



2013

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



- 2 Mensagem do Presidente**
- 5 Visão e Valores**
- 6 Factos Relevantes em 2013**
- 7 Actividade e Indicadores**
- 11 Santander e a Sustentabilidade**
 - 12 Integração num Grupo Global
 - 18 Santander Totta e a Sustentabilidade
- 21 Governo Corporativo**
 - 22 Comissão Executiva
 - 23 Governo da Sustentabilidade
 - 24 Gestão de Risco
- 27 Clientes**
 - 29 Modelo de Negócio
 - 33 Produtos e Serviços
 - 37 Análise de Risco Social e Ambiental
- 39 Accionistas e Investidores**
- 42 Colaboradores**
- 51 Investimento Social**
 - 53 Santander Universidades Portugal
 - 58 Investimento na Comunidade e Meio Ambiente
- 61 Fornecedores**
- 64 Pegada Ambiental**
- 75 Processo de Elaboração do Relatório**
 - 76 Sobre o Relatório
 - 78 Índice de Contéudos GRI



O Relatório de Sustentabilidade do Santander Totta encontra-se disponível também em www.santandertotta.pt

MENSAGEM DO PRESIDENTE ANTÓNIO VIEIRA MONTEIRO



Depois dos anos de crise económica, que balanço faz da posição actual do Banco Santander Totta?

O Santander Totta tem um modelo de negócio sustentável, com foco no Cliente, baseado na geração recorrente de receitas de banca comercial, na gestão do risco de crédito e na eficiência das suas operações. Este modelo inclui, além dos critérios económicos, valores de longo prazo a nível ético, social e ambiental.

Durante a crise económica este modelo foi decisivo para que, a partir de 2010, tenhamos conseguido gerar sempre resultados positivos na nossa actividade, sem precisar de fazer qualquer aumento de capital, sem qualquer tipo de ajuda do Estado, e com o pagamento de dividendos aos accionistas. E tudo isto mantendo sempre estável o nível de investimento em responsabilidade social corporativa.

Em 2013, alcançámos um resultado líquido de 102 milhões de euros, evidenciando um crescimento trimestral ao longo do ano. Mantivemos os rácios de capital em níveis muito confortáveis, com o rácio *core tier I* a situar-se em 15,2%, o que representa uma melhoria de 2,9p.p. em relação ao período homólogo. Por seu turno, o rácio *tier I* ascendeu a 15,9%.

Como se caracterizou o apoio do Banco Santander Totta à economia portuguesa?

A confortável posição de liquidez do Banco tem permitido a manutenção de uma adequada dinâmica de concessão de crédito ao sector empresarial português, particularmente no apoio às empresas exportadoras, às empresas internacionalizadas ou às que estão em processo de internacionalização.

Num ano em que o mercado do crédito às empresas caiu 5%, o Banco Santander Totta cresceu 0,3%. Isto só foi possível porque elegemos o financiamento às empresas como uma prioridade estratégica para o Banco e desenvolvemos as medidas adequadas para esse fim. Considero que num ano particularmente difícil, esta foi uma notícia importante para o Banco e para o país.

Em 2013 demos também continuidade a programas já existentes, como a chancela Top Exporta, que distingue as empresas exportadoras, no âmbito do qual realizamos uma série de conferências sob o tema *Exportar sucesso, importar o futuro*.

No seguimento do Plano Activação, uma linha de crédito destinada ao apoio às empresas, financiámos este ano mais de 1.300 operações num montante superior a 2 mil milhões de euros.

Reforçámos a nossa rede de *International Desk*, com o lançamento do Portal *Santander Trade*, uma plataforma de informação *online* dirigida às empresas que querem internacionalizar a sua actividade, que disponibiliza informação de todos os sectores do comércio, em mais de 186 países, reunindo num mesmo sítio electrónico mais de 40 bases de dados, incluindo dados governamentais.

E no âmbito dos clientes particulares?

Consolidámos a política de implementação de novas soluções de regularização e renegociação de dívida, adaptadas ao nível de incumprimento de cada cliente, apoiando as famílias em função das suas disponibilidades. Apesar da conjuntura difícil, foi possível cumprir as metas, no que diz respeito ao controlo do crédito vencido.

Também no segmento de particulares, com vista a melhorar a qualidade de serviço e o foco no Cliente, investimos bastante nas áreas de inteligência comercial e de tecnologia, por exemplo com o lançamento da nova plataforma *Mobilebanking* e novas funcionalidades no *Netbanco*.

Quais são as principais iniciativas de sustentabilidade do ano a destacar?

Em 2013, apesar da crise, aumentámos 3,6% o nosso investimento em actividades de responsabilidade social corporativa, pois acreditamos que só comprometidos com a sociedade onde desenvolvemos a nossa actividade, podemos contribuir para o desenvolvimento e progresso sustentável das gerações futuras.

Destaco as principais actividades de 2013:

- Celebrámos os 10 anos do Programa Santander Universidades em Portugal. A aposta no Ensino Superior é o principal eixo da nossa política de responsabilidade social. Ao longo destes 10 anos investimos cerca de 26 milhões de euros nesta área, com atribuição de mais de 1.500 bolsas de mobilidade internacional e cerca de 450 prémios de mérito académico e científico. Este é, e continuará a ser, o nosso eixo principal de actuação, pois acreditamos

que aqui reside grande parte do sucesso futuro do nosso país.

- Continuámos a desenvolver medidas de conciliação da vida familiar com a vida profissional, e reforçámos o apoio aos nossos colaboradores:
 - Em contraciclo com o mercado, decidimos aumentar salários, cerca de 0,5%, para a generalidade dos colaboradores.
 - Mantivemos as comparticipações para estudos dos colaboradores com filhos universitários ou com determinado nível de rendimento. Vimos renovada a certificação de empresa familiarmente responsável, com uma melhoria dessa classificação.
 - Fomos também reconhecidos com diversas distinções, como o prémio de *Melhor Empresa para Trabalhar* no sector banca, atribuído pela Exame e Accenture, o prémio *Igualdade é Qualidade*, atribuído pela Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) e pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE); e ainda o primeiro lugar no sector financeiro no âmbito da distinção *Best Companies For Leadership*, do Hay Group.
- Mantivemos o nosso apoio à comunidade, através da participação activa do nosso grupo de voluntários em acções de cariz social, a quem gostaria de endereçar o meu apreço. E de apoios e patrocínios às Instituições de Solidariedade Social, Associações e ONG's.
- Na área ambiental continuamos a medição da nossa pegada de carbono, sendo uma das empresas em Portugal com um historial mais antigo. Além disso, reforçámos a nossa política de eficiência energética, com o alargamento das medidas de redução de consumos energéticos nos nossos edifícios e balcões. Exemplos dos resultados alcançado são a redução de 29% do consumo de electricidade e 26% as emissões de gases com efeito estufa desde 2010.

Quais são as perspectivas para 2014?

Para 2014 continuaremos a estreitar e desenvolver as nossas relações com os nossos principais stakeholders externos (clientes, accionistas, fornecedores e sociedade) e internos (colaboradores), com especial foco no Cliente, que assumimos como o centro da nossa actividade, colocando à sua disposição a nossa solidez, eficiência e inovação.

Para isso, vamos apostar em 2014 numa melhor segmentação, e na criação de ofertas ajustadas às suas necessidades e preferências através de uma abordagem integrada multicanal, com objectivo que nos tenham como o seu primeiro banco.

Continuaremos igualmente empenhados numa integração da sustentabilidade no nosso modelo de negócio, através da acção do Comité de Sustentabilidade.

António Vieira Monteiro

Presidente executivo

VISÃO E VALORES

VISÃO

O Santander é um grande Grupo financeiro internacional, cujo principal negócio é a banca comercial, que pretende satisfazer de modo integral as necessidades financeiras dos seus clientes e proporcionar um elevado valor aos seus accionistas. Para isso, conta com uma presença muito relevante em 10 mercados principais, nos quais opera com filiais autónomas em capital e liquidez, às quais faculta políticas globais de negócio e capacidades de organização e tecnologia.

VALORES

Dinamismo

Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar oportunidades de negócio com antecipação antes dos 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 nossos accionistas a longo prazo.

Inovação

Procura constante de produtos, serviços e processos que atendam às novas necessidades do cliente e que permitam obter aumentos de rentabilidade superiores face 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.

Qualidade de serviço e satisfação de clientes

O cliente está no centro do modelo de negócio do Banco Santander, somos um banco para as suas ideias. Queremos compreender as suas necessidades, responder com soluções inovadoras e construir relações de confiança a longo prazo.

Ética e sustentabilidade

Para além do rigoroso cumprimento das leis, dos códigos de conduta e das normas internas, todos os colaboradores do Santander trabalham com a máxima transparência e honestidade, integrando no desempenho da sua actividade o compromisso do Banco com o progresso económico, social e ambiental das comunidades nas quais o Banco está presente.

FACTOS RELEVANTES EM 2013

JANEIRO

- João de Deus Ramos é o vencedor do Prémio Universidade de Coimbra

FEVEREIRO

- Santander Totta entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal
- Revista Euromoney elege Private Banking do Santander Totta como o melhor em Portugal
- Santander Totta assina compromisso para a igualdade de género

MARÇO

- Santander Totta cria depósitos que dão entradas para o Optimus Alive
- Santander Totta lança terminal de pagamento em multibanco que emite e gere facturas
- Investigação sobre cancro da mama recebe Prémio de Mérito Científico ST/Uni. Nova
- Hora do Planeta: Edifício Centro Santander Totta apaga as luzes durante uma hora

ABRIL

- Santander Totta realiza 1º Leilão Internacional de Imóveis

MAIO



- Santander Totta distingue estudantes de mobilidade na Universidade do Porto
- Santander Totta tem o "Melhor Contact Center do Sector Banca"
- Proximidade com Colaboradores e Clientes marcam "Semana Santander És Tu"

JUNHO

- Relatório de Sustentabilidade: Santander Totta intensifica apoio ao Ensino Superior
- Universidade Técnica integra RedEmprendia
- Universidade de Coimbra património mundial da UNESCO, com patrocínio do Santander Totta

JULHO

- Santander Totta é o "Melhor Banco em Portugal", segundo a revista Euromoney
- Santander Totta oferece cabazes de produtos tradicionais a clientes no estrangeiro
- Estudante do ISCTE vence 10ª Edição do Prémio Primus Inter Pares

SETEMBRO



- Portugal recebe 5ª Edição da Corrida Santander

OUTUBRO

- Santander Totta premiado pela Igualdade de Género no Trabalho
- BEI e Banco Santander Totta assinam acordo para apoiar as PME e as empresas de média capitalização
- Global Finance elege Santander Totta como o "Melhor Banco em Portugal"
- Colaboradores do Banco ajudam a reflorestar o concelho de Cascais

NOVEMBRO

- Lançamento do III Encontro Internacional de Reitores Universia que decorrerá no Rio de Janeiro
- Santander lança plataforma de negócio internacional para empresas
- Santander Totta aposta na retoma económica com forte campanha publicitária dirigida às PME's

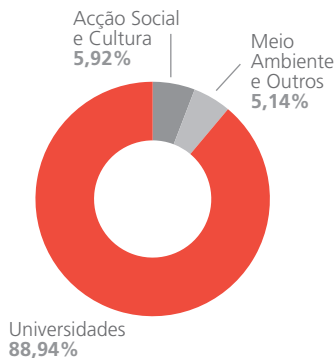
DEZEMBRO



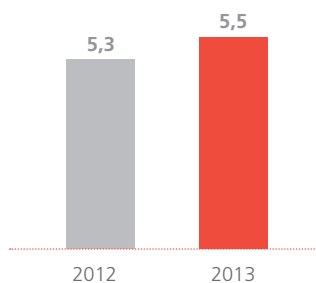
- Mais de 350 voluntários do Santander Totta celebram a 10ª Edição do Pão de Todos, distribuindo pão nas cidades de Lisboa e Porto
- Santander lança campanha "Ajude-nos a multiplicar este pão", no Facebook para ajudar a Associação CAIS
- Prémio Casa da América Latina/Santander Totta distingue doutorados português e brasileiros
- Renovação do acordo de colaboração com a Universidade da Madeira

ACTIVIDADE E INDICADORES

RSC POR CATEGORIA %



INVESTIMENTO EM RSC Milhões de euros



BALANÇO E RESULTADOS (Milhões de euros)	Dez-2013	Dez-2012	Var.
Activo Líquido	41.551	41.400	+0,4%
Crédito Líquido	26.096	26.942	-3,1%
Recursos de Clientes	25.000	26.267	-4,8%
Capital Próprio	3.054	2.767	+10,4%
Margem Financeira Estrita	514,9	550,0	-6,4%
Comissões Líquidas, Out. Res. Activ. Bancária e Activ. Seguros	300,4	554,2	-45,8%
Produto Bancário	844,2	1.234,0	-31,6%
Resultado de Exploração	371,6	769,4	-51,7%
Resultado Antes de Impostos e I.M.	143,1	313,2	-54,3%
Resultado Líquido	102,0	250,2	-59,2%

RÁCIOS	Dez-2013	Dez-2012	Var.
ROE	3,1%	12,9%	-9,7 p.p.
ROA	0,2%	0,6%	-0,4 p.p.
Rácio de Eficiência	56,0%	37,7%	+18,3 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios Base (Tier I)*	15,9%	13,3%	+2,6 p.p.
Core Capital*	15,2%	12,3%	+2,9 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	3,8%	3,5%	+0,2 p.p.
Crédito em Risco / Crédito Total	5,9%	4,3%	+1,5 p.p.
Crédito Reestruturado / Crédito Total	8,7%	-	-
Crédito Reestruturado não incluído no Crédito em Risco / Crédito Total	5,4%	-	-
Cobertura de Crédito com Incumprimento	104,7%	97,6%	+7,1 p.p.
Cobertura de Crédito em Risco	67,7%	79,9%	-12,2 p.p.
Rácio de Transformação**	126,2%	127,1%	-0,9 p.p.

NOTAÇÕES DE RATING	Dez-2013	Dez-2012
FitchRatings		
curto prazo	F3	F3
longo prazo	BBB-	BBB-
Moody's		
curto prazo	NP	NP
longo prazo	Ba1	Ba1
Standard & Poor's		
curto prazo	B	B
longo prazo	BB	BB
DBRS		
curto prazo	R-1L	R-1L
longo prazo	BBBH	BBBH

OUTROS DADOS	Dez-2013	Dez-2012	Var.
Colaboradores	5.620	5.715	-95
Colaboradores em Portugal	5.571	5.665	-94
Pontos de Atendimento	640	667	-27
Total de Agências e Centros Empresa em Portugal	625	652	-27

Indicadores significativos de sustentabilidade

	Dez-2013	Dez-2012	Var.
Dividendos	65	70	-7,1%
Colaboradores com contrato fixo (%)	99,0%	98,8%	0,2%
Investimento em formação (Milhões de euros)	1,80	1,95	-8%
Custos com Pessoal (Milhões de euros)	272,3	260,3	4,6%
Investimento em Responsabilidade Social Corporativa (RSC) (Milhões de euros)	5,5	5,3	3,6%

* Com resultado líquido de dividendos a distribuir

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



Balcão do Santander Totta em Lisboa

Enquadramento da Actividade

Com um resultado líquido de 102 milhões de euros, e com o melhor *rating* da banca portuguesa, a solidez de balanço do Santander Totta permitiu continuar a política sustentada de concessão de crédito, quer a particulares, quer ao segmento de Negócios/PME's.

O ano de 2013 foi marcado por grande incerteza por efeito da crise económica e financeira. No entanto, na segunda metade do ano começaram a surgir alguns sinais de recuperação a nível nacional e internacional.

A solidez de balanço do Santander Totta permitiu continuar a política sustentada de concessão de crédito, quer a Particulares, quer ao segmento de Negócios/PME's.

Consolidou-se a política de implementação de novas soluções de regularização e renegociação de dívida, adaptadas ao nível de incumprimento de cada cliente, apoiando as famílias em função das suas disponibilidades. Apesar da conjuntura difícil, foi possível cumprir as metas, no que diz respeito ao controlo do crédito vencido.

Na área de clientes empresas, o Banco permaneceu muito dinâmico no negócio internacional, prestando

apoio às empresas exportadoras, às empresas internacionalizadas ou que estão em processo de internacionalização.

Nas linhas PME Investe/Crescimento o Santander Totta continuou com uma posição de relevo tendo a quota de mercado atingido 17%. Foram colocadas, durante o ano de 2013, mais de 17,9 mil operações, no montante global de cerca de 1,9 mil milhões de euros. Na linha PME Crescimento 2013, cuja comercialização se iniciou em Fevereiro, a quota de mercado do Banco é de 16% em montante de financiamento de operações enquadradas pela PME-Investimentos. Adicionalmente, o Banco Santander Totta é líder na linha PME Alargamento, com uma taxa de adesão de 41%.

De destacar, ainda, que o Santander Totta mantém igualmente a liderança em *factoring* e *confirming*, com uma quota de mercado de 22,5%, o que comprova o compromisso e a disponibilidade do Banco no apoio á tesouraria das Empresas.

O crédito (incluindo garantias e avales) decresceu 2,6%, atingindo 28,4 mil milhões de euros, embora com um aumento de 0,3%, em relação ao final do ano passado, no crédito concedido

a empresas. A diminuição do crédito concedido derivou da menor procura de empréstimos por parte dos clientes.

A solidez do balanço e a posição confortável de liquidez do Banco permitiu aumentar o crédito ao sector empresarial economicamente viável, o crédito concedido a empresas atingiu 9,8 mil milhões de euros, apresentando um crescimento homólogo de +0,3%, relevante num contexto de contracção económica, com destaque para o financiamento concedido no âmbito da campanha *Crédito Activação* e das Linhas PME Investe/Crescimento.

O total de recursos de clientes, no final 2013, totalizou 25,0 mil milhões de euros, decrescendo -4,8% em relação ao valor registado em 2012.

- Resultado líquido de 102 milhões de euros
- Core capital de 15,2%, muito acima do exigido pelos reguladores
- Melhor *rating* da banca portuguesa
- Investimento em Responsabilidade Social Corporativa de 5,5 milhões de euros

Capital, solidez, eficiência e rentabilidade

No final do exercício de 2013, o resultado líquido da Santander Totta ascendeu a 102 milhões de euros, com uma melhoria do resultado trimestral ao longo do ano, o que reflecte a melhoria da rentabilidade do activo com a margem financeira líquida de provisões a atingir 272,3 milhões de euros no final do ano.

Os rácios de capital mantêm-se em níveis muito confortáveis, com o rácio Core Tier I a situar-se em 15,2%, o que representa uma melhoria de 2,9p.p. em relação ao período homólogo. Por seu turno, o rácio Tier I ascendeu a 15,9%. O Banco demonstrou, mais uma vez, uma elevada capacidade de geração interna de capital sem necessidade de recurso a aumentos de capital para reforçar os seus fundos próprios e podendo, deste modo, manter a sua política de dividendos.

No final de 2013, o Santander Totta tinha um rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) de 132%, já superior aos 100% que serão exigidos no final de 2019.

O rácio de Core Capital CRD IV/CRR fully implemented estimado é de 10%. Caso seja implementada em Portugal uma solução para os deferred tax assets semelhante à já implementada noutros países europeus, o rácio Core Capital fully implemented seria de 12,4%.

No término do ano, a carteira de activos elegíveis como garantia nas operações de financiamento junto do Eurosistema cifrou-se em 12,9 mil milhões de euros, no final de 2013, aumentando 10,0% no último ano. O financiamento líquido obtido no Banco Central Europeu atingiu 4,5 mil milhões de euros, 8,5% abaixo do valor registado em 2012.

O rácio crédito/depósitos fixou-se em 126,2% em 2013 (rácio calculado de acordo com a definição estabelecida no Memorando de Entendimento), inferior aos 127,1% verificados no ano anterior.



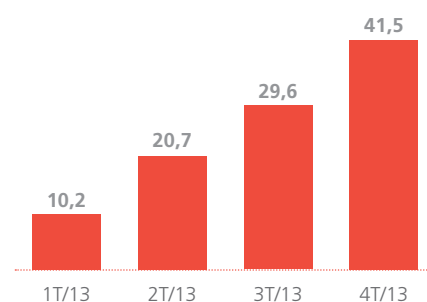
No final de 2013, o rácio de crédito em risco cifrou-se em 5,9%, superior aos 4,3% verificados um ano antes, e com cobertura por provisões de 67,7%. O crédito reestruturado representou 8,7% do crédito total. O rácio das novas entradas em crédito vencido (a mais de 90 dias), líquidas de recuperações, em percentagem da carteira de crédito média, atingiu 0,4%, em termos anualizados, equivalente a uma melhoria face aos valores registados no ano anterior de -1,1 p.p..

No final de 2013, o rácio de eficiência, que representa os custos operacionais em percentagem do produto bancário, atingiu 56,0%, +18,3 p.p. do que o registado em 2012, em consequência das receitas terem decrescido 31,6% e os custos operacionais terem aumentado 1,7%. Caso se exclua o efeito do ganho extraordinário com a operação de monetização da carteira de risco vida da Santander Totta Seguros, no produto bancário, e o efeito do subsídio de morte nos custos operacionais, o rácio de eficiência em 2013 teria crescido 9,8 p.p..

No final de 2013, o Santander Totta apresentava o melhor rating da Banca portuguesa, acima do rating da República, pela Moody's, Fitch e DBRS.

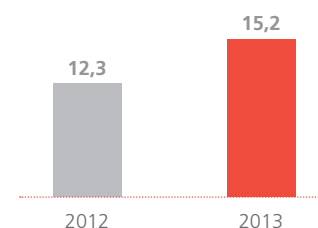
RESULTADO LÍQUIDO TRIMESTRAL

Milhões de euros



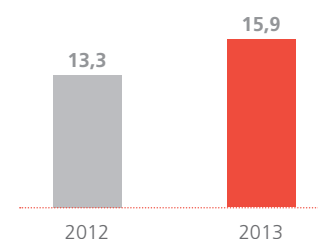
CORE CAPITAL

%



TIER I

%



PRINCIPAIS DISTINÇÕES FINANCEIRAS

Banco do Ano em Portugal, The Banker

Melhor Banco em Portugal, Euromoney

Melhor Banco em Portugal, Global Finance

Grande Banco que Mais Cresceu, Exame



OUTROS RECONHECIMENTOS

Melhor Private Banking, Euromoney

E em seis categorias de serviços: "Privacidade e Segurança", "Gama de Produtos e Serviços", "Serviços de Family Office", "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)" e "Melhor banco no segmento High Net Worth II (\$10.000.000 – \$30.000.000 Dólares)"

Best Foreign Exchange Provider 2013 em Portugal, Global Finance

Melhor Empresa para Trabalhar no sector Banca e Seguros, Accenture e Exame

Prémio Igualdade é Qualidade, CITE e CIG

Melhor Contact Center do Sector Banca 2013, APCC

Melhor Contact Center, IFE

Na categoria "Qualidade de Atendimento Telefónico – Operações com mais de 50 posições"

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
- GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
- 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
- AIP – Associação Industrial Portuguesa
- AEP – Associação Empresarial Portuguesa




SANTANDER
E A SUSTENTABILIDADE

INTEGRAÇÃO NUM GRUPO GLOBAL

O Grupo Santander tem uma diversificação geográfica equilibrada entre mercados maduros e mercados emergentes, que contribuíram para o resultado de 2013, com 47%, e 53%, respectivamente. O Santander conta com áreas de negócio globais que desenvolvem produtos que se distribuem nas redes comerciais do Grupo e atendem clientes de âmbito global.

O Banco centra a sua presença em 10 mercados principais: Espanha, Alemanha, Polónia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México Chile, Argentina, e Estados Unidos. Conta também com uma quota de mercado significativa no Uruguai e Porto Rico, em negócios de crédito ao consumo em outros países europeus e presença na China através do negócio de banca *wholesale* e de crédito ao consumo.

 Principais países

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

Os dados dos clientes são apresentados em milhões.

Os dados de colaboradores são apresentados desagregados atendendo a critérios de gestão

Os dados de clientes e colaboradores correspondentes a Espanha, Portugal e Polónia não incluem crédito ao consumo.

Os dados de voluntários são referentes aos colaboradores participantes em programas de voluntariado.

■ EUA

Clientes:	1,7
Colaboradores:	9.741
Convênios com as universidades:	28
Voluntários:	1.276

■ MÉXICO

Clientes:	10,5
Colaboradores:	14.804
Convênios com as universidades:	183
Voluntários:	10.874

■ BRASIL

Clientes:	29,5
Colaboradores:	49.459
Convênios com as universidades:	444
Voluntários:	32.778

■ CHILE

Clientes:	3,5
Colaboradores:	12.290
Convênios com as universidades:	56
Voluntários:	3.321

■ ARGENTINA

Clientes:	2,5
Colaboradores:	6.874
Convênios com as universidades:	72
Voluntários:	322

REINO UNIDO

Clientes:	25,5
Colaboradores:	25.368
Convênios com as universidades:	72
Voluntários:	2.328

ALEMANHA

Clientes:	6,4
Colaboradores:	5.714
Convênios com as universidades:	8
Voluntários:	-

POLÓNIA

Clientes:	4,2
Colaboradores:	12.363
Convênios com as universidades:	39
Voluntários:	381

PORTUGAL

Clientes:	2,0
Colaboradores:	5.571
Convênios com as universidades:	46
Voluntários:	691

ESPAÑA

Clientes:	14,1
Colaboradores:	27.406
Convênios com as universidades:	110
Voluntários:	6.556

Santander, um Banco Sustentável

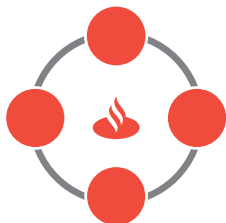
Para o Banco Santander ser sustentável significa desempenhar a sua actividade contribuindo para o progresso económico e social das comunidades nas quais está presente, tendo em conta o seu impacto no meio ambiente e fomentado relações estáveis com os seus principais grupos de interesse.

Modelo de negócio sustentável



O Santander conta com um modelo de negócio sustentável, **centrado no cliente**, e orientado para satisfazer as suas necessidades, com produtos e serviços inovadores e ajustados ao seu perfil. Este modelo integra além de critérios económicos, critérios éticos sociais e ambientais. Baseia-se numa visão a longo prazo e permitiu ao Santander manter-se **como uma entidade internacional** de referência, antecipar-se aos desafios e aproveitar as oportunidades num ambiente de mudança.

Compromisso com os seus grupos de interesse



O Santander mantém **relações estáveis e duradouras** com todos os seus grupos de interesse para perceber as suas expectativas, responder aos seus pedidos com soluções inovadoras e construir relações de confiança a longo prazo.

Ter o melhor governo corporativo



O **Conselho de Administração** é o órgão máximo de decisão do Grupo, excepto em matérias reservadas à assembleia geral de accionistas. É quem aprova e decide a política e estratégia de responsabilidade corporativa do Banco.

A estratégia de governo corporativo do banco Santander está orientada para os princípios de transparência, eficácia e defesa dos interesses dos accionistas.

Contribuir para o progresso social e económico das comunidades



O Santander promove a bancarização e a inclusão financeira, e contribui para o desenvolvimento das comunidades onde está presente, preservado o meio ambiente. O investimento no ensino superior é um traço de identidade do Banco Santander.

Gestão da Sustentabilidade

A sustentabilidade integra-se no modelo de negócio do Banco Santander e conta com uma estrutura de governo definida, tanto a nível corporativo como local, que facilita a implicação de todas as áreas de negócio e de apoio do Banco nos diversos países onde está presente.

O conselho de administração aprova, com carácter indelegável, as políticas e estratégias gerais e, em particular, as de responsabilidade social corporativa, entre outras.

O Banco Santander tem um comité de sustentabilidade presidido pelo administrador delegado e composto pelos directores gerais das diferentes divisões do Banco, e reúne-se uma vez por ano.

O comité de sustentabilidade tem a função de propor a estratégia de sustentabilidade e as políticas gerais e sectoriais do Banco, para submetê-las a aprovação do conselho de administração. Realiza também o seguimento das iniciativas que se executam nas diferentes áreas implicadas, tanto de negócio como de apoio.

O secretário do comité é o director da área de sustentabilidade. Esta área pertence à divisão de comunicação, marketing corporativo e estudos que impulsiona e coordena as diversas iniciativas realizadas no âmbito da sustentabilidade pelas áreas correspondentes do Banco.

Para além disso, criou-se na quase totalidade dos países, comités locais de sustentabilidade presididos pelo respectivo *country head*.

O Grupo conta também com outros comités multidisciplinares que contribuem para promover internamente as diferentes iniciativas de sustentabilidade.

Comité de alterações climáticas

Tem como objectivo identificar os riscos e oportunidades de negócio neste âmbito.

Comité de voluntariado

O seu objectivo é identificar oportunidades de voluntariado corporativo e promover o programa *Voluntários Santander Comprometidos* em todo o Grupo.

ESTRUTURA DA FUNÇÃO DE SUSTENTABILIDADE NO GRUPO SANTANDER



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 normativa interna que se inspiram nas melhores práticas presentes nas convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e guias internacionalmente aplicáveis em cada matéria.

Política Social e Ambiental

Estabelece os princípios gerais que regem as actuações 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.

Políticas Sectoriais

Estas políticas inspiram-se nas melhores práticas internacionais e estabelecem o detalhe das actividades que não são financiadas pelo Banco Santander e as que são, sob determinadas restrições.

- A **política de defesa** estabelece que o Banco Santander não financiará projectos destinados ao fabrico, comércio e distribuição de minas anti pessoais, bombas de fragmentação, armas nucleares e armas químicas ou biológicas.

- As outras políticas sectoriais são de aplicação às operações do Princípios do Equador. 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, azeite 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

Condensa a posição do Santander no âmbito dos direitos humanos. Aplica-se a todas as actividades do Banco e sociedades do Grupo.

Dentro dos canais habituais de comunicação que o Banco mantém, em 2013 não houve registos de nenhum incidente relevante relacionado com o incumprimento dos direitos humanos. Não 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.

Código de Conduta nos Mercados de Valor

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

Comercialização de Produtos e Serviços

Para assegurar uma adequada comercialização e desenho dos diferentes produtos e serviços que o Banco oferece estabeleceu-se diferentes órgãos de controlo (mais informação consultar relatório de sustentabilidade do Grupo Santander, pág. 41, em www.santander.com).

INICIATIVAS INTERNACIONAIS EM QUE O BANCO SANTANDER ESTÁ PRESENTE

Pacto Mundial das Nações Unidas

UNEP Finance Initiative

Princípios do Equador

Princípios de Investimento Responsável (PRI)

Carbon Disclosure Project

Banking Environment Initiative (BEI)

Grupo Wolsberg

Mesa Redonda sobre Soja Responsável

Grupo de trabalho de ganadaria sustentável

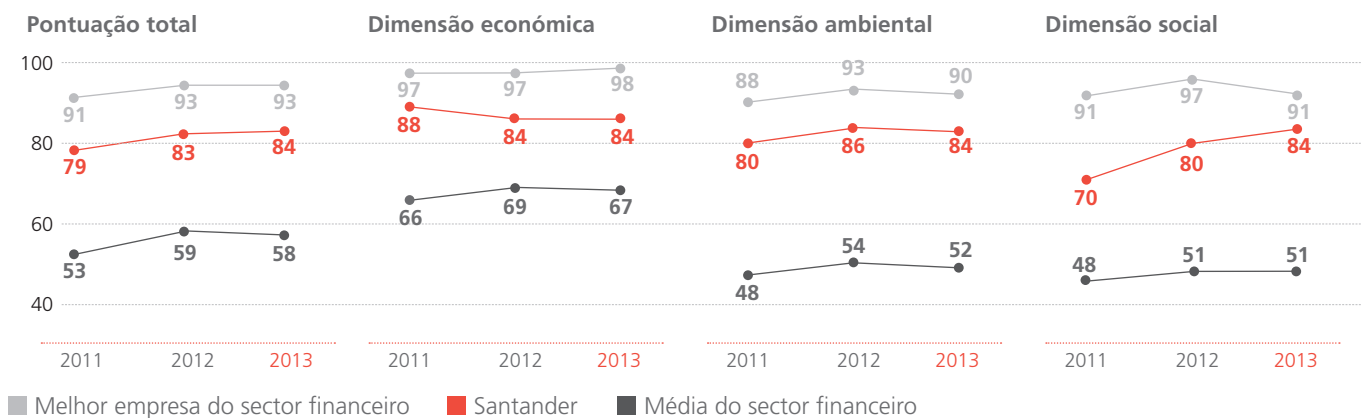
Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)

Presença em Índices de Sustentabilidade

O Santander faz parte dos principais índices bolsitas que analisam e classificam as actuações em responsabilidade corporativa.

PRESENÇA EM ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Evolução da acção Santander no DJSI World Index em 2011, 2012 e 2013



O Santander faz parte dos principais índices bolsitas que analisam e valoram as actuações em responsabilidade corporativa. Nos quais, importa destacar pela sua importância o Dow Jones Sustainability Index e o FSTEGood.

Em 2013, o Banco Santander, renovou pela 13ª vez consecutiva a sua presença no Dow Jones Sustainability Index, e encontra-se entre as 15 entidades financeiras mais sustentáveis segundo este índice, de entre quase 200 entidades analisadas. Com uma pontuação total de 84 pontos, o Santander é o banco espanhol com melhor pontuação.

Os resultados do Banco Santander na última revisão do índice aumentaram 1 ponto em relação a 2012. São especialmente positivos os resultados obtidos em critérios como as várias políticas corporativas, entre outras, a política de luta contra a corrupção, a estratégia das alterações climáticas e a gestão ambiental, as práticas de

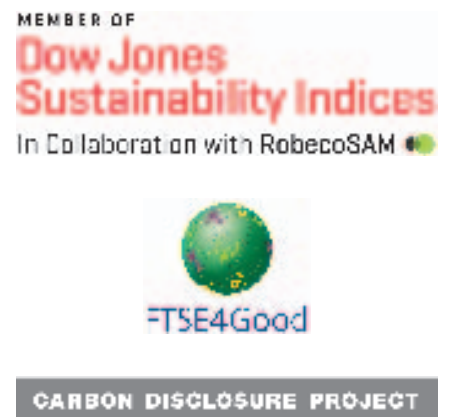
desenvolvimento de talento, a acção social, a educação, a gestão de riscos, e a gestão de marca.

Para além disso, o Banco está presente em outros índices de investimento responsável, como o Ethibel Excellence Europe e o Ethibel Excellence Global Index.

Carbon Disclosure Project

O Banco Santander é signatário do Carbon Disclosure Project (CDP) desde 2007- O CDP é o standard internacional referente sobre o reporting de informação relativa às alterações climáticas. Esta iniciativa foi apoiada em 2013 por 722 investidores institucionais (representando 87 triliões de dólares americanos em gestão).

Em 2013, o Banco teve a pontuação de 84 em 100 na valoração da qualidade da informação publicada e um B (segunda máxima pontuação) na valoração do desempenho no meio ambiente. Está também presente, desde 2012, no CDP water.





Santander Totta e a Sustentabilidade

O Santander Totta, em linha com o Grupo Santander, assume o compromisso com os princípios da gestão sustentável. Neste âmbito, desenvolve a 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.

■ NO DESENVOLVIMENTO DA SUA ACTIVIDADE O SANTANDER TOTTA:

Contribui para o progresso económico e social da comunidade onde está presente

Promove a protecção do meio ambiente

Fomenta 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, permite 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 operacionais internos com o objectivo de melhorar a sua eficiência nas áreas da energia, água, consumo de materiais, reciclagem, mobilidade e pegada de carbono.

■ EIXOS DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL DO SANTANDER TOTTA

Gestão risco ambiental e social

Protecção do meio ambiente

Acção social

Apoio ao ensino superior

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. Tem, como eixos principais, a gestão de risco ambiental e social, a protecção do meio ambiente, a acção social e o apoio ao ensino superior.

A política de responsabilidade social e ambiental do Santander Totta 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.

Gestão de risco ambiental e social

O Banco considera importante os aspectos sociais e ambientais nos processos de análise de risco e tomada de decisões nas suas operações de financiamento. Disponibilizamos informação detalhada sobre este tema no capítulo Clientes.

Protecção do meio ambiente

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

Acção social

O Santander Totta contribui para o desenvolvimento cultural, social e educativo das comunidades através de projectos de carácter social onde fomenta a participação de

colaboradores e clientes. Poderá encontrar mais informação no capítulo Investimento Social.

Apoio ao ensino superior

O impulso dado ao ensino superior, à investigação e conhecimento são uma marca da identidade de responsabilidade social do Banco Santander Totta. Por detrás deste compromisso está a convicção de que a educação é a melhor forma de contribuir para o progresso social e económico das comunidades onde actua. Mais informação sobre este tema no capítulo Investimento Social.

Referenciais da Política de Responsabilidade Social e Ambiental do Santander Totta

A Política de Responsabilidade Social e Ambiental do Santander Totta considera um conjunto de referenciais – convenções, protocolos, códigos de conduta e guias de sustentabilidade – aplicáveis ao sector financeiro.

■ REFERENCIAIS DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL DO SANTANDER TOTTA

- Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Protocolo de Quioto
- Princípios do Equador
- Guia OCDE para empresas multinacionais
- Declaração tripartida da OIT sobre empresas multinacionais e a política social
- Código conduta CE para empresas que actuam em economias de desenvolvimento
- UNEP Finance Initiative

Relação com os Grupos de Interesse

CLIENTES

O cliente é o centro da actividade do Santander Totta. A satisfação dos clientes e qualidade de serviço são prioridades máximas. O Banco disponibiliza produtos e serviços inovadores, responsáveis e adaptados às suas necessidades e perfis de risco, através de um modelo de comercialização multicanal.



CLIENTES

2,0
Milhões

BALCÕES

625



CRÉDITOS A CLIENTES

28.358
Milhões de euros

SATISFAÇÃO

93,8%

De clientes particulares satisfeitos

EXTRACTOS DIGITAIS

37,5%

Dos clientes recebem digitalmente o extracto

FINACIAMENTO A ENERGIAS RENOVÁVEIS

35

Milhões de euros

1.292

Operações de Leasing Fotovoltaico para microgeração desde 2008

COLABORADORES

O Santander Totta promove a gestão do talento a formação, o desenvolvimento e compromisso dos seus colaboradores.



PROFISSIONAIS

5.571

INVESTIMENTO EM FORMAÇÃO

1,8

Milhões de euros

INQUÉRITO "QUE TAL DE CLIMA"

90%

Dos colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Santander Totta

ACCIONISTAS E INVESTIDORES

O compromisso do Banco Santander com os seus accionistas assenta na criação de valor a longo prazo, garantido a igualdade de direitos, oferecendo a máxima transparência informativa e fomentando o diálogo contínuo.

ACCIONISTAS

40.790

Número total de accionistas em Portugal

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

14

Sessões espalhadas por todo o país

LINHA DE APOIO AO ACCIONISTA

1.300

Esclarecimentos prestados

INVESTIMENTO SOCIAL

O Santander Totta desenvolve uma política de responsabilidade social que tem como principal eixo o apoio ao ensino, promoção do conhecimento, mérito e empreendedorismo, especialmente no Ensino Superior, através dos acordos de colaboração que mantém com as Universidades e Politécnicos portugueses. As áreas social e ambiental são também eixos da preocupação e actuação da política de sustentabilidade que o Banco desenvolve.

INVESTIMENTO SOCIAL

5,5

Milhões de euros investimento em RSC

PROCESSOS SUSTENTÁVEIS

O Santander Totta tem investido na melhoria dos processos internos com objectivo de melhorar a sua eficiência nas áreas da energia, água, consumo de materiais, reciclagem, mobilidade e pegada de carbono

ENERGIAS RENOVÁVEIS

20

Centrais de Microgeração instaladas em balcões, com produção de 142 MWh

PEGADA AMBIENTAL

-9%

Emissões de CO₂ (âmbito 1 e 2)
Var. 2012-2013

FORNECEDORES

O modelo de compras do Banco Santander Totta assenta na profissionalização da função de compras, e procura obter as melhores condições comerciais possíveis, estabelecendo relações com os fornecedores, baseadas na ética, transparência e respeito mútuo.



GOVERNO
CORPORATIVO

COMISSÃO EXECUTIVA

Ignacio Centenera
Contabilidade e Controlo de Gestão²

João Baptista Leite
Tecnologia, Operações, Integração de Dados e Risco Operacional

Pedro Castro e Almeida
Rede de Empresas, Negócio Internacional, Institucionais, Fomento à Construção, e Banca Global e Mercados

Manuel Franco Preto
Finança e Inteligência Comercial¹

Nuno Frias Costa
Recursos Humanos, Organização e Custos, Imóveis e Serviços Gerais³



Luís Bento dos Santos
Comunicação, Marketing Corporativo, Estudos, Accionistas, Universidades, Qualidade e "Public Policy"

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

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

José Manuel Elias da Costa
Produtos, Marketing, Seguros e relação com a Gestão de Activos enquanto Banco de Comercialização

José Leite Maia
Redes de Particulares e Negócios, Private, Controlo e Dinamização da Rede, Promotores e Mediadores Imobiliários e Internacional

A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no art. 278º, nº 1. al. a) do 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, em cumprimento do disposto no art. 413º, nº 1 al. b) e nº 2 do CSC. Os mandatos dos órgãos sociais têm a duração ordinária de três anos.

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

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

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

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

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

Sociedade. Reúne 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.

Capítulo completo do Governo Corporativo pode ser consultado em www.santandertotta.pt

¹ A área de Inteligência Comercial depende directamente do Presidente da Comissão Executiva que será coadjuvado pelo Dr. Manuel Preto

² A área de Contabilidade e Controlo de Gestão depende directamente do Presidente da Comissão Executiva e a gestão é assegurada pelo Dr. Ignacio Centenera, Director Agregado à Comissão Executiva

³ A área de Recursos Humanos, Organização e Custos depende directamente do Presidente da Comissão Executiva e a gestão é assegurada pelo Dr. Nuno Frias Costa, Director Agregado à Comissão Executiva



Governo da Sustentabilidade

Para assegurar a efectiva integração da sustentabilidade nas suas operações, o Santander Totta tem uma estrutura de governo composta por diversos órgãos. As suas responsabilidades passam pela definição, implementação e monitorização das iniciativas de sustentabilidade no Banco.

Comité de Sustentabilidade

O Santander Totta conta com um comité de sustentabilidade, presidido pelo presidente da comissão executiva, que é o órgão responsável pela definição da estratégia de sustentabilidade no Banco, tendo como objectivo a integração da política de sustentabilidade na estratégia do Banco.

Grupo de Trabalho de Sustentabilidade

Adicionalmente, o Banco conta com um grupo de trabalho que identifica, debate e promove boas práticas na área de sustentabilidade. É composto pelas principais áreas com implicações directas no âmbito da sustentabilidade.

■ MODELO DE GESTÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

COMISSÃO EXECUTIVA
Responsável pela gestão do Banco



COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE
Responsável pela integração e seguimento da sustentabilidade. Aprova a estratégia de sustentabilidade



GRUPO DE TRABALHO DE SUSTENTABILIDADE
Composto pelos responsáveis das áreas que dinamizam temas de sustentabilidade. Compartilha os principais avanços e sugere novos projectos para aprovação do CS



GABINETE DE IMAGEM E COMUNICAÇÃO INTERNA
Responsável pela política de RSC. Faz a coordenação com as diferentes áreas do banco e comunica com os diferentes stakeholders



ÁREAS DO BANCO
Todas as áreas têm autonomia para desenvolvimento de projectos e iniciativas que promovam a sustentabilidade de acordo com a política de RSC do Banco. Coordenação com a área de Comunicação Interna



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 na Gestão de Risco

Para o Santander Totta, a qualidade na gestão do risco constitui um eixo fundamental de actuação, na linha da política corporativa do Grupo em que se insere. A prudência na gestão do risco aliada à utilização de técnicas avançadas de gestão tem sido um factor decisivo, particularmente numa conjuntura muito adversa.

Risco Operacional

O Santander Totta define o risco operacional como o risco de perda resultante de deficiências ou falhas nos processos internos, recursos humanos ou sistemas, ou derivado de circunstâncias externas. Trata-se em geral, e diferencia-o de outro tipo de riscos, de um risco não associado a produtos ou negócio, que se encontra presente nos processos e/ou activos, e é gerado internamente (pessoas, sistemas, etc.) ou como consequência de riscos externos como por exemplo catástrofes naturais.

O objectivo em matéria de controlo e gestão do risco operacional está direccionado na identificação, medição, avaliação, controlo e mitigação e informação desse risco.

A prioridade é, portanto, identificar e eliminar focos de risco, independentemente de se terem produzido perdas ou não. A medição também contribui para o estabelecimento de prioridades na gestão do risco operacional.

Para o cálculo de requisitos de fundos próprios para cobertura do risco operacional o Grupo optou numa primeira fase pelo método standard previsto no normativo de BIS II.

Modelo de gestão

O modelo organizativo de controlo e gestão resulta da adaptação à abordagem de Basileia II pelo Grupo.

É praticada uma supervisão e controlo do risco operacional, através dos seus órgãos de governo. Neste sentido, o Conselho de Administração e a Comissão Executiva incluem de forma periódica o tratamento de aspectos relevantes na gestão e mitigação do risco operacional.

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 distintas etapas do modelo de gestão permitem:



- Identificar o risco operacional inerente a todas as actividades, produtos, processos e sistemas do Banco;
- Medir e avaliar o risco operacional de forma objectiva, continuada e coerente com os standards de Basileia II e definir objectivos e analisar o perfil de risco definindo os respectivos limites;
- Realizar um seguimento contínuo das exposições ao risco operacional com o objectivo de detectar níveis de risco não assumidos;
- Implementar procedimentos de controlo, melhorando o conhecimento das causas de risco operacional assim como as respectiva implicações;
- Estabelecer medidas de mitigação que eliminem ou minimizem o risco operacional.

O modelo de controlo de risco operacional implementado traduz-se nas seguintes vantagens:

- Permite uma gestão integral e efectiva do risco operacional (identificação, medição/avaliação, controlo/mitigação e informação);
- Traduz-se numa melhoria do conhecimento dos riscos operacionais, tanto efectivos como potenciais e o seu enquadramento nas linhas de negócio e de suporte;
- A informação de risco operacional contribui para melhorar os processos e os controlos, reduzir as perdas e a volatilidade das receitas;

Anualmente, são formalmente estabelecidos limites de risco operacional. É igualmente estabelecido um apetite de risco, o qual deve sempre situar-se no perfil baixo/médio-baixo.

Risco Reputacional

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

A política de risco reputacional tem por finalidade a gestão do mesmo, tal como definido na alínea anterior, determinando os mecanismos e procedimentos que permitam:

- minimizar a probabilidade de que se concretize;
- identificar, reportar à administração e superar as

■ ENCONTRO DE RISCO OPERACIONAL

O Santander Totta realizou o 5º encontro de Risco Operacional, sob o lema *Confiança para alcançar os objetivos*. O evento teve como objectivo analisar a actual gestão e os desafios a médio prazo nesta matéria. Durante o encontro os directores debateram a necessidade de integrar o Risco Operacional na gestão dos processos, reduzir as perdas por risco tecnológico e operacional, garantir a segurança da informação e consolidar o plano de continuidade do negócio contribuído activamente para os objectivos do Banco.



situações que eventualmente se tenham verificado;

- iii) assegurar o seguimento e controlo;
- iv) evidenciar, sendo necessário, que o Banco tem o risco reputacional entre as suas preocupações essenciais e dispõe de organização e meios vocacionados para a sua prevenção, detecção e, sendo o caso, superação.

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

- Valores corporativos;
- Política de cumprimento;
- Prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Códigos de conduta;
- Políticas de comercialização e seguimento de produtos
- 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 assignada exclusivamente à prevenção e controlo do branqueamento de capitais 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 as comunicações ao órgão competente quando se justificarem, dispõe de aplicações informáticas para a movimentação atípica e para avaliar as transacções que se enquadram em tipologias de risco tendo em vista a eventual comunicação às Autoridades, e dispõe de automatismos informáticos para relevar clientes de risco alto a fim de aplicar medidas de diligência reforçada. Anualmente, o sistema é objecto de auditoria.

As unidades sediadas no exterior são seguidas pela estrutura central sediada 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 2012 a 31 de Maio de 2013, o qual uma vez aprovado pelo Conselho de Administração foi dirigido ao Banco de Portugal.

Por outro lado o Banco, dando cumprimento à Instrução do Banco de Portugal nº 46/2012, procedeu à elaboração do Questionário de Auto Avaliação em matéria de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo relativo ao período de 1 de Novembro de 2012 a 30 de Novembro de 2013 e ao envio do mesmo ao Banco de Portugal, previamente aprovado em Comissão Executiva.

44%

dos colaboradores tiveram formação em Prevenção e Branqueamento de Capitais num total de

17.395

horas de formação



CLIENTES

Santander Totta

SELECT

CLIENTES

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.



Modelo de Negócio

A actividade do Santander Totta desenvolve-se em torno de um modelo de negócio em que o cliente é o foco principal.



O fulcro 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 gestão prudente de riscos e uma procura permanente de maior eficiência através da excelência operativa com base em tecnologia de vanguarda.

Acesso ao Banco

O Santander Totta continua a desenvolver o seu modelo de distribuição, adaptando-o às exigências dos seus clientes e às novas tecnologias de comunicação, que abriram novos canais de comunicação com o Cliente.

O Banco coloca à disposição dos seus clientes diversos pontos de contacto, uma rede de 625 agências e centros de empresas em Portugal, distribuídos ao longo do território continental, arquipélago dos Açores e arquipélago da Madeira. Esta rede é contemplada com 16 quiosques universitários. Fora de Portugal, o Banco tem uma rede de 13 postos de atendimento (escritórios de representação e sucursais) distribuídos por 9 países.

O Santander Totta coloca também ao dispor da sua ampla base de clientes uma rede de ATM's e de equipamentos de *selfbanking* exclusivos para clientes em todo o território nacional.

Além disso, o contacto com Banco pode ser feito através do *Homebanking*, dos serviços de Netbanco Particulares ou de Empresas, da Superlinha, linha de atendimento telefónico Superlinha, com serviços personalizados para o Segmento Universitário e Select.

Em 2013 foram realizados avanços em diferentes canais de contacto com objectivo de melhorar o serviço prestado aos clientes.

No *selfbanking* numa óptica de proximidade com o cliente, deu-se continuidade ao ajustamento e incremento das soluções de automatização de depósitos, atingindo já os 565 equipamentos instalados e uma cobertura de cerca de 70% da rede de balcões.

Nos canais Internet e no Netbanco Particulares iniciou-se a contratação de novos tipos de produtos de poupança. Destaque ainda para o lançamento de uma nova funcionalidade que permite a recolha de ordens para colocações em mercado primário e também a disponibilização de novas funcionalidades de cartões.

Verificaram-se melhorias na disponibilidade e performance dos websites e um crescimento do tráfego, com o número de visitantes únicos no NetBanco Particulares a aumentar 6%, enquanto o número de utilizadores frequentes registou um crescimento de 4,5%, em 2013. Foi também registado um crescimento no número de clientes que realizam transacções.

Ao nível do Netbanco Empresas, destacam-se os desenvolvimentos para a adequação do Regulamento (CE) 2560/2001 para transferências e débitos directos SEPA. Foram ainda lançadas funcionalidades que permitem aos clientes, com toda a autonomia, emitir (neste caso em exclusivo no Netbanco Empresas) e carregar cartões refeição permitindo uma importante poupança fiscal, tanto para os empregadores como para os colaboradores da empresa na que ao pagamento do subsídio de refeição diz respeito. Em paralelo, no domínio dos pagamentos de serviços, destaca-se a emissão de facturas simplificadas de forma automatizada no canal.

MOBILE BANKING

Foi lançado o Mobile Particulares em versão aplicação para dispositivos móveis Android e Apple e lançado o Depósito Mobile, com constituição exclusiva neste canal que teve boa adesão por parte dos clientes. Foi efectuada forte comunicação junto dos clientes relativamente às vantagens de aceder através deste novo Canal.

No *Contact Center* o atendimento a clientes por *chat* foi alargado, existindo actualmente no site de particulares do Banco mais pontos de pedido de contacto.

Foi reforçado o investimento no aumento da autonomia do *Contact Center* na resolução de várias solicitações e implementadas medidas para garantir resposta mais rápida aos pedidos efectuados pelos clientes para o qual ajudou a atribuição de um número de pedido, permitindo assim um melhor seguimento por parte dos clientes.

Nas redes sociais ao longo de 2013, observou-se o lançamento de novas iniciativas nas páginas do Facebook, verificando-se um aumento significativo do número de passatempos. O número de fãs da página oficial do Banco cresceu substancialmente e superou os 50.000.

CONTACTO COM OS CLIENTES

2 milhões	Clientes
625	Balcões
13	Postos de atendimento em 9 países
Contact Center	Superlinha Apoio 4U – Linha de apoio ao segmento universitários Linha de apoio ao segmento Select
Homebanking	Netbanco Particulares e Empresas
Selfbanking	Rede de Atm's exclusivas para clientes
Mobile Banking	Aplicação móvel disponível para smartphones e tablets
Redes Sociais	Página oficial Santander Totta e Santander Universidades no Facebook e presença no Twitter

INDICADORES QUALIDADE E SATISFAÇÃO NO SANTANDER TOTTA

N.º de reclamações	Decréscimo de 22% em 2013 face a 2012
N.º balcões "5 Estrelas"	36% com classificação máxima
Clientes que recomendam o Banco	92% dos clientes
Indicador Meta 100	52% das Direcções Comerciais de Empresas cumprem ou superam os objectivos

Qualidade de Serviço e Satisfação de Clientes

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

Num mundo em constante mudança e num mercado tão competitivo como o mercado bancário, onde todos procuram a melhoria e a qualidade de serviço, o Banco assumiu como objectivo, nos últimos anos, a melhoria da experiência do cliente com o Santander Totta.

Num mercado maduro onde todos procuram a excelência, não basta ter os processos eficazes e eficientes e os clientes satisfeitos, é sim necessário que os nossos clientes sejam nossos fãs, e que a qualidade de serviço prestada tenha a marca Santander: um modo próprio que nos diferencie dos demais e que desperte emoções nos nossos clientes. Foi neste sentido estratégico que o Santander Totta continuou a trabalhar em 2013.

Certificação de Qualidade

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade encontra-se numa fase avançada e já está integrado na gestão de várias áreas do Banco, continuando a caminhar no contínuo reforço dos mecanismos previstos na norma ISO 9001-2008.

Nesse sentido, o Banco aproximou-se ainda mais dos requisitos de excelência, nomeadamente com a implementação de um modelo de Governo da Qualidade em 2013 que deu maior foco na orientação ao cliente em toda a estrutura do banco e o reforçou o compromisso dessa mesma estrutura com esse pilar do Grupo Santander.

APOIO AO CLIENTE

Apoio ao Cliente	2013	2012
Índice de satisfação balcão de clientes particulares (1-10)	8,5	8,7
% de clientes particulares activos satisfeitos ¹	93,8%	92,1%
Índice de satisfação de Gestor de clientes empresas (1-10)	8,0	7,9
Clientes que recomendam o Banco	92,0%	90,0%
Nº de reclamações de clientes recebidas na Dir. Qualidade ²	4 941	6 330

¹ % de clientes particulares activos satisfeitos em 2013 correspondem aos resultados dos inquéritos de Benchmark corporativo do segundo semestre. Outros indicadores de satisfação são apurados pelos inquéritos internos do Banco

² Os dados do número de reclamações de 2012 não são comparáveis aos incluídos no relatório de 2012, por alinhamento ao critério de apuramento corporativo recuperando o valor do ano de 2012 com o novo critério



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 processos de monitorização e controlo centralizados relativamente a todas as incidências e reclamações.

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 2013 foram dados alguns passos importantes para fomentar o empenho da rede comercial na melhoria das suas actuações, antecipação e maior celeridade na resolução dos desagrados dos clientes,

como seja, o projecto *Be Up*, com directo impacto na redução de reclamações.

O número de reclamações totais de clientes registou-se uma redução de 22% em 2013 face ao ano anterior. Uma redução bastante positiva, tendo em conta o programa de ajustamento que Portugal atravessa, com efeitos directos na actividade bancária e na economia do país, no qual as medidas resultantes da implementação do programa tiveram reflexo nos rendimentos disponíveis pelas famílias e um menor poder de consumo e/ou investimento por parte dos clientes.

Reforçado o investimento no apoio à Rede Comercial, numa perspectiva de tratamento descentralizado das incidências dos clientes, desenvolveu-se no Portal de Qualidade uma área na qual estão os principais tipos de respostas aos desagrados dos clientes, no caso em que estes pretendam uma resposta formal, possibilitando uma actuação mais dinâmica dos Serviços Centrais nos esclarecimentos solicitados pela Rede.

Ao longo de 2013 perpetuou-se uma análise contínua dos factores que são as principais causas das reclamações, que permitiu ao longo do ano limar procedimentos menos eficazes junto das áreas de suporte e ainda promover sugestões de melhoria para posterior desenvolvimento e implementação.

Concluiu-se a uniformização de registo e métricas de incidências e reclamações, nas principais áreas de suporte e canais, possibilitando uma adequada monitorização dos temas mais críticos com impacto negativo nos clientes.

Programa Experiência do Cliente

Em 2013 o Santander Totta, através do Programa Experiência do Cliente, continuou a desenvolver as prioridades de actuação para a melhoria do atendimento a clientes, quer em termos de atitude, como tempo de espera nos balcões e ainda para o atendimento telefónico.

Sob o lema “*Valor do atendimento*” verificou-se o envolvimento de todo o Banco no objectivo comum de ser o 1º Banco dos Clientes.

158

Balcões visitados com plano de melhoria de qualidade

50%

dos balcões melhoraram a sua classificação

Desenvolveu-se uma peça individual e personalizada ao nível de todas as figuras comerciais, para que a presença diária desta peça junto de cada colaborador o recorde das quatro atitudes essenciais para um bom atendimento, ou seja, como acolher, saber ouvir e sorrir, dar toda a atenção ao Cliente, e como fazer a despedida.

Em 2013, após a introdução da inovadora classificação em estrelas dos balcões do Banco, através dos indicadores de qualidade de Balcão e do Banco, continuou-se a desenvolver um trabalho de redução de assimetrias deste ranking.

Prosseguiu-se com o programa para a melhoria comportamental denominado “Be Up”, que trabalha um grupo de balcões com 2 e 3 estrelas, no qual se desenvolve um plano de seguimento *in loco* e objectivos claros de melhoria, face aos bons resultados das anteriores acções com cerca de 50% dos balcões intervencionados a subirem pelo menos um nível na escala.

Complementarmente a este programa, desenvolveu-se um plano de visitas designado “como ser 5 estrelas” em cerca de 158 balcões, excluídos do cluster “Be Up”, que consistiu num plano de trabalho conjunto atento às debilidades encontradas nos indicadores de qualidade percebida obtido pelos inquéritos a clientes ou qualidade operativa a nível de resposta aos problemas e atendimento telefónico, no qual se seleccionou as melhoras práticas e acções aplicáveis à realidade de cada um dos balcões

inseridos neste plano com compromissos de melhoria que foram depois avaliados com a sua evolução no ranking de estrelas. Os resultados obtidos demonstram a importância deste plano com melhorias em mais de 50% dos balcões visitados.

Métricas e Indicadores de Gestão

Em 2013 o Banco criou o indicador Estrelas. Seguindo a lógica da hotelaria, o Banco determina através dos indicadores de qualidade as estrelas de cada balcão. O objectivo de ter cinco estrelas passou a ser transversal a todos os níveis da Rede de Particulares e Negócios.

As estrelas são determinadas através do cruzamento dos dois modelos implementados. Por um lado, o “Meta 100” que mede o serviço prestado nos balcões e, por outro lado, o indicador “CEM”, que mede indicadores relacionados com o Banco como instituição.

No fecho de 2013, a rede de balcões tinha 36% dos balcões com 5 Estrelas, ultrapassando o objectivo proposto de 35%.

No segmento Premium/Select, os indicadores tiveram um aumento muito significativo. Para isso contribuiu um Modelo de Qualidade implementado até ao nível do Gestor que possibilita a este nível, e demais estrutura do segmento, uma análise de múltiplos indicadores de Satisfação, mas também de proposta-valor do segmento dos clientes afectos a carteiras de gestores, balcões, direcções comerciais e demais estruturas.

Ao nível da 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. Também aqui se registou uma evolução positiva na maioria dos

indicadores de Satisfação o que está reflectido no resultado final do modelo “META100”, no qual 52% das Direcções Comerciais de Empresas cumprem ou superam os objectivos.

O controlo dos Níveis de Serviço interno é também efectuado ao nível dos Serviços Centrais. O modelo “Meta 100 Serviços Centrais” que combina um conjunto de indicadores comuns a todas as áreas e indicadores específicos de cada uma, já determinou em 2013 uma notação para cada uma das áreas. Com este indicador pretendemos uma dinâmica de melhoria contínua do serviço prestado aos clientes e através de medições *end-to-end* o envolvimento de todo o Banco no serviço ao Cliente. Pretendemos que os nossos clientes sejam o foco da organização desde os canais de distribuição até aos Serviços Centrais mais afastados do público.

Na grande maioria dos indicadores de Qualidade houve uma tendência muito positiva. Nos vários Canais e Segmentos houve uma evolução dos indicadores em termos de Clientes Muito Satisfeitos (valores médios superiores a 50%), Satisfeitos (valores médios superiores a 90%) e mesmo os clientes insatisfeitos registaram uma queda, registando valores que variam entre os 4% e os 6% consoante os canais/segmentos, o que representa um número baixo.

Posicionamento Face à Concorrência

Durante o Ano de 2013, o Santander Totta registou uma evolução positiva nos vários estudos de mercado chegando mesmo a ocupar em vários momentos a primeira posição face aos principais concorrentes, quer no Estudo Corporativo, quer no Estudo BASEF. Os vários indicadores destes estudos revelam melhorias e os indicadores nos quais o Banco não está tão forte têm já um plano de acção específico com medidas concretas para a melhoria dos mesmos.

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.

Soluções Santander Totta

Soluções Financeiras Particulares



- **Plano estrutural de apoio às famílias para ajudar clientes em incumprimento**
- **Conta de serviços mínimos bancários**



Soluções Financeiras Empresas

- **Plano Activação.** 2283 Milhões de euros em 2013 para apoio às empresas e à economia portuguesa
- **Acordo com o Banco Europeu de Investimento.** 200 Milhões de euros para financiar projectos de pequena e media dimensão
- **Solução Agricultura.** 28,6 Milhões euros de financiamento a empresas do sector agropecuário e às industriais agroalimentares
- **Linhas de Crédito a PME em parceria com o Sistema Nacional de Garantia Mútua.** 47 Operações realizadas em 2013 no montante de 15,8 milhões de euros
- **Linhas PME Crescimento 2013.** 2223 Operações no montante global de 201,5 milhões de euros
- **Leasing específico para a microgeração.** Financiamento de 80 novos microprodutores, num total de aproximadamente 1 milhão de euros



Apoio à Internacionalização das Empresas

- **Top Exporta Santander 2013.** Cerca de 1000 Empresas certificadas com a Chancela Top Exporta
- **Conferências Top Exporta.** Realização da 2ª Conferência sobre internacionalização
- **Portal "SantanderTrade.com".** Com mais de 40 bases de dados e 10.000 páginas de informações nacionais.
- **Área de Internacional Desk Portugal.** Disponibilização de sinergias entre as várias áreas de International Desk para apoiar a internacionalização de empresas nos mercados onde o Banco está presente

Soluções para Emigrantes



- **Campanha destinada aos residentes no estrangeiro com divulgação das Soluções Transferências e Comodidade**

Soluções para Universitários



- **Soluções adaptadas às necessidades para este segmento de clientes.** 11 Milhões de euros no Crédito ao Ensino Superior para apoiar estudos dos universitários

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.

Análise de Risco na Comercialização de Produtos

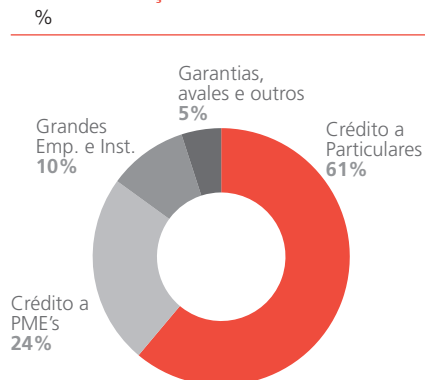
O Santander Totta através da sua política de riscos, de acordo com a política do grupo Santander, realiza uma análise exhaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus clientes, contando para isso com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governação.

Soluções Financeiras Particulares

Plano estrutural de apoio às famílias para ajudar clientes em incumprimento

Em 2013, o Santander Totta continuou a apoiar os seus clientes, no âmbito do programa lançado com objetivo de ajudar e resolver de forma estrutural situações de incumprimento, através da detecção antecipada de dificuldades de pagamento, e de soluções adaptadas ao perfil de cada cliente.

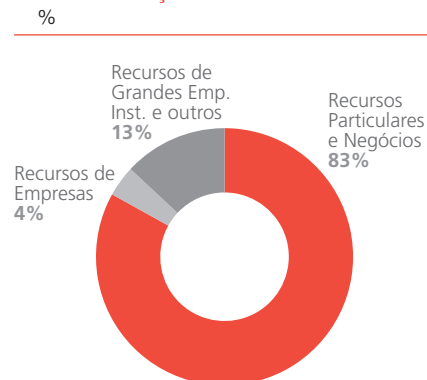
SEGMENTAÇÃO CRÉDITO



Conta de serviços mínimos bancários

O Santander Totta disponibiliza aos seus clientes uma conta de serviços mínimos bancários de custo reduzido que no total do ano não ultrapasse 1% do salário mínimo nacional, que permite a realização das principais operações bancárias com o objetivo de combater a exclusão financeira dos cidadãos com menos rendimentos.

SEGMENTAÇÃO RECURSOS



Valores referentes à actividade de Banca Comercial

Soluções Financeiras Empresas

Plano Activação

Lançamento da 2ª Fase do Plano Activação, uma linha de crédito para apoio às empresas e à economia portuguesa. Em 2013, foram financiadas cerca de 1300 operações num valor superior de 2.283 milhões de euros para apoio às empresas e à economia portuguesa.

Solução Agricultura

Em 2013 o Santander Totta lançou a Solução Agricultura, que constitui uma oferta especialmente dirigida às empresas do sector agrícola e pecuário. Esta oferta agrega um diversificado leque de apoios e serviços financeiros de forma a dar resposta específica às diferentes necessidades destas empresas.

Entre os diversos produtos e serviços financeiros, destaque para os financiamentos para apoio corrente às campanhas agrícolas com juros bonificados e adiantamento dos prémios no âmbito da PAC, e disponibilização de um serviço de consultoria gratuito, com a finalidade de facilitar o acesso destas empresas aos fundos comunitários.

O financiamento às empresas do sector agro-pecuário e às industriais agro-alimentares de primeira transformação, incluído em linhas de crédito bonificadas ou em protocolos específicos de apoio ao sector foi de 28,6 milhões euros.

ACORDO COM O BANCO EUROPEU DE INVESTIMENTO

O Santander Totta e o BEI celebraram um acordo que permite disponibilizar 200 milhões de euros para financiar projectos de pequena e média dimensão realizados principalmente por PME e empresas de média capitalização (*mid-caps*).



Magdalena Álvarez, vice-presidente do BEI, e António Vieira Monteiro, presidente do Santander Totta

Linhas de Crédito a PME em parceria com o Sistema Nacional de Garantia Mútua

Com a finalidade de facilitar o acesso das empresas, nomeadamente das micro e pequenas empresas, e para apoio de iniciativas empresariais no primeiro estágio de desenvolvimento, o Santander Totta mantém um conjunto de protocolos com o Sistema Nacional de Garantia Mútua.

No âmbito destes Protocolos, as Sociedades de Garantia Mútua prestam garantias sobre os financiamentos concedidos às PME, que variam entre os 50% e os 80% sobre o montante do capital em dívida em cada momento.

No decurso do exercício de 2013 o Banco celebrou 47 operações no montante de 15,8 milhões de euros, ao abrigo das linhas específicas com as Sociedades de Garantia Mútua.

Linhas PME Crescimento 2013

O Banco Santander Totta esteve durante 2013, particularmente activo na divulgação das Linhas PME Crescimento 2013, que disponibilizam financiamentos a taxas protocoladas e que contam com a intervenção automática do Sistema Nacional de Garantia Mutua, destinando-se a apoiar investimento e reforço dos capitais permanentes das empresas.

Estas linhas preferencialmente destinadas a PMEs e protocoladas com as Entidades Oficiais, beneficiam da bonificação integral pelo Estado, da comissão de garantia devida às Sociedades de Garantia Mútua, com taxas de juro controladas e prazos alargados que poderá atingir o máximo de 6 anos incluído, na Linha Especifica para Micro e Pequenas Empresas.

Nestas linhas, que continuam a constituir o principal mecanismo de financiamento às PMEs em Portugal, o Banco Santander Totta mantém uma intervenção destacada com uma quota de mercado de cerca de 16%, tendo colocado em 2013, 2.223

■ PORTAL SANTANDER TRADE

O lançamento do portal "SantanderTrade.com" representa mais uma ferramenta para os clientes do Santander Totta terem acesso a informação sobre os mercados onde actuam e, sobretudo, onde querem vir a actuar. Ordenado de forma fácil e evidente, oferece, pela primeira vez, um grande volume de informação de todos os sectores do comércio, em mais de 186 países, reunindo num mesmo sítio mais de 40 bases de dados, incluindo dados governamentais. O "SantanderTrade.com" pretende aproximar do mundo empresarial português as oportunidades de negócio local que surgem noutros mercados.



operações no montante global de 201,5 milhões de euros. Das operações totais, 1.372, no montante global de 37,5 milhões de euros, foram para a Linha especialmente destinada às micro e pequenas empresas, cujo montante máximo de financiamento varia entre os 25 mil e os 50 mil euros, consoante sejam micro ou pequenas empresas respectivamente.

Leasing específico para a microgeração

O Banco lançou um produto de leasing específico para a microgeração, tendo desde o início do seu lançamento contratado cerca de 1.300 operações, num total de 35 milhões de euros. O produto caracteriza-se fundamentalmente por permitir que o investimento seja pago pelo resultado da venda da energia, durante um prazo máximo de 10 anos. No ano de 2013 financiou 80 novos microprodutores, num total de aproximadamente 1 milhão de euros, contribuindo assim para o desenvolvimento de um modelo energético sustentável e justo, de baixo custo económico e social, sustentado na produção de energia com baixo impacto ambiental no curto, médio e longo prazo.

Serviço Homedeposit

Solução que permite depositar numerário e cheques directamente nas empresas. Tendo em conta a eliminação das viagens feitas pelos clientes, este produto contribui positivamente na factura de custos, bem como na protecção do meio ambiente.

Terminal de pagamento e gestão de facturas

Disponibilização de terminal que permite proceder a pagamentos e emitir facturas. O software desta solução, certificado pelo Ministério das Finanças, permite ao cliente enviar o seu ficheiro de facturação àquela entidade.

Apoio à Internacionalização das Empresas

No âmbito do compromisso que o Banco assumiu em apoiar a economia portuguesa, em particular as empresas exportadoras e em fase de internacionalização, foram desenvolvidas várias iniciativas:

- Lançamento, pelo segundo ano consecutivo, da chancela "Top Exporta Santander 2013", uma distinção que reconhece o bom desempenho das empresas

exportadoras clientes do Banco, contribuindo para a distinção e divulgação das melhores empresas exportadoras, através de boas oportunidades nos mercados onde estão presentes e da partilha de experiências de internacionalização de empresas

- Realização da 2ª Edição das Conferências Top Exporta, sob o tema *Exportar sucesso, Importar o futuro*, que destacaram as melhores empresas portuguesas e que pretende reforçar o apoio à internacionalização das empresas portuguesas.

Área de Negócio Internacional

Em 2013, com objectivo de reforçar o apoio à internacionalização das empresas portuguesas, criou-se a área de Negócio Internacional em Portugal.

Para apoiar a internacionalização das empresas portuguesas, o Banco Santander Totta disponibiliza o International Desk, que tem por objectivo estabelecer uma eficaz ligação comercial da Rede Empresas do Santander Totta com as suas congéneres nos vários bancos do Grupo Santander, situados em mercados diferentes, sendo de especial relevância o fluxo de negócio com o Brasil e restante América Latina (nomeadamente México, Chile, Peru, Uruguai e Colômbia), Angola e Espanha, possibilitando o aproveitamento da sua dimensão internacional para potenciar o negócio internacional das empresas portuguesas.

Promoção da Literacia Financeira junto das Empresas

No âmbito do SEPA (Single Euro Payments Area), que visa a criação de uma área única de Pagamentos em euros, foram disponibilizados aos clientes diversos documentos informativos relativamente a todas as características das transacções, através de informação detalhada em diferentes canais de contacto com os clientes.



Soluções para Emigrantes

O Santander Totta lançou a campanha Soluções Residentes no Estrangeiro, sob o mote *Longe da vista, mas perto do coração*, com objectivo de reforçar o compromisso com os clientes residentes no estrangeiro, através da oferta de soluções financeiras ajustados ao segmento, como é o caso da Solução Transferências, que permite aos clientes transferir dinheiro para Portugal de forma fácil, segura e rápida. É ainda disponibilizado o Serviço Comodidade, através do qual o Banco trata, sem qualquer custo, de todo o processo relativo à domiciliação dos pagamentos domésticos e a disponibilização de serviços de ligações à distância via *Mobile Banking*, NetBanco e Banca Telefónica.

Soluções para Universitários

O Banco Santander Totta possui produtos e soluções financeiras adaptadas ao Segmento Universitário, para a gestão bancária do dia-a-dia, para poupança e para o apoio aos estudos.

Cartão Universitário Inteligente (TUI)

O Santander Totta emite para as instituições universitárias parceiras o cartão TUI. Este cartão, além de servir para a identificação dos estudantes, é uma ferramenta que permite ao titular a gestão do seu dia-a-dia na instituição de ensino, como aceder a computadores, requisitar livros, entre outras.

Soluções de Crédito

O Banco coloca à disposição dos seus clientes universitários, soluções que permitem apoiar os seus estudos em condições vantajosas, como é o caso do Crédito ao Ensino Superior, destinado aos alunos que frequentem cursos de especialização e tecnológica, licenciatura e mestrado, doutoramentos, e programas de mobilidade internacional.

Soluções de Poupança

O Santander Totta disponibiliza diversas soluções de poupanças ajustadas às necessidades dos estudantes universitários, como por exemplo o Aforro Universitário ou a Poupança 2U, uma solução que conta com o apoio da família, para ajudar os estudantes nas suas poupanças.



PAC's para Mobilidade Internacional

Como forma de apoiar a mobilidade internacional dos estudantes, o Santander Totta oferece soluções integradas para os estudantes portugueses que vão para o estrangeiro, como o PAC Erasmus, e para os estudantes que escolhem Portugal como seu destino de estudo, como é o PAC Welcome.

■ APOIO 4U

O Santander Totta coloca à disposição dos seus clientes universitários uma linha de atendimento telefónica (APOIO 4U) exclusiva para o segmento. Em 2013, o serviço foi melhorado com o alargamento do período de funcionamento.

Análise de Risco Social e Ambiental

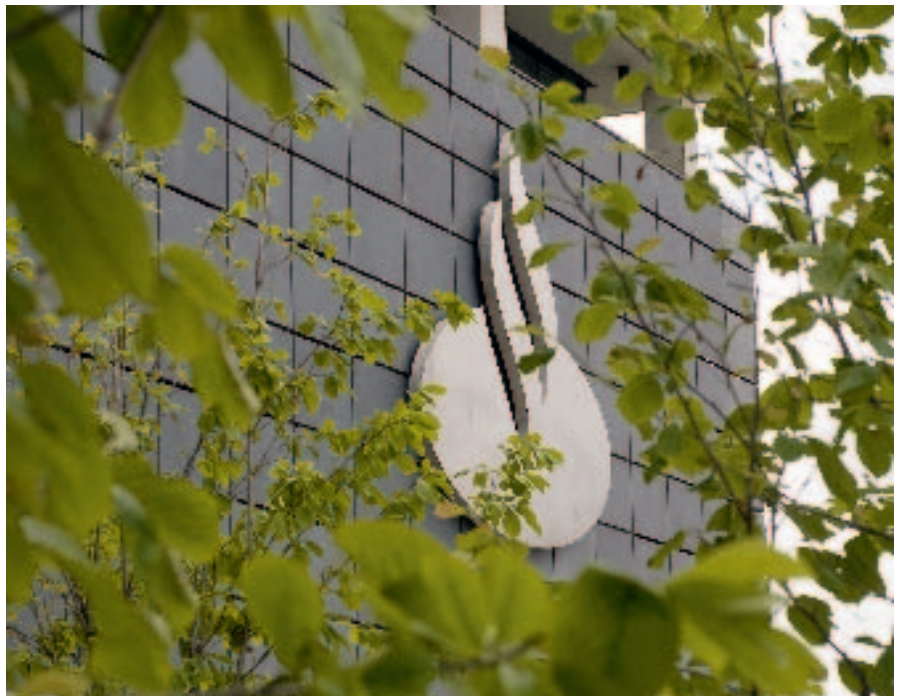
Em linha com a política corporativa do Grupo em que se insere, o Santander Totta integra os impactes sociais e ambientais nos processos de análise de riscos e na tomada de decisão nas operações financeiras e na promoção de soluções que promovem a protecção ambiental.

A gestão ambiental é vista como um pilar fundamental da estratégia de sustentabilidade do Banco. 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 actuação ambiental há já vários anos. As linhas estratégicas de actuação ambiental integram:

- 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 setores mais poluentes, tem uma atuação estrita e rigorosa na seleção 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 ações 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.

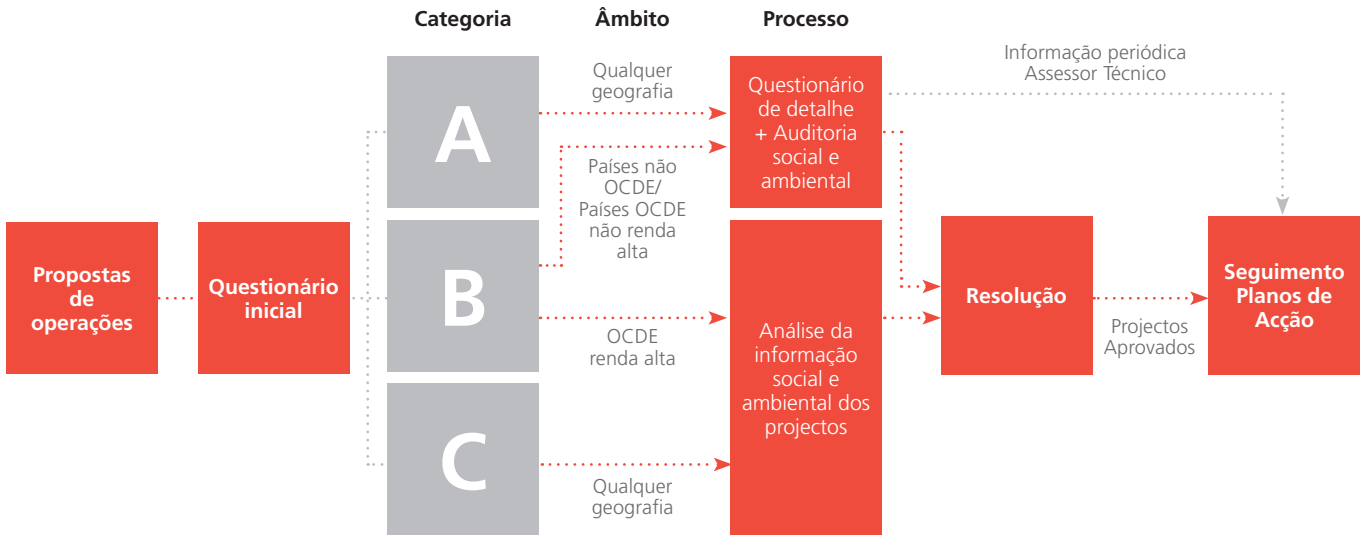
O ano de 2013 foi o sexto ano de avaliação e classificação de acordo com as directrizes dos Princípios do Equador. Em histórico existem quatro operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander Totta e todas elas obtiveram a classificação C.

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.

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, sendo expectável um maior envolvimento neste sector para o ano 2014.

PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE RISCO SOCIAL E AMBIENTAL SEGUNDO OS PRINCÍPIOS DO EQUADOR EM PROJECT FINANCE
 Montante superior a 10 milhões de dólares



Para 2014 está prevista uma formação com o objectivo de analisar os esquemas processuais e a aplicação dos Princípios do Equador, que envolverá as áreas de Risco, Admissão e Seguimento e as áreas Comerciais.

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

O Santander Totta tem um produto específico de leasing para a microgeração que se caracteriza, fundamentalmente, por permitir que o investimento seja pago pelo resultado da venda da energia, durante um prazo máximo de 10 anos. Desta forma, contribui-se para o desenvolvimento de um modelo energético sustentável e justo, de baixo custo económico e social, sustentado na produção de energia com baixo impacto ambiental no curto, médio e longo prazo.

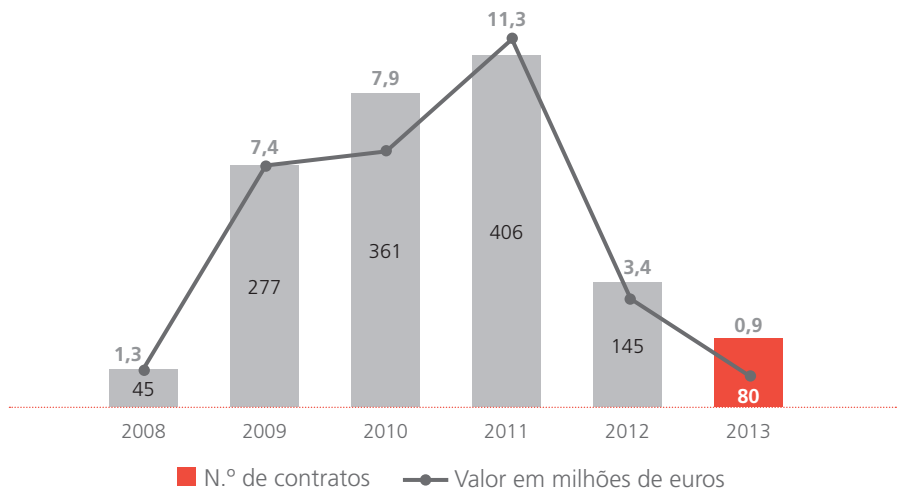
Financiamento à Microgeração

Desde 2007, quando a microgeração foi legislada em Portugal, o Banco já concretizou 1.300 operações de energias renováveis, num total aproximado de 35 milhões de euros.

A diminuição das operações verificadas a partir de 2011 deveu-se, à diminuição das tarifas associadas à tecnologia renovável, que provoca o desinteresse nos consumidores, e ao menor número de licenças disponíveis para a implementação desta solução.

- 2008: 45 contratos de 1,29 M€
- 2009: 277 contratos de 7,35 M€
- 2010: 361 contratos de 7,85 M€
- 2011: 406 contratos de 11,34 M€
- 2012: 145 contratos de 3,39 M€, que incluem uma operação de uma cogeração no valor de 1,15M€
- 2013: 80 contratos de 1 M€

FINANCIAMENTO À MICROGERAÇÃO





ACCIONISTAS E
INVESTIDORES

ACCIONISTAS E INVESTIDORES

Criação de valor a longo prazo, e máxima transparência informativa são princípios que estruturam o compromisso do Banco Santander com os seus accionistas. O Banco promove uma relação equitativa com todos os accionistas, bem como 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 135.000 e-mails e mais de 101.000 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 18.000 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.

Dinamizou-se a Linha de Apoio ao Accionista, como canal de fácil acesso que prestou mais 1.300 esclarecimentos rápidos, mas completos sobre assuntos relacionados com a acção Santander.

Criou-se igualmente um endereço de correio electrónico,

accionistas_pt@santander.com, que recebeu quase 3.500 comunicações de accionistas, com dúvidas e outros pedidos que puderam assim ser resolvidos.

Enquadrada na política de responsabilidade social do Banco, o Gabinete organizou ainda um torneio de golfe solidário e o envio de um cartão de boas bestas, cujas receitas reverteram a favor da Acreditar, Associação de apoio às crianças com cancro.

Rating

NOTAÇÕES DE RATING

	Dez-13	Dez-12
FitchRatings		
curto prazo	F3	F3
longo prazo	BBB-	BBB-
Moody's		
curto prazo	NP	NP
longo prazo	Ba1	Ba1
Standard & Poor's		
curto prazo	B	B
longo prazo	BB	BB
DBRS		
curto prazo	R-1L	R-1L
longo prazo	BBBH	BBBH

COMUNICAÇÃO COM OS ACCIONISTAS E INVESTIDORES

Apresentação de Resultados	14 Sessões
Linha de Apoio ao Accionista	1.300 Esclarecimentos
Boletim Trimestral de Accionistas	Enviados aos mais de 18.000 accionistas com endereço de correio eletrónico registados



Estrutura Accionista

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

As acções representativas do capital são todas das mesmas espécie e categoria, conferindo iguais direitos aos respectivos titulares, incluindo o direito de voto e o de participação nos lucros. Não há, consequentemente, acções privilegiadas de nenhum tipo. Do mesmo modo, inexistem restrições de

qualquer natureza à transmissibilidade das acções, que é totalmente livre.

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

A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no art. 278º, nº 1. al. a) do Código das Sociedades Comerciais (CSC), sendo constituída ploe 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 dos órgãos sociais têm a duração ordinária de três anos.

Grupo Santander

3,3 milhões
de accionistas

1º banco por valor
em bolsa da Zona Euro
e 11º do mundo

73.735 milhões de euros
de capitalização bolsista a
fecho de 2013

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



COLABORADORES

COLABORADORES

Os colaboradores são um dos principais activos do Banco. Para atrair e reter os colaboradores o Santander Totta dispõe de um conjunto de processos, ferramentas e iniciativas.



Maior proximidade com os colaboradores – Gestão de Recursos Humanos em 2013

Em 2013 estar mais próximos dos colaboradores e do negócio constituiu um dos principais objectivos da área de Recursos Humanos.

O talento, a inovação, o conhecimento e a cultura foram, em 2013, os pilares de desenvolvimento seleccionados pela área de Recursos Humanos, orientados por três vectores de actuação – Preparar o Futuro, Inovar no Negócio e Manter a Energia das equipas.

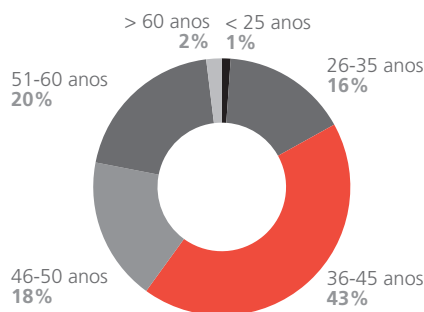
■ CARACTERIZAÇÃO DA EQUIPA DO SANTANDER TOTTA

5.571	Colaboradores, 99% são efectivos
32,1%	Mulheres em posição de chefia e direcção
953	Movimentações /Promoções
48%	Taxa de admissão dos jovens que realizaram estágios ao longo do ano
57 Horas	Número de horas de formação por colaborador
1.800.000 €	Investimento em formação

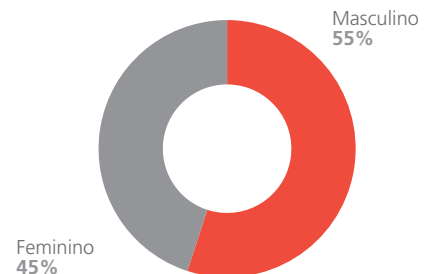
A equipa do Santander Totta conta com um total de 5.571 colaboradores. Em termos de distribuição por género, 45% são mulheres, que ocupam 32,1% das posições de chefia e direcção existentes. Em 2013, o Banco continuou a criar oportunidades, tendo-se registado 953 movimentações/promoções. Num ano em que Portugal viveu num grave contexto económico, são ainda de sublinhar as iniciativas sociais implementadas para apoio dos colaboradores e suas famílias.

■ CARACTERIZAÇÃO EQUIPA SANTANDER TOTTA

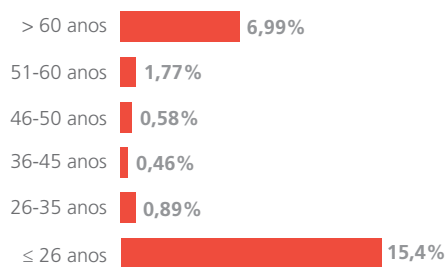
■ DISTRIBUIÇÃO EQUIPA POR FAIXA ETÁRIA %



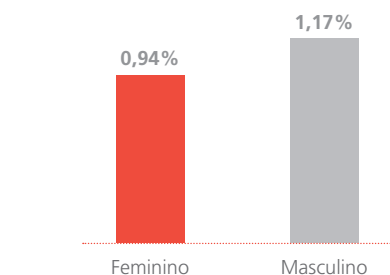
■ DISTRIBUIÇÃO EQUIPA POR GÉNERO %



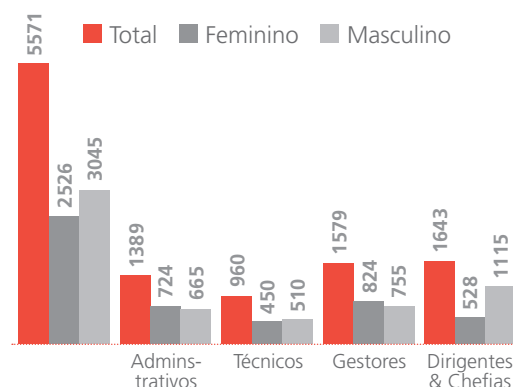
■ TAXA DE ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA %



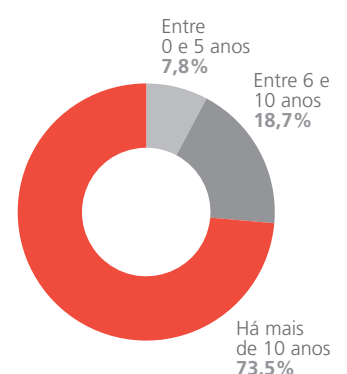
■ TAXA DE ROTATIVIDADE POR GÉNERO %



■ DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA E GÉNERO %



■ ANTIGUIDADE NO BANCO %



■ TAXAS DE ENTRADA E SAÍDA

	Entradas	Saídas	Taxa de entrada	Taxa de saída	
Faixa etária	=<25 Anos	11	6	23,4%	12,8%
	26 - 35 Anos	3	15	0,3%	1,7%
	36 - 45 Anos	3	19	0,1%	0,8%
	46 - 50 Anos	1	10	0,1%	1,0%
	51 - 60 Anos	0	39	0,0%	3,4%
	> 60 Anos	0	13	0,0%	11,9%
Género	Masculino	9	63	0,3%	2,1%
	Feminino	9	39	0,4%	1,5%
Total	18	102	0,3%	1,8%	

Criar Oportunidades no Banco

O Santander Totta continuou a investir na sua Política de Mobilidade e Carreiras. Durante o ano de 2013, no âmbito da Política de Mobilidade e Carreiras verificaram-se 953 movimentações /promoções efectuadas que envolveram todos os níveis da estrutura.

A divulgação de oportunidades de desenvolvimento de novas carreiras através dum processo de comunicação e gestão muito activos continuou a constituir uma prioridade evidenciada através da divulgação de 37 oportunidades internas de mudança que geraram a candidatura de 250 colaboradores predispostos a encarar novos desafios.

■ PRÉMIOS E DISTINÇÕES DE RECURSOS HUMANOS

- Melhor Empresa para Trabalhar no sector Banca e Seguros, Accenture e Exame
- Prémio Igualdade é Qualidade, CITE e CIG
- Best Companies For Leadership, Hay Group (TOP TEN, 1º no Sector Financeiro)

Em 2013, num enquadramento de fraca dinâmica no mercado de trabalho, foram admitidos no Banco 48% dos jovens que realizaram estágios ao longo do ano.

Com o objectivo de melhorar a qualidade de atendimento nos balcões identificados no indicador "tempo de espera" deu-se continuidade ao Programa Be Up, iniciado no exercício anterior, tendo sido efectuadas 224 visitas e acompanhados 109 balcões, através de intervenções de carácter comportamental baseadas nas técnicas de *coaching*, visando a excelência na relação com os clientes.

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

Reconhecer o Mérito

A atribuição de 361 novos níveis salariais, o facto de 96% dos colaboradores terem recebido remuneração variável, e o aumento salarial de 0,5% ilustram a importância dada ao reconhecimento do mérito e do contributo individual dos colaboradores para a concretização dos objectivos do Banco.

■ SEMANA SANTANDER ÉS TU

Realizou-se a 6ª edição da "Semana Santander És Tu", uma semana dedicada aos colaboradores, durante a qual se estreita o relacionamento entre as equipas e se estimula a partilha dos valores e das vantagens de trabalhar no Banco, teve como mote + *Próximos: dos Colaboradores, das Equipas, dos Clientes, e + Solidários*.

Pela primeira vez foram integrados os clientes nas actividades da semana, dedicando-lhes um dos dias, inovação que recolheu o agrado da Área Comercial e o apreço dos clientes convidados a visitarem o seu balcão nessa ocasião. Para além dos tradicionais "Dia do Colaborador" e "Dia do Contacto Directo", são de destacar a iniciativa solidária em que se fez a recolha de alimentos posteriormente doados a instituições indicadas pelas equipas locais (mais de 1.600 "caixas solidárias") e que fomentou a aproximação com as comunidades onde estamos presentes. O encerramento da Semana foi assinalado por um "foot paper" para promoção da saúde, que contou com a participação de cerca de 100 colaboradores de várias áreas do Banco e regiões do país.



Em 2013, o Santander Totta viu renovada, pela Fundación Más Familia, a certificação como Empresa Familiarmente Responsável (Empresa EFR). No âmbito da auditoria de renovação, o Banco melhorou a sua notação na escala de empresas EFR, passando de "C" para "B+" a sua classificação, reflexo de uma contínua melhoria e preocupação dada a esta matéria.

Empresa Familiarmente Responsável

Ao longo de 2013 foram implementados um conjunto de apoios aos colaboradores e às suas famílias em áreas como educação, transportes, desporto, apoio à deficiência, saúde e bem-estar.

O contexto económico e social desfavorável que se viveu em 2013 continuou a requerer uma atenção especial e o reforço e desenvolvimento de medidas extraordinárias que visaram minorar os efeitos da crise. Alguns dos apoios concedidos foram:

- Implementação do "Ticket Infância" e do "Cartão Refeição", que se traduziram em benefícios fiscais directos para os colaboradores
- Renovação da medida de comparticipação de 310 euros a todos os colaboradores com filhos a estudar no ensino superior e com um salário mensal igual ou inferior a 2.090 euros
- Comparticipação de 50% do valor do passe social dos colaboradores

com enquadramento até ao nível 7 do ACT do sector bancário

- Atribuição de 60 euros aos colaboradores que têm filhos a estudar entre o 5º e o 12º ano e com um salário mensal igual ou inferior a 1.500 euros, para apoio na compra de livros escolares.

O Banco tem ao dispor dos seus colaboradores mais de 40 medidas de conciliação e equilíbrio, que tiveram a atenção e reconhecimento dos auditores externos e que sustentam esta distinção.

A monitorização e seguimento das medidas em vigor permitiram um ajustamento e maior eficácia na divulgação e gozo das mesmas, assumindo as hierarquias directas um papel importante. Em 2013, 65% dos colaboradores com filhos até aos 12 anos gozaram a tarde de aniversário dos filhos (22% em 2011) e 66% dos colaboradores usufruíram do 1º dia de escola do 1º ano de escolaridade (34% em 2011).

O Seguro de Saúde complementar ao SAMS contempla um universo de 11.619 beneficiários, tendo sido efectuadas cerca de 10.000 comparticipações de despesas, durante o ano de 2013.

O restaurante que o Banco tem em funcionamento no Centro Santander Totta e as cafetarias que tem no mesmo local e no edifício da Miguel Bombarda, nos quais são servidas em média mais de 450 refeições por dia, são um dos aspectos cuidados pelo Banco e ao qual é dedicada atenção especial, contando com o apoio de um

PRÉMIO FILHOS DOS COLABORADORES

O Banco premiou também 34 filhos de colaboradores no âmbito da iniciativa "Banco Premeia Filhos de Colaboradores" que se destina a valorizar o mérito e esforço destes jovens que se distinguiram pelo seu desempenho académico na conclusão do ensino secundário. Nas sete edições desta iniciativa, já foram premiados 137 jovens filhos de colaboradores.

nutricionista que garante uma dieta equilibrada e em linha com as regras de uma alimentação saudável.

O ginásio do Centro Santander Totta continuou a revelar-se uma contribuição importante no âmbito da saúde e bem-estar dos colaboradores, sendo frequentado por cerca de 300 utentes entre colaboradores, reformados e familiares.

Um vasto e diversificado leque de iniciativas de carácter desportivo, cultural e de lazer continuaram a fazer parte da agenda de actividades desenvolvidas pelo Grupo Desportivo Santander Totta. A cidade de Lagos foi o palco escolhido para a realização do já tradicional Encontro Nacional que ocorreu no final de Maio e que contou com a participação de várias centenas de colaboradores e familiares.

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

APOIO AOS COLABORADORES EM NÚMEROS

- 47 milhões de euros disponibilizados para crédito à habitação à taxa ACT.
- Oferta de 183 Kit's de Nascimento.
- Serviços de Conveniência em Lisboa e Porto responderam a mais de 1.400 pedidos dos nossos colaboradores, permitindo libertarem-se de algumas tarefas pessoais.
- Desenvolvidos 2 programas de actividades para os filhos de colaboradores durante as férias da Páscoa e Natal, nos quais participaram 60 crianças.
- 3.421 presentes de Natal para filhos de colaboradores.



2ª Edição do Programa de Mentoring

PROGRAMA DE DIVERSIDADE

No âmbito da diversidade, realizou-se a **6ª Edição da Conferência Gestão no Feminino** sob o tema “A Era Digital” que contou com a presença de 135 participantes. Foi também lançado o **Women’s Executive Program**, construído em parceria com uma universidade e que tem como objectivo impulsionar a ascensão de carreira das mulheres com potencial, trabalhando várias competências-chave agrupadas em 3 blocos: Negócio; Liderança e Carreira/Gestão Pessoa. Foram realizados também almoços mensais com a presença do presidente executivo e mais de 100 colaboradoras do Banco.



Conferência Gestão no Feminino

“Em 2013 ganhei força, energia e segurança para continuar a marcar a diferença graças ao WEP (Womam Executive Program). Foi uma etapa importante no meu processo de desenvolvimento profissional e pessoal. Esta oportunidade que me foi proporcionada pelo Banco veio realçar a preocupação com o meu bem-estar e a confirmação do quanto o Banco é uma empresa familiarmente responsável, destacando-se largamente no Sector.”

Maria José Ventura, colaboradora do Banco Santander Totta

Dar valor à qualificação

Promover o conhecimento e o desenvolvimento de competências são objectivos determinantes para o Santander Totta.

Desenvolvimento de competências

Em 2013, foram levados a cabo vários programas e iniciativas para o desenvolvimento de competências.

Na área de conhecimento e desenvolvimento destacam-se os programas na vertente do “Customer Engagement” com a realização dos programas “Experiência 100%” para as Direcções Comerciais do Algarve, “To be excelente” para o segmento Select, e “Energia Comercial” para Directores de Balcão da Rede Particulares e Negócios Sul, sempre com o objectivo de desenvolver competências que incrementem a relação de confiança do cliente com o Banco. Estes programas envolveram cerca de 390 colaboradores da rede comercial.

Para reforço das competências-chave dos nossos líderes, realizou-se programas específicos para os directivos de 2ª linha de estrutura do Banco em Neuroliderança; Comunicação Não-verbal, Design Thinking, Criatividade e Inovação e Feed Back. Estas acções tiveram a participação de 184 participantes.

Ainda no domínio do Desenvolvimento, realizou-se programas de Executive Coaching a 55 colaboradores e integrámos o Mentoring nos seguintes programas: Mentoring para Universitários com a participação de 31 estudantes, e Santander Futuro para Jovens Directivos, com a participação de 20 chefias com nomeação recente. Este programa contou com os directores seniores do Banco como mentores.

Formação

De um total superior a trezentas mil horas de formação, 46% foram realizadas em regime de *e-learning*. O Banco conta com uma plataforma que integra hoje 125 cursos em *e-learning*, permitindo assim uma maior oferta para responder às necessidades individuais e dispersão geográfica. Esta optimização da formação disponível via *e-Learning* beneficiou de 2 campanhas para dinamizar a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento das competências dos colaboradores.

Com principal desatque para formação feita na categoria Jurídica e Normativa, com particular destaque para as acções em Prevenção e Branqueamento de Capitais (envolveu 2.499 colaboradores e 17.395 horas de formação) e sobre os regimes Pari

■ FORMAÇÃO EM 2013

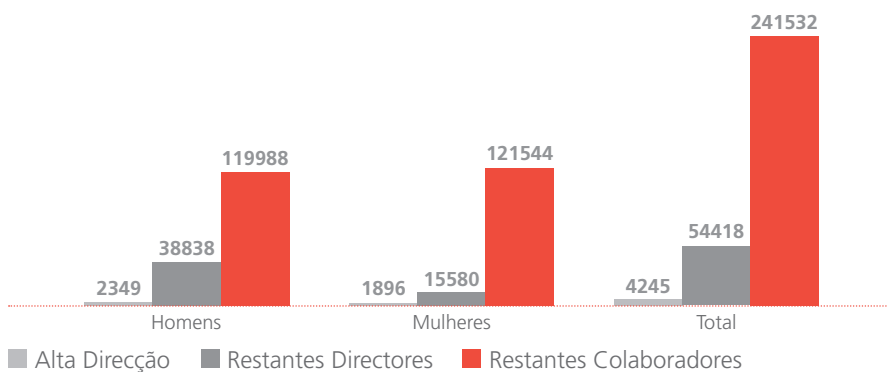
- N° Horas Formação – 300.194 h
- N° Horas Formação por Colaborador – 57 h
- % Participantes / Total Colaboradores – 98 %
- Avaliação média satisfação – 8,6
- % Formação *e-learning* – 46%
- N° Formadores Internos Certificados – 129
- N° Colaboradores c/ apoio em Cursos Superiores ou Mestrados – 56
- Investimento em formação – 1.800.000 €
- Investimento em formação/massa salarial – 1,07 %

e Persi (com 5.020 participantes e 17 208 horas).

Foram também desenvolvidas iniciativas formativas para filhos de colaboradores: “Aprende a Criar o teu negócio, YA?” sob o tema do

empreendedorismo, realizado em parceria com uma universidade e que envolveu 30 jovens com idades entre os 12 e os 18 anos e o curso “Em Busca da Magia (TEEN)” que abordou como traçar o seu caminho de sucesso, utilizando conceitos básicos de Programação Neuro Linguística (PNL) e que envolveu 60 jovens entre os 12 e os 17 anos.

■ HORAS DE FORMAÇÃO EM 2013



A formação de jovens recém-licenciados continuou a merecer uma atenção especial. Em 2013 foram recebidos 196 alunos de várias escolas e universidades, que realizaram um total de 83.762 horas de formação. No âmbito da colaboração junto das Universidades, o Banco esteve presente em Feiras de Emprego, Jobpartys, e realizou 4 acções de Junior Consulting em projectos internos do Banco.

■ ÁREAS TEMÁTICAS DE FORMAÇÃO

Áreas Temáticas	Presencial		E-Learning		Total Horas	Total Assistentes	Avaliação Satisfação
	Horas	Assistentes	Horas	Assistentes			
Compromisso e Valores Corporativos	17.692	1.192	9.129	4300	26.821	5.492	8,9
Competências Comerciais e Produtos	120.395	5.888	62.062	15.288	182.45	21.176	8,6
Competências de Direcção e Gestão	11.201	551	4.390	652	15.591	1.203	8,7
Financeira e Riscos	1.258	332	252	36	1.510	368	8,9
Jurídica e Normativa	2.972	1.461	58.417	10.378	61.389	11.839	8,6
Tecnologia e Processos	2.179	268	3.847	993	6.026	1.261	8,3
Idiomas	6.400	128			6.400	128	8,8
Estágios					83.762	196	
Total	162.097	9.820	138.097	31.647	383.956	41.663	8,6

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, dando especial atenção à prevenção dos riscos laborais.

Em 2013, o Banco continuou com as avaliações periódicas nos postos de trabalho para validar as condições, nas quais os colaboradores desempenham as suas tarefas.

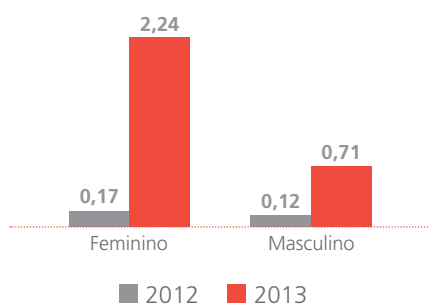
É disponibilizado uma formação de Prevenção de riscos laborais através da plataforma de e-learning do Banco. Existe também um espaço na Intranet dedicado ao colaborador com informação dedicada à prevenção de riscos laborais, saúde e bem-estar com a divulgação de manuais de procedimentos e recomendações.

■ DESAFIO +

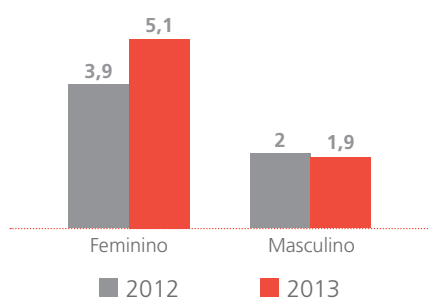
O "Desafio +" foi uma iniciativa que decorreu entre Abril e Junho. Ter hábitos de vida saudáveis, uma alimentação salutar, estimular o exercício físico e combater o sedentarismo foram as chaves desta iniciativa que se desenvolveu à roda de desafios consecutivos lançados semanalmente. Um programa que se identifica claramente com o espírito do Programa Santander És Tu. Para além da promoção de hábitos de vida saudáveis, este programa constituiu mais uma oportunidade de aproximação entre as equipas e um factor de motivação das equipas do Banco.



■ ÍNDICE DE GRAVIDADE DE ACIDENTES %



■ TAXA DE ABSENTISMO %



O Banco tem vindo a implementar uma série de medidas e de programas que visam promover a melhoria da 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 proporciona aos colaboradores a possibilidade de tratamaneto, compartilhando parte das despesas de tratamento.
- Reembolso da totalidade do valor despendido na aquisição da vacina contra a gripe sazonal.
- Apoio prestado em casos de situações de doenças graves.

Comunicar com os Colaboradores

As vertentes de informar, envolver e motivar os colaboradores, favorecendo uma cultura de transparência continuaram a constituir uma prioridade da área de Recursos Humanos, e uma das bases das diversas comunicações realizadas práticas de comunicação.

A Intranet Local e Corporativa são o meio por excelência para a divulgação de notícias e o suporte de informação útil sobre recursos humanos que se encontra disponível para todos os colaboradores. Em 2013 foram divulgadas mais de 200 notícias. As grandes decisões do Grupo, as realizações mais relevantes e a partilha das boas práticas que vão tendo lugar nos diversos países onde o Grupo opera, e o desenvolvimento de temas da actividade em Portugal, constituem exemplos de áreas informativas veiculadas por este meio, que tem sido o garante do conhecimento, em tempo útil do quotidiano do Banco, junto dos colaboradores.

A Revista Ideias, focada em temas da nossa realidade local, contou com a presença de Recursos Humanos em todas as suas edições, sendo utilizada sobretudo para a publicação de temas de fundo.

O Jornal do Dia, em formato electrónico, permite às equipas comerciais do Banco conhecerem todos os dias as novidades sobretudo de âmbito comercial (colocação de produtos, campanhas, etc). Também aqui marcámos presença com a publicação de várias notícias para reforçar algumas mensagens de RH e fomentar a participação de colaboradores da rede de balcões em algumas das iniciativas que promovemos.

O endereço electrónico continua a ser um meio de comunicação da DCRH importante, utilizado com regularidade para comunicar em tempo real temas com uma relevância especial.

Questionário “Que tal de clima”

Para concretizar o compromisso de realizar uma medição dos níveis de satisfação interna de 2 em 2 anos, foi realizada a 5ª edição do questionário “Que Tal de Clima”.

Na globalidade, os resultados demonstram um bom clima interno, e um forte orgulho em trabalhar no Santander Totta (96% dos colaboradores), indicador revelador de um elevado grau de compromisso.

Gabinete de Apoio ao Colaborador

O Gabinete de Apoio ao Colaborador, que tem estabelecido como padrão de nível de serviço um prazo máximo de resposta de 48 horas às questões colocadas por Remedy (um dos canais de comunicação entre os colaboradores e Recursos Humanos), recebeu mais de 16.000 solicitações ao longo do ano, registando elevados níveis de Satisfação (numa escala de 1 a 10, obteve uma valoração de 9). De salientar que cerca de 56% 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.

■ CORRIDA SANTANDER ÉS TU

Portugal foi o país anfitrião da V Edição da Corrida Santander És Tu, uma iniciativa corporativa que já passou por Espanha, Chile, Reino Unido e México e que tem por objectivo reflectir a diversidade dos colaboradores do Grupo e demonstrar que no Santander nos movemos por valores. A corrida contou com a participação de 57 colaboradores representantes de 17 países onde o Santander está presente. A “solidariedade” foi também um dos valores presentes nesta iniciativa, com a participação dos corredores numa acção de recuperação e melhoria de vários espaços (na limpeza do jardim, organização da horta pedagógica e pintura de muros) da Casa do Caminho, uma instituição da região do Porto que acolhe crianças dos 0 aos 6 anos abandonadas ou vítimas de maus tratos.



■ QUESTIONÁRIO “QUE TAL DE CLIMA”

Dimensões	2006	2007	2009	2011	2013
Conciliação	n.a.	n.a.	n.a.	66%	73%
Credibilidade	74%	78%	83%	85%	85%
Dinâmica	52%	56%	59%	64%	63%
Espírito de equipa	59%	69%	76%	81%	81%
Imparcialidade	49%	57%	63%	65%	66%
Inovação	70%	75%	80%	81%	81%
Liderança	71%	73%	77%	80%	81%
Orgulho	64%	71%	77%	92%	90%
Qualidade	68%	75%	82%	85%	85%
Respeito	64%	64%	73%	76%	81%
Santander És Tu	n.a.	n.a.	87%	89%	89%



Convenção Anual de Quadros

Convenção Anual de Quadros

Mais de 1.300 directores participaram na Convenção Anual de Quadros, um evento de elevada importância e impacto do ponto de vista de comunicação e aproximação entre a estrutura directiva do Banco, em que, para além do balanço da actividade do ano anterior, se apresentam as linhas de actuação do ano seguinte, bem como os principais objectivos que se pretendem alcançar.

As visitas regulares da Administração às distintas unidades de negócio foram uma constante ao longo do ano, permitindo um conhecimento directo das realidades vividas pelas equipas e pela comunidade em que se inserem.

Diálogo Social

O Banco continuou a promover, em 2013, o diálogo social com diversas estruturas representativas dos interesses dos colaboradores.

Em 2013 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.

Estão deslocados nestas estruturas 32 colaboradores do Banco.

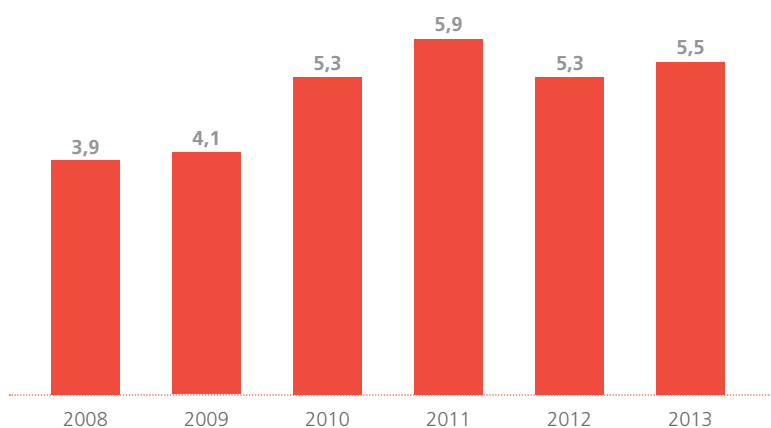


INVESTIMENTO
SOCIAL

INVESTIMENTO SOCIAL

O Santander Totta acredita que só comprometido com a comunidade onde se insere pode contribuir para o progresso sustentável. Para além de uma actuação determinante de parceria com o ensino universitário e investigação, o Banco implementou e apoiou um vasto conjunto de iniciativas na área social, cultural e sustentabilidade.

■ EVOLUÇÃO INVESTIMENTO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA
Milhões de euros



■ SANTANDER UNIVERSIDADES

Protocolos de Cooperação

Prêmios de Mérito Científico e Académico

Universia Portugal

- Promoção da internacionalização da produção científica
- Apoio ao empreendedorismo
- Investimento na mobilidade internacional dos estudantes
- Melhoria das infra-estruturas das instituições de ensino
- Promoção da meritocracia, com atribuição de prémios aos melhores alunos e melhores projectos científicos
- Promoção do desenvolvimento tecnológico das instituições de ensino superior
- Apoio à realização de cursos, seminários e conferências em diversos temas científicos
- Promoção da empregabilidade

■ INVESTIMENTO NA COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE

Apoio Social

Apoios à Cultura

Apoios ao Meio Ambiente

- Voluntariado
- Apoio a Associações e ONG's
- Recolha de bens e doações a Instituições
- Promoção da literacia financeira e inclusão social
- Mecenato cultural
- Apoio à realização de cursos, seminários e conferências em diversos temas científicos
- Promoção de hábitos sustentáveis

Santander Universidades

O Banco Santander colabora há 16 anos com as universidades através de uma aliança única, que o distingue do resto dos bancos e instituições financeiras internacionais.

142
milhões

de euros de investimento
em universidades em 2013

1.115
protocolos

de colaboração com
universidades em 20 países

4.460
projectos

de colaboração
com as universidades

Santander Universidades

2.130
profissionais

comprometidos com o
ensino superior

■ SANTANDER UNIVERSIDADES PORTUGAL



■ 10 ANOS SANTANDER UNIVERSIDADES EM PORTUGAL

46
protocolos

assinados com
Instituições de Ensino
Superior

26
milhões
de euros

de investimento total no
Ensino Superior

450
prémios

de mérito
científico e
académico

1.500
bolsas

de
mobilidade
internacional

Em 2013, o Banco continuou a estreitar as relações com as Universidades e Politécnicos portugueses, com a consolidação das parcerias existentes e o início de novos acordos de colaboração.

Actualmente o Banco Santander Totta tem 46 acordos de colaboração com as Instituições do Ensino Superior em Portugal. Ao longo do ano foram realizadas várias iniciativas de entregas de prémios de mérito científico e académico, bolsas de estudos e de mobilidade, que permitiram a mais de 200 estudantes, professores e investigadores terem uma experiência de mobilidade internacional.

Protocolos de Colaboração **Renovação do Protocolo com a Universidade do Porto**

O Santander Totta e a Universidade do Porto (UP) renovaram a parceria iniciada em 2008. Esta parceria teve como face mais visível o lançamento do Cartão UP, um cartão que serve para identificar os mais de 30 mil membros da Universidade, bem como o apoio do Banco para a realização da melhoria das suas instalações, no incentivo ao empreendedorismo e à investigação jovem e na promoção da mobilidade estudantil.



Renovação do Protocolo com a Universidade da Madeira

A Universidade da Madeira (UMa) e o Banco Santander Totta assinaram a renovação ao seu convénio de cooperação. Esta parceria, iniciada no ano de 2002, tem permitido e continuará a permitir a realização de projectos científicos, desportivos e académicos organizados pela Universidade, nos próximos quatro anos, nomeadamente actividades de

ensino e investigação, podendo a UMa destinar os fundos para a cátedra de Nanotecnologias e para a constituição de uma cátedra associada de Turismo.

Renovação do Protocolo com a FCSH

A Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH) e o Santander Totta assinaram uma renovação ao seu convénio de cooperação, válida durante cinco anos. Através desta renovação, o Banco continuará o seu apoio às iniciativas da Faculdade, como o Prémio Santander de da FCSH, os Prémios aos melhores alunos ou o Prémio de Empreendedorismo. Paralelamente, irão alargar-se as funcionalidades associadas ao cartão universitário.

Renovação do Protocolo com a Escola Naval

O Banco Santander Totta renovou a sua parceria com a Escola Naval para o próximo triénio. Através desta parceria, o Banco reforça o seu apoio à Marinha em geral e à Escola Naval em particular, sobretudo no apoio tecnológico associado ao cartão universitário inteligente. Através deste protocolo fica também salvaguardado o apoio do Banco às Jornadas do Mar, um Colóquio de Estudantes para Estudantes, bienal, que tem como objectivo dinamizar a comunidade universitária em torno dos saberes relacionados com o mar.

Convénio com o ISMAI

O Santander Totta celebrou um convénio de parceria com o ISMAI (Instituto Superior da Maia). Através deste convénio o Banco irá apoiar iniciativas do ISMAI sobretudo no apoio à investigação e à realização de congressos, na mobilidade internacional dos estudantes e a iniciativas de eventos na área do desporto, bem como a emissão do TUI para todo o colectivo.

Prémios de Mérito Científico e Académico

A atribuição de prémios de mérito científico e académico constitui uma

iniciativa relevante para a promoção do desenvolvimento da produção científica, promovendo valores como a meritocracia, empreendedorismo, inovação pedagógica e internacionalização do conhecimento científico.

Prémio de Mérito Científico Santander Totta/Universidade Nova (6ª Edição)

O projecto “Engenharia de anticorpos para tratamento de cancro de mama”, liderado pela investigadora Paula Videira, da Faculdade de Ciências Médicas da NOVA, foi o vencedor da 6ª edição do prémio. Com esta investigação, a equipa pretende desenvolver uma terapia inovadora, mais eficaz e com menor toxicidade que as actuais soluções terapêuticas do cancro da mama.



Prémio Universidade Lisboa/ Santander Totta (7ª Edição)

O prémio tem um valor pecuniário de 25 mil euros, e visa distinguir e premiar uma individualidade de nacionalidade portuguesa ou estrangeira, a trabalhar em Portugal há pelo menos cinco anos, cujos trabalhos, de reconhecido mérito científico e/ou cultural, tenham contribuído de forma notável para o progresso e o engrandecimento da Ciência e/ou da Cultura e para a projecção internacional do país. O neurocirurgião João Lobo Antunes foi o distinguido nesta edição.

Prémio Universidade Coimbra / Santander Totta (10ª Edição)

O antigo embaixador João de Deus Ramos foi o vencedor do Prémio Universidade de Coimbra 2013, um dos mais relevantes prémios nas áreas

da ciência e da cultura, no valor de 25 mil euros.



Concurso de Ideias de Negócio da Universidade do Porto – iUP25k – (4ª Edição)

Ao fim de quatro edições, o iUP25k é já um dos mais importantes galardões nacionais ao nível do incentivo ao empreendedorismo no contexto do Ensino Superior, que visa a inovação de projectos científicos, e tecnológicos e que fomenta o empreendedorismo e a criação de novas empresas.

Prémio de Empreendedorismo FCSH/NOVA – Santander Totta – Melhor Ideia de Negócio 2013 (2ª Edição)

O Prémio Empreendedorismo visa estimular o empreendedorismo inovador e promover a concepção de novas ideias de negócio em diversos domínios junto dos alunos e diplomados da FCSH e de outras unidades orgânicas da Uni. NOVA.

Prémios Santander de Internacionalização da Produção Científica da FCSH

Os prémios distinguem docentes, investigadores e a Unidade de Investigação da FCSH/NOVA que mais tenham contribuído para a notoriedade internacional da produção científica da Faculdade, através da publicação de artigos indexados na Web of Science em 2012. Nesta edição foram distinguidos 15 investigadores.

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

Os prémios foram criados com o objectivo de estimular o interesse e a dedicação dos docentes e investigadores que, no âmbito da sua actividade docente conjugam o ensino e a investigação e nesta última se distinguem pelo seu mérito científico e por uma intervenção particularmente relevante e inovadora.

Prémios aos melhores alunos da Universidade Beira Interior

O Santander Totta entregou 6 prémios de mérito académico aos melhores alunos das diferentes faculdades da UBI, que mais se destacaram no ano lectivo 2011/12. Nesta cerimónia foi também inaugurada a UbiMedical, uma nova estrutura de incubação de empresas que pretende dar apoio e ajudar a desenvolver empresas criadas no âmbito da universidade cuja actividade esteja ligada à área da saúde.

Prémio de Inovação Pedagógica em Ensino à Distância e Bolsas para o IPP

O prémio, resultante da parceria com o Instituto Politécnico do Porto tem por objectivo contribuir para o fomento da utilização do ensino a distância, ao mesmo tempo que dá a conhecer projectos que valorizem métodos de ensino e aprendizagem dinâmicos e inovadores, com recurso a novas tecnologias, através de conteúdos online diferenciadores. No âmbito do prémio, ficou também definido a entrega de 50 bolsas de integração na investigação.

Prémio de Jornalismo Económico Universidade Nova de Lisboa/ Santander Totta (7ª Edição)



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

10ª Edição do Prémio *Primus Inter Pares*

Ao longo de 10 anos de existência, o Primus, lançado pelo Banco Santander Totta e pelo jornal Expresso, é hoje um prémio de excelência, que tem permitido distinguir e premiar os melhores estudantes de economia, gestão e engenharia, concedendo-lhes acesso a uma formação académica complementar de grande prestígio, através da oportunidade de frequentar um MBA numa *Business School* de prestígio nacional e internacional.



Prémio Científico Casa da 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. O prémio consiste na atribuição de um valor pecuniário de 5 mil euros.



UNIVERSIDADE DE COIMBRA RECONHECIDA COMO PATRIMÓNIO MUNDIAL DA UNESCO

O Banco Santander Totta apoiou desde o início, em 2004, o projecto de candidatura da Universidade de Coimbra a Património Mundial da Humanidade, através do financiamento do projecto. O Banco patrocinou ainda o restauro da Torre da Universidade, principal símbolo da Instituição.

A candidatura contemplou o património material e imaterial da UC, que representa a sua história de mais de sete séculos. O património material abrange cerca de 200 imóveis, edifícios que ilustram a grande afluência cultural da instituição, com particular relevo para o mundo lusófono. O património imaterial inclui as várias tradições académicas, das praxes aos cortejos e cerimónias institucionais, sem esquecer a Canção de Coimbra.



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 2013 foram entregues 10 bolsas.

Distinção de estudantes de mobilidade na Universidade do Porto



O Banco Santander Totta homenageou os estudantes que participaram este ano lectivo no Programa de Mobilidade Internacional entre a Universidade do Porto e as Universidades Ibero-americanas. Ao todo, neste ano participaram no programa 90 estudantes portugueses e estrangeiros. Ao longo dos 6 anos do programa foram mais de 500 estudantes no âmbito da UP a participarem.

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.

Em 2013 foram entregues 67 bolsas de mobilidade que permitiram que estudantes realizarem um período mínimo de 6 meses de mobilidade numa instituição de ensino superior

brasileira, participante da rede Santander Universidades

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

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. No ano de 2013 foram entregues 105 bolsas no âmbito deste programa.

Mais de **180** bolsas de mobilidade em 15 instituições de Ensino Superior.

Universia Portugal

A actividade da Rede Universia, enquadrada no seu Plano Director 2011-2013, está orientada pelas seguintes linhas estratégicas: a colaboração entre a universidade e a empresa, emprego para universitários, difusão do conhecimento e o futuro do Ensino Superior.

■ NÚMEROS EM PORTUGAL

26
instituições de Ensino
parceiras

295.841
colectivo de professores e
estudantes

70%
do colectivo total do país

Colaboração

Plataforma Miríada X : MOOC'S

O Universia em conjunto com a Telefónica Learning Services lançou a Miríada X, uma plataforma de Cursos Online MOOC's (MOOC: Massive Open Online Courses), que consiste na oferta de formação gratuita através de cursos online, proporcionados pelas universidades ibero-americanas pertencentes à rede.

Em 2013 esta plataforma disponibilizou 128 cursos de 28 universidades ibero-americanas. No primeiro semestre teve um total de 304.016 inscritos em 58 cursos.

Acção de Matrículas 2013/14 Santander Universidades

A Universia apoiou a Divisão de Universidades do Santander Totta, na campanha de matrículas do ano lectivo 2013/2014, na emissão dos cartões universitários a nível nacional, na gestão operacional desta acção.

Seminários 2013

Foram realizados em 2013 três seminários em Miami, organizados pela rede Universia, dirigidos a vice-reitores, administradores, directores e outros cargos das Universidades pertencentes à rede e contaram com o apoio de várias Instituições de prestígio internacional, com um total de 237 inscritos de mais de 13 países.

Universia e Jornal Público lançam curso de Mandarim

O Jornal Público editou em Maio, em parceria com a Universia, um curso online de Mandarim, composto por dez módulos e com a duração aproximada de 60 horas.

Conhecimento

CRUP e a Universia organizam seminário sobre "Visibilidade Internacional da Investigação das Universidades"

Sob o tema: "Visibilidade Internacional da Investigação das Universidades", o seminário organizado pelo Conselho Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) e pela Universia Portugal teve como principal objectivo abordar o papel da investigação em instituições de ensino superior e o seu impacto na reputação institucional.

Emprego

Lançamento de Portais na Rede Trabalhando

O ano de 2013 representou o arranque dos portais universitários da rede Trabalhando em Portugal, com o lançamento de treze portais em nove instituições, o lançamento do portal de emprego da RFM e a consolidação da secção de emprego do jornal Público, parceiros de comunicação desta rede profissional.

Futuro

Universia ajuda a desenvolver aplicações móveis para as Universidades

A Universia Portugal desenvolveu a plataforma UNI>COM através de uma parceria com a Mooestro - uma empresa norte-americana com experiência comprovada no mobile e responsável pelo desenvolvimento das aplicações móveis em Universidades nos Estados Unidos da América e no Chile.

Com esta parceria foi possível desenvolver aplicações móveis para as universidades portuguesas, como foi o caso da Nova School of Business and Economics (Nova SBE) e da Universidade Católica Portuguesa, que desenvolveram aplicações para os seus estudantes.

■ 4ª EDIÇÃO U>ROCK UNIVERSIA

A 4ª edição do concurso de bandas universitárias U>Rock decorreu de Setembro a Dezembro e teve um total de 68 bandas inscritas, representantes de várias instituições do ensino superior.



Os Queen Captain Among the Sailors da ESAP e do ISCAP foram os vencedores da 4ª Edição do U>Rock Universia

Investimento na Comunidade e Meio Ambiente

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.

■ 10 ANOS DE PÃO DE TODOS

Pelo 10º ano consecutivo, o Santander Totta associou-se à CAIS na realização do evento Pão de Todos, com a colaboração de cerca de 350 colaboradores voluntários do Banco. Ao longo de dez anos, milhares de voluntários do Banco participaram nesta iniciativa e ajudaram a fazer do Pão de Todos um grande sucesso.

O Pão de Todos acontece uma vez por ano, no mês de Dezembro, e visa promover o sentimento de partilha e entreatada através da distribuição gratuita de pão e chocolate quente a todos os que visitam a tenda montada para o efeito no centro de Lisboa e do Porto

CAMPANHA – “AJUDE-NOS A MULTIPLICAR ESTE PÃO”

No âmbito do 10º aniversário do Pão de Todos e da parceria com a Associação Cais, o Santander Totta lançou na sua página de Facebook uma campanha de solidariedade, em que por cada novo fã na sua página o Banco doou um pão à CAIS no valor de 0,20€ cada.



Apoio Social Caixas Solidárias

Durante a Semana Santander És Tu, que em 2013 teve como tema: “Mais Próximos”, e que visou aproximar o Banco dos seus colaboradores, reforçando o espírito de equipa, e a relação com os clientes e com toda a comunidade envolvente, decorreu uma iniciativa solidária para ajudar famílias carenciadas.



Um dos dias da semana foi dedicado à solidariedade. Em todos os locais de trabalho foi feita uma recolha de alimentos, doados pelos colaboradores, angariando mais de 1.600 caixas solidárias com alimentos, que foram entregues a várias instituições de solidariedade social.

Cerca de **700**
colaboradores em
acções de voluntariado ao
longo do ano



Colaboradores do Grupo Santander recuperam a Instituição Casa do Caminho

Apoio à “Casa do Caminho”

O Santander Totta apoiou a Associação Casa do Caminho, através de um donativo efectuado pelos colaboradores que aderiram à iniciativa solidária promovida durante a Corrida Santander És Tu, e durante a campanha de Clean Desk, na qual foram enviadas para reciclagem mais de 40 toneladas de papel revertendo o valor para a Associação.

Feira de Natal BIPP 2013

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.

Canto Solidário

Em 2013, o espaço Canto Solidário, no edifício central do Banco, continuou a promover e divulgar projectos e iniciativas de solidariedade social, através de várias Instituições, como a Acreditar, o BIPP e a Unicef.

Mini Maratona Santander Totta

Cerca de 700 colaboradores do Santander Totta e seus familiares participaram na 7ª edição da Meia e Mini Maratona do Porto, uma prova que teve com o apoio do Banco pelo quarto ano consecutivo.



O Santander Totta aliou-se à vertente solidária da prova, que todos os anos apoia um projecto de cariz social, com a comparticipação de 1 euro por cada inscrição na Mini Maratona, totalizando 6.105 euros. Este ano a Associação eleita foi a GAS Porto, Grupo de Associação Social do Porto.

Fundação CEBI

O Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI e apoia uma 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.

O Banco Santander Totta é membro Fundador, desde 1995, da Fundação CEBI, que tem como missão apoiar o desenvolvimento efectivo da Comunidade, em especial dos seus grupos mais

vulneráveis, através das melhores práticas de serviço com vista à melhoria da sua qualidade de vida, nas áreas da Educação, Acção Social e Saúde. O Santander Totta tem contribuído para o desenvolvimento de diversos projectos sobretudo na área da educação. No âmbito desta colaboração de 19 anos, o Banco fez-se representar, desde o início, no Conselho de Administração da Fundação por um seu director, tendo este apoio ultrapassado a vertente meramente financeira.

*Ana Maria Lima,
presidente da Fundação CEBI*

Seminário de Fundraising

O Santander Totta patrocinou a participação de cinco instituições do terceiro sector no 5º 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.

Plano Nacional de Literacia Financeira

Participação no Plano Nacional de Literacia Financeira, desenvolvido pela CMVM, BdP e ISP e que visa contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adopção de comportamentos financeiros adequados.

Rubrica sobre literacia financeira nas redes sociais

Utilização das redes sociais para divulgação de informação com o objectivo de explicar conteúdos económicos e financeiros. Promoção de uma rubrica, através de vídeos feitos com alunos universitários, na qual se explicam de forma divertida diversos conceitos económicos e financeiros.

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

Apoio à Cultura

Encontro Presente no Futuro

O Santander Totta apoiou o 2º Encontro Presente no Futuro, que decorreu sob o mote, *Portugal Europeu. E agora?* O evento que decorreu durante 2 dias, reuniu mais de 1.200 pessoas, com a presença de mais de 100 oradores e moderadores teve por objectivo debater o futuro de Portugal e da Europa.

Festival de Música de Sintra

O Santander Totta apoiou a 48ª edição do Festival de Sintra, que se realizou sob o signo da juventude. As gerações do futuro foram neste ano assinaladas por um conjunto de jovens intérpretes, entre os quais diversos pianistas de elevado talento artístico e com carreiras internacionais de sucesso, tanto portugueses como estrangeiros.

Ordem de S. Jerónimos – Jornadas – Mostra Espanha 2013

O Santander Totta apoiou a iniciativa *Ordem de S. Jerónimo: Uma história partilhada entre Portugal e Espanha*, que decorreu no âmbito da Mostra Espanha 2013. O evento incluiu dois concertos de abertura e encerramento das jornadas, o primeiro de música antiga e barroca pelos Segrêis de Lisboa e o segundo de música renascentista pelo grupo Camerata Ibéria que contaram com a presença de clientes convidados do Banco.

Património artístico



Tapeçaria de Viera da Silva pertencente ao património artístico do Santander Totta



Green Fest

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 séc. 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.

Apoio ao Meio Ambiente

Presença no Green Fest

O Santander Totta voltou a associar-se ao Green Fest, o maior evento de sustentabilidade do país, que na 6ª Edição teve como tema a "Economia de Partilha".

Durante o evento o Banco organizou a conferência "Redes Cooperativas", seguida de um painel de debate, que

contou com a presença de várias personalidades de distintas áreas. O Banco patrocinou também o "Networking Lounge", um espaço dedicado a empresas, organizações e cidadãos empreendedores para partilha de contactos e conhecimentos de forma simples e eficaz.

Campanha de *Clean Desk*

A Direcção de Risco Tecnológico e Operacional em colaboração com a Direcção de Coordenação de Recursos Humanos voltaram a desenvolver, em 2013, uma campanha de *Clean Desk*, com o objectivo de produzir uma imagem positiva do Banco; melhorar a produtividade e satisfação reduzindo o stress; proteger a informação confidencial sobre os clientes ou sobre o negócio; reduzir o risco de um incidente de segurança e preservar o meio ambiente reduzindo a quantidade de papel usado.

COLABORADORES DO BANCO AJUDAM A REFLORESTAR A SERRA DE SINTRA

Participação de cerca de 20 colaboradores voluntários do Banco numa acção de plantação de árvores na Serra de Sintra, no âmbito do Projecto Pronatura em parceria com a ANEFA – Associação Nacional de Empresas Florestais, Agrícolas e do Ambiente, e com o município de Cascais



Esta acção está enquadrada na campanha de sensibilização que o Santander Totta lançou no final de 2011, com a denominação "Dê uma pausa ao Planeta". Através desta campanha, o Banco pretende sensibilizar os seus colaboradores para a importância da redução de consumos, divulgando entre eles algumas "pausas" que todos podemos dar ao planeta, mediante a adopção de hábitos e práticas correctas.



Samtander Tottu

FORNECEDORES

FORNECEDORES

O modelo de compras do Banco Santander Totta assenta na profissionalização da função de compras, e procura obter as melhores condições comerciais possíveis, estabelecendo relações com os fornecedores, baseadas na ética, transparência e respeito mútuo.

A Aquanima é a empresa especializada em compras, responsável pela gestão de compras no Santander Totta. Detida pelo Grupo Santander, está presente em 10 países e possui mais de 306 colaboradores. Desde 2010 que a Aquanima, através de um trabalho de parceria com o Banco, tem aumentado o perímetro de compras, duplicando as poupanças realizadas.

Volume de compras

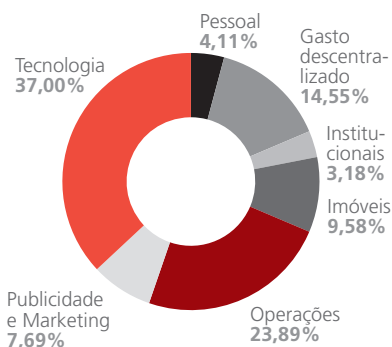
Em 2013 o volume de encomendas totalizou um montante de cerca de 178 milhões de euros, sendo a sua imputação às várias categorias de compra, geridas de acordo com o modelo corporativo, por CMU (Cost Management Unit), a seguinte:

Negociações

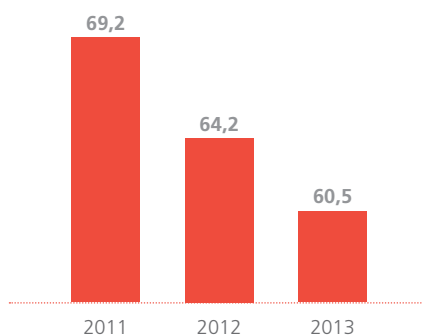
A necessidade de obtenção das melhores condições comerciais conduziu a inúmeras negociações realizadas no decurso do ano. Foram lançados 177 concursos de aquisição de bens ou serviços. Nestes não estavam incluídos os fornecimentos assegurados por diversas empresas do Grupo Santander, nem os que estavam abrangidos por contratos plurianuais. Desta forma, o volume negociado superou o montante de 60 milhões de euros.

A utilização da ferramenta de negociação online foi utilizada em 92 concursos, o que representou cerca de 52% das negociações do ano, e cerca de 55% do volume negociado. Em relação a 2012, apesar de o volume total negociado online se manter estável, existe um incremento de cerca de 6% na percentagem do volume negociado online versus volume total negociado.

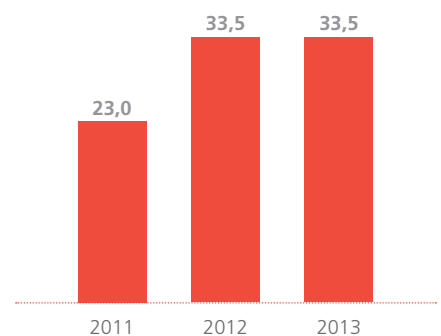
VOLUME DE COMPRAS %



VOLUME TOTAL DE NEGÓCIOS milhões de euros



VOLUME NEGOCIADO ONLINE milhões de euros





Homologação de Fornecedores

O ano de 2013 foi um ano de continuidade no que diz respeito à Política de Homologação de Fornecedores, decorrente da implementação, em 2012, de uma nova política corporativa que procura melhorar os processos e otimizar as actividades relativas à gestão de fornecedores.

Pretende-se, entre outros objectivos, garantir que os fornecedores do Banco Santander Totta tenham capacidade financeira e técnica suficiente para fornecer os bens, e prestar os serviços solicitados, que cumpram as suas obrigações legais e fiscais, e que possuam mecanismos adequados de mitigação dos riscos.

A Aquanima lidera o processo de homologação de fornecedores, em estreita colaboração com a Gestão Integral do Gasto e com a colaboração de outras áreas do Banco, procedendo a uma segmentação dos fornecedores de acordo com duas variáveis principais, o nível de compra anual e o potencial de impacto no negócio.

Os requisitos para homologação como fornecedor do Banco integram

também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos “Princípios dos Direitos Humanos” enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas.

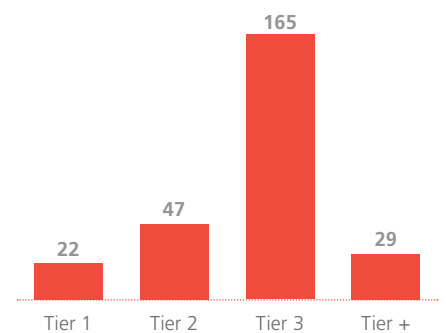
No âmbito da certificação como Empresa Familiarmente Responsável, o Santander Totta reconhece a importância da adopção de medidas de conciliação da vida pessoal e profissional dos seus colaboradores, pelo que recomenda ainda aos seus fornecedores a implementação de medidas desta natureza.

Segmentação de Fornecedores por Homologação 2013

Durante o ano de 2013, em estreita colaboração entre Gestão Integral do Gasto, Risco Tecnológico e Operacional e Aquanima, foi ainda implementado um novo mecanismo que permite proceder à avaliação do risco de contratação de um dado fornecedor considerado como crítico, no que diz respeito aos riscos de segurança de informação. Para este efeito foram

desenvolvidos diversos tipos de questionários que permitem ter, deste ponto de vista, uma percepção do grau do risco associado a cada fornecedor (Elevado, Moderado ou Reduzido).

■ FORNECEDORES HOMOLOGADOS
Número



Tier 1 > 500.000€ de volume de compras
Tier 2 ≥ 150.000€ ≤ 500.000€ de volume de compras
Tier 3 < 150.000€ de volume de compras
Tier + fornecedores pertencentes às categorias classificadas como de impacto nos negócios, independentemente do seu volume de compras

263 fornecedores homologados

PEGADA
AMBIENTAL



PEGADA AMBIENTAL

O Banco 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 ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) nas suas instalações. A responsabilidade ambiental do Banco está também presente no modelo de selecção de fornecedores.

Eficiência nas Operações

Pilar fundamental da estratégia de sustentabilidade do Grupo, a gestão ambiental visa, no que diz respeito à eficiência operacional, o controle e redução dos consumos e emissões dos escritórios e balcões do Grupo.

A gestão ambiental é um pilar fundamental da estratégia de sustentabilidade do Grupo e encontra-se verdadeiramente integrada no modelo de governo do Banco, ao mais alto nível 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 actuação ambiental há já vários anos. As linhas estratégicas de actuação ambiental internas visam:

■ 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 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.

A política de Responsabilidade Ambiental e Social definida pelo Santander Totta apresenta assim um duplo objectivo:

1. Estabelecer um sistema de actuação que integra 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.

- O controlo e redução dos consumos e emissões dos escritórios e balcões do Grupo;
- A análise de risco social e ambiental nas operações de crédito (para mais informação consulte informação disponibilizada neste relatório sobre análise de risco social e ambiental).
- O desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na protecção do ambiente, como energias renováveis e eficiência energética (mais informação sobre este tema é disponibilizada neste relatório, no capítulo dedicado às soluções financeiras do Santander Totta).

■ BALANÇO DE 2013

- Continuação do Comité de Sustentabilidade do Santander Totta, após a sua formalização no ano anterior, integrando ao mais alto nível a sustentabilidade na estrutura de governance do Banco;
- Concretização da 8ª Reunião do Grupo de Sustentabilidade com o objectivo de acompanhar as diferentes áreas ambientais: alterações climáticas, energia, água, compras sustentáveis e resíduos;
- Implementação do Plano de Poupança Energética 20-20-15 para o período de 2011 a 2015, mais ambicioso que o anterior, centrado nos 10 principais países do Grupo, onde Portugal se insere e incluindo uma nova meta de baixo carbono;
- Colaboração com a equipa do gabinete de alterações climáticas (GAC) do Grupo Santander;
- Consolidação trimestral dos indicadores ambientais corporativos alinhados com o Grupo Santander;
- Cálculo da pegada de carbono corporativa pelo 9º ano consecutivo.

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

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

Em 2013, e após reduções consecutivas desde 2005, a pegada de carbono do Santander Totta registou um decréscimo de 46% face ao ano base. Este longo historial torna bem visível o contributo do Santander Totta para a continuação de uma sociedade de baixo carbono.

Algumas acções, já internalizadas nos procedimentos normais, como o cálculo da pegada de carbono 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 ecoeficiência têm efectivamente um longo historial. Tal facto demonstra um elevado grau de maturidade e evidencia uma actuação capaz e sólida do grupo de trabalho de ambiente do Banco em Portugal.

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 actuação em matéria de redução das suas emissões de carbono.

Objetivo 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 directrizes internacionais neste âmbito que possam afectar o Banco Santander;
- Identificar e impulsionar oportunidades de negócio na área das alterações climáticas;
- Difundir internamente a contribuição do Banco na luta contra as alterações climáticas;
- Fomentar as boas práticas de eficiência energética a colaboradores, clientes e fornecedores.

■ OBJECTIVOS DE 2014

- Reduzir em 1% o consumo de água e papel (branco e estacionários) face a 2013, para a mesma área e actual número de colaboradores e balcões
- Reduzir 20% do consumo de electricidade em 2015 face a 2011
- Reduzir 20% das emissões de CO₂ em 2015 face a 2011
- Monitorização trimestral do plano de eco-eficiência
- Colaboração proactiva com o GAC pelo Grupo Santander
- Acompanhamento do portal na intranet para o cálculo e acompanhamento da pegada de carbono do Banco Santander Totta
- *Benchmarking* e consolidação das melhores práticas ambientais do Grupo noutros países
- Implementação dos requisitos dos Princípios do Equador relativos à análise de risco social e ambiental nas operações de crédito



Colaboradores durante uma acção de reflorestação

Gestão Ambiental dos Impactes Directos

O Banco Santander Totta tem investido no esforço de recolha e análise dos dados relativos ao seu desempenho ambiental. Em 2013 foi utilizado o portal na intranet, criado em 2011, para avaliar a pegada de carbono global do Grupo e monitorizar a evolução do seu desempenho.

A avaliação da ecoeficiência do Santander Totta é feita através da comparação do historial de indicadores ambientais com base no ano 2005 (em alguns casos o ano de referência é mais recente por falta de histórico), tendo por base a evolução do número de balcões e do número de colaboradores.

Verifica-se que o número de balcões do Santander Totta diminuiu entre 2005 e 2013 (6%), com menos 38 que em 2005 e menos 27 face a 2012. O número de colaboradores registou uma diminuição de 7% face a 2005 e de 2% face a 2012.

Água e energia

No final do ano de 2013, todos os valores relativos aos principais recursos naturais: água e energia (electricidade e gás natural) encontram-se claramente abaixo do ano base, isto é, do ponto de partida em 2005.

São de realçar os resultados obtidos em matéria de poupança de água, cuja redução superou os 50% em 2013 face a 2005 e registou menos 11% face a 2012.

A tendência do consumo total de electricidade permite, de igual forma, concluir que o esforço em matéria de eficiência energética resulta satisfatoriamente, apresentando uma redução de consumo de 33% face a 2005 e de 5% face a 2012.

Regista-se uma redução de 30% no consumo de gás natural em 2013 face ao ano base, e de 4% face a 2012. Como se pode ver pelo gráfico da página 68, 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.

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

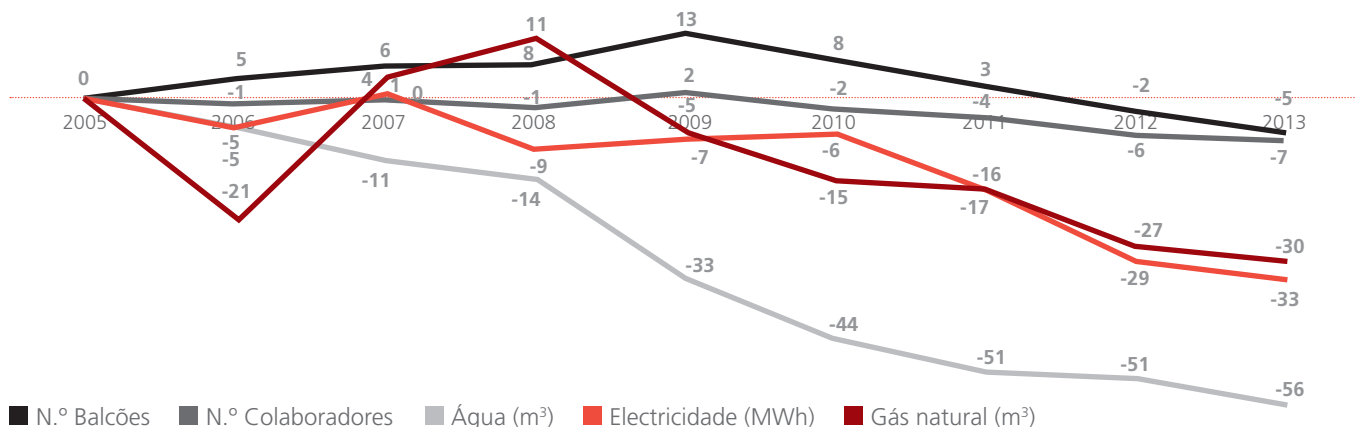
O plano definido para o período compreendido entre 2011 e 2015, mais ambicioso que o anterior, centra-se nos 10 principais países onde o Grupo se insere, incluindo Portugal, estabelecendo um duplo objectivo de redução:

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

-5%
consumo total de energia Var. 2012-2013

■ RELAÇÃO ENTRE A QUANTIDADE DE COLABORADORES E BALCÕES E O CONSUMO DE ÁGUA, ELECTRICIDADE E GÁS NATURAL ENTRE 2005 E 2013

%



■ N.º Balcões ■ N.º Colaboradores ■ Água (m³) ■ Electricidade (MWh) ■ Gás natural (m³)

■ CONSUMO DE ÁGUA¹

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Var. 2012-2013	Var. 2005-2013
Água (m³)	116.280	110.452	103.083	99.540	78.014	65.149	57.378	56.545	50.511	-11%	-57%
Consumo de água por colaborador (m³/colaborador)	19	19	17	17	13	11,12	9,94	9,98	9,07	-9%	-52%

¹ Toda a água consumida é proveniente da rede pública

■ CONSUMO DE ENERGIA

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Var. 2012-2013	Var. 2005-2013
Electricidade (MWh)	45.961	43.468	46.100	41.724	42.695	43.187	38.386	32.498	30.773	-5%	-33%
Consumo de electricidade por colaborador (MWh/colaborador)	7,67	7,36	7,76	7,05	6,97	7,37	6,65	5,74	5,52	-4%	-28%
Consumo de electricidade por área (MWh/m²)	0,24	0,23	0,24	0,22	0,23	0,23	0,2	0,17	0,16	-6%	-33%
Electricidade (GJ)	165.460	156.485	165.960	150.206	153.702	155.473	138.190	116.993	110.783	-5%	-33%
Consumo de electricidade por colaborador (GJ/colaborador)	27,6	26,49	27,92	25,37	25,09	26,54	23,93	20,65	19,89	-4%	-28%
Consumo de electricidade por área (GJ/m²)	0,86	0,83	0,86	0,79	0,83	0,83	0,72	0,61	0,58	-6%	-33%
Gás natural (m³)	9.375	7.374	9.784	10.445	8.861	7.985	7.796	6.827	6.565	-4%	-30%
Gás natural (GJ)	355	279	371	396	336	303	295	259	249	-4%	-30%
Consumo total de energia (GJ)	165.815	156.764	166.331	150.602	154.038	155.776	138.485	117.252	111.032	-5%	-33%

■ MEDIDAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E ENERGIAS RENOVÁVEIS IMPLEMENTADAS EM 2013 OU EM CURSO

- Instalação de detectores de presença em 235 balcões;
- Remodelação dos sistemas de ar condicionado em 17 balcões;
- Regulação automática do *set point* dos ventiloconvectores no Centro Santander Totta;
- *Freecooling* dos polos técnicos dos edifícios da Francelha e Júlio Dinis;
- Medidas passivas, como a finalização do sombreamento da fachada sul-poente do edifício central através da aplicação de uma película de vinil;
- Início da análise de adesão ao serviço *waterbeep* da EPAL, que permite a recolha dos consumos de água por telemetria e permite visualizar a evolução dos consumos e emite alertas de consumo que permitem identificar a ocorrência de fugas através da alteração do perfil de consumo.

MEDIDAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA APLICADAS EM 2013 Investimento e poupanças

Acção	Investimento [€]	Poupança económica [€]	Poupança energética anual [kWh/ano]
Instalação de detectores de presença	815.763	529.030	1.012.500
Substituição dos sistemas AVAC	371.995	126.986	346.077
Instalação de sistemas <i>free-cooling</i>	27.612	23.695	84.412
Regulação do <i>set point</i> dos sistemas AVAC	66.420	39.491	281.373

NOVAS FORMAS PARA PRODUZIR ENERGIA NO SANTANDER TOTTA

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

O investimento ascendeu a 1,3 milhões de euros o que se traduziu numa poupança energética anual de 1.724.362 kWh.

Papel e Reciclagem

A política de redução do consumo de papel e a aposta na reciclagem fazem parte do dia-a-dia do Santander Totta. O consumo de papel branco foi 16% inferior em 2013, face ao ano base, 2005, enquanto o consumo total de papel registou um decréscimo de 7%

face a 2012. No ano 2012 foi possível aumentar a recolha de informação em relação aos materiais utilizados em matéria de papel. Para além da informação relativa ao típico papel branco recolhida até então, foi ainda possível reunir informação acerca do papel utilizado em estacionários e publicidade².

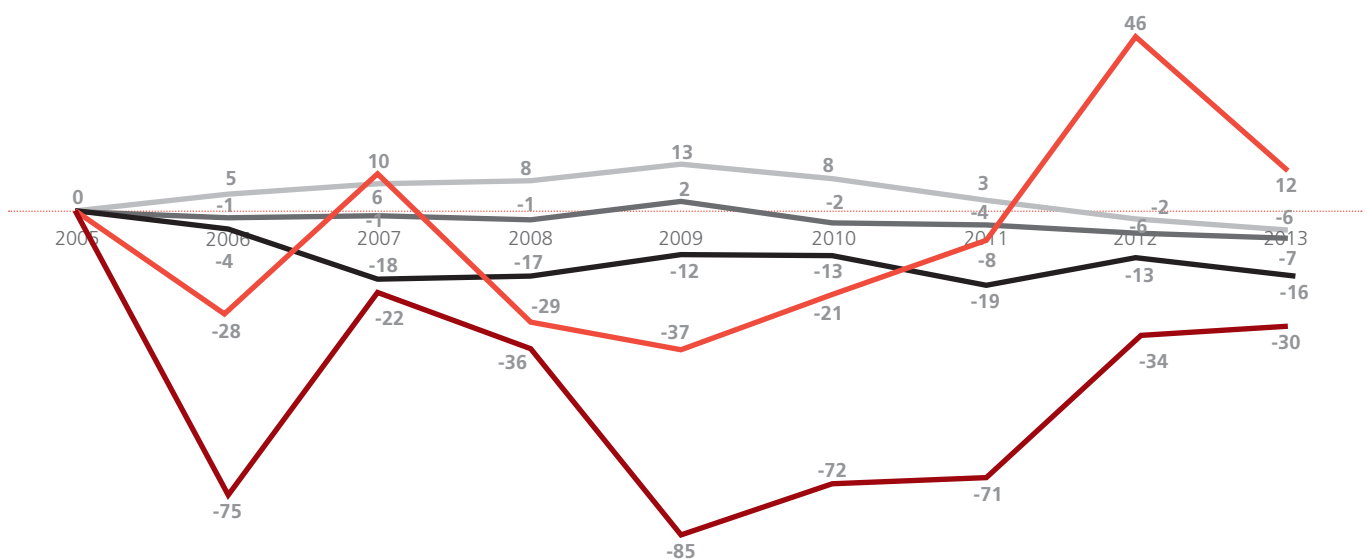
É de notar que o Santander Totta utiliza, nas suas publicações, tintas isentas de óleos minerais. Na

produção das suas *newsletters* recorre a tintas *off-set UV*, não possuindo estas 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).

² 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.

RELAÇÃO ENTRE A QUANTIDADE DE COLABORADORES E BALCÕES E A UTILIZAÇÃO E ESFORÇO DE RECICLAGEM DE PAPEL E TINTEIROS ENTRE 2005 E 2013

%



■ N.º Balcões

■ N.º Colaboradores

■ Papel branco consumido (toneladas)

■ Papel enviado para reciclagem (toneladas)

■ Tinteiros e toners para reciclagem

■ CONSUMO DE PAPEL

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Var 2012-2013
Papel branco consumido (t)	605,8	580	498,6	501,3	534,9	528,9	489,0	530,0	507,0	-4%
Papel total consumido (t)	nd ³	nd ³	nd ³	nd ³	nd ³	nd ³	nd ³	1.452 ⁴	1.350 ⁴	-7%
Papel consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	101	98	84	85	87	90	85	94	91	-3%
% de papel enviado para reciclagem (%)	55	42	74	47	40	50	63	93	74	-19 p.p.
Papel enviado para reciclagem/ colaborador (kg papel/colaborador)	56	41	62	40	35	45	54	87	67	-23%
Tinteiros e toners para reciclagem	7.366	1.814	5.743	4.695	1.087	2.043	2.141	4.868 ⁵	5.183	6%

³ Não foi possível recolher a informação relativa ao cálculo deste indicador.

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.

⁵ No ano de 2012, foi alterado o processo de gestão de tinteiros e toners, passando a ser centralizado.

Os dados de reciclagem resultam, por um lado, da política de destruição do arquivo morto (posteriormente encaminhado para reciclagem) e, por outro lado, da redução da quantidade de papel desperdiçado.

No ano 2012, verificou-se uma alteração no processo de gestão de tinteiros e toners, passando o mesmo a ser feito em *outsourcing*. Em 2013 registou-se um aumento de 6,5% no envio de tinteiros e toners para reciclagem face ao ano de 2012, enquanto face ao ano base, 2005, verificou-se uma redução deste indicador em 30%. A redução da quantidade de toners enviada para reciclagem ao longo dos anos, directamente associada à diminuição da utilização do papel, demonstra como, tanto as políticas de redução como de reciclagem, fazem parte da actividade diária do Santander Totta, conferindo sucesso à sua política de reciclagem.

A pegada de carbono do Santander Totta

O consumo de energia traduz-se na pegada de carbono, calculada pelo 9º ano consecutivo de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGE) desenvolvido pelo WBCSD/WRI⁶, o que torna o Santander Totta uma das empresas de Portugal com uma das séries históricas mais longas de cálculo de emissões directas e indirectas de GEE.

Em termos de impacte no clima, o ano de 2013 foi marcado por uma redução

global das emissões de GEE decorrentes das operações do Santander Totta em Portugal para cerca de metade (15.322 t CO₂e) relativamente a 2005 (25 575 t CO₂e).

As emissões da responsabilidade do Banco, ou seja, de âmbito 1 e 2, totalizaram 10.253 t CO₂e, representando uma redução de 9% em relação ao ano de 2012 e uma redução de 60% face a 2005. Neste ano foi possível aumentar o nível de reporte das emissões de âmbito 1, tendo-se recolhido informação relacionada com as fugas de gases refrigerantes de equipamentos de climatização/refrigeração.

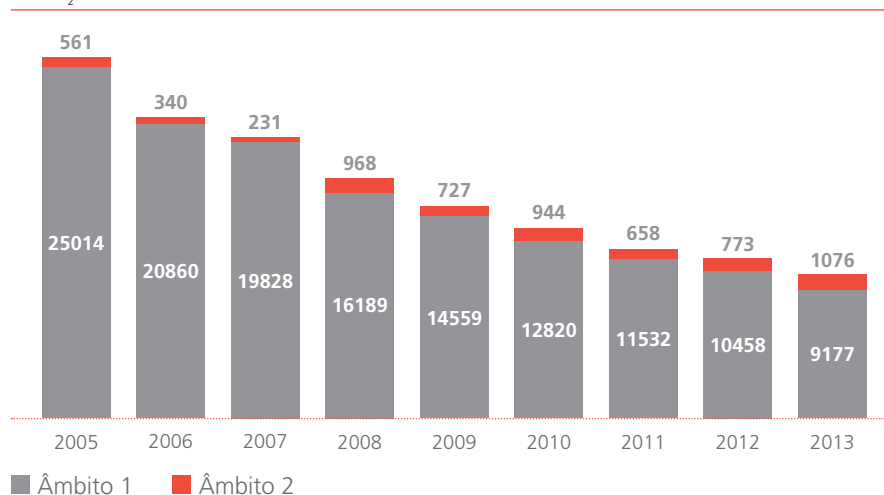
As emissões indirectas associadas à produção de electricidade adquirida constituem, à semelhança dos anos anteriores, a principal fonte de emissão de GEE associada à actividade do

Santander Totta, representando cerca de 51% do total. O decréscimo nas emissões absolutas desta fonte (1.281 tCO₂) deve-se essencialmente à redução de 5% do consumo de electricidade comparativamente ao ano anterior. Esta redução reflecte genericamente os benefícios das medidas de eficiência energética implementadas.

Considerando um factor normalizado, as emissões relacionadas com a electricidade adquirida em 2013 diminuíram em cerca de 1.252 tCO₂, cerca de menos 11% comparativamente com o último ano.

-9%
emissões CO₂ (âmbito 1 e 2) Var. 2012-2013

■ EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 1 E 2 DA SÉRIE HISTÓRICA DO SANTANDER TOTTA tCO₂e



⁶ Ver mais informações em www.ghgprotocol.org

⁷ WBCSD/WRI – World Business Council for Sustainable Development/World Resources Institute

■ EMISSÕES DE GEE DO SANTANDER TOTTA, DESDE 2005 ATÉ 2013

Âmbito	Actividade	Emissões 2005 (t CO ₂ e)	Emissões 2006 (t CO ₂ e)	Emissões 2007 (t CO ₂ e)	Emissões 2008 (t CO ₂ e)	Emissões 2009 (t CO ₂ e)	Emissões 2010 (t CO ₂ e)	Emissões 2011 (t CO ₂ e)	Emissões 2012 (t CO ₂ e)	Emissões 2013 (t CO ₂ e)
Âmbito 1 emissões directas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	21	9	8	8	10	11	10	6	10
	Equipamentos a gás natural	20	16	21	22	19	17	17	14	14
	Frota da empresa (gasóleo e gasolina)	520	295	202	833	594	916	632 ⁸	753	811
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/ refrigeração	Nd ⁹	20	Nd ⁹	105	105	Nd ⁹	Nd ⁹	Nd ⁹	241
Total Âmbito 1		561	340	231	969	728	944	658	773	1 076
Variação			-39%	-32%	319%	-25%	30%	-30%	17%	39%
Âmbito 2 emissões da produção de electricidade adquirida à EDP e Endesa	Consumo de electricidade adquirida ¹⁰	25.014	20.860	19.828	16.189	14.559	12.820	11.532	10.458	9.177 ¹¹
	Normalização do consumo de electricidade ¹²	16.112	15.238	16.161	14.627	14.967	15.140	13.456	11.393	10.116
Total Âmbito 1+ 2		25.575	21.200	20.059	17.157	15.287	13.764	12.190	11.231	10.253
Variação			-17%	-5%	-14%	-11%	-10%	-11%	-8%	-9%
Total Âmbito 1 + 2 normalizado		16.673	15.578	16.392	15.595	15.695	16.084	14.115	12.165	11.192
Variação			-7%	5%	-5%	1%	2%	-12%	-14%	-8%
Pegada de Carbono individual (tCO₂/colaborador)		4,3	3,6	3,4	2,9	2,5	2,4	2,1¹³	2,0	1,8
Variação			-16%	-6%	-14%	-14%	-6%	-10%	-6%	-7%

⁸ Desde o ano 2011 a frota automóvel do Santander Totta passou a ser exclusivamente a gasóleo.

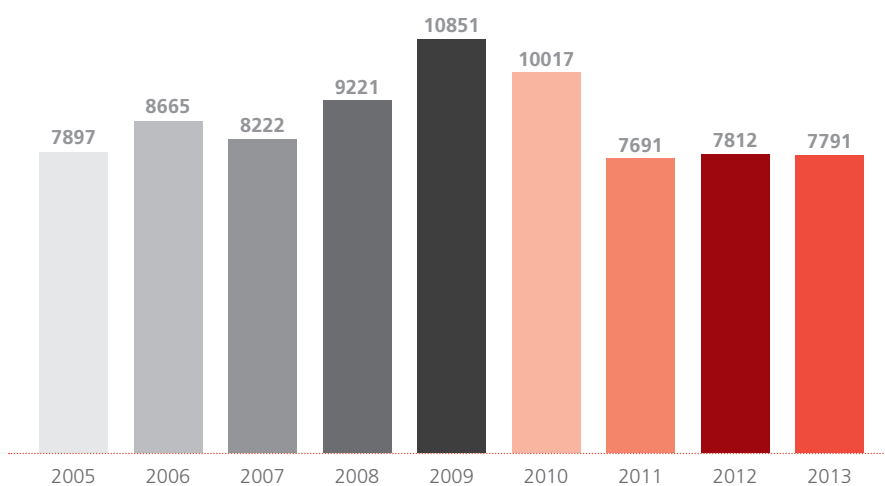
⁹ Não foi possível recolher a informação de base necessária para a estimativa desta actividade.

¹⁰ O valor de 2011 das emissões de âmbito 2 foi recalculado para reflectir a alteração do factor disponibilizado pela ERSE para a EDP (237 g CO₂e/kWh).

¹¹ Dada a falta de informação disponível relativamente ao ano 2013 no site da ERSE, a entidade reguladora dos serviços energéticos, os factores de emissão (FE) são provenientes dos comercializadores de energia eléctrica e representam a informação mais recente disponível publicamente. Apenas a Endesa não disponibilizou a informação relativa a 2013, sendo o FE utilizado de 2012. A desagregação por fonte de energia primária é feita com base nos dados divulgados pelos próprios comercializadores.

¹² Para uma melhor comparação das emissões associadas à produção de electricidade adquirida nos 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 O valor foi recalculado, devido à correcção do número de colaboradores para o ano 2011.

■ EVOLUÇÃO TEMPORAL DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 3
t CO₂e

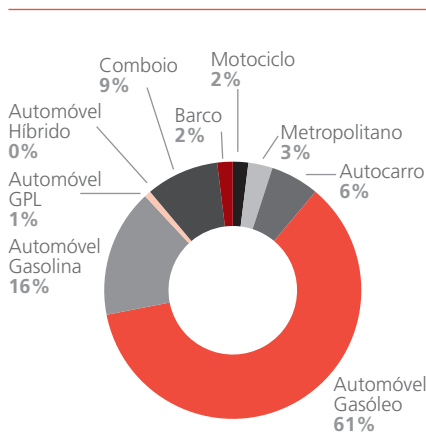
Na tabela são apresentados os valores das emissões de GEE associadas à actividade do Santander Totta em Portugal nos últimos 9 anos de reporte.

Verifica-se que em 2013 a intensidade carbónica (âmbito 1 e 2) por colaborador, embora se tenha mantido aproximadamente constante (1,8 t CO₂e/colaborador), sofreu um decréscimo de 7% face ao ano 2012. Tal facto representa uma redução das emissões individuais dos colaboradores do Santander Totta de 57% em relação a 2005.

Em termos evolutivos, as emissões de âmbito 3 foram praticamente constantes, com uma variação de apenas -0,26% em 2013 face ao ano passado. A figura em baixo representa a evolução temporal das emissões de âmbito 3, entre 2005 e 2013.

Em 2013 analisou-se novamente a mobilidade dos colaboradores do Banco, tendo obtido uma taxa de resposta de 48,79%. As viagens pendulares que os colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são, ainda na sua grande maioria, por automóvel (77%) e, no total, contribuem com a maioria das emissões que se verificam neste âmbito (85%). A segunda preferência dos colaboradores é o comboio, contribuindo com 6% para as emissões totais, e depois o autocarro, com 5%.

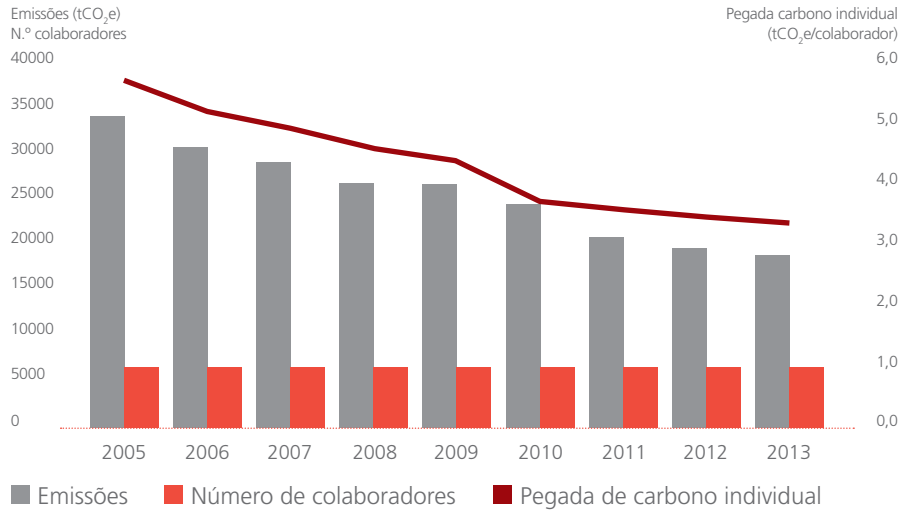
MEIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PELOS COLABORADORES DO SANTANDER TOTTA NAS VIAGENS PENDULARES



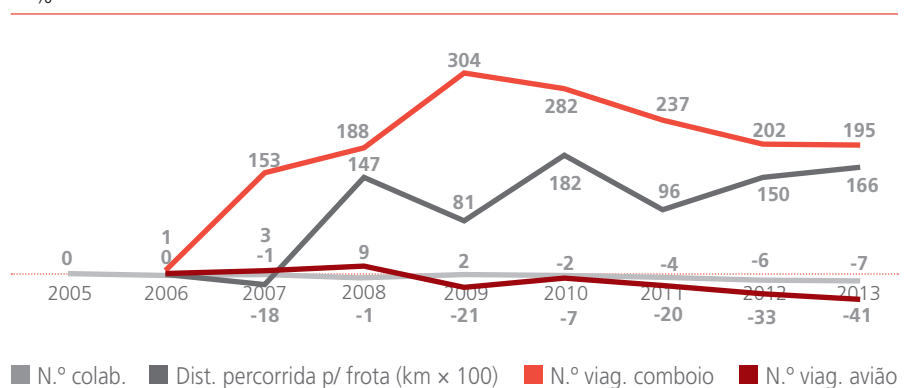
As emissões associadas às viagens de avião registaram uma diminuição de 12% face a 2012, com uma diminuição equivalente no número de voos. Em matéria de emissões associadas às deslocações CTC, registou-se um aumento de cerca de 2%, enquanto as viagens de serviço em comboio verificaram uma redução face a 2012 em 23%. Estes resultados vêm comprovar o efectivo sucesso da política de deslocações em serviço e das acções de sensibilização relativamente à mobilidade.

O Santander Totta registou este ano resultados bastante favoráveis ao nível da redução de consumos energéticos, que no seu total decresceu 5%, bem como ao nível do consumo de

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES GLOBAIS, NÚMERO DE COLABORADORES, E INDICADOR EMISSÕES POR COLABORADOR, DESDE 2005 ATÉ 2013



RELAÇÃO ENTRE A QUANTIDADE DE COLABORADORES E BALCÕES E A DISTÂNCIA PERCORRIDA PELA FROTA AUTOMÓVEL, N.º DE VIAGENS DE COMBOIO E DE AVIÃO ENTRE 2005 E 2013



electricidade por colaborador, que registou uma diminuição de 7% face a 2012. Na totalidade das suas actividades em 2013, o Banco assistiu à redução de 94 colaboradores e de 27 balcões.

Este sucesso tem sido construído, não só com o investimento em medidas de base tecnológica, mas também comportamental por parte do Santander Totta, o que se reflecte no valor global da pegada de carbono.

Política de Mobilidade

A mobilidade em serviço dos colaboradores é da maior importância para o Santander Totta. Neste sentido,

as viagens de comboio, de avião e a distância percorrida pela frota são monitorizadas desde 2006.

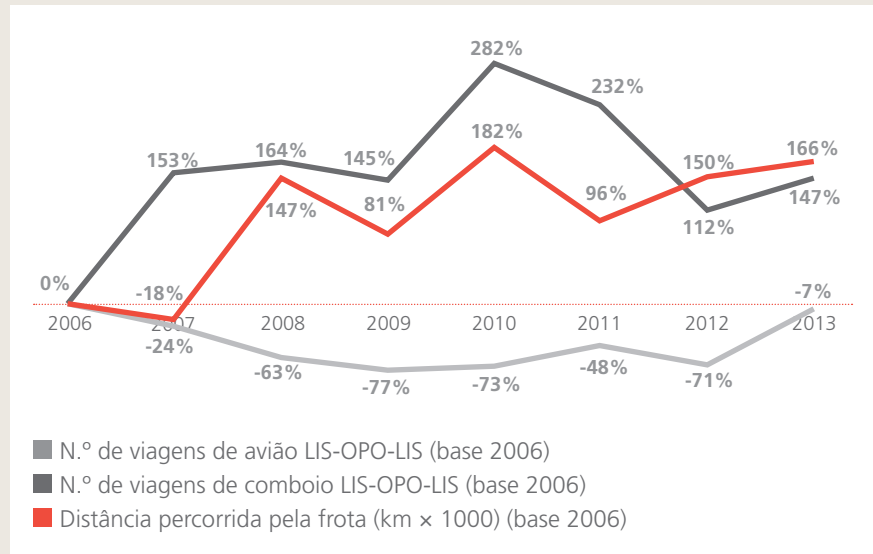
A política de incentivo do Banco à utilização de alternativas menos poluentes de deslocação continua a demonstrar bons resultados no que diz respeito à alteração progressiva dos hábitos e comportamentos dos colaboradores. Exemplos disso são a telepresença e a videoconferência e, caso a deslocação seja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

As deslocações em comboio, o meio de transporte mais amigável do

SE PUDER IR DE COMBOIO NÃO VÁ DE CARRO

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

Adicionalmente, foram informados de que o Banco privilegia a utilização dos meios de transporte colectivos mais amigos do ambiente 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 2013, a quantidade de deslocações Lisboa - Porto em comboio foi 36% inferior ao ano passado, ao passo que aumentou 147% face ao ano 2006. As deslocações em avião entre Lisboa - Porto diminuíram 44% face a 2012 e 7% face a 2006. A distância percorrida em automóvel

aumentou 27% face a 2012 e 166% face ao ano base, 2006. Esta conjugação de valores demonstra que face a 2006, a escolha de meios alternativos à deslocação têm-se vindo a enraizar e que, face a 2012, houve uma redução global no número de viagens.

ambiente, registaram um aumento substancial de 195% em 2013 face a 2006 e uma diminuição de apenas 2% face a 2012. Na mesma linha orientadora, resultante da política de limitação da utilização das viagens de avião, verifica-se uma redução de 41% face a 2006 e de 12% em relação a 2012.

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 da sensibilização e informação aos colaboradores e aos diferentes stakeholders sobre as boas práticas a adoptar em prol de um desenvolvimento sustentável.

Envolvimento de Fornecedores

A responsabilidade ambiental é extensível aos mais de 500 fornecedores do Banco. Neste sentido, o pedido de homologação é feito em dois níveis distintos: a facturação ao Banco e o risco operacional, estando este último directamente relacionado com a continuidade do negócio. Os pontos sujeitos a análise para aceitação são os seguintes:

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

Envolvimento de Colaboradores

Campanha "Dê uma pausa ao planeta"

Esta campanha dirige-se a todos os colaboradores do Banco e 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.

Em 2013, manteve-se activa a comunicação da campanha através dos suportes de comunicação interna e de iniciativas levadas a cabo pelos colaboradores.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Distância percorrida pela frota (km x 1000)	2.378	1.726	1.415	4.260	3.117	4.869	3.379	4.308	4.585
Nº de viagens de comboio	-	202	512	582	817	772	681	610	596
Nº de viagens de avião	-	3.199	3.282	3.492	2.539	2.987	2.557	2.136	1.876
Horas de videoconferência/telepresença	-	-	-	219	896	961	1.262	1.661	1.888
Número de videoconferências/telepresenças	-	-	-	154	605	694	900	1.076	1.218
Nº de viagens de avião - Lisboa - Madrid	-	-	-	1.968	962	1.015	1.081	748	985
Nº de viagens de avião no continente	-	-	-	663	497	742	559	313	254

Outras Iniciativas

Aquisição de Créditos de Carbono Pão de Todos – carbon free

A realização da edição de 2013, parceria entre o Banco e a CAIS, em Lisboa e no Porto envolveu centenas de colaboradores voluntários e todos os cidadãos que visitaram as tendas repartidas pelas duas cidades na época de Natal.

Nesta edição as emissões associadas à produção do pão para esta iniciativa foram compensadas recorrendo ao Carbonfree, o selo da responsabilidade climática®. Para isso, foram adquiridos créditos de carbono certificados pelas Nações Unidas no montante equivalente a estas emissões (10 t CO₂e) provenientes de um projecto de redução de emissões nas Honduras.

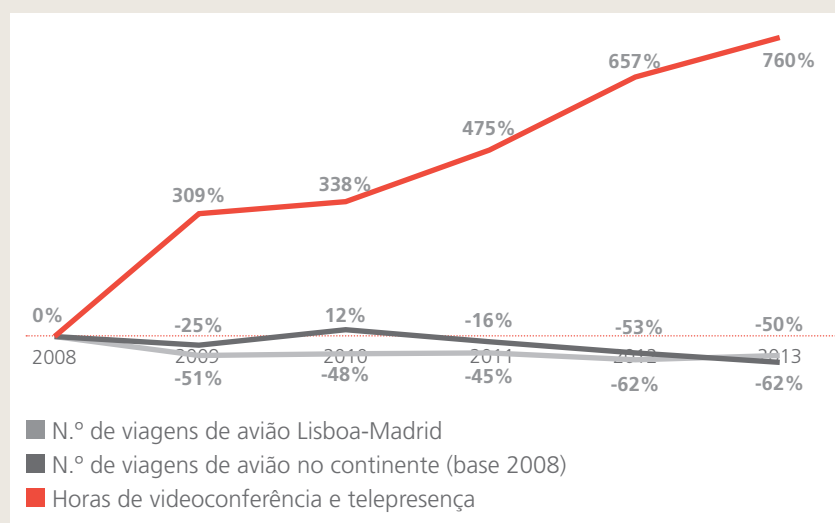
Fornos Eficientes nas Honduras

Este projecto consiste na distribuição de fornos eficientes em 200 comunidades rurais nas Honduras, na América Central. Este projecto permite a redução do tempo de cozimento, diminui a quantidade de biomassa necessária, reduzindo a pressão sobre as florestas, e melhora a saúde das populações que utilizam estes fornos (principalmente mães e crianças) ao diminuir os poluentes atmosféricos dentro das habitações. Para além de todos estes benefícios sociais e ambientais, este projecto é um motor de desenvolvimento da economia local, criando uma cadeia de fabrico, marketing e distribuição deste tipo de fornos mais eficientes e ainda contribui para a poupança do orçamento familiar.


■ PROMOÇÃO DA VIDEOCONFERÊNCIA E DA TELEPRESENÇA

O efeito prático da implementação da videoconferência no Santander Totta tem sido surpreendente. As horas de reuniões “virtuais” aumentaram 760% face a 2008 e 14% face a 2012. Apesar de os colaboradores terem sentido mais necessidade de se deslocar a Madrid, com um aumento de 32% face ao ano passado, mas 50% inferior ao ano 2008, o número de viagens global diminuiu 10% relativamente ao ano 2012.

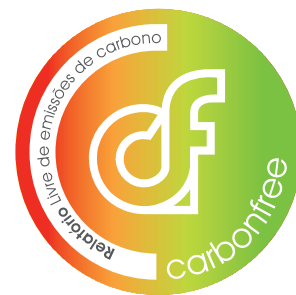
Relação entre as horas de videoconferência e o número de viagens de avião realizadas em território nacional (Porto ou Faro) e viagens de avião de Lisboa a Madrid, tendo por base o ano de 2008.



Pormenor do Stand do Santander Totta, premiado com um green award, no Festival Green Fest.



PROCESSO DE
ELABORAÇÃO
DO RELATÓRIO



Sobre o Relatório

Com o objectivo de dar a conhecer aos seus stakeholders as suas actividades e desempenho durante o ano 2013, o Santander Totta apresenta o seu nono 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. Nos casos em que não é apresentada uma resposta ao indicador a sua justificação é apresentada no Índice Remissivo GRI. Encontram-se apenas excluídos da tabela GRI os indicadores complementares que foram considerados como não materiais pela análise de materialidade realizada.

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 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.

Definição do Conteúdo e Materialidade

A informação incluída no documento foi seleccionada também tendo em consideração uma análise de materialidade realizada pelo Grupo Santander, e que se encontra divulgada nas páginas 103 e 104 do relatório de sustentabilidade de 2013 disponível em www.santander.com. Para além da descrição dos stakeholders mais relevantes, e da forma de envolvimento, o documento apresenta ainda a metodologia da análise de materialidade realizada, bem como os temas mais relevantes.

Este relatório responde aos temas materiais identificados, apresentando o desempenho do Banco para esses temas através dos indicadores GRI.

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.

Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária:

Assumiu-se que a frota automóvel tem um consumo específico de 7 l/100km.

Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade
	-		11514	
Consumo de gasóleo	4 584 977	km	11382	GJ
	3 710	l	132	
Consumo de gás natural	6 565	m ³	249	

Consumo indirecto de energia, segmentado por fonte primária:

Na transformação dos consumos de electricidade para GJ foi utilizado o factor de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ¹.

¹ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

Dada a falta de informação disponível relativamente ao ano 2013 no site da ERSE, a entidade reguladora dos serviços energéticos, os factores de emissão (FE) são provenientes dos comercializadores de energia eléctrica e representam a informação mais recente disponível publicamente. Apenas a Endesa não disponibilizou a informação relativa a 2013, sendo o FE utilizado de 2012. A desagregação por fonte de energia primária é feita com base nos dados divulgados pelos próprios comercializadores.



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 2013.

Fonte de energia primária	EDP SU 2013		Endesa 2012		EDA 2013		EEM 2013	
	Mix energético	Consumo por fonte de energia primária (GJ)	Mix energético	Consumo por fonte de energia primária (GJ)	Mix energético	Consumo por fonte de energia primária (GJ)	Mix energético	Consumo por fonte de energia primária (GJ)
Carvão	8,20%	3 542	38,20%	24 875	-	-	-	-
Diesel	-	-	-	-	65,20%	346	74,49%	1 445
Hídrica	13,90%	6 004	18,90%	12 307	3,70%	20	8,97%	174
Eólica	49,60%	21 424	5,20%	3 386	9,00%	48	9,72%	189
Geotérmica	-	-	-	-	22,00%	117	-	-
Gás Natural	2,40%	1 037	21,90%	14 261	-	-	-	-
Outras Renováveis	5,40%	2 332	0,60%	391	10,00%	53	3,79%	74
Outras	20,50%	8 855	15,20%	9 898	-	-	3,03%	59
Total		43 194		65 117		584		1 940

Índice de Conteúdos GRI

■ ESTRATÉGIA E ANÁLISE

UNGC	GRI	Página/Observações
1.1	Mensagem do Presidente	2, 3, 4
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	14-16, 18, 19

■ PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

UNGC	GRI	Página/Observações
2.1	Denominação da organização relatora.	Banco Santander Totta SGPS SA
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	12, 13, 20, 33-36
2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures.	Pág. 4-6 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
2.4	Localização da sede social da organização.	Pág. 64 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. 64 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
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.	6, 10

■ PARÂMETROS DO RELATÓRIO

UNGC	GRI	Página/Observações
3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	76
3.2	Data do último relatório publicado.	76
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	76
3.4	Contacto para esclarecimentos referentes ao relatório, incluindo o endereço eletrónico.	84
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.	76
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).	76
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 existiram
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.	76
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 relatório, sempre que relevantes
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não ocorreram alterações significativas, mas sempre que tenham existido estão mencionadas ao longo do relatório
3.12	Tabela que identifica o local das informações no relatório.	78
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	A informação incluída neste relatório resulta dos sistemas internos da gestão da empresa, não tendo sido submetida a verificação externa. Contudo os elementos reportados corporativamente foram auditados.

■ 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.
	4.2	Indicar se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, diretor executivo.
	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.
	4.4	Mecanismos que permitam a Acionistas e Colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.
	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).
	4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar conflitos de interesse.
	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.
	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.
	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.
	4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.
	4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.
	4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.
	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.
	4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.
	4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.
	4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.
	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.

■ ABORDAGENS DE GESTÃO

GRI	Página/Observações
Económica	7-9
Ambiental	37, 38, 65, 66
Práticas laborais	43-50
Direitos Humanos	16, 19, 63
Sociedade	24-26, 52, 53
Responsabilidade pelo produto	30, 31
Indicadores do suplemento do setor financeiro da GRI	33, 34, 37, 38

DESEMPENHO AMBIENTAL

GRI		Página/Observações
EN1	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume.	69, 70
EN2	Porcentagem 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	Consumo direto de energia, por fonte de energia primária.	68
EN4	Consumo indireto de energia, por fonte primária.	68
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	68
EN6	Iniciativas para fornecer serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis.	37, 38, 68-74
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados.	68, 72-74
EN8	Consumo total de água, por fonte.	68
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água.	Uma vez que a actividade do Banco não é consumidora intensiva de água e que a água é totalmente proveniente da rede pública, considera-se que o Banco não gera impactes nas fontes hídricas.
EN10	Porcentagem 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.	71, 72
EN17	Outras emissões relevantes e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.	71, 72, 73
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e reduções alcançadas.	72-74
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	NA
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.	69, 70
EN23	Número e volume total de derrames significativas.	As operações do Santander Totta não geram derrames.
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	As operações do Santander Totta não 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.	37, 38
EN27	Porcentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	Indicador não aplicável à atividade.
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.	72-74
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo.	69

■ 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.	37, 38, 65, 66
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	Pág. 95, 97, 98, 99, 177, 178 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo.	Não foi recebido apoio financeiro
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	O rácio regista o valor de 1,75, atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 848,80 e o salário mínimo em 2013 está fixado em 485,00
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com Fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	62, 63
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, as competências dos colaboradores são o factor determinante. Em 2013 a maioria dos membros 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, 8
EC9	Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	7, 52

■ DESEMPENHO SOCIAL / PRÁTICAS LABORAIS

GRI		Página/Observações
LA1	Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	43
LA2	Total de funcionários e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.	43, 44
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	Percentagem 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 à disponibilidade do próprio.
LA7	Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho.	48
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.	45, 48, 49
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.	47
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	46, 47
LA12	Funcionários que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Todos os colaboradores são avaliados regularmente.
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.	Informação disponível na página 4-6 do Relatório e Contas disponível em www.santandertotta.pt 43
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 SOCIAL / DIREITOS HUMANOS

GRI		Página/Observações
HR1	Percentagem e número de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	63
HR2	Percentagem de principais Fornecedores submetidos a avaliações relativas a direitos humanos.	63
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.	No âmbito de formações internas, foi abordado o tema dos Direitos Humanos. O número de horas de formação não foi contemplado, dado que a temática se inseriu dentro de uma formação temática sobre sustentabilidade, mais global.
HR4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas.	Não ocorreram.
HR5	Casos de risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva.	Não 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	Operações que tenham 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	Operações 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.	Os fornecedores de segurança seguem os requisitos de homologação de fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em outsourcing. Todos os fornecedores homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, onde estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.
HR9	Incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.	Não aplicável

■ DESEMPENHO SOCIAL / SOCIEDADE

GRI		Página/Observações
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo o momento da sua instalação, durante a operação, e no momento da sua retirada.	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 em todas as fases da sua actividade.
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção.	Pág. 20 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander disponível em www.santandertotta.pt
SO3	Percentagem de Funcionários que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção.	26, 47
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram registados casos de corrupção.
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e 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.
SO8	Multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos.	Em 2013 foi concluído 1 processo de contra-ordenação no valor de 5.000 euros.

■ DESEMPENHO SOCIAL / 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 diretos na saúde e a segurança.
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 diretos 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.	Os produtos e serviços do Santander Totta, cumprem um normativo rígido com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão como o Banco de Portugal e de auditorias externas realizadas aos processos do banco.
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente.	30-32
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	O Banco possui procedimentos internos para verificação da conformidade da informação veiculada aos clientes com os regulamentos existentes. O Banco é também membro do Instituto Civil de auto-disciplina de publicidade.
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Em 2013 foram concluídos 8 processos de contra-ordenação no valor de 121.000 euros.

■ INDICADORES DO SUPLEMENTO GRI PARA O SECTOR FINANCEIRO

GRI		Página/Observações
FS1	Políticas com aspetos ambientais e sociais aplicadas às linhas de negócio	33, 34, 37, 38
FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de negócio.	37, 38
FS3	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos.	37, 38
FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	46, 47
FS5	Interação com os Clientes/Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.	33, 34, 37, 38, 63
FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	33, 34
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	Apesar de não ser apresentado o valor de todos os produtos e serviços com benefício social, estes encontram-se descritos nas páginas 33 a 36.
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	33-36
FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	20, 21, 25, 37, 38
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfólio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais.	37, 38
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	A resposta a este indicador pode ser encontrada no relatório de sustentabilidade do Grupo, na páginas 30-40 e 42 a 44.
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.	29, 30
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	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.	33 a 36
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	36, 59

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

2014, 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

