013 uma actuação mais forte destes, com o objectivo de trazer a percepção do cliente para o dia-a-dia dos serviços do banco, que normalmente estão mais afastados do cliente. Com este objectivo pretende-se que o trabalho prestado pelos Serviços Centrais possibilite aos balcões um serviço mais adequado a quem tem o cliente à sua frente. E que os Clientes percepcionem a preocupação do banco em prestar um serviço de excelência.

A percentagem de clientes que recomendam o Banco manteve-se nos valores do ano de 2011, na ordem dos 90%, tendo registado uma melhoria nos restantes indicadores de qualidade percebida pelos clientes.

Gestão de reclamações

O modelo de gestão de reclamações do Santander Totta faz parte de um modelo integrado de qualidade de serviço e de melhoria da experiência do cliente. Está centrado num modelo tendencialmente descentralizado, de identificação e resolução das reclamações, mas com monitorização e controlo centralizados de todas as incidências e reclamações.

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO (PCN)

O Santander Totta possui um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) elaborado de acordo com uma metodologia corporativa.

O PCN tem como objectivo analisar processos de negócio, instalações, sistemas informáticos, aplicações e dados, pessoas, fornecedores críticos e procedimentos alternativos, a salvaguardar e disponibilizar após um desastre ou incidente que atinja o Banco.

Pretende-se deste modo garantir que os serviços essenciais sejam devidamente identificados e por estratégias das áreas de suporte, preservados após a ocorrência de um desastre, e mantidos em laboração condicionada até ao retorno à situação normal de funcionamento da empresa respeitando o contexto do negócio no qual se insere.

PORTAL INTERNO DE QUALIDADE

O portal interno de qualidade – Portal Redecem – disponível a todos os colaboradores, foi significativamente desenvolvido, permitindo de uma forma simples consultar as métricas de qualidade de balcão e de gestor comercial (só aplicável no segmento *Premium*), identificar e conhecer o estado das reclamações recebidas, apoiar a divulgação de medidas resultantes do trabalho de equipa, entre as várias áreas do Banco e divulgar as melhores práticas e momentos de verdade¹ eleitos na interacção com os clientes.

Foram também desenvolvidos meios didácticos de aprendizagem e de formação comportamental, com destaque para a primeira temporada da série “Senhor Certo e Senhor Errado”, e elaboração de bandas desenhadas com a introdução de uma nova personagem – o gestor 5 Estrelas – que desempenha o papel de actor principal na história simples de transmitir e explicar as normas do Livro Branco da Qualidade do Banco a todos os colaboradores.

¹ Momentos chave na relação com o cliente.

O objectivo principal é a resolução das reclamações tão perto quanto possível do respectivo ponto de contacto através de um processo em que todas as áreas comerciais, comportamentais, de incentivos, de nível de serviço estão alinhadas numa lógica de identificação central das causas de insatisfação nos clientes, tendo em vista a contínua melhoria comportamental, processual e de procedimentos da organização.

Em 2012 registou-se uma redução significativa de reclamações face ao ano anterior (-14,4%). Esta evolução reflecte o empenho do Banco na melhoria das suas actuações, processos e atitudes, com objectivo de ser o primeiro Banco dos seus clientes, melhorando as suas relações e ultrapassando situações que possam ter causado alguma perturbação na relação com os clientes.

APOIO AO CLIENTE

	2011	2012
Índice de satisfação balcão de clientes particulares (1-10)	8,4	8,7
% de clientes particulares activos satisfeitos*	91,9%	92,1%
Índice de satisfação de Gestor de clientes empresas (1-10)	7,8	7,9
Clientes que recomendam o Banco	90,1%	90,0%
Nº de reclamações de clientes recebidas na Dir. Qualidade	6.185	5.295

*Os dados de % de clientes activos satisfeitos de 2011 não são comparáveis aos incluídos no relatório de 2011, por alinhamento ao critério de apuramento corporativo que considerou a comparação das duas últimas vagas de cada exercício do estudo de benchmark de satisfação.

Foram criadas Mesas de Qualidade, nas quais se analisou com as várias áreas do Banco, a melhoria dos processos, os níveis de resposta, as atitudes, e as soluções possíveis de ser implementadas no que respeita às causas identificadas das reclamações em que foi dada razão ao cliente.

2012, foi um ano de consolidação das medidas iniciadas em 2011, com vista a melhorar os tempos de resposta a reclamações formais, garantir o cumprimento dos prazos legais de resposta aos Reguladores, privilegiar respostas com informação clara e mais objectiva, e em paralelo acompanhar as unidades de negócio no tratamento célere das incidências detectadas e necessária interlocução com os respectivos Serviços Centrais.

No seguimento, dos esforços no serviço ao cliente, disponibilizaram-se Minutas no Portal da Qualidade (redecem), com dois objectivos principais:

- uniformização da comunicação escrita;
- informar e resolver os assuntos tão perto quanto possível do canal de contacto do cliente com o Banco, isto é, privilegiando a relação comercial directa e rápida com os clientes.

Posicionamento face à concorrência

O estudo de posicionamento, iniciado em 2010, consolidou no ano de 2012 a evolução de crescimento que já tinha evidenciado em 2011. Uma evolução consistente tendo na segunda vaga de 2012 terminado em primeiro lugar conjuntamente com outro dos nossos concorrentes. A evolução é confirmada por outros estudos de mercado, bem como os principais aspectos em que o banco tem de melhorar e que vamos ter como base para o Plano de Acção de 2013, onde vamos continuar com uma acção muito detalhada nos principais produtos, processos, serviços e canais do banco.

SANTANDER, UM BANCO PARA AS SUAS IDEIAS

O Santander é a quarta marca financeira do mundo em 2012, segundo o *ranking da Brand Finance*, com associação a atributos de globalização, liderança e solidez. Em 2004, iniciou-se um processo global de unificação que implementou a marca Santander em todos os bancos do Grupo. Este processo vai prosseguir em 2013 com a integração do Banesto e do Banif na marca Santander, e com a mudança de marca do Sovereign nos Estados Unidos. Depois de terminar este processo, o Santander dá mais um passo na gestão global da sua marca, com

objectivo de colocar, ainda mais claramente, o cliente como o centro da sua estratégia. O novo lema corporativo, *Santander, um Banco para as suas ideias*, é o catalisador deste posicionamento. Com esta expressão o Banco transmite aos seus clientes e grupos de interesse que o Santander põe à sua disposição os melhores recursos e capacidade para oferecer soluções inovadoras para ajuda-los a tornar reais as suas ideias, projectos e objectivos. Para o Banco Santander o cliente é rei, como sempre foi e continuará a ser, pois esta é a essência de um banco comercial.



Santander Totta
um banco para as suas ideias

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 em relação às orientações definidas pelas entidades reguladoras.



O Banco disponibiliza produtos com diferentes benefícios e objectivos em vista:

	Produto	Objetivo/benefício
Particulares	Plano estrutural para ajudar clientes em incumprimento	Apoio em situações de incumprimento
Segmento Universitário	Produtos para segmento universitário (crédito, contas e ofertas compostas)	Apoio aos estudos
Emigrantes	Soluções Residentes no Estrangeiro	Apoio ao emigrante nomeadamente na facilitação de transferências de dinheiro para outros países
	Plano de activação	Apoio a PME
	Top Exporta	Apoio à internacionalização e à exportação
	Microcrédito	Crédito a projectos sustentáveis
Empresas	Parceria IEFPP	Apoio ao emprego e empreendedorismo
	Parceria IAPMEI e Autarquias	Apoio a negócios emergentes de pequena escala e pequenas iniciativas empresariais de interesse regional
	Sistema Nacional de Garantia Mútua	Apoio ao empreendedorismo e a criação de empresas
	Programa Mais	Visa potenciar o crescimento e a competitividade das empresas portuguesas, divulgando e simplificando o acesso a fundos comunitários
	Homedeposit	Depósito directo nas instalações das empresas

Produtos e serviços para particulares

PLANO ESTRUTURAL PARA AJUDAR CLIENTES EM INCUMPRIMENTO

Em 2012, como forma de prevenir o aumento do incumprimento e para manter o total compromisso com os clientes prosseguiu-se a política de implementação de novas soluções de regularização e renegociação de dívida pendente adaptadas ao nível de incumprimento de cada cliente.

Neste contexto, o Banco lançou um programa com o objectivo de apoiar e resolver de forma estrutural situações de incumprimento, tendo sido muito bem aceite por parte dos clientes. Foram formalizados mais de 9 mil acordos, com impactos significativos, não só no controlo do incumprimento, mas sobretudo criando condições para os clientes voltarem a cumprir o serviço da dívida.

Produtos e serviços para empresas

Plano Activação

O lançamento da campanha Crédito Activação, numa época em que o acesso a crédito está na ordem do dia, concretizou a intenção de apoiar bons projectos, apoiar o negócio de empresas e a economia portuguesa.

Ao acreditar no crescimento das PMEs portuguesas mais dinâmicas, o Santander apostou forte na concessão de crédito a este segmento com consequência directa na melhoria da competitividade da Economia portuguesa, e consequentemente apoiando o crescimento do Emprego e a redução da exclusão social, ao mesmo tempo que apoiou o espírito empreendedor, por via de diferentes parcerias.

Top Exporta

Em 2012, o Santander criou a Chancela Top Exporta distinguindo as empresas portuguesas mais dinâmicas no sector exportador, criando as condições necessárias ao seu sucesso internacional, não só apoiando-as a instalar em países terceiros, via um apoio do *International Desk*, como disponibilizando aos seus gestores cursos específicos de Negócio Internacional que permitiram melhorar e ajustar a estratégia de desenvolvimento Internacional das empresas. Realizou ainda um conjunto de parcerias com diversas entidades que desenvolvem actividades relevantes para a exportação e que permitiu aos seus clientes o acesso aos serviços destas entidades em condições muito favoráveis, serviços que vão desde a Consultoria em Negócio Internacional, às seguradoras de Crédito e Transporte, ao acesso a bases de dados de potenciais compradores, entre outros.

Microcrédito

O Santander Totta acredita que o microcrédito pode ser a solução para alguns empreendedores que necessitem de crédito para poderem implementar os seus projectos de investimento sustentáveis. Assim, ao abrigo do protocolo Finicia, coordenado pelo IAPMEI e em parceria com algumas Câmaras Municipais o Banco disponibiliza esta modalidade de crédito e condições vantajosas para os empresários.

APOIO ÀS EMPRESAS EXPORTADORAS

O Santander Totta organizou a Conferência Top Exporta 2012, sob o tema "Exportação – Experiências e Oportunidades", para a qual convidou cinco empresas (PME), grandes exportadoras clientes do Banco, para falar do seu percurso internacional, bem como responsáveis pelos *International Desk* de países onde o Banco está presente, como o Brasil e Angola.

O Top Exporta foi criado pelo Santander Totta com o objectivo de contribuir para a distinção das melhores empresas exportadoras, para a divulgação de boas oportunidades nos mercados onde está presente e para a partilha de experiências de internacionalização de empresas. Ao mesmo tempo, as empresas distinguidas com esta Chancela conseguem condições mais vantajosas em termos de produtos e serviços e acesso facilitado aos mercados onde o Santander opera.

Este plano insere-se numa política mais ampla do Santander de apoio à internacionalização das empresas. O Banco põe ao serviço das empresas exportadoras a sua ampla rede de balcões e a sua presença global com o *International Desk*, um passaporte das empresas clientes do Santander para actuarem nos mercados onde o Banco está presente.



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 mantém 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, continuou a ajudar as PME's a aceder a fundos públicos no âmbito dos Quadros Comunitários de Apoio, permitindo o acesso aos clientes a informação indispensável às candidaturas a incentivos comunitários disponíveis para os projectos inovadores e de forte componente tecnológica.

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.

Em 2012, o Santander em conjunto com o Governo permitiu a introdução de um período de carência de capital de 12 meses, que libertou a Tesouraria das empresas para a realização de outros projectos importantes e que de outra forma não poderiam ter sido implementados tendo em conta a falta de liquidez do Mercado. Ao utilizarem a medida de Alargamento as empresas conseguiram parar as amortizações de capital durante um ano, libertando desta forma fundos a um custo muito mais reduzido que os que conseguiria no mercado do crédito. O Santander concedeu alargamento de prazo a mais de 1800 empresas.

Homedeposit: solução que permite depositar numerário e cheques 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 oferece produtos adaptados ao segmento universitário através de uma oferta vasta de produtos:

Activo:

- Crédito Universitário Plus
- Crédito Multiopções Universitário

Passivo:

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

Cartões:

- Cartão Universitário Inteligente (TUI)
- Cartão Maestro Universitário
- Cartão de Crédito Light Universitário

Oferta Composta:

- PAC Erasmus (Para alunos 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 – entre Setembro e Dezembro de cada ano.

Cartão Universitário Inteligente

O Banco Santander Totta emite para as instituições parceiras um Cartão Universitário Inteligente (TUI). Este cartão é muito mais que uma simples identificação: é uma ferramenta de trabalho posta ao serviço das instituições de ensino superior.

O TUI é um Cartão Universitário Inteligente totalmente personalizado. No exterior é personalizada a imagem da instituição, a fotografia, o nome, ano e curso do titular do cartão.

No chip fica armazenada toda a informação de gestão académica que permitirá ao titular do cartão interagir com o sistema da Universidade, abrindo portas, acedendo a computadores, requisitando livros ou fazer micro pagamentos, tudo isto através de um só cartão.

Em 2012 a utilização do cartão nas instituições parceiras cresceu substancialmente através das funcionalidades associadas ao cartão. O cartão passou a ser mais utilizado nos parques de estacionamento, controlo de fotocópias, controlo de impressões, controlo de acessos ou de presenças, bibliotecas, entre outros serviços.

Também em 2012, em parceria com a Universidade do Porto, Universidade da Beira Interior e com a SIBS, desenvolveu-se uma ferramenta que permitiu melhorar o controlo e a velocidade da emissão dos cartões de identificação para estas instituições.

Produtos para emigrantes

O Banco lançou em 2012, a campanha Soluções Residentes no Estrangeiros com um conjunto de soluções adaptadas às necessidades de emigrantes portugueses, como é o caso da Solução Transferências, que permite aos clientes transferir dinheiro para Portugal de forma fácil, segura e rápida, e o Serviço Comodidade, no qual o Banco trata, sem qualquer custo, de todo o processo relativo à domiciliação dos pagamentos domésticos e da passagem das ordens de transferência permanentes que o cliente tenha noutros bancos.

WORKSHOP DO CARTÃO UNIVERSITÁRIO INTELIGENTE (TUI)

Realizou-se na Universidade de Porto o workshop do TUI (Tarjeta Universitária Inteligente) com o objectivo de apresentar o projecto às universidades que ainda não têm o cartão, e partilhar experiências sobre a utilização do mesmo. Estiveram presentes no evento, como oradores, as Universidades de Porto, de Coimbra, da Beira Interior, e o Politécnico do Porto e duas universidades espanholas, de Santiago de Compostela e de Salamanca. Neste encontro estiveram presentes mais de 46 institutos universitários e politécnicos, privados e públicos, nacionais e internacionais, que fizeram desta iniciativa a maior iniciativa do género realizada em Portugal.

Na sequência do workshop, foi criado um grupo de trabalho com alguns membros das Universidades portuguesas presentes no encontro, para avaliar e seguir os desenvolvimentos e partilhar experiências da utilização do cartão universitário inteligente.





Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito

Em linha com a política corporativa do Grupo em que se insere, o Santander Totta integra os impactes sociais e ambientais nos processos de análise de riscos e na tomada de decisão nas operações financeiras e na promoção de soluções que promovem a proteção ambiental.

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 ao mais alto nível sendo trabalhada e analisada pelo Comité de Sustentabilidade.

No papel de facilitador e catalisador de soluções mais amigas do ambiente e de uma economia mais verde, o Santander Totta, devidamente enquadrado nesta política concertada do Grupo, partilha com a casa-mãe as linhas estratégicas de atuação ambiental há já vários anos. Estas resumem-se da seguinte forma:

- Controlo e redução dos consumos 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 energias renováveis e eficiência energética.

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 o Banco segue os Princípios do Equador em todas as operações de *Project Finance* de valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, de forma a 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

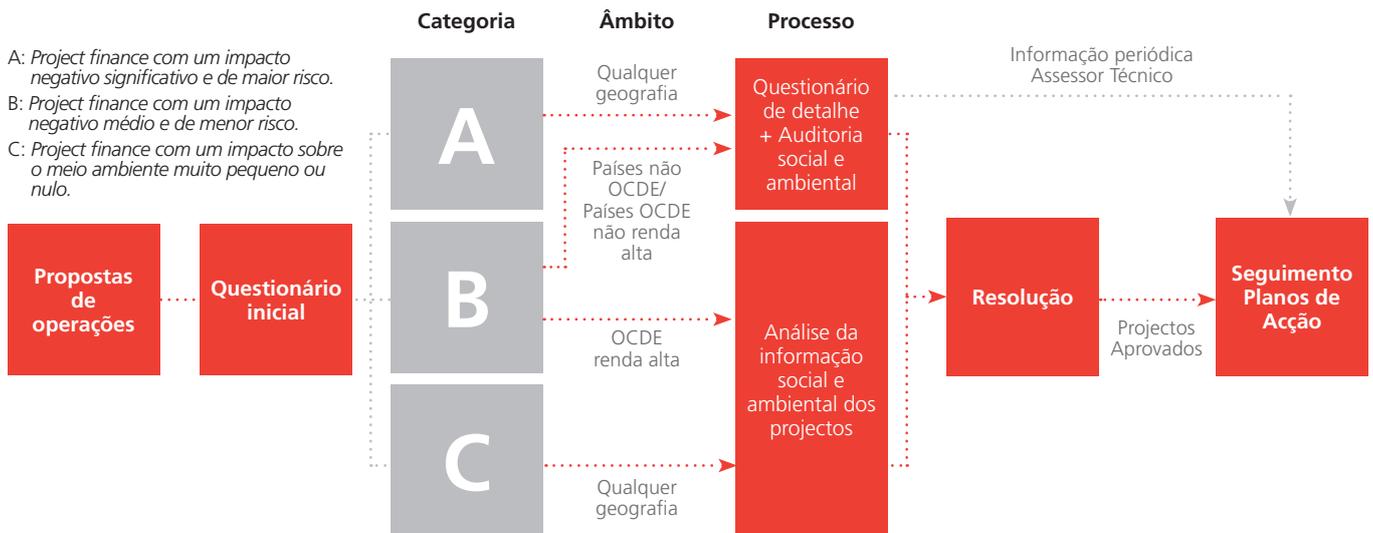
projecto. O procedimento de análise de risco social e ambiental é sujeito a uma auditoria no final.

O ano de 2012 foi o quinto ano de avaliação e classificação de acordo com as directrizes dos Princípios do Equador. Em histórico existem 4 operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander Totta e todas elas obtiveram a classificação C. 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.

Através das suas acções de *project finance* o Banco já investiu cerca de 4.430 milhões de euros na produção

PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE RISCO SOCIAL E AMBIENTAL SEGUNDO OS PRINCÍPIOS DO EQUADOR EM PROJECT FINANCE

Montante superior a 10 milhões de dólares



de renováveis em Portugal desde 2008. Estimamos que este investimento permitiu a redução de mais de 6 milhões de toneladas de carbono. No ano de 2012, a desaceleração da economia portuguesa e a incerteza das tarifas associadas às energias renováveis traduziram-se num ano com menor expressão neste tipo de investimento.

Ainda assim, existiram dois produtos disponíveis: o crédito para energias renováveis, com uma abrangência entre 3.000 € a 8.000 €, financiado entre 24 a 96 meses, e o leasing fotovoltaico, que permite financiamentos a 100% por um prazo de 10 anos.

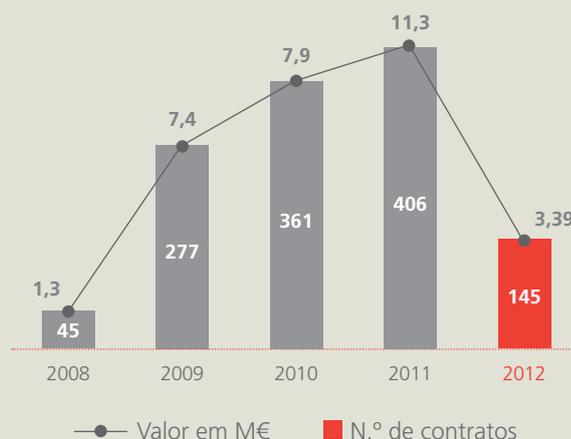
No final do ano 2012 registaram-se 145 operações de financiamento à microgeração concretizadas com um investimento total de 3,39M€ (sem IVA), onde se encontra incluída uma operação de cogeração, no valor de 1,15M€. Desde a implementação de legislação sobre microgeração em Portugal, em 2007, o Banco já concretizou 1.234 operações deste tipo, num total aproximado de 31,2M€.

Relativamente às operações de leasing fotovoltaico, em 2012, concretizaram-se 144 operações com um valor correspondente a 2,24M€.

FINANCIAMENTO À MICROGERAÇÃO

A produção acumulada desde 2008 ascende já aos 31,2 M€, correspondendo a um total de 1.234 contratos.

A diminuição das operações realizadas em 2012 face ao ano anterior deveu-se sobretudo à diminuição das tarifas associadas à tecnologia renovável que provocou menos procura por parte dos consumidores, e ao menor número de licenças disponíveis para a implementação desta solução.





Ambiente e alterações climáticas

O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e protecção do 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 de gases com efeito de estufa (GEE) nas suas instalações.

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 Banco, 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 a política de Responsabilidade Ambiental e Social que 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 e ambientais na tomada de decisão na concessão de operações em Project Finance.¹

¹ Relativamente a este ponto, encontra informação sobre a actuação do Santander Totta no ano 2012, no capítulo Análise de risco social e ambiental na concessão de crédito.

O Santander Totta reconhece que as alterações climáticas são um dos maiores desafios com que a sociedade se depara atualmente. Para além do forte compromisso assumido pelos vários departamentos do Banco, a criação do Gabinete para as Alterações Climáticas (em 2011) e durante o ano 2012, a sua colaboração com o grupo de trabalho de Portugal, tem permitido ir ainda mais longe na concretização dos objetivos e práticas diárias do banco em Portugal.

Algumas acções, já internalizadas nos procedimentos normais, como o cálculo da pegada de carbono (realizado ao nível do portal de intranet do banco, criado em 2011) e outros indicadores ambientais para uma monitorização atenta, bem como a implementação de soluções tecnológicas e comportamentais para a redução de emissões e melhoria da eco-eficiência têm efectivamente um longo historial.

Objetivos do Gabinete para as alterações climáticas:

- ▶ 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 diretrizes 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.

Numa lógica de continuidade e coerência com a política global do Grupo, o novo plano de baixo carbono e eficiência energética definido pelo Grupo em 2012 é assumido como uma oportunidade para o Banco ir ainda mais além na sua atuação em matéria de redução das suas emissões de carbono.

Avaliação do desempenho ambiental

Sendo a actividade do Santander Totta centrada em serviços, o seu impacto ambiental é relativamente pequeno. Ainda assim o banco desenvolve esforços para que os efeitos existentes sejam ainda minimizados, resultando em ganhos ambientais e também em poupanças.

PLANO DE BAIXO CARBONO E POUPANÇA ENERGÉTICA DO BANCO SANTANDER 20-20-15

O novo plano, aplicado ao período 2011-2015 está a ser implementado nos 10 principais países do Grupo, onde Portugal se insere, apresentando objectivos de redução mais ambiciosos que o anterior:

- Redução de 20% do consumo de electricidade até 2015, face a 2011;
- Redução de 20% das emissões de CO₂ até 2015, face a 2011.

A monitorização do desempenho ambiental é realizada desde 2005, avaliando-o com referência ao número de balcões e ao número de colaboradores do banco. Verifica-se que o número de balcões do Santander Totta (652 balcões em 2012) diminuiu entre 4% desde 2005, com menos 29 balcões que em 2011. Já o número de colaboradores (5.655 em 2012) tem-se mantido relativamente estável, sendo que em 2012 se notou uma diminuição de 6% face a 2005 e de 2% face a 2011.

Água e energia

São de realçar os resultados obtidos em matéria de poupança de água, cuja redução superou os 50% em 2012 face a 2005. Face ao ano anterior obteve-se uma redução de 1% e manteve-se o consumo por colaborador em 10 m³/colaborador.

Para estes resultados contribuiu a implementação de medidas de racionalização do consumo, nomeadamente com a continuação do projeto de colocação de temporizadores em torneiras, iniciado em 2010.

A tendência do consumo total de electricidade permite, de igual forma, concluir que o esforço em matéria de eficiência energética é muito satisfatório, apresentando uma redução de consumo de 29% face a 2005 e de 15% face a 2011. Por fim, regista-se

uma redução de 27% no consumo de gás natural em 2012 face ao ano base e de 12% face a 2011. Como se pode observar no gráfico da página seguinte, o consumo desta fonte de energia primária tem sofrido oscilações inter-anuais bastante fortes, contudo, este é já o quinto ano consecutivo que apresenta consumos inferiores aos de 2005.

O investimento na eficiência energética é uma aposta muito forte do Banco, tendo permitido grandes poupanças no consumo de electricidade nos edifícios corporativos. A adicionar à lista de medidas que o Santander Totta tem vindo a implementar nos últimos anos, no decorrer de 2012 fomos ainda mais longe.

10 m³/colaborador
Consumo de água

-15%
Consumo total de energia
Var. 2011-2012

142MWh de energia
20 renovável produzida em centrais de microgeração

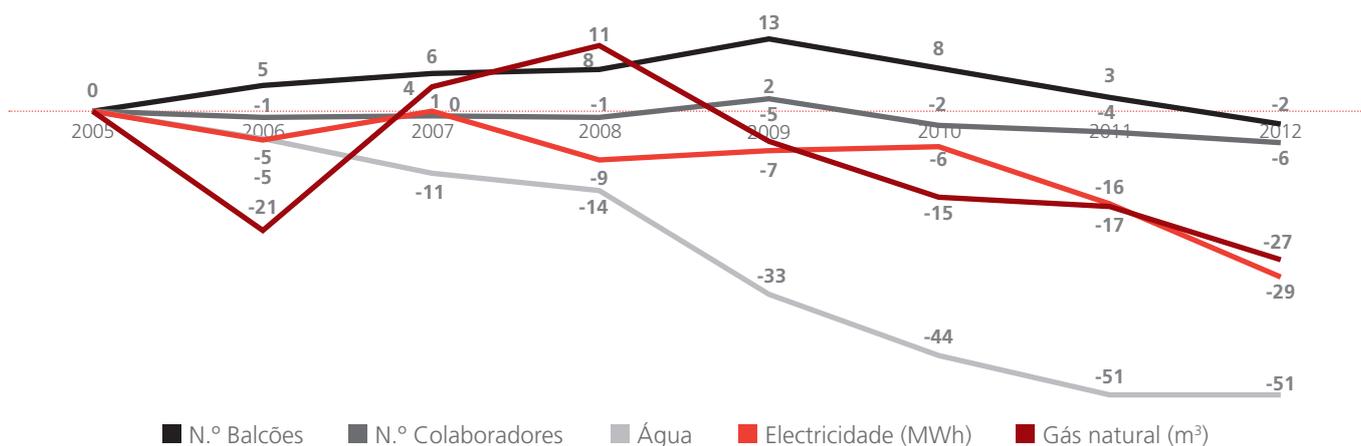
CONSUMO DE ÁGUA

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Var. 2011-2012	Var. 2005-2012
Água (m ³) ²	116.280	110.452	103.083	99.540	78.014	65.149	57.378	56.545	-1%	-51%
Consumo de água por colaborador (m ³ /colaborador)	19	19	17	17	13	11	10	10	0%	-47%

² Toda a água consumida é proveniente da rede pública.

RELAÇÃO ENTRE O NÚMERO DE COLABORADORES E BALCÕES E O CONSUMO DE ÁGUA, ELECTRICIDADE E GÁS NATURAL ENTRE 2005 E 2012

%



CONSUMO DE ENERGIA

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Var. 2011-2012	Var. 2005-2012
Electricidade (MWh)	45.961	43.468	46.100	41.724	42.695	43.187	38.386	32.498	-15%	-29%
Consumo de electricidade por colaborador (MWh/colaborador)	7,67	7,36	7,76	7,05	6,97	7,37	6,65	5,74	-14%	-25%
Consumo de electricidade por área (MWh/m²)	0,24	0,23	0,24	0,22	0,23	0,23	0,20	0,17	-15%	-29%
Electricidade (GJ)	165.460	156.485	165.960	150.206	153.702	155.473	138.190	116.993	-15%	-29%
Consumo de electricidade por colaborador (GJ/colaborador)	27,60	26,49	27,92	25,37	25,09	26,54	23,93	20,65	-14%	-25%
Consumo de electricidade por área (GJ/m²)	0,86	0,83	0,86	0,79	0,83	0,83	0,72	0,61	-15%	-29%
Gás natural (m³)	9.375	7.374	9.784	10.445	8.861	7.985	7.796	6.827	-12%	-27%
Gás natural (GJ)	355	279	371	396	336	303	295	259	-12%	-27%
Consumo total de energia (GJ)	165.815	156.764	166.331	150.602	154.038	155.776	138.485	117.252	-15%	-29%

MEDIDAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E ENERGIAS RENOVÁVEIS IMPLEMENTADAS EM 2012 E EM CURSO

- Automatização dos sistemas de iluminação em áreas com menor taxa de utilização;
- Instalação de 8 novos sistemas de telegestão (sistemas de gestão centralizados que permitem controlar a iluminação da publicidade a partir do edifício central, e dos equipamentos de ar-condicionado de 70% dos balcões);
- Centro Totta, sistema automático para desligar a iluminação junto às janelas;
- Controlo do *set-point* dos equipamentos de ar condicionado;
- Instalação de detectores de presença e um sistema On-Off do ar condicionado para o comando de cerca de 60 equipamentos;
- Substituição/inventariação dos sistemas obsoletos de AVAC por outros de menor consumo;
- Sombreamento da fachada sul-poente do edifício central através da aplicação de uma película de vinil.

As poupanças energéticas conseguidas pela implementação de medidas em 2012 são apresentadas em seguida:

MEDIDAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA IMPLEMENTADAS EM 2012

	Investimento (€)	Poupança anual (€)	Estado de execução
Sistemas de free-cooling	29.823	15.000	Concluído
Automatização da iluminação	60.000	12.000	Concluído
Substituição de equipamentos tecnicamente obsoletos	189.054	53.700	Concluído
Alteração do comando de iluminação e climatização ³	3.130	1.500	Concluído
Aplicação de película na fachada poente do edifício Centro	13.200	4.060	Concluído
Racionalização do sistema de iluminação existente no edifício Francelha	nd	nd	Concluído
Alteração da iluminação das escadas do edifício Centro	10.204	5.000	Concluído
Alteração da iluminação dos letreiros luminosos para LED	nd	nd	Em concurso

³ Os valores apresentados referem-se a cada balcão.

O investimento total em medidas que promovem a eficiência ascendeu a 1,4 milhões de euros, o que se traduziu numa poupança energética anual de cerca de 2,7 MWh. O resultado do projecto corporativo que consiste na redução de 20% do consumo de energia global de 2011 até 2015 atingiu, no ano 2012, uma redução de 17,5%, o que corresponde a 6,8GWh.

Papel e reciclagem

Desde 2005, a política de redução do consumo de papel e a aposta na reciclagem fazem parte do dia-a-dia do Santander Totta.

Em 2012 registou-se uma redução no consumo de papel branco de 13% face a 2005 e, relativamente ao ano 2011, um aumento de 8%. A quantidade total de papel branco utilizado foi de 530 toneladas.

No ano 2012 foi possível iniciar a contabilização do papel utilizado em estacionários e publicidade⁴, para além do papel branco. O que resultou num consumo total de papel (branco e de outro tipo) de 1.452 toneladas.

⁴ Inclui: cheques, impressos diversos, material de escritório, envelopes, fitas de impressão, material para ATM's, material para impressão, suportes gravação e participadas, newsletters, bípticos, trípticos, quadrípticos, monofolhas e cartazes.

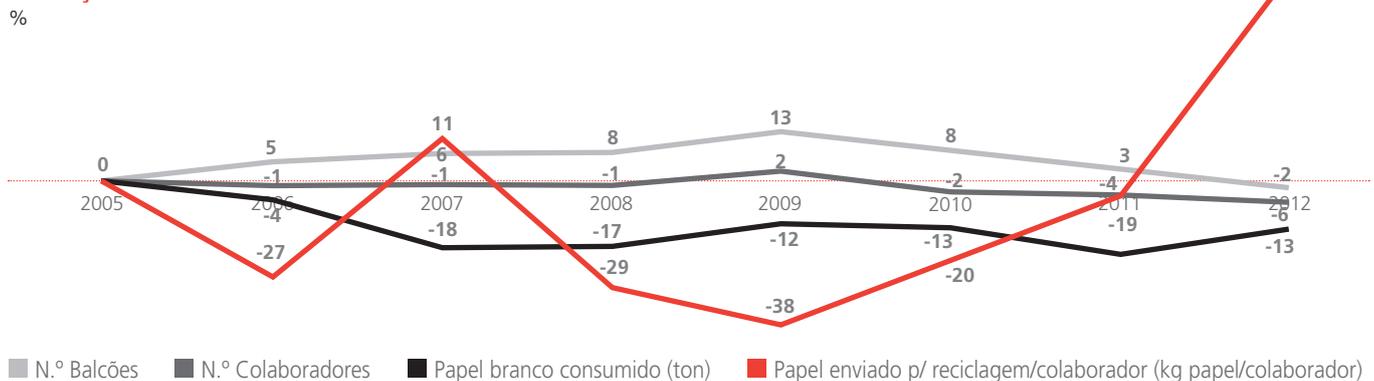
POLÍTICA DE REDUÇÃO DE ASSINATURAS DE JORNAIS EM PAPEL

No seguimento das medidas levadas a cabo para redução de consumos, procedeu-se também à substituição das assinaturas em papel por assinaturas digitais.

93%

do papel consumido é enviado para reciclagem

RELAÇÃO ENTRE O NÚMERO DE COLABORADORES E BALCÕES E A UTILIZAÇÃO E ESFORÇO DE RECICLAGEM DE PAPEL ENTRE 2005 E 2012



CONSUMO DE PAPEL

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Var. 2011-2012	Var. 2005-2012
Papel branco consumido (t)	605,8	580	498,6	501,3	534,9	528,9	489,0	530,0	8%	-13%
Papel total consumido (t)	nd ⁵	1 452 ⁶	-	-						
Papel consumido por colaborador (kg/colaborador)	101	98	84	85	87	90	85	94	10%	-7%
% de papel enviado para reciclagem (%)	55	42	74	47	40	50	63	93	30 p.p.	38 p.p.
Papel enviado reciclagem/colaborador (kg/colaborador)	56	41	62	40	35	45	54	87	61%	55%
Tinteiros e toners para reciclagem	7 366	1 814	5 743	4 695	1 087	2 043	2 141	4868 ⁷	-	-

⁵ Não foi possível recolher a informação relativa ao cálculo deste indicador.

⁶ Inclui: cheques, impressos diversos, material de escritório, envelopes, fitas de impressão, material para ATM's, material para impressão, suportes gravação e participadas, newsletters, bípticos, trípticos, quadrípticos, monofolhas e cartazes.

⁷ No ano de 2012, foi alterado o processo de gestão de tinteiros e toners, passando a ser centralizado e correspondendo este valor ao efectivamente utilizado no ano.

De salientar que o Santander Totta utiliza, nas suas publicações (à excepção de *newsletters*), tintas à base de óleos vegetais. Na produção de *newsletters*, a partir de Outubro de 2012, começaram a ser utilizadas tintas off-set UV, que não possuem óleos minerais ou vegetais. Em relação à qualidade do papel utilizado, este é livre de cloro elementar (Cl2) e possui certificação ECF (Elemental Chlorine Free).

Os dados positivos de reciclagem – 93% do total de papel consumido é enviado para reciclagem – resultam, por um lado, da política de destruição de arquivo morto (posteriormente encaminhado para reciclagem) e por outro lado, pela redução da quantidade de papel desperdiçado por promoção de boas práticas junto dos colaboradores.

A partir do ano 2012, a recolha de toners para a reciclagem passou a ser realizada em regime de outsourcing, não tendo sido possível apurar em tempo útil a quantidade produzida destes materiais. O Santander Totta irá fazer o esforço para continuar a reportar esta informação no próximo ano.

NOVAS FORMAS PARA PRODUZIR ENERGIA NO SANTANDER TOTTA

De modo a continuar a reduzir a pegada de carbono, o Santander Totta conta já com 20 centrais de microgeração instaladas, perfazendo um total de 142 MWh de produção de energia renovável, com um investimento de 68.756 €.

-8% Emissões CO₂

(âmbito 1 e 2)
Var. 2011-2012

CAMPANHA "CLEAN DESK"

A área de Risco Tecnológico e Operacional e a área de Recursos Humanos desenvolveram uma campanha de *clean desk*, com o objectivo de melhorar a eficiência e transmitir uma imagem de confiança e eficácia junto dos clientes, e permitindo ainda reduzir a quantidade de papel, toners e tinta no dia-a-dia.

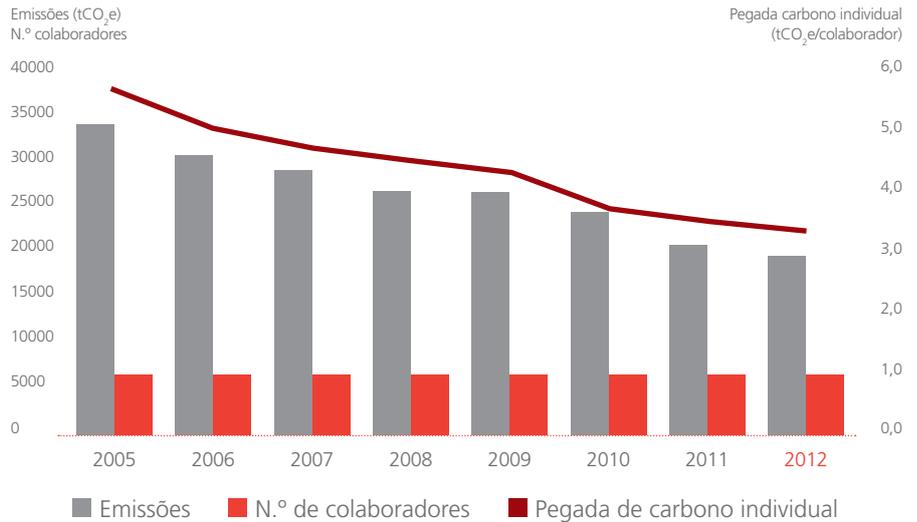
Ao longo desta campanha foi ainda promovida a reciclagem de papel sob o tema 'Vamos Reciclar e Poupar a Floresta'.

Pegada de Carbono

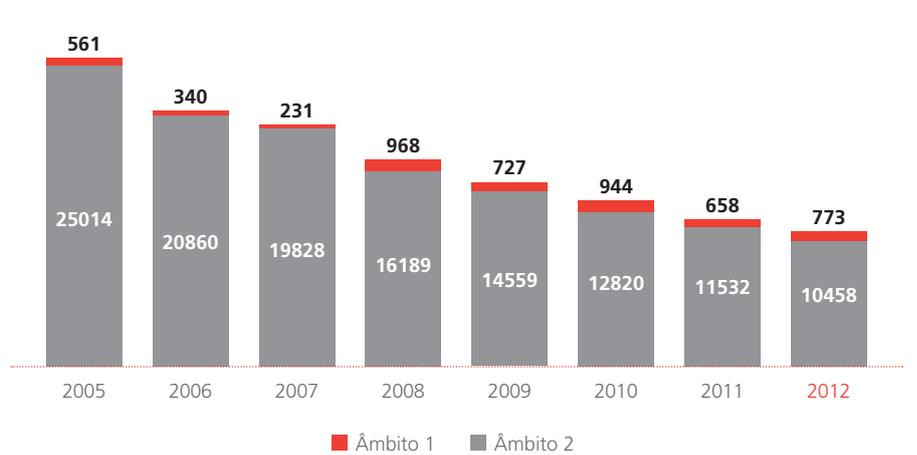
O ano de 2012 foi marcado por uma redução global das emissões de GEE decorrentes das operações do Santander Totta para quase metade (19.043 t CO₂e) face a 2005 e de cerca de 4% face a 2011.

As emissões da responsabilidade do Banco, ou seja de âmbito 1 e 2, totalizaram 11.231 tCO₂e, representando uma redução de 8% em relação ao ano de 2011 e de 56% face a 2005.

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES GLOBAIS NO PERÍODO 2005-2012



EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 1 E 2 NO PERÍODO 2005-2012



As emissões indirectas associadas à produção de electricidade adquirida constituem, à semelhança dos anos anteriores, a principal fonte de emissão de GEE associada à atividade do Santander Totta, representando cerca de 55% do total. O decréscimo nas emissões absolutas desta fonte (1.074 t CO₂), deve-se essencialmente à redução de 15% do consumo comparativamente ao ano anterior. Esta redução reflecte os benefícios das medidas de eficiência energética implementadas.

Considerando um factor normalizado⁸, as emissões relacionadas com a electricidade diminuíram cerca de 14% comparativamente com o último ano.

⁸ Para melhor comparação das emissões associadas a 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.

Verifica-se que em 2012 a intensidade carbónica (âmbito 1 e 2) por colaborador, de 2,0 tCO₂e/colaborador, sofreu uma diminuição de 6% face ao ano 2011, o que representa uma redução das emissões individuais dos colaboradores do Santander Totta de 54% em relação a 2005.

Existe ainda um 3.º âmbito de emissões, no qual se incluem as actividades que não são da responsabilidade directa ou equipamentos que não são geridos pelo Banco, mas que ocorrem ou são utilizados indirectamente devido à sua actividade. Neste âmbito incluem-se as emissões resultantes de viagens de comboio e avião e viagens casa-trabalho-casa dos colaboradores, do tratamento de águas residuais e do ciclo de vida do papel consumido.

EMISSIONES DE GEE NO PERÍODO 2005-2012

Âmbito	Actividade	Emissões (t CO ₂ e)							
		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
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	6
	Equipamentos a gás natural	20	16	21	22	19	17	17	14
	Frota da empresa (gasóleo e gasolina)	520	295	202	833	594	916	632 ⁹	753
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/ refrigeração	nd ¹⁰	20	nd ¹⁰	105	105	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰
Total Âmbito 1		561	340	231	969	728	944	658	773
Variação (%)			-39%	-32%	319%	-25%	30%	-30%	17%
Âmbito 2 emissões da produção de electricidade adquirida à EDP e Endesa	Consumo de electricidade adquirida ¹¹	25 014	20 860	19 828	16 189	14 559	12 820	11 532	10 458
	Normalização do consumo de electricidade ¹²	16112	15238	16161	14627	14967	15140	13456	11 393
Total Âmbito 1+ 2		25 575	21 200	20 059	17 157	15 287	13 764	12 190	11 231
Variação (%)			-17%	-5%	-14%	-11%	-10%	-11%	-8%
Total Âmbito 1 + 2 normalizado		16 673	15 578	16 392	15 595	15 695	16 084	14 115	12 165
Variação (%)			-7%	5%	-5%	1%	2%	-12%	-14%
Pegada de Carbono individual (tCO₂/colaborador)		4,3	3,6	3,4	2,9	2,5	2,4	2,1¹³	2,0
Variação (%)			-16%	-6%	-14%	-14%	-6%	-10%	-6%
Âmbito 3 ¹³ 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	986
	Viagens de comboio	18	23	37	42	46	56	49	13
	Deslocações CTC	6 809	6 651	6 692	7 804	8 890	8 427	6 942	6 135
	Tratamento de águas residuais	178	175	176	177	183	174	171 ¹⁴	173
	Ciclo de vida resíduos (fases até reciclagem do papel)	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	10
	Ciclo de vida do papel	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	nd ¹⁰	494
Total		7 897	8 665	8 222	9 221	10 851	10 017	7 691	7 812
Variação (%)			10%	-5%	12%	18%	-8%	-23%	2%
Emissões por viagem (kg CO₂/viagem de comboio)		-	114	72	72	56	72	72	22
Emissões por voo (kg CO₂/voo)		-	568	401	343	682	456	206	462

⁹ Desde o ano 2011 a frota automóvel do Santander Totta passou a ser exclusivamente a gasóleo.

¹⁰ Não foi possível recolher a informação relativa ao cálculo deste indicador.

¹¹ O valor de 2011 das emissões de âmbito 2 foi recalculado para reflectir a alteração do factor disponibilizado pela ERSE para a EDP (237 gCO₂e/kWh).

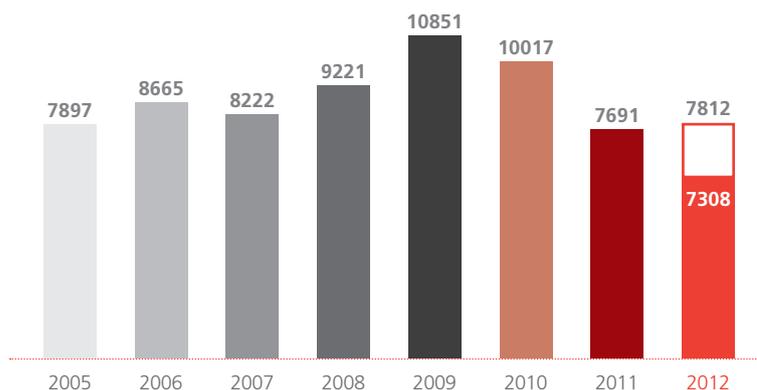
¹² Para uma melhor comparação das emissões associadas à produção de electricidade adquirida entre os vários anos da série temporal, optou-se por seguir uma metodologia que visa a normalização dos valores e que consiste na utilização da média dos factores de emissão para a série temporal considerada.

¹³ Este ano foi possível completar o reporte das emissões de âmbito 3 com dois indicadores que refletem as emissões do ciclo de vida do papel utilizado no ano e o ciclo de vida dos resíduos de papel enviados para reciclagem.

Em termos comparáveis em 2012 as emissões de âmbito 3 reduziram 5% face ao ano anterior. O ligeiro aumento global de 2%, resulta de novas fontes de emissão incorporadas este ano no inventário (ciclo de vida dos resíduos de papel enviados para reciclagem e o ciclo de vida de todo o papel utilizado durante o ano).

O gráfico representa a evolução temporal das emissões de âmbito 3, onde se pode visualizar a diminuição desde 2009, entre indicadores comparáveis, e o valor global para 2012.

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 3 NO PERÍODO 2005-2012 tCO₂e



As viagens de avião registaram uma diminuição de 87% face a 2011, com uma diminuição de 16% no número de voos. Em matéria de emissões associadas às deslocações casa-trabalho-casa (CTC) e às viagens de serviço em comboio, verifica-se uma redução face a 2011 em 12% e 73%, respectivamente. Estes resultados vêm comprovar o efectivo sucesso da política de deslocações em serviço e das acções de sensibilização relativamente à mobilidade.

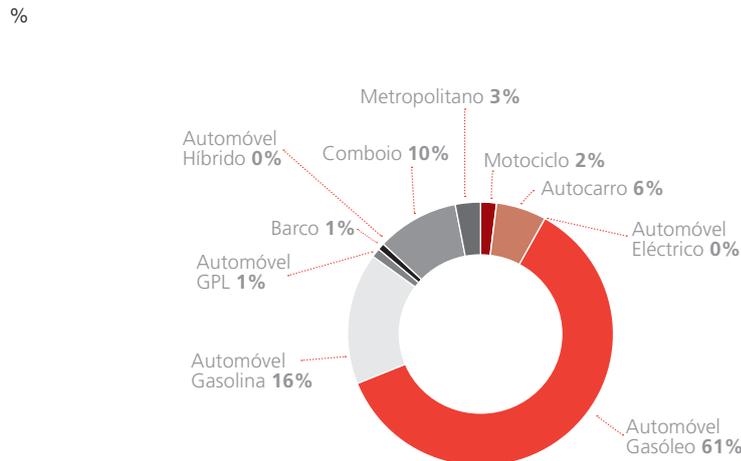
Da análise à mobilidade dos nossos colaboradores em 2012¹⁴, verificámos que nas viagens pendulares realizadas diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho, utilizam ainda na sua grande maioria o automóvel (77%) e, no total, contribuem com a maioria das emissões de âmbito 3 (89%).

A política de incentivo do Banco relativa à utilização de alternativas às deslocações continua a demonstrar bons resultados no que diz respeito à alteração progressiva dos hábitos e comportamentos dos colaboradores. Exemplos são a telepresença e a videoconferência e, caso a deslocação seja estritamente necessária, a utilização de transportes públicos.

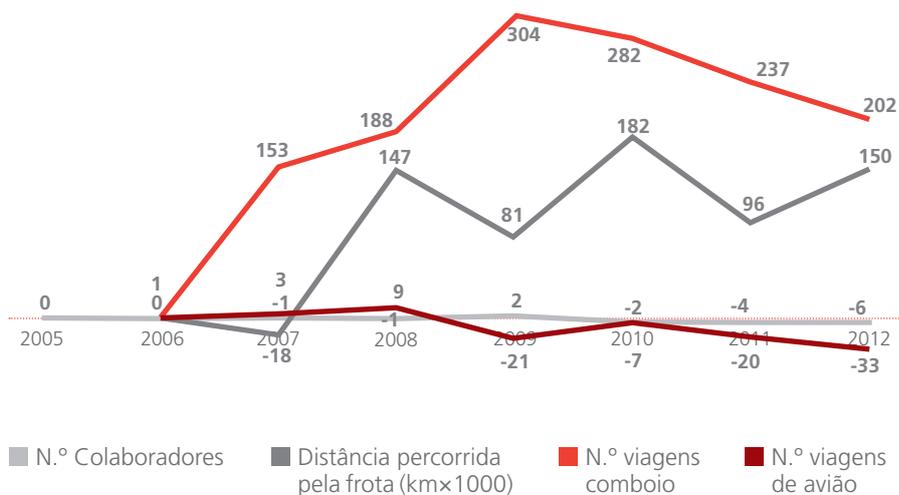
As deslocações em comboio, o meio de transporte com menor impacte, registaram um aumento de 202% em 2012 face a 2006 e uma diminuição de 10% face a 2011. Na mesma linha orientadora, resultante da política de limitação da utilização das viagens de avião, verifica-se uma redução de 33% face a 2005 e de 16% em relação a 2011.

¹⁴ Esta análise obteve uma taxa de resposta de 41,43%.

MEIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PELOS COLABORADORES NAS VIAGENS PENDULARES



RELAÇÃO ENTRE O NÚMERO DE COLABORADORES E BALCÕES E A DISTÂNCIA PERCORRIDA PELA FROTA AUTOMÓVEL, Nº DE VIAGENS DE COMBOIO E DE AVIÃO NO PERÍODO 2005-2012



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Var. 2011-2012	Var. 2005-2012
Distância percorrida pela frota (km x 1000)	2.378	1.726	1.415	4.260	3.117	4.869	3.379	4.308	27%	81%
N.º de viagens de comboio	-	202	512	582	817	772	681	610	-10%	202%
N.º de viagens de avião	-	3.199	3.282	3.492	2.539	2.987	2.557	2.136	-16%	-33%
Horas de videoconferência/ telepresença	-	-	-	219	896	961	1.262	1.661	32%	658%
Número de videoconferências/ telepresenças	-	-	-	154	605	694	900	1.076	20%	599%
N.º de viagens de avião – Lisboa – Madrid	-	-	-	1.968	962	1.015	1.081	748	-31%	-62%
N.º de viagens de avião no continente	-	-	-	663	497	742	559	313	-44%	-53%
Distância percorrida pela frota (km x 1000)	2.378	1.726	1.415	4.260	3.117	4.869	3.379	4.308	27%	81%

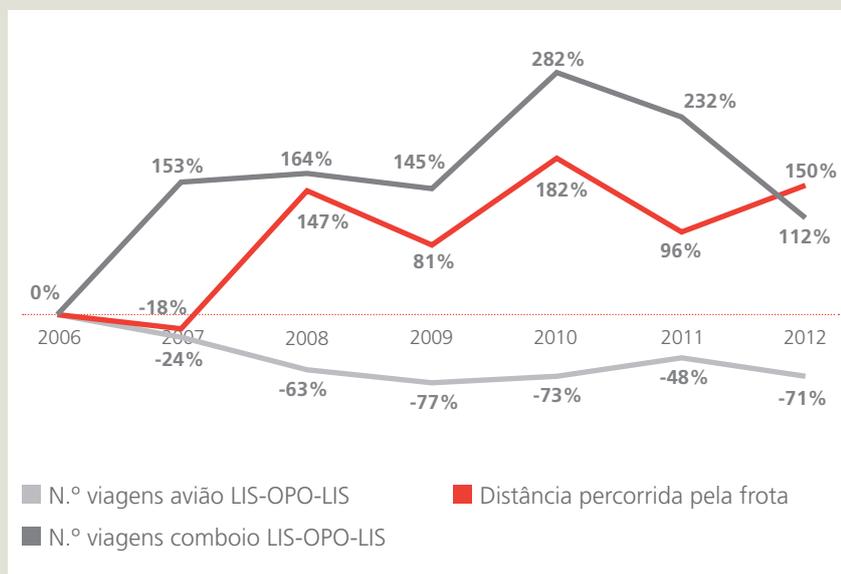


SE PUDER IR DE COMBOIO NÃO VÁ DE CARRO

Em 2012 o Santander Totta reforçou a sua política de deslocações em serviço. Os colaboradores do Santander Totta foram convidados a reflectir sobre a real necessidade de cada viagem, relembrando as várias alternativas possíveis como o telefone, correio electrónico, fax, multiconferência telefónica e videoconferência.

Adicionalmente, o Banco privilegia a utilização dos meios de transporte colectivos nas deslocações de serviço imprescindíveis. A título de exemplo, numa deslocação entre Lisboa e Porto, os colaboradores terão de utilizar preferencialmente o comboio em detrimento do automóvel ou avião, ficando condicionado o reembolso à adesão comprovada desta iniciativa.

Em 2012, a distância percorrida em comboio nas deslocações Lisboa – Porto aumentou em 112% face ao ano 2006, ainda assim houve uma redução de 36% face a 2011. Em simultâneo, a distância percorrida em automóvel aumentou 27% e as viagens de avião Lisboa – Porto diminuíram 44% face a 2011. Estes resultados demonstram que face a 2006, a escolha de meios alternativos à deslocação tem-se vindo a enraizar e que, face a 2011, houve uma redução no número de viagens.



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.

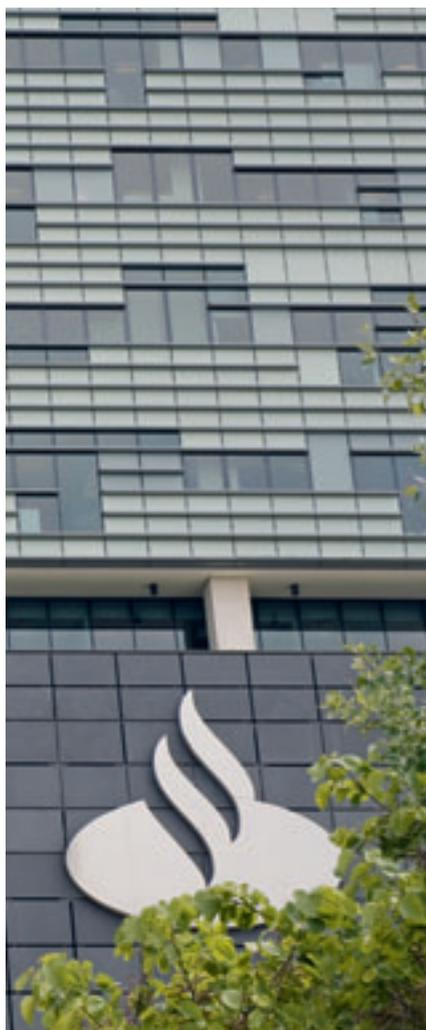
Para além dos colaboradores estarem envolvidos em todas as iniciativas já referidas neste capítulo, foi realizada em 2012 a Campanha “Dê uma pausa ao planeta”, que visa a redução do consumo de energia e emissões de GEE, sensibilizando para a adopção de comportamentos individuais diários e recordando que a acção de cada um pode contribuir para que todos se tornem mais sustentáveis.

Exemplos de conselhos são o desligar os equipamentos eléctricos e a iluminação no final do dia, manter os postos técnicos com uma temperatura de 22°C, entre muitos outros. Em 2012 foram feitos capítulos explicativos de temas relacionados com o ambiente na revista Ideias.

Envolvimento de fornecedores

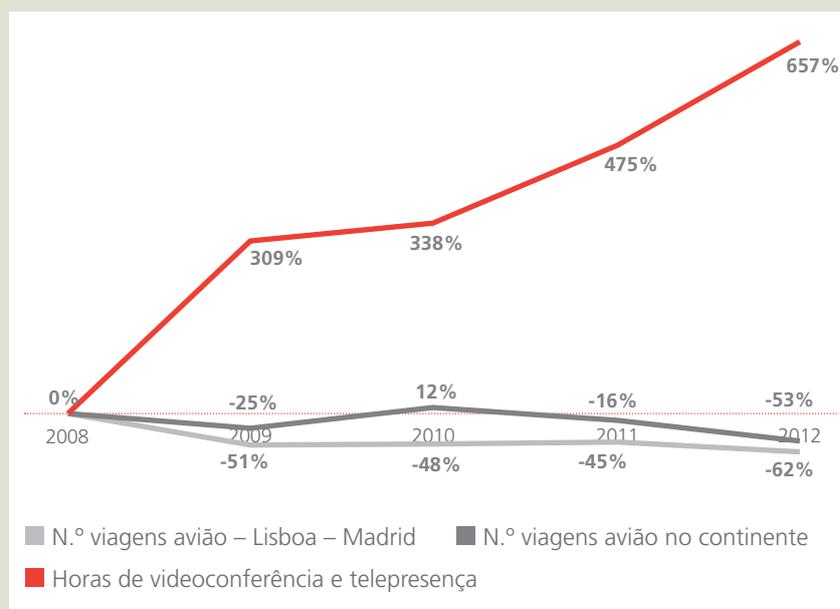
No pedido de homologação enviado a todos os principais fornecedores do Santander Totta, é exigida a aceitação dos seguintes requisitos:

- 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.



PROMOÇÃO DA VIDEOCONFERÊNCIA E DA TELEPRESEÇA

O efeito prático da implementação da videoconferência no Santander-Totta tem sido surpreendente. Ao mesmo tempo que as horas de reuniões “virtuais” aumentaram 657% face a 2008 e 32% face a 2011, os colaboradores sentiram menos necessidade de se deslocar a Madrid (menos 62% face a 2008 e menos 16% em relação a 2011), assim como ao Porto ou mesmo a Faro, cujo número de viagens diminuiu 40% face a 2011 e 20% face a 2008.



Outras iniciativas

“Pão de Todos” carbonfree

Integrado na política de combate às alterações climáticas e com o objectivo de compensar a emissão de gases com efeito de estufa associada à produção do pão na realização do evento “Pão de Todos”, o Banco procedeu à compra de créditos de carbono certificados pelas Nações Unidas de um projecto no Brasil no montante equivalente a 10t CO₂e recorrendo ao Carbonfree, o selo da responsabilidade climática®.

“Bioenergia Cogeneradora SA”

O projecto promoveu a reconfiguração de duas centrais eléctricas brasileiras que utilizavam combustíveis fósseis substituindo-os por biomassa. Ao utilizar os resíduos do processamento da cana-de-açúcar como combustível na geração de electricidade, reduzem-se as emissões de gases com efeito de estufa, evitando fontes de

combustível fóssil mais intensas em carbono, contribuindo para a sustentabilidade ambiental e para o desenvolvimento da economia local.

Para mais informações sobre o projecto:
<http://cdm.unfccc.int/Projects/DB/TUEV-SUED1135255087.72/view>

Adicionalmente o Banco realizou um “Donativo para o Clima”, apoiando um projecto que contribui para a redução das emissões de carbono nacionais bem como a melhoria da resiliência dos nossos ecossistemas num projecto desenvolvido em Portugal:

“Projecto Extensity”

Neste projecto o carbono é sequestrado em pastagens semeadas biodiversas ricas em leguminosas e gramíneas na zona de Santarém, nomeadamente na Companhia das Lezírias (Benavente). Através de

práticas agrícolas sustentáveis, é possível retirar o dióxido de carbono da atmosfera através do sistema radicular das plantas e armazená-lo no solo por um longo período. Para além disso, as sementeiras biodiversas são muito resistentes aos diferentes tipos de extremos climáticos (grandes secas, ondas de calor ou cheias) que começam a caracterizar o nosso clima sendo um excelente exemplo do aproveitamento das sinergias entre mitigação e adaptação às alterações climáticas. Adicionalmente, este projecto contribui para a conservação da biodiversidade, bem como para o combate à desertificação dos solos e despovoamento das zonas rurais. O Banco apoiou o projecto em 4,4 hectares.

Para mais informações sobre o projecto:
<http://consumidores.extensity.pt/>



Fornecedores

O Santander Totta, no âmbito das regras corporativas instituídas no Grupo Santander, mantém com os seus fornecedores relações baseadas na ética, na transparência e no respeito mútuo, focalizadas na optimização de custos e assegurando a qualidade dos serviços e bens adquiridos.

Santander Totta e os seus fornecedores

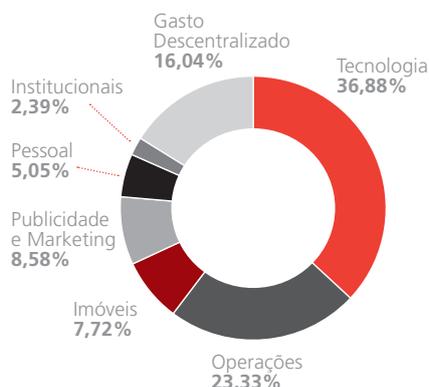
Em 2012, o Banco manteve relações comerciais com mais de 500 fornecedores, sendo cerca de 80% empresas locais.

Relativamente à gestão de fornecedores as principais iniciativas implementadas em 2012 foram as seguintes:

- Consolidação da intervenção da Aqanima nos processos negociais para aquisição de bens e serviços para o Santander Totta, bem como no âmbito da formalização dos processos de compra.
- Adaptação aos novos requisitos do normativo corporativo do Grupo sobre homologação de fornecedores.
- Incremento do volume de negociações online.
- Realização de evento com uma centena dos principais fornecedores.

Volume de compras

No ano 2012 o volume de encomendas totalizou um montante de cerca de 182 milhões de euros. A sua imputação às várias categorias de compra, geridas de acordo com o modelo corporativo, por CMU (Cost Management Unit), é a seguinte:



Modelo de compras do Santander Totta

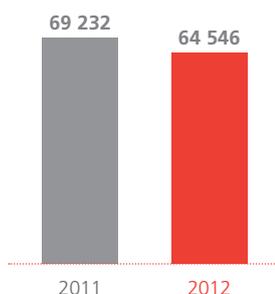
Negociações

A necessidade de obtenção das melhores condições comerciais conduziu a inúmeras negociações operadas no decurso do ano. Conduzidos pela Aqanima, central de compras do Grupo Santander, foram lançados 211 concursos de aquisição de bens ou serviços. Nestes não estavam incluídos os fornecimentos assegurados por diversas empresas do Grupo Santander, nem os abrangidos por contratos plurianuais. Desta forma, o volume negociado superou o montante de 64 milhões de euros.

A utilização da ferramenta de negociação online voltou a crescer no ano 2012, tendo sido utilizada em 113 concursos, o que representou 54% das negociações do ano, e cerca de 52% do volume negociado, montante que superou em 45% o desempenho do ano anterior.

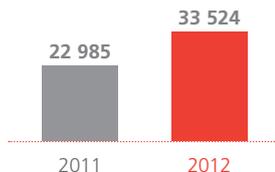
VOLUME TOTAL DE NEGÓCIOS

Milhares de euros



VOLUME NEGOCIADO ONLINE

Milhares de euros



Gestão de fornecedores

A actividade do Santander Totta gera um importante volume de pagamentos, o que requer uma gestão coordenada e eficiente que contemple quer a capacidade de compra agregada, quer as capacidades individuais de cada fornecedor no âmbito das suas actuações. Por essa razão, foi implementada uma versão melhorada da política de homologação de fornecedores, de dimensão corporativa, com o objectivo de melhorar os processos e otimizar o conhecimento sobre os fornecedores, e assim aperfeiçoar as actividades relativas à sua gestão.

As tarefas inerentes à homologação de fornecedores, aplicáveis a empresas com facturação anual do Banco superior a 150.000 €, assim como os que têm classificação de críticos em função das categorias de compra que asseguram, é da responsabilidade conjunta Aquanima/Santander Totta, sendo os contactos com as empresas uma tarefa da Aquanima, enquadrados na sua missão de gerir as relações com os fornecedores do Banco.

ENCONTRO PARA ESTREITAR O RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

O Santander Totta organizou um evento, em parceria com a COTEC, para estreitar o relacionamento com as empresas que prestam ou possam vir a prestar serviços ao Banco.

O encontro juntou cerca de 100 participantes, entre os quais os principais fornecedores do Banco e empresas associadas da Cotec – (Associação Empresarial Portuguesa para a Inovação) e da rede PME Inovação da Cotec (rede de empresas reconhecidas pelos seus contributos para a inovação).

O principal objectivo do encontro foi dar a conhecer aos principais e potenciais fornecedores as práticas do Banco em termos de gestão integral de compras, nomeadamente no que se refere aos procedimentos adoptados nos processos de compras e no controlo de custos.



Sustentabilidade no processo de compra

Os requisitos para homologação como fornecedor do Banco integram a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante o fisco e a segurança social, bem como avaliação, com base num questionário, sobre o nível de cumprimento com os "Princípios dos Direitos Humanos", enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas.

Segmentação de Fornecedores por Volume de Aquisições em 2012:

> 1.000.000 € – 22
 > 300.000 € ≤ 1.000.000 € – 38
 > 50.000 € ≤ 300.000 € – 181
 ≤ 50.000 € – 275

Para 2013 os objectivos são:

- Incremento e diversificação dos fornecedores, respeitando os critérios de homologação exigidos corporativamente.
- Melhoria do conhecimento dos fornecedores acerca da plataforma da Aquanima, apresentando o portal de fornecedores como um canal bidireccional.
- Aumento do volume de negociação online, em termos de processos e de valores envolvidos.



INVESTIMENTO
SOCIAL



Santander Universidades

O compromisso com o Ensino Superior através do programa Santander Universidades é um traço da identidade do Banco Santander.



130

milhões de euros destinados a projectos com as universidades

1.027

protocolos de colaboração com universidades em 20 países de quatro continentes

4.581

projectos com as universidades

28.303

bolsas, ajudas ao estudo concedidas em 2012

15 Anos de um programa único no mundo

O Santander mantém, desde há 15 anos, uma aliança estratégica de longo prazo com as universidades, que o distingue do resto das instituições financeiras.

Esta aliança baseia-se na convicção de que o apoio ao ensino superior, à investigação, e empreendedorismo é a melhor forma de contribuir para o progresso económico e social dos países nos quais está presente.

O Banco colabora com as universidades através de projectos destinados à melhoria da educação, internacionalização, mobilidade de estudantes, investigadores e docentes na investigação na transferência de conhecimento e na promoção do estímulo e cultura inovadora.

Santander Universidades Portugal

45 protocolos assinados com Instituições de Ensino Superior

127.125 cartões universitários inteligentes

Mais de **350** bolsas, prémios e menções honrosas atribuídas

Mais de **160** bolsas de mobilidade internacional em várias instituições de Ensino Superior

SANTANDER UNIVERSIDADES PORTUGAL – ÁREAS ESTRATÉGICAS

Protocolos de Cooperação	Programa de Mobilidade Internacional	Prémios de Mérito	Prémios Científicos
Prémios de Empreendedorismo	Eventos Institucionais	Promoção do Emprego	Universia



1.ª Edição do Programa de Mentoring

Em Portugal, no ano de 2012, consolidaram-se parcerias estabelecidas e os programas de mobilidade internacional. Foram ainda criadas novas iniciativas, como o programa de *mentoring* destinado aos estudantes universitários e a gestores de topo do Banco. Foram ainda desenvolvidas ferramentas de controlo e acompanhamento do cartão universitário inteligente.

Protocolos de colaboração

Em 2012 assinaram-se dois novos acordos de colaboração com a Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa e com o Instituto Politécnico de Beja, elevando no final do ano a 45 acordos de colaboração assinados com Instituições do Ensino Superior.

Convénio com a Faculdade Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa



Luis Bento dos Santos, administrador do Santander Totta e José Caldas de Almeida, director da FCM

O acordo entre a FCM da UNL e o Santander Totta permitiu estreitar a aproximação do Banco às faculdades de medicina de Portugal, que se juntam a importantes acordos que incluem as faculdades de medicina da Universidade do Porto, de Coimbra e da Beira Interior.

Através deste acordo, o Banco contribuiu para a instalação de equipamentos no novo centro de investigação da faculdade. Os estudantes, investigadores e docentes associados à faculdade passam a ter acesso aos programas internacionais do Grupo Santander.

Um outro aspecto importante foi a adopção, por parte da faculdade, do cartão universitário inteligente, emitido pelo Banco. Este cartão, para além de identificar o colectivo da faculdade, permitirá controlar o acesso à biblioteca e aos novos edifícios de investigação.

Convénio Instituto Politécnico de Beja

O Banco assinou um acordo com o Instituto Politécnico de Beja que permitiu, entre outras iniciativas, a criação de bolsas para estudantes carenciados, o lançamento de prémios de mérito e o acesso a programas internacionais de mobilidade para o colectivo do Instituto.

Foi ainda introduzido o cartão universitário inteligente como único cartão identificativo do Instituto Politécnico de Beja. Através das tecnologias deste cartão, estão previstas funcionalidades como acesso às bibliotecas e controlo de acessos entre outras.

Programas de Mobilidade Internacional

Bolsas de Mobilidade Luso-Brasileiras Santander Universidades

O Programa de Bolsas Luso-Brasileiras Santander Universidades 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.

Lançado em 2007, na comemoração dos 150 anos do Santander, o programa fortalece os laços de cooperação entre os países ibero-americanos, estreitando relações bilaterais e desde então não tem parado de crescer tanto em prestígio como em qualidade.

Em 2012 foram entregues cerca de 112 bolsas de mobilidade que permitiram que estudantes de 12 instituições de ensino superior portuguesas realizassem um período mínimo de 6 meses de mobilidade numa instituição de ensino superior brasileira, participante da rede Santander Universidades.



BOLSAS IBERO-AMERICANAS

Estudantes de Graduação

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

Este programa nasceu do II Encontro de Reitores Universia, onde o Banco deixou claro que queria ser um dos responsáveis pela criação de um espaço ibero-americano do Conhecimento.

O Programa de Bolsas Ibero-americanas de licenciatura Santander Universidades visa o estreitamento das relações académicas bilaterais, promover um espaço ibero-americano de educação superior e estimular a mobilidade internacional dos estudantes universitários, e a excelência universitária.

Nesta segunda edição do programa de mobilidade Iberoamericana Santander Universidades para estudantes de licenciatura foram entregues 39 bolsas, no valor de 2300€ a um total de 6 instituições de ensino superior parceiras do Santander Universidades Portugal.

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

O Programa de Bolsas Ibero-americanas para jovens investigadores e professores Santander Universidades 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 2012 foram entregues 10 bolsas a um total de 8 instituições parceiras do Santander Universidades.

Babson College – Bolsa de Estudos – Programa para Educadores em Empreendedorismo

Este programa é sobretudo direccionado a docentes e dirigentes das instituições de ensino superior, tem a duração de uma semana, e decorreu na Universidade de Babson. Através deste programa os participantes provenientes de todo o mundo desenvolvem as suas capacidades de aprendizagem e ensino de empreendedorismo. Nesta edição de 2012 esteve presente um elemento da Universidade da Beira Interior.

Programa de Licenciaturas Internacionais

O Programa de Licenciaturas Internacionais (PLI) visa a melhoria da qualidade do ensino em licenciaturas e a promoção da formação de professores. Através do convénio entre a Universidade de Coimbra e o Santander Universidades, foi possível apoiar o programa de licenciaturas internacionais na Universidade de Coimbra.

No ano lectivo 2011/2012 estiveram presentes na Universidade de Coimbra, ao abrigo deste programa, 435 estudantes brasileiros.

Prémios de Mérito, Científicos e de Empreendedorismo**Prémios de Mérito****Prémio Universidade Lisboa/Santander Totta (5ª edição)**

O prémio Universidade de Lisboa/Santander Totta tem por objectivo distinguir e premiar uma individualidade de nacionalidade portuguesa ou estrangeira a trabalhar em Portugal há pelo menos cinco anos, cujos trabalhos tenham contribuído de forma notável para o progresso da ciência e/ou da cultura, e para a projecção internacional do país.

Este ano o prémio distinguiu Eduardo Lourenço, autor de “uma obra vasta e rica, capaz de inspirar os caminhos do futuro na hora difícil que o país atravessa”, nas palavras do júri do Prémio em relação ao pensador.

Prémio Universidade Coimbra / Santander Totta (9ª edição)

O prémio Universidade de Coimbra/Santander Totta visa valorizar e tornar visível uma personalidade portuguesa que se tenha distinguido no campo da cultura ou da ciência.

António Pinho Vargas, músico e investigador, foi distinguido pelo seu trabalho com o prémio, no valor de 25 mil euros.

Prémios aos Melhores Estudantes da Universidade Técnica de Lisboa/Santander Totta

Os prémios para os melhores estudantes da UTL destinam-se a premiar os estudantes da UTL que se distinguiram no contexto da sua formação global, na vertente científica, académica, cultural e cívica.



Luis Bento dos Santos, administrador do Santander Totta, um dos alunos premiados e António da Cruz Serra, reitor da UTL

A cerimónia teve lugar no Instituto Superior de Agronomia e foi presidida pelo reitor da Universidade Técnica de Lisboa e por um administrador do Banco Santander Totta. Na edição de 2012 foram premiados 20 estudantes, sendo que foram entregues 5 primeiros prémios.

Prémio Mérito aos melhores alunos do Instituto Politécnico Beja

No âmbito do convénio assinado entre o I.P. Beja e o Banco Santander Totta, foram entregues, pela primeira vez em 2012, os Prémios de Mérito Santander Universidades I.P. Beja.

Através desta iniciativa foram entregues 4 prémios de 1.000€ aos melhores estudantes do I.P. Beja.



Cerimónia de entrega do prémio Primus Inter Pares

Prémio Primus Inter Pares

Lançado em 2003 pelo Banco Santander Totta e pelo jornal Expresso, este prémio distinguiu, mais uma vez, os três melhores universitários do país em cursos de Economia, Gestão ou Engenharia.

Os alunos vencedores terão a oportunidade de frequentar um MBA numa Business School de prestígio nacional e internacional – o IESE, em Barcelona, o Instituto de Empresa, em Madrid, o Lisbon MBA (Universidade Católica e Universidade NOVA), o ISCTE, o ISEG e, este ano, pela primeira vez, a Porto Business School. O 4º e 5º classificado recebem um curso de pós-graduação

Os vencedores da 9ª edição foram, em 1º lugar, André Campos, licenciado em Economia pela Faculdade de Economia do Porto e mestre em Finanças pela mesma faculdade; em 2º e 3º lugar, respectivamente, ficaram Inês Relvas, com uma licenciatura na Universidade NOVA de Lisboa e um mestrado na Universidade Católica Portuguesa, e Patrícia Viseu, licenciada em Economia também pela Universidade NOVA de Lisboa e a frequentar o mestrado em Gestão Internacional CEMS MIM.

Prémios de Mérito Científico

Prémio de Mérito Científico Santander Totta/Universidade Nova (5ª edição)

O inovador projecto, intitulado “Nano TB Nanodiagnosics for XDRT at a point-of-need” foi o vencedor da 5ª edição do Prémio de Mérito Científico Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa.

Este projecto visa desenvolver, otimizar e validar um sistema integrado para a detecção do agente etiológico da Tuberculose e das mutações mais frequentemente implicadas na resistência a antibióticos, a baixo custo e com a possibilidade de serem aplicados e utilizados no local em que são necessários.

O Prémio Mérito Científico Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa visa distinguir projectos de investigação a desenvolver por investigadores juniores da UNL de natureza interdisciplinar que envolvam, pelo menos, duas das unidades orgânicas desta universidade

Prémio de Mérito Científico Universidade Beira Interior/ Santander Totta (3ª edição)

Estes prémios são entregues aos investigadores e docentes das cinco faculdades da UBI que, no âmbito da sua actividade docente e investigação, se tenham evidenciado pelo mérito científico e por uma intervenção relevante e inovadora.

Na Faculdade de Ciências, o prémio foi atribuído a Fernanda Domingues, pelo seu trabalho na área da Química. Na Faculdade de Engenharia, o galardoado foi João Carvalho de Albuquerque, que lecciona e desenvolve a sua investigação em Engenharia Sanitária e Ambiente. Maria de Fátima Simões foi distinguida pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, pelo seu trabalho na Área da Psicologia e da Educação e, por fim, Ilídio Correia, da Faculdade de Ciências da Saúde, foi premiado pelo seu percurso em Biomedicina. Cada prémio tem o valor pecuniário de 5 mil euros.

Prémios Científicos Universidade Técnica de Lisboa/Santander Totta (6ª edição)

Esta iniciativa tem como objectivo premiar diversas áreas de saber e dar visibilidade à actividade de investigação científica bem como incentivar a prática de publicação em revistas de reconhecida qualidade.

Em 2012, foram atribuídos 11 prémios e 14 menções honrosas. Cada prémio tem um valor pecuniário de 3 mil euros e inclui uma bolsa de iniciação à investigação por um período de 6 meses.

Prémio de Jornalismo Económico Universidade Nova de Lisboa/ Santander Totta (6ª edição)

O PJE é uma iniciativa do Santander Totta, em colaboração com a Universidade Nova de Lisboa que visa reconhecer os melhores trabalhos jornalísticos em 3 categorias: Gestão de Empresas e Negócios, Mercados Financeiros, e Sustentabilidade Empresarial.

O trabalho “E se Portugal saísse do Euro?”, do Jornal de Negócios, foi o grande vencedor da 6ª edição do PJE, tendo vencido igualmente na categoria de Mercados Financeiros. O artigo “Vale a pena trabalhar nas empresas autárquicas”, do jornal Expresso, venceu na categoria de Gestão de Empresas e Negócios, enquanto o trabalho “A força do terceiro sector”, da revista Visão, foi galardoado na categoria de Sustentabilidade Empresarial.

Prémio Santander de Internacionalização da Produção Científica da FCSH

O Prémio Santander de Internacionalização da produção Científica da FCSH visa distinguir os docentes e investigadores que mais tenham contribuído para a notoriedade internacional da produção científica da FCSH, nomeadamente através da publicação de artigos indexados na Web of Science com data de publicação do ano civil anterior ao da edição dos prémios.

Este prémio está dividido em duas categorias: Docentes e Investigadores. Na categoria docentes foi entregue um primeiro prémio e oito segundos prémios (em ex aequo). Na categoria de Investigadores foram entregues quatro primeiros prémios (em ex aequo) e um quinto prémio.

Prémio Científico Casa América Latina / Santander Totta

O Prémio 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 duas categorias, a de Ciências Sociais e Humanas e a de Tecnologias e Ciências Naturais, consistindo na atribuição de um prémio de valor pecuniário de 5 mil euros a cada um dos vencedores em cada categoria.



Prémio de Empreendedorismo iUP25K

Em 2012 o prémio teve a participação de cerca de 30 candidaturas. sendo Carlos Rafael Borges Mendes, de origem portuguesa, na categoria de Tecnologias e Ciências Naturais, e Mércia Carrera de Medeiros, de origem brasileira, na categoria de Ciências Sociais e Humanas, foram os vencedores.

Prémios de Empreendedorismo

Prémio Empreendedorismo FCSH – Santander Totta – Melhor Ideia de Negócio 2012 (1ª edição)

O propósito deste concurso é estimular o empreendedorismo inovador junto dos alunos e diplomados da faculdade de Ciências Sociais e Humanas e de outras unidades orgânicas da Universidade Nova de Lisboa.

O vencedor desta primeira edição foi o projecto de empresa Livros de Ontem, com uma equipa constituída

por três alunos da FCSH. Esta plataforma compra os livros usados e que deixaram de ter utilidade aos antigos estudantes, tornando-os acessíveis aos novos estudantes, a preços atractivos. Desta forma prestam um serviço a quem deseja comprar e a quem deseja vender livros essenciais para a realização dos cursos de ensino superior.

Concurso de ideias de Negócio da Universidade do Porto – iUP25K (3ª edição)

Na sua terceira edição, o Prémio Ideias de Negócio reconhece a inovação de projectos científicos e tecnológicos ao mesmo tempo que fomenta o empreendedorismo e a criação de novas empresas.

O galardão, promovido pela Universidade do Porto, em colaboração com o Santander Totta, concedeu o 1º prémio ao projecto “TerMonitor – Termografia para Aplicações Médicas”, que recebeu 10 mil euros do capital social necessário para criar uma empresa e 5 mil euros destinados a assessoria ao seu plano de negócios.

Concurso Poliemprende

O Poliemprende é um concurso de ideias e planos de negócios que visa promover a cultura empreendedora e fomentar a criação de empresas baseadas no conhecimento, contribuindo desta forma para o desenvolvimento regional. Visa também a transferência de conhecimento para o mercado e a qualificação da classe empresarial.



Entrega de Prémio Científico Casa América Latina / Santander Totta



Bolsas de mobilidade internacional da Universidade do Porto



Bolsas de mobilidade internacional da Universidade de Coimbra

Em 2012, o Santander Universidades, através da sua parceria com o Instituto Politécnico de Setúbal, apoiou a edição regional do Poliempree através da atribuição dos 3 primeiros prémios.

O primeiro lugar foi atribuído ao projecto 2Florest Lda, uma nova ferramenta de auxílio aos bombeiros. O projecto Diagnóstico e telecontrolo do glaucoma ficou classificado em segundo lugar. O objectivo deste projecto é potenciar a detecção de doenças que afectam o nervo ótico e controlar o tratamento à distância por um médico. O terceiro lugar coube ao projecto DreamClothes, que consiste num website que permite a personalização de roupas da respectiva loja onde é implementado, dispondo de opções para alterar o tipo de tecido, a cor ou padrão e o tamanho.

Eventos Institucionais

Dia da Internacionalização da Universidade do Porto

No dia da Internacionalização da Universidade do Porto, o Banco Santander Totta homenageou os 70 estudantes que participaram, em 2012, no programa de mobilidade internacional entre a Universidade do Porto e Universidades da América do Sul.

Ao todo, desde o início do programa, lançado em 2007, mais de 400 estudantes dos dois lados do Atlântico beneficiaram do protocolo de colaboração entre o Santander e a Universidade do Porto. Foram já 163 estudantes da Universidade do Porto a realizarem um período de mobilidade em universidades da América do Sul, especialmente do Brasil e da Argentina, enquanto 253 jovens sul-americanos fizeram o caminho

inverso como bolseiros do Programa Santander Universidades.

Dia da Internacionalização da Universidade de Coimbra

No âmbito da comemoração do dia da internacionalização da Universidade foram entregues 30 bolsas internacionais aos participantes em vários programas de mobilidade, como as bolsas luso-brasileiras e as bolsas ibero-americanas dirigidas a estudantes, docentes e investigadores. O tema escolhido para este ano foi a "Universidade de Coimbra e a América Latina"

As bolsas de mobilidade têm como objectivo principal a criação de condições para promover e intensificar a internacionalização da Universidade de Coimbra de forma a proporcionar aos seus estudantes uma formação mais completa e alargada e uma preparação mais adequada às exigências de uma sociedade dos nossos dias.

Sessão de boas-vindas aos estudantes da Universidade do Porto

O Santander Universidades apoiou uma iniciativa da Universidade do Porto que, no lançamento do ano lectivo de 2012-2013, promoveu uma sessão de boas-vindas aos seus novos estudantes.

Numa iniciativa inédita a Universidade do Porto reuniu os seus novos estudantes no Palácio de Cristal.

Um dos principais objectivos desta iniciativa foi o de dar a conhecer aos novos estudantes da Universidade do Porto o funcionamento da Universidade e das suas unidades orgânicas.

RedEmpreendia

Dedicado ao empreendedorismo, o RedEmpreendia é uma rede de universidades que promove a inovação e o empreendedorismo responsável. Em 2012 lançou-se a iniciativa SPIN 2012, o primeiro fórum de empreendedorismo universitário Ibérico.

Nesta iniciativa reuniram-se um total de 45 investidores institucionais e privados e business angels com uma capacidade de investimento total que superou os 420 milhões de euros.

Foram também lançados dois grandes concursos: o Prémio da Universidade à Empresa, que teve como objectivo contribuir para o desenvolvimento de um ambiente sustentável que apoie a geração de novas empresas, fortemente inovadoras e desenvolvidas no seio das universidades, e o Prémio da Ideia à Acção, que teve como objectivo a geração de ideias orientadas para o empreendedorismo e com grande potencial de desenvolvimento comercial.

O projecto XEIBA *Open Innovation Center*, do Tecnológico de Monterrey, foi o vencedor do prémio Da Universidade à empresa. O vencedor do prémio Da ideia à acção foi o projecto Biofase, também do Tecnológico de Monterrey. O projecto da Universidade do Porto, Remote Debugging Service, recebeu o terceiro lugar.

Presença nas Redes Sociais

Durante 2012 o Santander Totta aumentou a presença no Facebook através de campanhas e concursos, chegando actualmente a mais 28.000 seguidores. Através deste meiosão partilhadas as campanhas, notícias, eventos e outros temas interessantes para a comunidade académica.

Rede universia conta com:

27 Instituições de Ensino Superior

279.255 estudantes

22.630 professores

Universia

O plano orientador da actividade da Universia está assente e orientado em 4 linhas estratégicas: a colaboração entre a universidade e a empresa, o emprego para universitários, a difusão do conhecimento e o futuro do ensino superior.

Colaboração

Acção de Matrículas 2012/13 Santander Universidades



O Universia apoiou o Banco Santander Totta nesta acção, cujo objectivo foi, para além da emissão de cartões, marcar uma forte presença nas universidades, para estar mais próximo dos jovens estudantes que ingressam pela primeira vez no Ensino Superior.

Para esta iniciativa foram contratados 170 promotores que, em conjunto com a equipa do Universia e do Santander Totta, serviram de suporte para a implementação desta acção.

Emprego

Implementação da rede "Trabalhando em Portugal"

O Universia avançou este ano, em Portugal, com a implementação de uma plataforma de emprego única, que pretende ser comum a todas as



Seminário Lisboa

universidades, permitindo uma maior partilha de informação, de forma mais eficaz e eficiente. Esta plataforma possibilita a uniformização dos conteúdos de modo a que as ofertas de emprego e os CV's dos alunos possam ser partilhados. Esta nova solução não impede que cada universidade tenha a sua própria imagem, ou que perca o controlo absoluto das ofertas de emprego que tem.

Recrutamento e Selecção Universia

O Universia dispõe de uma equipa especializada para o acompanhamento completo do processo de recrutamento, desde a pré-selecção até à contratação dos candidatos.

Em Novembro de 2012 o Universia marcou presença em feiras universitárias na Faculdade de Engenharia do Porto e no ISEG (Universidade Técnica de Lisboa) para apresentar este serviço e apoiar os alunos finalistas na selecção de carreiras.

Conhecimento

CIVEP

Em 2012 foi criado o Campus Ibero-americano Virtual de Cursos de Pós-graduação (CIVEP). Nesta plataforma é disponibilizada toda a informação sobre universidades e instituições ibero-americanas que oferecem estes cursos, para que os estudantes possam ampliar a sua formação académica

Seminários Miami

Ao longo de 2012 a Rede Universia realizou cinco seminários dirigidos a vice-reitores, administradores, directores e outros cargos das Universidades pertencentes à rede. Estes seminários tiveram lugar em Miami, e contaram com o apoio de várias Instituições de prestígio

internacional. Com 200 inscritos de mais de 15 países, os índices de satisfação foram elevados: 99% disseram que recomendariam o curso aos seus pares.

Seminário Lisboa

"Metodologia de Rankings Universitários – Como construir uma Universidade de marca internacional" foi o tema de um seminário organizado pelo Universia e pelo CRUP. O seminário realizou-se no edifício da reitoria da Universidade Nova de Lisboa, com o objectivo de abordar os mais recentes avanços tecnológicos sobre metodologias de classificação e medição nos rankings universitários mais prestigiados do mundo, com relevância para as Instituições de Ensino Superior em Portugal.

Futuro

Classificados Universia

Foi desenvolvido um novo portal dos anúncios classificados Universia, com um design mais atractivo e novas funcionalidades disponíveis, que facilita a compra e a venda de produtos e serviços aos estudantes universitários.

Guia de Mobilidade Internacional

Foi lançado o Guia de Mobilidade Internacional, com duas vertentes. A primeira vertente do Guia está disponível em português e espanhol, e dirige-se a estudantes matriculados nos 23 países servidos pela Rede Universia, que desejem frequentar cursos nos Estados Unidos, Reino Unido e China. A segunda vertente está disponível em português, espanhol, chinês e inglês, e destina-se aos membros das comunidades universitárias destes três países que estejam interessados em estudar numa universidade sócia da Rede Universia.



Investimento na comunidade

O Santander Totta está comprometido em contribuir para o desenvolvimento económico e social da sociedade onde está inserido, através de projectos que promovam, o bem-estar e inclusão social, literacia financeira, o empreendedorismo, a cultura e meio ambiente.

INVESTIMENTO NA COMUNIDADE – ÁREAS ESTRATÉGICAS

Voluntariado

Apoio social

Educação e Inclusão Financeira

Cultura

Voluntariado e envolvimento dos colaboradores

“Pão de Todos”

Pelo 9º ano consecutivo em Lisboa, e 3º ano no Porto, o Santander Totta e a CAIS (Associação de Apoio aos Sem Abrigo e à População Mais Carenciada) organizaram 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.

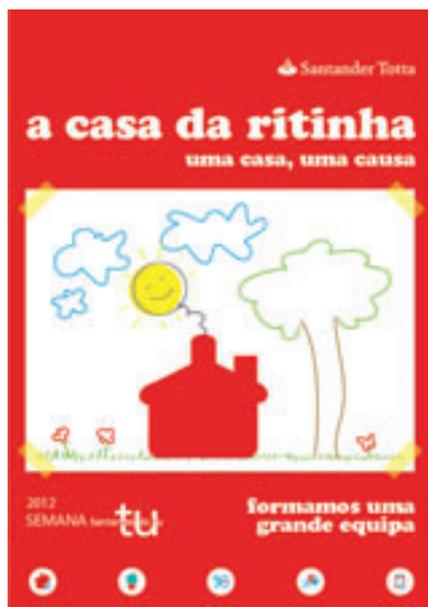
Pão "Carbonfree" – Este ano o evento teve, como novidade, uma preocupação ambiental acrescida – a produção de pão da iniciativa “Pão de Todos” foi livre de emissões de carbono. Efectuou-se a contabilização e compensação das emissões de carbono produzidas, através do investimento em projectos que reduzem emissões e protegem o meio ambiente. Foram também promovidas várias iniciativas de

protecção ambiental, como o Projecto CAIS Recicla – que consiste em fazer produtos com base em material reciclável, recolha de produtos para reciclagem, palestras, entres outros.

Sob o lema desta edição, “Juntos vamos multiplicar a partilha”, 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”.



Apoio ao projecto Casa da Ritinha



Iniciativa solidária escolhida e promovida na “Semana Santander És Tu”. Uma causa interna que pretendeu ajudar a construção de uma casa para uma menina com paralisia cerebral.

Ao desafio de vender os porta-chaves da casa da Ritinha, juntaram-se os colaboradores dos balcões, serviços centrais e nove ciclistas voluntários do Banco, que pedalaram de Lisboa ao Porto na divulgação da causa. Durante o Natal foi ainda realizado um sorteio de uma bicicleta entre os colaboradores para ajudar esta iniciativa solidária. No final, o objectivo foi alcançado com a angariação de 15

mil euros para a construção da Casa da Ritinha.

Complementarmente, e no sentido de se dar uma dimensão social ao projecto, foi constituída a Associação Maria Rita de Apoio aos Cuidadores com o objectivo de ajudar pessoas que tenham a seu cargo deficientes como a Ritinha, revertendo para a sociedade um serviço gratuito e que funcionará nesta mesma casa.

Feira de Natal BIPP 2012

O Santander Totta marcou presença, com mais de 50 colaboradores voluntários na Feira de Natal BIPP – Banco de Informação de Pais para Pais, durante dois dias. A BIPP é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que visa a plena inclusão das pessoas com necessidades especiais na sociedade.

Natal numa caixa de sapatos

Pelo 4º ano consecutivo, os colaboradores e as suas famílias voltaram a aderir a esta iniciativa solidária, para distribuírem presentes a crianças e jovens carenciados que vivem em instituições de acolhimento.

O desafio foi simples: cada filho de colaborador encheu uma caixa de sapatos com um brinquedo, distribuído depois a um menino ou a uma menina da mesma idade que vivam numa instituição.

Esta iniciativa contou com o forte envolvimento das direcções comerciais do Banco que identificaram em cada região da sua acção as instituições a apoiar. Em 2012 a acção abrangeu mais de 2100 crianças e jovens que vivem em mais de 65 instituições abrangidas.

Canto Solidário

Durante a “Semana Santander És Tu”, foi inaugurado no edifício central do Santander Totta um espaço dedicado à solidariedade social. O espaço tem como objectivo a promoção de iniciativas de solidariedade social. Instituições como a “Make a Wish” puderam promover a sua missão junto dos colaboradores.

Mini Maratona Santander Totta



Leite Maia, administrador do Santander Totta, na cerimónia de encerramento do prova

O Santander Totta, no âmbito do seu apoio ao desporto e hábitos de vida saudáveis, voltou em 2012 a apoiar a Meia Maratona Sportzone e a Mini Maratona, na cidade do Porto, uma das mais conceituadas provas de meia distância do país. As provas contaram com a participação de mais de 500 colaboradores e familiares.

Correr foi também apoiar uma causa social. O Banco aliou-se também à vertente solidária da prova, que todos os anos apoia um projecto de cariz social, e este ano por cada inscrição dou 1€ à Associação No Meio Do Nada, uma instituição que apoia pais e famílias com vivências em cuidados intensivos neonatais e pediátricos.



Voluntários do Banco na Feira de natal BIPP 2012



Isabel Jonet, presidente da Entrajuda (centro), com João Leite (à esq.) e Luis Bento dos Santos (à direita), administradores do Santander Totta

Apoio Social

Fundação CEBI

Desde 1995 que o Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI e apoia esta instituição particular de solidariedade social, cujo objectivo é apoiar crianças, jovens, idosos e famílias mais desfavorecidas, participando na sua Assembleia de Fundadores e mantendo um representante no Conselho de Administração.

Ao longo da sua existência tem criado respostas para o combate à exclusão e à pobreza, e para a criação de uma sociedade mais solidária e inclusiva, fundamentalmente nos domínios da educação, da acção social e da saúde, apoiando diariamente, através do seu vasto leque de actividades, cerca de 3.000 famílias e assumindo-se como um importante criador de emprego, com os seus 426 trabalhadores.

Das suas acções destaca-se a promoção da educação, abrangendo 1.800 alunos, desde a creche ao 9º ano de escolaridade, sendo que destes, cerca de 400 beneficiam de bolsas de acção e promoção social. A acrescentar ainda o apoio a mais de 250 idosos por ano e cerca de 400 atendimentos diários de medicina física e reabilitação.

Doação de equipamento informático à Entrajuda

No âmbito do protocolo assinado com a Instituição, o Banco entregou 150 computadores ao Banco de Bens Doados – Entrajuda, contribuindo assim para o projecto desta Instituição

de reequipamento das instituições de solidariedade social com matéria informático.

Doação de equipamento para Instituições Hospitalares

O Santander Totta apoiou o Instituto Português de Oncologia do Porto, através da doação de mobiliário e o Instituto São João de Deus, com o apoio à aquisição de material para uma unidade de cuidados continuados com capacidade para 35 pessoas.

Seminário de Fundraising

O Santander Totta patrocinou a participação de cinco instituições do

terceiro sector no 4º seminário de fundraising organizado pela Call to Action. O principal objectivo do seminário foi o de capacitar as empresas participantes a gerirem de forma sustentada e angariarem de forma adequada os seus recursos.

Outros apoios

No âmbito da sua política de responsabilidade social corporativa, o Banco mantém um apoio próximo ao terceiro sector através de apoios, patrocínios e donativos, às Instituições de Solidariedade Social, Associações e ONG's.

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 Entrajuda, 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.

RUBRICA SOBRE LITERACIA FINANCEIRA NAS REDES SOCIAIS

Atendendo aos novos canais de comunicação junto da comunidade, e à importância de uma comunicação transparente com os seus grupos de interesse, o Banco lançou em 2012 uma rubrica sobre literacia financeira no Facebook da página Santander Universidades. A rubrica tem como objectivo explicar conteúdos económicos e financeiros, através de vídeos feitos com os alunos universitários uma forma atractiva e simples.

Educação financeira, inclusão e empreendedorismo social

“Rota das Vocações de Futuro”

No âmbito do apoio à Associação EPIS (Empresários pela Inclusão Social), o Santander Totta recebeu um grupo de 70 alunos do ensino secundário no âmbito da iniciativa “Rota das Vocações de Futuro”, desenvolvida pela EPIS e pela Fundação CEBI, para ajudar jovens estudantes a descobrirem a sua vocação profissional, proporcionando-lhes a oportunidade de contactarem com diferentes profissões ao longo de uma semana, através de visitas a empresas das mais diversas áreas.

Curso de Internacionalização para PME

Em 2012, o Santander Totta promoveu junto dos seus clientes, cursos sobre Internacionalização da Empresa – Comércio Internacional,



“Rota das Vocações de Futuro”

cujo objectivo foi o de ajudar a dotar os seus clientes de um maior conhecimento teórico e prático sobre esta importante temática, visando facilitar a expansão do negócio internacional das empresas portuguesas. O 1º curso realizou-se em Lisboa, em parceria com o Instituto Superior de Economia e Gestão, e o 2º no Porto, em parceria com a Faculdade de Economia do Porto.

Instituto de Empreendedorismo Social (IES)

O Santander Totta é membro fundador do 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.

Ambiente

Green Fest

Pelo 5º ano consecutivo o Santander Totta apoiou a realização do Greenfest, o maior festival de sustentabilidade em Portugal, que este ano promoveu a iniciativa privada conciliada com uma atitude ambientalmente sustentável.



Workshop no Green Fest promovido pelo Santander Totta

O Banco organizou dois workshops. “Da ideia ao mercado: como financiar o arranque do seu micro negócio?”, onde Luís Santos, responsável do departamento de Produtos, Crédito, Recursos e Parcerias, explicou como o Banco promove o empreendedorismo e a criação do próprio negócio através da oferta do micro-crédito, e de outros produtos e serviços que estão ao dispor dos clientes.

O outro workshop “Micro empreendedorismo jovem – Barreiras à entrada”, organizado em parceria com a Deloitte, teve como objectivo alertar os empreendedores para algumas

barreiras iniciais que os pequenos negócios encontram, bem como algumas formas de as atenuar.

Cultura

O Banco Santander Totta tem uma colecção de arte que se distingue tanto pela representatividade dos artistas quanto pela qualidade das obras, estando constituída principalmente por óleos de artistas portugueses consagrados de finais do Sec. XIX e a primeira metade do Séc. XX. O Banco tem como política o empréstimo de obras, quando solicitadas, para integrar exposições temporárias tanto em Portugal como no estrangeiro.

Livro “Everything is connected”

O Banco editou o livro “Everything is connected” no qual se fez a compilação das três edições das conferências realizadas sob o mesmo tema no âmbito do Greenfest. Um livro único que reúne as intervenções dos vários oradores que ao longo de três partilharam visões e interpretações únicas sob o tema de como está tudo conectado.

A edição do livro contemplou também uma vertente solidária. Por cada livro vendido, 1€ reverteu para a Associação “Movimento 1 Euro”, cujo objectivo é o de apoiar no financiamento associações e instituições sociais que desenvolvam trabalho em diversas áreas desde economia, à saúde, ao meio ambiente, cultura e educação.



Calções Rotos, de José Júlio Souza Pinto, uma das obras do património artístico do Banco Santander Totta



COLABORADORES



COLABORADORES

O Santander Totta aspira ser uma das melhores empresas para trabalhar. Promove uma gestão global do talento e liderança, de aposta na proximidade com os seus colaboradores mantendo uma preocupação constante com o seu bem-estar e com a conciliação da vida familiar e profissional.

Gestão de Recursos Humanos em 2012

No ano de 2012, num contexto económico e social desfavorável, a actuação na área de Recursos Humanos assentou nas pessoas e no seu contributo para o negócio.

Na linha das políticas que vêm sendo implementadas no Santander Totta mantiveram-se as iniciativas relativas à conciliação da vida familiar e profissional dos nossos colaboradores e a criação e divulgação de oportunidades dentro do banco.

Caracterização da equipa

No final de 2012 a equipa contava com 5.665 colaboradores, menos 2% face ao ano anterior. A saída de colaboradores deveu-se sobretudo à saída de funcionamento de 29 balcões

devido ao contexto socio-económico que vivemos em Portugal.

A equipa é constituída por 55% de homens e 45% de mulheres tendo uma distribuição etária bastante uniforme nas faixas etárias compreendidas entre 31 e 60 anos.

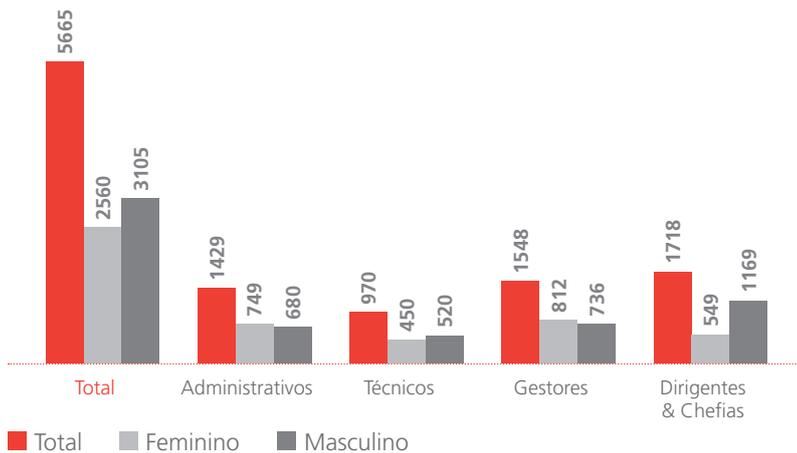
A distribuição por categorias é também bastante uniforme, sendo a categoria dos técnicos a que tem menor expressão no global da equipa. Em termos de género, as categorias são muito equilibradas, à excepção da categoria "Dirigentes e chefias", que possui cerca de 32% de mulheres.

Em termos de contrato de trabalho 99% são trabalhadores efectivos, e apenas 3 trabalhadores têm horário parcial.

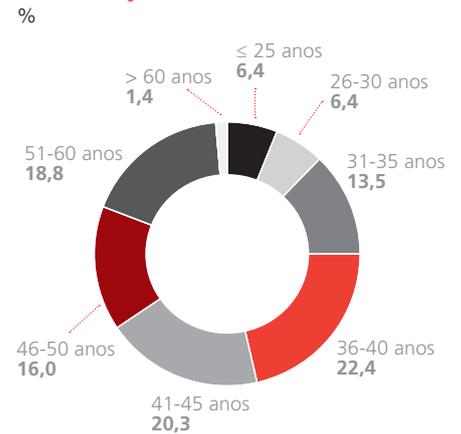
As condições de estabilidade e qualidade de emprego proporcionadas pelo Banco são demonstradas pela antiguidade dos trabalhadores (69% dos elementos tem mais de 10 anos de trabalho no Banco) e pela baixa taxa de rotatividade (1,6%).

Entraram 33 novos colaboradores em 2012, sobretudo jovens até aos 25 anos, resultando numa taxa de entrada mais elevada para esta faixa etária. Em termos de saídas, verificaram-se 151, resultando numa maior taxa de saídas nas faixas etárias até aos 25 anos e de mais de 65 anos (trabalhadores que passam a reformados). Concluindo-se que os jovens até aos 25 anos são os que têm maior rotatividade na equipa.

DISTRIBUIÇÃO DA EQUIPA POR CATEGORIA E GÉNERO



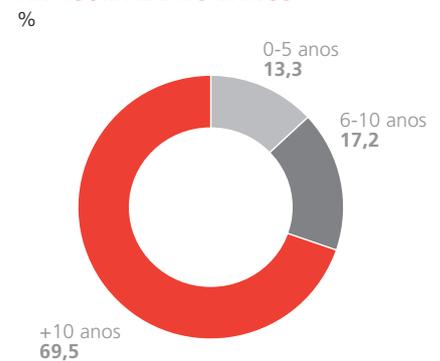
DISTRIBUIÇÃO ETÁRIA DA EQUIPA



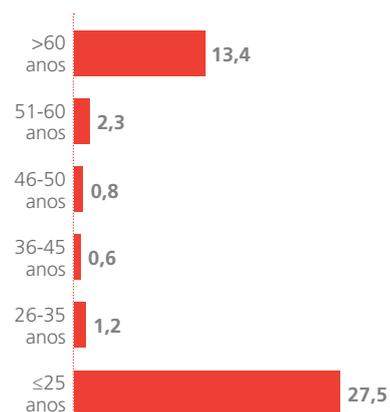
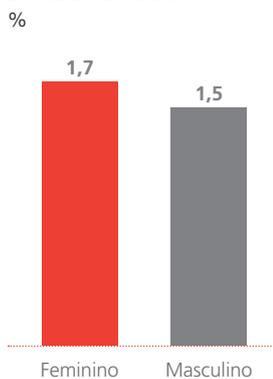
TAXAS DE ENTRADA E DE SAÍDA

	Entradas	Saídas	Taxa de entrada	Taxa de saída	
Faixa etária	≤ 25 Anos	25	37,9%	28,8%	
	26 - 35 Anos	5	25	0,4%	2,2%
	36 - 45 Anos	1	29	0,0%	1,2%
	46 - 50 Anos	2	12	0,2%	1,3%
	51 - 60 Anos	0	47	0,0%	4,4%
	> 60 Anos	0	19	0,0%	24,7%
Género	Masculino	16	81	0,5%	2,6%
	Feminino	17	70	0,7%	2,7%
Total	33	151	0,6%	2,7%	

ANTIGUIDADE NO BANCO



TAXA DE ROTATIVIDADE POR GÉNERO E FAIXA ETÁRIA



Criar oportunidades no Banco

No contexto actual, privilegiou-se uma comunicação activa no que diz respeito à divulgação de oportunidades de desenvolvimento interno.

Foram efectuadas 60 divulgações para toda a organização, 37 para as Redes Comerciais e 23 para os Serviços Centrais, que geraram cerca de 600 candidatos para novos desafios profissionais.

Para este efeito os gestores de Recursos Humanos agiram como agregadores da mobilidade necessária – geográfica e de carreira – em cada área e actuaram em equipa para gerar internamente as respostas adequadas. Desta forma a eficácia da acção de RH melhorou tanto em tempo de resposta como na definição de soluções de longo prazo. Foram efectuadas cerca de 450 visitas a balcões e geridas cerca de 1.000 movimentações que envolveram todos os níveis da estrutura comercial.

Programa de oportunidades do Santander Totta gerou:

600 candidatos a novos desafios profissionais

450 visitas a balcões pelos RH

151 promoções

40 upgrades funcionais:
6 para Director de Balcão
5 para Sub-Director de Balcão
29 para Gestor

78% estagiários ou jovens licenciados admitidos nos quadros

Resultados das iniciativas de conciliação em 2012:

66% colaboradores com filhos até 12 anos gozaram a tarde de aniversário dos filhos

64% colaboradores com filhos no 1.º ano escolaridade usufruíram do 1.º dia de escola

13 prémios “melhores alunos filhos de colaboradores”

248 alunos de ensino superior receberam participação de propina de 310 €

305 kits de nascimento atribuídos

60 participantes no Programa de ocupação das férias da Páscoa e Natal

3.540 presentes de Natal para filhos de colaboradores

1.400 serviços de conveniência prestados em Lisboa e Porto

41 M€ crédito à habitação à taxa ACT concedido a trabalhadores

A actuação de RH foi ainda orientada para o apoio a balcões com necessidade de melhorar indicadores de qualidade de serviço. O Programa *Be Up* foi uma iniciativa de intervenção comportamental junto das equipas de balcões baseado nas técnicas de coaching e com o objectivo de melhorar a qualidade de atendimento nos balcões mais concretamente ao nível do “tempo de espera”. Foram acompanhados 107 balcões e efectuadas cerca de 230 reuniões de acompanhamento de balcões. Desta forma o Programa constituiu um claro reforço da acção de RH para a consecução dos objectivos de negócio, através da capacitação das equipas dos balcões de competências de relação com os clientes.

Estas medidas foram importantes para garantir equipas motivadas e, consequentemente, com reflexo na qualidade do serviço prestado aos nossos clientes.

Compromisso com a conciliação

Desde 2010, ano em que a empresa recebeu a distinção de “Empresa Familiarmente Responsável” pela Fundación Más Familia, têm sido tomadas acções e desenvolvidos processos que permitem monitorizar a actuação da empresa no que diz respeito à conciliação entre a vida profissional e pessoal.

O ano foi marcado por um seguimento mais próximo do gozo / uso das iniciativas de conciliação que o Banco tem implementado e por uma maior responsabilização das hierarquias na divulgação das mesmas.

Principais iniciativas

- Gozo da tarde de aniversário dos filhos;
- Gozo do 1.º dia de escola do 1.º ano de escolaridade;
- Prémio “melhores alunos filhos de colaboradores”;
- Comparticipação de propina do ensino superior a filhos de colaboradores;
- Programa de ocupação das férias da Páscoa e Natal;
- Atribuição de presentes de Natal a filhos de colaboradores;
- Crédito à habitação a condições especiais;
- Ajuste salarial a alguns colaboradores;
- Disponibilização de serviços de conveniência;

Assim, no ano de 2012, 66% dos colaboradores com filhos até aos 12 anos gozaram a tarde de aniversário dos filhos (22% em 2011) e 64% dos colaboradores usufruíram do 1º Dia de escola do 1º Ano de escolaridade (34% em 2011).

Pelo 6º ano consecutivo foram premiados os filhos dos colaboradores que se distinguiram pelo seu desempenho académico na conclusão do ensino secundário. Nas seis edições desta iniciativa, que tem por objectivo valorizar o esforço e mérito evidenciado por um aproveitamento académico de excelência, já foram premiados 103 jovens filhos de colaboradores.



Entrega do prémio, “Melhores Alunos” aos filhos dos colaboradores

Também os mais novos continuaram a merecer uma atenção particular realizando-se os habituais programas de ocupação de férias da Páscoa e Natal para filhos de colaboradores, que contaram com a participação de 60 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos.

O apoio aos colaboradores abrange também as condições de crédito à habitação e seguro complementar de saúde. Em 2012 foram concedidos 41 Milhões de euros para crédito à taxa ACT a 400 trabalhadores e 624 trabalhadores beneficiaram do alargamento do prazo de amortização de 35 para 40 anos. O seguro de saúde complementar ao SAMS contemplou um universo de 11.552 beneficiários, tendo sido efectuadas cerca de 9.800 comparticipações de despesas, durante o ano de 2012.

Ao nível salarial, os colaboradores com um salário igual ou inferior a 1.350€ beneficiaram de um ajuste salarial.

No âmbito da promoção da saúde e bem-estar dos nossos colaboradores, o restaurante e as cafetarias que o Banco tem em funcionamento no edifício central – Centro Santander Totta e no edifício da Miguel Bombarda, que servem em média mais de 450 refeições por dia, contam com o apoio de um nutricionista como garante de uma dieta equilibrada e em linha com as regras de uma alimentação saudável.

PLATAFORMA FACILITAMOS

Foi desenvolvida a plataforma “Facilitamos”, uma plataforma de procura e oferta de serviços onde os colaboradores podem procurar serviços de que necessitem e colocar ofertas de serviços de familiares ou amigos. A plataforma registava no final do ano mais de 300 ofertas de serviços.

SEMANA SANTANDER ÉS TU

Realização de mais uma edição da “Semana Santander és Tu”, uma iniciativa que recolhe o apreço junto dos colaboradores e que suscita elevadas expectativas, sendo uma oportunidade para reforçar o espírito associado ao Programa “Santander És Tu”. Este ano o programa de actividades foi desenvolvido em torno do mote “Formamos Uma Grande Equipa



1º Dia Solidário – um dia dedicado à solidariedade em que foi inaugurado o “Canto Solidário”, lançada a causa solidária “Casa da Ritinha” e se assistiu à saída de 9 ciclistas voluntários que ligaram Lisboa ao Porto de bicicleta para promover esta causa.

2º Dia do Colaborador – foi celebrado em todos os balcões e edifícios centrais ao longo do país, recriando-se o ambiente de um arraial dos “Santos Populares”.

3º RH acompanha os ciclistas voluntários – a equipa de Recursos Humanos foi ao encontro dos “ciclistas voluntários” para reforçar o apoio à causa solidária e incentivar a sua participação.



4º Contacto Directo – visita dos Administradores a balcões e serviços centrais dos diversos distritos do país, num gesto simbólico de proximidade dos colaboradores e de reconhecimento directo dos que fizeram 30 anos de antiguidade no Banco.

5º Dia das Crianças – um dia com actividades dedicadas aos mais novos, que culminou com uma ida ao teatro e a actuação dos Pequenos Violinos da Orquestra Metropolitana de Lisboa.

Gabinete de Apoio ao Colaborador:**15.000** solicitações de colaboradores**8,8** satisfação com serviço de resposta a solicitações (1 a 10)

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.

Um vasto e diversificado leque de iniciativas de carácter desportivo, cultural e de lazer fizeram parte da agenda de actividades desenvolvidas pelo Grupo Desportivo Santander Totta, constituindo mais uma vez, o seu ponto alto o já tradicional Encontro Nacional que ocorreu em Aveiro no início de Setembro e no qual participaram várias centenas de colaboradores e familiares.

O Banco continuou a apoiar a Comissão de Reformados, que tem por principal missão o apoio aos reformados em que o contexto familiar é deficiente, 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 8,8). De salientar que cerca de 52% 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.

Dar valor à qualificação

A importância que o conhecimento e o desenvolvimento assumem no âmbito das actividades desenvolvidas pela área de Recursos Humanos é ilustrada pelos resultados atingidos.

Em 2012 a formação atingiu 415.950 h, tendo em consideração a formação no âmbito dos estágios realizados, o que significa que cada colaborador recebeu, em média, 73 h de formação.

O quadro seguinte ilustra qual o peso dado a cada uma das áreas de competências.

A categoria Competências Comerciais e Produtos destacou-se com a realização de 102.404 horas e 20.800 participantes nas acções de formação.

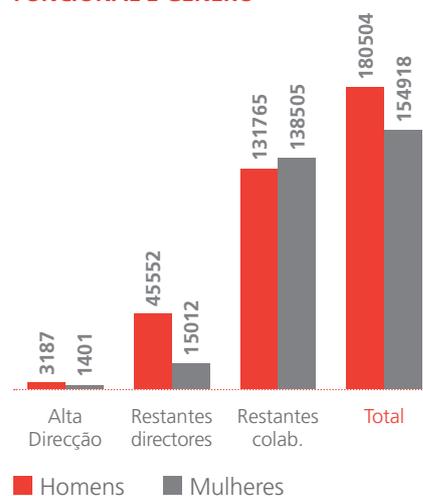
Ainda na área Comercial, concretizaram-se 173.700 horas na formação, em 3 programas: Ready, Iris e Programa BeUp. Este último, é um programa de intervenção comportamental junto das equipas de balcões baseado nas técnicas de coaching que tem por objectivo melhorar a qualidade de atendimento nos balcões identificados, nomeadamente ao nível do tempo de espera.

Em 2012 destaca-se o reforço da formação em *E-Learning* com a inclusão de cerca de 20 novos cursos, aumentando a oferta para 46 cursos, permitindo um maior leque de escolha em função das necessidades individuais. A formação e-learning representou 30% do total de horas de formação.

Para estimular o conhecimento e desenvolvimento de competências dos colaboradores dos Serviços Centrais, realizou-se uma campanha nos meses de Verão que atingiu 22.259 horas de formação e registou a participação de 60% dos colaboradores identificados.

No domínio do Desenvolvimento, realizámos programas de *Executive Coaching* e integrámos o *Mentoring* em vários Programas, com a participação de Directores séniores como mentores.

Realizámos ainda 2 edições do Programa Santander Futuro, sendo uma edição dedicada aos jovens admitidos no Banco nos últimos 2 anos e outra dedicada a Directores mais juniores integrados num programa de *mentoring* ao longo do ano, com o objectivo de desenvolver competências de estratégia, negociação e networking.

FORMAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÉNERO*

* No volume de formação apresentado neste gráfico não estão incluídas horas de formação realizadas no âmbito de estágios profissionais.

ÁREAS TEMÁTICAS

	Horas	Participantes
Compromisso e Valores Corporativos	44.700	1.614
Competências Comerciais e Produtos	227.651	23.359
Competências de Direcção e Gestão	13.744	1.189
Financeira e Riscos	3.273	493
Jurídica e Normativa	29.951	4.403
Tecnologia e Processos	8.278	1.694
Idiomas	7.825	190
Estágios	80.528	188
Total	415.950	33.130

Indicadores de Formação:

415.950h
de formação

73h/colaborador
de formação

1,95M€
investimento em
formação

98% colaboradores
com formação

8,4 avaliação média da
satisfação

30% formação
e-learning

131 formadores
internos certificados

85 colaboradores com
apoio em Cursos
Superiores ou Mestrado

1,04% investimento
em formação/salários

Construímos e implementamos para a Direcção de Coordenação de Operações, um programa específico de desenvolvimento focado em 3 eixos:

- Adaptação à Mudança de Estrutura/ Equipa e Funções,
- Alinhamento de Atitude e Cooperação e
- Novos Desafios Funcionais como seja a relação directa com clientes.

Este programa envolveu 284 colaboradores da área das Operações.

A formação de jovens recém-licenciados também continuou a merecer uma atenção especial tendo-se realizado 188 estágios. Importa referir que o programa de estágios Bolsa de Valores

constitui a principal fonte de recrutamento externo, possibilitando a incorporação de jovens licenciados de elevado potencial. Nos últimos 6 anos foram realizados 1.723 estágios.

No âmbito da colaboração junto das Universidades, estivemos presentes em Feiras de Emprego, participámos em Jobpartys, abrimos as portas do Banco através da realização de um "Open Day" para 24 alunos do ISCTE Júnior Consulting e criámos ainda um Programa de Mentoring em que 19 alunos de Mestrado foram acompanhados ao longo do ano por Directores Séniores do Banco .

Reconhecimento do mérito

A importância dada ao reconhecimento do mérito e contributo individual dos colaboradores para o sucesso do Banco fica expressa nos 367 novos níveis salariais e ao facto de 95% dos colaboradores terem recebido salário variável, com os ajustes que os resultados ditaram.

Prevenção de riscos laborais e promoção da saúde e bem-estar

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 2012, o Banco continuou com as avaliações periódicas nos postos de trabalho para validar as condições, nas quais os colaboradores desempenham as suas tarefas.

Relativamente ao ano anterior verifica-se uma melhoria da performance de segurança, com o índice de gravidade de acidentes a reduzir e no caso das mulheres também a taxa de absentismo. O absentismo masculino aumentou ligeiramente.

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

O Banco tem vindo a implementar uma série de medidas e de programas que visam promover a melhoria da

Recrutamento e promoção do talento:

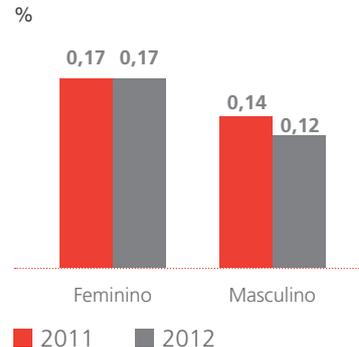
188 estágios

19 alunos de mestrado
acompanhados no
Programa de Mentoring

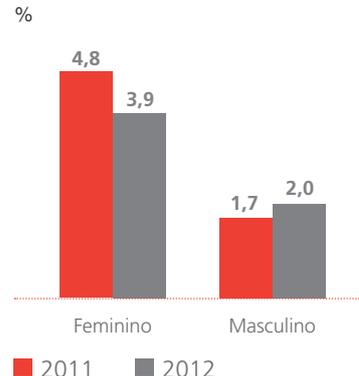
saúde e bem-estar dos seus colaboradores e respectivos agregados familiares, nomeadamente:

- 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;
- O reembolso pela totalidade do valor dispendido na aquisição da vacina contra a gripe sazonal.

ÍNDICE DE GRAVIDADE DE ACIDENTES



TAXA DE ABSENTISMO



5ª EDIÇÃO DA CONFERÊNCIA GESTÃO NO FEMININO

“Repensar o Negócio” foi o tema da 5ª edição da Conferência Gestão no Feminino, um espaço de reflexão que tem por objectivo discutir temas da actualidade relacionados com o negócio, em que participam cerca de 150 mulheres em cargos de direcção com responsabilidade de gestão em diversas áreas do Banco. Para além de reforçar o papel das mulheres na actividade do Banco, que representam 45,7% do universo e de fortalecer as competências das Directivas em matérias de negócio e em temas da actualidade, esta iniciativa denota a atenção dedicada à Política de Diversidade de Género que o Banco tem implementada.



Comunicar com os colaboradores

Foram publicadas 272 notícias ao longo do ano, uma média de uma notícia por dia, sobre assuntos relacionados com recursos humanos, o que atesta a atenção dedicada à comunicação interna e dá nota da intensa actividade desenvolvida. Informar com transparência, manter os colaboradores informados e envolvidos, fomentar a sua participação na vida do Banco e favorecer uma cultura de transparência continuou a constituir uma prioridade.

Comunicar presencialmente constituiu ainda uma forma de reforçar a aproximação entre os distintos níveis da estrutura permitindo uma 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.

A Convenção Anual de Quadros contou com a participação de aproximadamente 2.000 directivos do Banco, sendo um evento de elevado impacto e oportunidade de convívio

entre os participantes constituindo ainda um momento importante na apresentação das linhas de actuação para o ano.

As deslocações regulares da Administração aos balcões em todo o país foram uma constante ao longo do ano. Estes eventos, com forte impacto na vida dos balcões, 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.

96%

dos colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva

Diálogo Social

Em 2012, 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. 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. Em 2012 para a eleição da Comissão Nacional de Trabalhadores foi implementado um sistema de voto electrónico, funcionalidade que permitiu um acesso mais facilitado a todos os colaboradores. De referir que estão deslocados nestas estruturas 32 colaboradores do Banco.



Convenção Anual de Quadros



ACCIONISTAS E
INVESTIDORES

ACCIONISTAS E INVESTIDORES

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 fluído e fomenta a sua participação no percurso do Banco.



Comunicação com accionistas e investidores

Dando continuidade às boas práticas de governo corporativo iniciadas em 2010, o Gabinete do Accionista manteve uma comunicação transparente e assídua com os accionistas do Banco Santander que têm acções depositadas em Portugal.

Neste intuito estendeu-se o âmbito geográfico das sessões de apresentação de resultados aos accionistas. Foram organizadas um total de 14 sessões, do Algarve ao Minho, incluindo a Madeira, que contaram igualmente com a participação de oradores externos e do Gabinete de *Research*, o que permitiu dar aos accionistas presentes um enquadramento macro-económico dos resultados apresentados.

Manteve-se ainda a preferência pela comunicação por via electrónica de avisos sobre factos relevantes, resultados e dividendos, por exemplo, enviando mais de 120.000 e-mails e mais de 105 000 SMS para os accionistas portugueses.

Sistematizou-se o envio aos accionistas portugueses de boletins mensais e trimestrais, com informação sobre o Banco, a acção e a conjuntura, disponibilizados mensalmente por e-mail aos quase 17.000 Accionistas que nos facultaram esse contacto.

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.

Continuou-se a dinamizar-se a Linha de Apoio ao Accionista, como canal de fácil acesso que prestou mais 1.200 esclarecimentos rápidos, mas completos sobre assuntos relacionados com a acção Santander.

O endereço de e-mail, *accionistas_pt@santander.com*, assumiu-se como um importante canal de comunicação, recebendo centenas de comunicações de accionistas, com dúvidas e outros pedidos que puderam assim ser resolvidos.

Rating

NOÇÕES DE RATING

FitchRatings		
curto prazo	F3	F1
longo prazo	BBB-	A
Moody's		
curto prazo	NP	P-2
longo prazo	Ba1	Baa2
Standard & Poor's		
curto prazo	B	A-3
longo prazo	BB	BBB
DBRS		
curto prazo	R-1 (low)	-
longo prazo	BBB (high)	-

Rating a 31-12-2012

Estrutura accionista

A Santander Totta, SGPS é a empresa que gere participações noutras sociedades, como forma indirecta do exercício de actividades económicas, e encontra-se sedeadada em Portugal. O capital social da sociedade é detido em 99,848% pela Sociedade de Direito Espanhol Santusa Holding, SL.

Accionistas	Nº acções	%
Santusa Holding, S.L.	196.996.017.344	99,85

As acções representativas do capital são todas das mesmas espécies e categoria, conferindo iguais direitos aos respectivos titulares, incluindo o direito de voto¹ e o de participação nos lucros. Não há, conseqüentemente, acções privilegiadas de nenhum tipo, nem 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.

A Sociedade está organicamente estruturada de acordo com o Código das Sociedades Comerciais (CSC), sendo constituída pelos seguintes órgãos sociais: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal, existindo ainda um revisor Oficial de Contas autónomo do Conselho Fiscal. Os mandatos destes órgãos têm a duração ordinária de três anos. Ver capítulo Governo Corporativo.

¹ É atribuído um voto a cada cem acções



AVALIAÇÃO

BALANÇO 2012

O ano 2012 foi marcado pelos seguintes acontecimentos ao nível da sustentabilidade:

- Ao nível do governo da Sustentabilidade, foi criado e implementado o Comité de Sustentabilidade;
- Em termos de consulta às partes interessadas destaca-se a realização do Inquérito Corporativo sobre imagem de marca e sustentabilidade, aos colaboradores;
- Foi desenvolvido o “Ranking 5 Estrelas”, um sistema de classificação da qualidade dos balcões;
- Foram lançados alguns produtos que apresentam soluções e benefícios sociais para os nossos clientes, dos quais se destaca o “Plano estrutural para ajudar clientes em incumprimento”;
- No âmbito da Chancela Top Exporta distinguiram-se as empresas portuguesas mais dinâmicas no sector exportador, criando as condições necessárias ao seu sucesso internacional;
- Lançamento do novo Plano de baixo carbono e poupança energética com metas de 20% para a redução do consumo eléctrico e das emissões de CO₂ até 2015 (com base em 2011);
- Melhoria do desempenho ambiental sobretudo ao nível da eficiência energética, com redução de 15% do consumo de electricidade em 2012;
- Continuou-se com o Programa de oportunidades dentro do Banco, tendo sido realizadas 450 visitas aos balcões por parte da Direcção de Recursos Humanos e gerados 40 upgrades funcionais;
- Realização de 188 estágios e mentoring de 19 alunos de mestrado;
- Reforço do Programa de conciliação, que contou com uma série de iniciativas que facilitam a vida aos nossos colaboradores, permitindo um maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;
- Implementação da plataforma “Facilitamos”;
- Participação de 400 colaboradores voluntários no “Pão de todos”, que este ano teve o selo carbonfree;
- Encontro com fornecedores, para estreitar relações, contou com 100 participantes;
- 45 Protocolos assinados com Instituições de Ensino Superior;
- Reforço da Rede Universia, contando já com 27 instituições de ensino.

PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Sobre o Relatório

Com o objectivo de dar a conhecer aos seus stakeholders as suas actividades e desempenho durante o ano 2012, o Santander Totta apresenta o seu oitavo Relatório de Sustentabilidade.

Este relatório tem sido publicado com uma periodicidade anual e elaborado seguindo as directrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão (G3). De acordo com este referencial o Santander Totta auto-declara o nível de aplicação A.

A resposta aos indicadores GRI encontra-se ao longo do documento e no Índice Remissivo GRI (página 73 a 79). Nos casos em que não é apresentada uma resposta ao indicador a sua justificação é apresentada no Índice Remissivo GRI.

Âmbito

O presente relatório de sustentabilidade abrange as actividades do banco Santander Totta em Portugal com referência às actividades do Grupo Santander, onde a empresa se insere, sempre que as suas actividades seguem os mesmos os padrões ou directrizes do Grupo.

A informação deste relatório deve ainda ser complementada com a leitura do Relatório Anual disponível no website www.santandertotta.pt.

A informação apresentada resulta dos sistemas de informação e gestão do Banco, não tendo sido sujeita a verificação externa, com excepção dos dados financeiros que são auditados no âmbito da apresentação de contas do banco.

Sempre que se verificaram alterações ou limitações aos métodos de cálculo ou à informação que decorre de anos anteriores, esse facto é referido no texto ou no índice remissivo GRI (página 73 e 74).

Definição do conteúdo e materialidade

A informação incluída no documento foi seleccionada com base numa análise de materialidade que teve em consideração:

- Os objectivos estratégicos do banco;
- As suas políticas ambientais e sociais;
- Os temas mais relevantes para os stakeholders estratégicos do banco identificados com base nos mecanismos de diálogo que são descritos ao longo deste documento, nomeadamente na tabela da página 24.
- A análise de benchmark realizada ao peer group.

Esta análise de materialidade seguiu as orientações da GRI e da norma AA1000 APS.

Notas metodológicas

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

Cálculo dos Indicadores relativos a Segurança:

No cálculo do Índice de Gravidade de acidentes por género utiliza-se a seguinte fórmula:

Índice gravidade = Dias de trabalho perdidos por acidente de trabalho com baixa por 1000 / número de horas trabalháveis

No cálculo da Taxa de absentismo incluem-se faltas por: Assistência a Família, Doença, Acidentes de Trabalho, Maternidade/paternidade, Suspensão, Outras justificadas, Injustificadas, Greve, Exames.

Consideram-se 250 dias úteis de trabalho.

Cálculo dos Indicadores Ambientais:

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) * PCIx * Densidadex / 1000, recorrendo aos seguintes factores de conversão:

Factores de conversão		Fonte:
PCI gasóleo	42,6 GJ/t	DGEG*, em NIR 2010
Densidade do gasóleo	0,8325 kg/l	Decreto-Lei n.º 142/2010, de 31 de Dezembro
PCI do Gás Natural	0,0379 GJ/m³N	DGEG: Despacho n.º 17313/2008

* Direcção Geral de Energia e Geologia

Consumo de electricidade

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

* Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

Consumo de electricidade por fonte de energia primária

A desagregação por fonte de energia primária é feita com base nos dados divulgados pela ERSE, a reguladora dos serviços energéticos.

Mix energético		
	EDP SU 2012	Endesa 2011
Carvão	15%	21,59%
Hídrica	10%	29,52%
Eólica	40%	4,66%
Gás Natural	9%	26,27%
Outras Renováveis	5%	0,45%
Outras	21%	17,51%

Pegada de carbono

A pegada de carbono foi calculada de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGEE)* desenvolvido pelo WBCSD/WRI**.

* Ver mais informações em www.ghgprotocol.org
 ** WBCSD/WRI – World Business Council for Sustainable Development/World Resources Institute

Emissões directas e indirectas de GEE

Neste cálculo são incluídas as emissões resultantes das deslocações dos colaboradores em trabalho, das deslocações Casa-Trabalho-Casa e do consumo de energia eléctrica, recorrendo às seguintes fórmulas:

- Emissão = Consumo x * Factor de emissão (FE)x
- Emissão = Viagem (km) x * FEx
- Emissão Avião = Viagem (Km) x * FEx * Factor Descolagem * RFI

A tabela seguinte resume os factores aplicados aos cálculos de 2012.

Factores de emissão	Unidade	Fonte	
FE Gasóleo	74,3 kg CO ₂ e/GJ	NIR* 2010 e IPCC 1996	
FE Gasolina	73,6 kg CO ₂ e/GJ	NIR 2010 e IPCC 1996	
FE Electricidade	229,0 t CO ₂ /GWh	ERSE – para a EDP Serviço Universal	
	396 t CO ₂ /GWh	ERSE – para a Endesa	
Voo Doméstico			
FE Avião	0,17329 kg CO ₂ e/pkm	Emissões por passageiro – PGEE WRI/WBCSD e metodologia do departamento governamental do Reino Unido - DEFRA 2012	
	Voo Curto Curso		
	0,09796 kg CO ₂ e/pkm		
Voo Longo Curso			
	0,11431 kg CO ₂ e/pkm		
RFI	1,9	DEFRA/IPCC 1999	
Factor de descolagem	109%		
Passageiros – Gasóleo			
FE Automóvel	0,177 kg CO ₂ e/vkm	APA e PGEE	
	Passageiros – Gasolina		
	0,189 kg CO ₂ e/vkm		
	Passageiros – GPL		
	0,167 kg CO ₂ e/vkm		
Passageiros – Híbrido		GHGP 2012	
	0,165 kg CO ₂ e/vkm		
FE Motociclo	0,120 kg CO ₂ e/vkm	APA e PGEE	
FE Autocarro	0,070 kg CO ₂ e/pkm	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2011	
FE Metro	0,100 kg CO ₂ e/pkm	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2007	
FE Comboio	0,0352 kg CO ₂ e/pkm	CP, Relatório de Sustentabilidade 2010	
FE Barco	0,190 kg CO ₂ e/pkm	Transtejo, Relatório de Sustentabilidade 2009	
FE Pé/ bicicleta	0 kg CO ₂ e/pkm	–	

* NIR – National Inventory Report



ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI E UNGC

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

UNGC	GRI	Página/Observações	
	1.1	Mensagem do Presidente	2-3
	1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	15-20, 23-26

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

UNGC	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	12-13, 28, 31-33
	2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures.	Pág. 4 a 6 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
	2.5	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que tem uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	12-13
	2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Pág. 66 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
	2.7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e os tipos de Clientes/beneficiários).	12-13, 28
	2.8	Dimensão da organização relatora.	7, 12-13
	2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes a dimensão, a estrutura organizacional ou à estrutura accionista.	Não ocorreram alterações significativas.
	2.10	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório.	4-5, 10

PARÂMETROS DO RELATÓRIO

UNGC	GRI	Página/Observações	
	3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	71
	3.2	Data do último relatório publicado.	71
	3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	71
	3.4	Contacto para esclarecimentos referentes ao relatório, incluindo o endereço eletrónico.	80
	3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância, a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório e a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório.	71
	3.6	Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, joint ventures ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico).	71
	3.7	Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Não existiram
	3.8	Base de elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações.	Não existem
	3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	72
	3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	Ao longo do documento, quando relevantes.
	3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não ocorreram alterações significativas
	3.12	Tabela que identifica o local das informações no relatório.	73-79
	3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	A informação contida neste documento resulta dos sistemas internos de gestão da empresa não tendo sido submetida a verificação externa.

PARÂMETROS DO RELATÓRIO

UNGC	GRI	Página/Observações
4.1	Estrutura de governação, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	Pág. 61 a 63 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.2	Indicar se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, diretor executivo.	O presidente do Conselho de Administração do Santander Totta não desempenha funções executivas.
4.3	Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado independentes e/ou os membros não-executivos.	Não existem administradores independentes. Pág. 4 a 5 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.4	Mecanismos que permitam a Acionistas e Colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	24
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Pág. 67 a 69 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar conflitos de interesse.	Pág. 66 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.7	Processo para a determinação de qualificações/competências exigidas aos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	Os membros do Conselho de Administração do Santander Totta possuem competências na área 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	Desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social.	6, 17-18, 20, 26
4.9	Processos do órgão de governação, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com normas internacionais.	15-16, 22-23
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. 67 e 68 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	25-26
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	10
4.13	Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais, em que a organização: detém posições nos órgãos de governação; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais.	10
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	24
4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	24, 71
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	24
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	24 e ao longo do documento

ABORDAGENS DE GESTÃO

GRI	Página/Observações
Económica	7-9, 12-14
Ambiental	34-37
Laboral	60, 62, 65-66
Direitos Humanos	18, 46
Social	25, 26, 48, 55
Responsabilidade pelo produto	29-30
Produtos e Serviços (Suplemento do Setor Financeiro)	31, 34-35, 58

DESEMPENHO ECONÓMICO

GRI	Página/Observações	
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo produto bancário, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, resultado líquido e pagamentos a investidores e governos.	7
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	34-38, 40
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	Pág . 77, 95 a 98 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 e de 848,80 e o salário mínimo adicional em 2012 foi fixado em 485,00
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com Fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	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 a 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 é as competências do candidato. Em 2012 a maioria dos membros da Comissão Executiva do Santander Totta eram portugueses, existindo um membro espanhol.
EC8	Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pró bono.	7
EC9	Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	7, 48, 55

DESEMPENHO AMBIENTAL

GRI		Página/Observações
EN1	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume.	39
EN2	Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem.	Foi realizada uma análise que demonstrou o aumento de consumíveis quando a impressão é realizada em papel reciclado, pelo que este tipo de papel não é utilizado.
EN3	Discriminação do consumo direto de energia, por fonte de energia primária.	37-38
EN4	Discriminação do consumo indireto de energia, por fonte primária.	37-38
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	37-38
EN6	Iniciativas para fornecer serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis.	34-35, 37-38
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados.	37-38
EN8	Consumo total de água, por fonte.	37
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água.	A actividade do Santander Totta não é intensiva no que respeita ao consumo de água, pelo que não gera impactes nas fontes hídricas.
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	À data não existem medidas de reciclagem de água implementadas.
EN11	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas.	As operações do Santander Totta não geram impactes diretos em habitats naturais
EN12	Impactes significativos de atividades sobre áreas protegidas ou de elevado valor na biodiversidade.	As operações do Santander Totta não geram impactes diretos em habitats naturais
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	As operações do Santander Totta não geram impactes diretos em habitats naturais
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	As operações do Santander Totta não geram impactes diretos em habitats naturais
EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	As operações do Santander Totta não geram impactes diretos em habitats naturais
EN16	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso.	40-41
EN17	Outras emissões relevantes e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.	41-42
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e reduções alcançadas.	42-44
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Não aplicável
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.	Para além de serem pouco significativas em volume, os efluentes do Santander Totta são do tipo doméstico, logo são encaminhadas para a rede pública de saneamento não gerando impactes ambientais significativos.
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha.	39
EN23	Número e volume total de derrames significativas.	As operações do Santander Totta não geram não geram derrames
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	As operações do Santander Totta não envolvem esta atividade.
EN25	Dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	As operações do Santander Totta não geram descargas de água significativas, sendo as mesmas encaminhadas para a rede pública de saneamento.
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de serviços e o grau de redução do impacte.	34-37, 43-44
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	O Santander Totta possui maioritariamente produtos intangíveis, sem possibilidade de recuperação.
EN28	Coimas e sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	41-43
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	38

DESEMPENHO LABORAL

GRI		Página/Observações
LA1	Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	60-61
LA2	Total de funcionários e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	60-61
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro não 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	Porcentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação coletiva.	96% dos colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva
LA5	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais.	O banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT. Em algumas situações o Santander Totta acordou com os colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei face a disponibilidade do próprio.
LA6	Totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Não disponível
LA7	Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho.	65
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou membros da comunidade afetados por doenças graves.	65
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	O ACT do sector bancário possui um Capítulo próprio designado por regulamento de Higiene e Segurança no Trabalho onde estas questões são descritas.
LA10	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário.	64
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	64-65
LA12	Funcionários que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Não disponível
LA13	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Pág. 4 a 6 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
LA14	Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria.	O Banco não faz qualquer discriminação em termos de salário entre homens e mulheres.

DESEMPENHO DIREITOS HUMANOS

GRI		Página/Observações
HR1	Acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	46 Na homologação de fornecedores todos são sujeitos a avaliação relativa a direitos humanos.
HR2	Principais Fornecedores submetidos a avaliações relativas a direitos humanos.	46 Na homologação de fornecedores todos são sujeitos a avaliação relativa a direitos humanos.
HR3	Horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.	Não disponível
HR4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas.	18 Não ocorreram
HR5	Casos de risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva.	Não existe este risco ao nível das atividades do Santander Totta. Na sua cadeia de valor este risco é minimizado pelo facto de existir homologação de fornecedores, que contempla requisitos na temática dos Direitos humanos.
HR6	Casos de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas 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 existe risco de ocorrência de trabalho infantil na sua actividade. Na sua cadeia de valor este risco é minimizado pelo facto de existir homologação de fornecedores, que contempla requisitos na temática dos Direitos humanos.
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 existe risco significativo de trabalho forçado ou Escravo na sua atividade. Na sua cadeia de valor este risco é minimizado pelo facto de existir homologação de fornecedores, que contempla requisitos na temática dos Direitos humanos.
HR8	Pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos.	Não disponível
HR9	Incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.	Não aplicável à realidade portuguesa

DESEMPENHO SOCIAL

GRI		Página/Observações
SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades.	Apesar de não existir um programa formal para avaliação de impactes de início e fim de atividade, O Santander Totta age de acordo com a legislação portuguesa e com base em medidas de minimização dos impactes negativos para os stakeholders.
SO2	Unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	Pág. 24 e 25 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander disponível em www.santandertotta.pt
SO3	Funcionários que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção.	47% dos colaboradores fizeram formação de Prevenção e Branqueamento de Capitais
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram registados casos de corrupção
SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	As relações institucionais do Santander Totta resumem-se a entidades públicas e corporativas, de tutela e sector de negócio, respectivamente. Deste modo o Santander Totta não intervém nem influencia a elaboração de políticas públicas.
SO6	Contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas.	Não disponível
SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio.	Não disponível
SO8	Multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	O Banco teve uma sanção de admoestação relacionada com uma nota suspeita.

DESEMPENHO RESPONSABILIDADE PELO 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 objetivo de efetuar 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 impactes directos na saúde e a segurança dos seus Clientes.
PR2	Incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida.	Os produtos e serviços do Santander Totta não causam impactes directos na saúde e a segurança. Desta forma a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.
PR3	Procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos.	29 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.
PR4	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Uma vez que a regulamentação do sector relativamente a comunicação de produtos e serviços é muito exigente o Banco não segue mais nenhum tipo de regulamento voluntário.
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente.	29-30
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	O Santander totta não participa em nenhum programa deste tipo
PR7	Incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Não disponível
PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	Não disponível
PR9	Multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Em 2012 foram concluídos 8 processos de contra-ordenação no valor de 43.750 euros.

DESEMPENHO PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI		Página/Observações
FS1	Políticas que contenham aspetos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio.	31, 34-35
FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio.	34-35
FS3	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos.	34-35
FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	64-65
FS5	Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.	24, 46, 68
FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	28
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	Apesar de não ser possível apresentar o valor de produtos e serviços com benefício social, estes encontram-se descritos na página 31
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	34-35
FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	Cabe a Auditoria Interna garantir o cumprimento destes procedimentos. Ver resposta ao indicador FS3.
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfólio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais.	34-35
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	Pág. 43 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo apresenta estes dados para o grupo, incluindo os de Portugal.
FS12	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações 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.	28, 31-33
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas incapacitadas.	Nas remodelações dos balcões são analisadas as necessidades de pessoas incapacitadas, e sempre que possível são instaladas rampas e elevadores. As ATMs instaladas têm também novas capacidades que as tornam acessíveis a pessoas por exemplo, com dificuldades visuais.
FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.	30-31
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	30-31, 58 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

Administrador

Luís Bento dos Santos

Responsável Gab. Imagem e Comunicação Interna

Rui Miguel Santos

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

2013, 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

