



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

Queremos contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas



Santander, um Banco responsável e sustentável

O Banco Santander desenvolve a sua atividade de forma responsável, contribuindo para o desenvolvimento económico e social das comunidades em que está presente, tendo em conta o seu impacto sobre o meio ambiente e fomentando as relações estáveis com os seus principais grupos de interesse.

A nossa missão

Contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas

A nossa visão

Ser o melhor banco comercial, ganhando a confiança e lealdade dos colaboradores, clientes, acionistas e da sociedade

A nossa forma de fazer as coisas

Simple | Próximo | Justo

Responsável com os nossos grupos de interesse



- Atraímos, retemos e comprometemos os melhores colaboradores.
- Construimos relações de confiança, e de longo prazo, com os nossos clientes.
- Oferecemos um dividendo e um retorno atrativo e sustentável aos clientes.
- Mantemos relações estáveis com os nossos fornecedores.

Comprometido com o desenvolvimento social e económico



Mantemos um forte compromisso com o Ensino Superior, como eixo principal do nosso investimento social. Contribuímos também para o desenvolvimento das comunidades com iniciativas de apoio à educação infantil, empreendedorismo e criação de emprego, educação financeira, arte e cultura.

O nosso círculo virtuoso



* O número total de clientes corresponde a qualquer pessoa que tenha pelo menos um produto ou contrato de serviço existente.
** Refere-se ao número de pessoas apoiadas através de programas de investimento social, e de produtos e serviços com uma componente social e/ou ambiental. Não inclui o Santander Universities.

Banco Santander: Um Modelo de negócio diferencial



1 Os 125 milhões de clientes do Grupo Santander e a massa crítica em 10 mercados principais impulsionam o crescimento rentável



2 A diversificação geográfica gera benefícios previsíveis, que supõe menos necessidades de capital



3 Modelo de filiais com forte cultura de colaboração que promove a eficiência e excelência de serviço



1º Banco da Europa

segundo o Dow Jones Sustainability Index

INCLUSÃO FINANCEIRA

Em 2015, o Santander ajudou 390.000 pessoas a obter acesso a educação financeira e a microcréditos.

SOLUÇÕES AMBIENTAIS

Financiámos em 2015 projetos de energias renováveis que permitiriam fornecer energia a 6,8 milhões de lares.

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

O Santander demonstrou elevados *standards* de transparência e ética no seu governo corporativo e nas relações com os seus clientes.

Para conhecer melhor os nossos programas de sustentabilidade e como estamos a contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas visite www.santander.com

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

Simples | Próximo | Justo

 **Santander**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016



- 6** Mensagem do Presidente da Comissão Executiva
- 9** Governo corporativo
- 10** Gestão de riscos
- 14** Governo para a sustentabilidade
- 15** Modelo de gestão para a sustentabilidade no Santander Totta
- 17** Diálogo e criação de valor para os grupos de interesse
- 18** Sustentabilidade do Santander ao serviço dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- 19** Principais reconhecimentos do mercado
- 20** Contribuição económica
- 22** Visão e criação de valor
- 24** Colaboradores
- 34** Clientes
- 44** Acionistas e investidores
- 48** Investimento na comunidade
- 62** Meio ambiente e alterações climáticas
- 74** Fornecedores
- 78** Informação complementar

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

A nossa ambição é sermos o melhor Banco comercial, contribuindo para o desenvolvimento dos negócios e para o apoio às famílias.



O ano de 2016 foi marcado por indicadores positivos nas finanças públicas e no emprego, revelando ainda a necessidade de um maior estímulo ao crescimento da economia e do investimento produtivo.

Neste enquadramento o Banco Santander Totta, na senda de um percurso sustentado ao longo dos últimos anos, evidenciou um comportamento muito positivo. Crescemos apesar do contexto adverso que a Banca tem vindo a atravessar. Voltámos a afirmar-nos como parceiro sólido e justo para os nossos clientes e colaboradores, ao mesmo tempo que comprovámos ser um investimento rentável para os acionistas. Demonstrámos o nosso apoio à sociedade, contribuindo para a sua prosperidade e desenvolvimento sustentável. Por tudo isto, renovamos a nossa ambição de ser o melhor Banco comercial, contribuindo para o desenvolvimento dos negócios e para o apoio às famílias.

O Banco Santander Totta fechou o ano de 2016 com um resultado líquido de 395,7 milhões de euros, o que corresponde a um acréscimo de 35,9% em relação ao período homólogo e um rating destacado, superior ao atribuído à República pelas diversas agências de notação.

Acionistas

Apresentando os melhores resultados da banca portuguesa, o Santander Totta foi objeto de um reconhecimento público impar, tendo vencido todos os prémios atribuídos aos grandes Bancos portugueses pelas publicações de referência nacionais e internacionais. Por outro lado, vários estudos colocaram também a instituição como o primeiro Banco em solidez, o primeiro em confiança dos consumidores, o primeiro em satisfação dos clientes e o mais comprometido com a sociedade.

Durante 2016, foi desenvolvido o modelo de relação multicanal. Passou-se a barreira dos 500 mil clientes digitais e melhorou-se o acesso através dos vários canais eletrónicos; ao mesmo tempo, prosseguiu-se a racionalização da rede de balcões físicos, especializando e personalizando a relação com os clientes. Foi ainda inaugurado um

novo balcão em Lisboa, que é o protótipo do “balcão do futuro” e que conjuga acessos eletrónicos com a relação presencial, que continuará a existir.

Clientes

Foi também aprofundado ao longo do ano o modelo de segmentação dos clientes através do Mundo 1|2|3 e do Select para os clientes particulares. As quotas de produção de crédito à habitação a clientes atingiram cerca de 19%, verificando-se que um em cada cinco créditos à habitação fossem contratados no Santander Totta.

O Advance continuou a mostrar o seu potencial como programa de apoio às empresas. Com uma oferta diferenciadora em relação à concorrência, disponibilizou uma vasta gama de soluções financeiras e não financeiras, destinadas a apoiar o desenvolvimento da economia, ajudando as empresas a crescer, contribuindo ativamente para o desenvolvimento dos seus negócios e apoiando-as na sua internacionalização. Através dele, o Banco proporcionou mais de 330 estágios e promoveu cursos de formação para os executivos de empresas nos quais participaram 449 empresas em 2016 e mais de 1770 desde o início do projeto. Esta iniciativa afirmou o Santander Totta como um parceiro estratégico do tecido empresarial português.

A Box Santander Advance Empresas foi também um marco digno de referência, constituindo-se numa iniciativa pioneira que materializa um novo conceito de proximidade entre o Banco, as empresas e as universidades, num espaço de encontro e de partilha de conhecimentos, boas práticas, ideias e emoções. Durante 2016 foram visitadas 4 cidades – Aveiro, Leiria, Coimbra e Faro – prevendo-se que durante 2017 continue a percorrer várias outras cidades portuguesas.

Em resultado de toda esta ação, o Santander Totta reforçou a sua posição de Banco de referência das empresas: a quota de produção de crédito às empresas ascendeu a 17% e nos financiamentos abaixo de 1 milhão de euros o Banco representa já 18% dos contratos feitos em Portugal.



A nível social foram apoiadas mais de 80 Instituições e Associações do terceiro setor através de apoios, donativos e doações dos nossos colaboradores, tendo mais de 7.500 pessoas beneficiado diretamente com ações apoiadas pelo Banco.





O novo edifício simboliza de forma evidente a aposta do Grupo Santander em Portugal e na sua economia e é um exemplo claro de qualidade arquitetónica e de respeito pelo ambiente.



Sociedade

Ao longo 2016 foram investidos mais de 6,8 milhões de euros em projetos de responsabilidade social.

O Santander Totta continuou a ser o Banco das Universidades, dando sequência às 49 parcerias com Instituições do Ensino Superior, concedendo 975 bolsas e prémios e apoiando o nascimento do novo campus da NOVASBE em Carcavelos. Fomentou-se o empreendedorismo, a mobilidade e a empregabilidade.

A nível social foram apoiadas mais de 80 Instituições e Associações do terceiro setor através de apoios, donativos e doações dos nossos colaboradores, tendo mais de 7.500 pessoas beneficiado diretamente com ações apoiadas pelo Banco.

Foi ainda lançado o Prémio de Voluntariado Universitário e o resultado foi surpreendente. Candidataram-se mais de 50 projetos, todos com impacto importante na sociedade.

O Santander Totta viu a suas instalações ampliadas, de forma a reunir praticamente a totalidade dos seus serviços centrais na Rua da Mesquita. Representando um investimento de 28,5 milhões de euros, o novo edifício simboliza de forma evidente a aposta do Grupo Santander em Portugal e na sua economia e é um exemplo claro de qualidade arquitetónica, do respeito pelo ambiente, tendo-se adotado sistemas que permitem a redução energética significativa em relação às soluções convencionais, como sistemas de iluminação led, ar condicionados com um inovador sistema de indução que se caracteriza pelo conforto térmico e ausência de ruídos, sistema de *freecooling* e aproveitamento das águas pluviais para rega da cobertura que está inserida no corredor verde de Monsanto.

Em linha com esta cultura, e com o propósito de beneficiar os nossos clientes, foi também desenvolvida uma estratégia de marketing mais emocional, em que os territórios do desporto e da música foram instrumentos preponderantes, procurando reforçar os valores de Banco agregador e de expressão nacional, com um posicionamento mais aspiracional e uma maior notoriedade da marca Santander Totta.

O Banco renovou o selo ISO9001, que constitui uma referência internacional de gestão de qualidade, sendo o único Banco em Portugal com toda a sua atividade global certificada.

Colaboradores

Prosseguimos com o reforço da cultura corporativa, baseada num conjunto de comportamentos que estão já a permitir novas fórmulas de colaboração, interação e trabalho, visando também conciliar a vida profissional e pessoal, com claros benefícios para os colaboradores. Um dos exemplos do sucesso desta cultura é a renovação do nosso certificado como Empresa Familiarmente Responsável (EFR), sendo reconhecidos desde 2010.

Hoje são já 70 as medidas que se encontram ao dispor dos colaboradores e que vão ao encontro do objetivo do Santander, de ser o melhor Banco onde trabalhar. O Banco tem mantido diversas medidas de apoio aos seus profissionais, como a comparticipação do passe social, dos livros escolares e das propinas do ensino superior, dirigidas aos colaboradores com níveis salariais mais baixos.

Gostaria de endereçar uma palavra de apreço a todos os colaboradores, que ao longo do ano, estiveram presentes em projetos de voluntariado, ou que participaram em ações de doações para instituições ou associações de solidariedade social que apoiámos. Encontra-se neste âmbito a campanha levada a cabo no Natal para angariar fundos para a Casa Acreditar do Porto, e também da larga participação no programa de voluntariado da *Junior Achievement*.

Em resumo, para os excelentes resultados do Santander Totta foi decisivo o trabalho dos seus colaboradores nas mais variadas funções e geografias, cuja dedicação e empenho são elementos fundamentais para o funcionamento eficaz da instituição e para concretizarem o propósito de sermos cada vez mais um Banco Simple, Próximo e Justo.

António Vieira Monteiro

Presidente da Comissão Executiva do Banco Santander Totta

Governo corporativo

O Santander conta com um governo corporativo sólido, baseado numa cultura de valores fortes que garante uma gestão alinhada com os interesses dos nossos *stakeholders*.

O governo corporativo constituiu um fator essencial para a alavanca de criação de valor.

» Comissão Executiva do Banco Santander Totta

João Baptista Leite

Tecnologia; Operações; Integração de Dados; Segurança Informática e Risco Tecnológico

Pedro Castro e Almeida

Rede de Empresas; Negócio Internacional; Institucionais; Fomento à Construção; Banca Global e Corporativa; Gestão de Ativos e Seguros enquanto Banco Comercializador/Mediador

José Leite Maia

Redes de Particulares e Negócios; Private; Controlo e Dinamização da Rede P&N; Promotores e Mediadores Imobiliários; Internacional (emigrantes); e Irregulares

Luís Bento dos Santos

Comunicação; Marketing Corporativo; Qualidade e "Public Policy"

Manuel Franco Preto

Financeira; Fiscalidade; Organização e Custos; Inteligência Comercial (íntegra Produtos, Marketing e CRM); Imóveis e Serviços Gerais



Inês Oom de Sousa

Meios de Pagamento; Multicanalidade; Segmentos, Universidades; Área de Sustentabilidade

António Vieira Monteiro

Presidente da Comissão Executiva Riscos, Controlo de Riscos e Auditoria Interna; Contabilidade e Controlo de Gestão

José Carlos Sítima

Secretaria-Geral; Assessoria Jurídica; "Compliance"; Prevenção de Branqueamento de Capitais; Inspeção; Recuperações e Desinvestimento; Recursos Humanos

» Santander Totta

A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no artigo 278º, nº 1, alínea b) do CSC. São órgãos sociais: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria, existindo ainda um revisor Oficial de Contas. O Conselho de Administração integra uma Comissão Executiva na qual estão delegados todos os poderes permitidos pelo artigo 407º, nº 4 do CSC. É o órgão responsável pela gestão corrente dos negócios e pela representação do Banco seguindo continuamente a evolução dos negócios sociais, nomeadamente através da análise dos projetos em curso, ou a desenvolver, bem como dos resultados atingidos. Integram

ainda os órgãos de administração o Comité de Remunerações, composto por membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, e o Comité de Riscos, composto por membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, com as competências estatuídas no artigo 115º-L do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). Estão constituídos múltiplos Comités de base interdisciplinar que fazem o seguimento e controlo de toda a atividade da instituição, e que poderão ter competências delegadas dos órgãos de administração.

ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS DO SANTANDER TOTTA

- Mesa da Assembleia Geral
- Conselho de Administração
- Comissão Executiva
- Comissão de Auditoria
- Comité de Riscos
- Conselho Fiscal
- Comissão de Vencimentos

Gestão de riscos

A gestão de risco e a função de *compliance* e de conduta são fundamentais para o Grupo continuar a ser um Banco sólido, seguro e sustentável.

Risk Pro. Princípios da nossa cultura de riscos



RESPONSABILIDADE:

A gestão de riscos é responsabilidade de todos.



DESAFIO:

Devemos questionarmo-nos no nosso dia a dia tudo o que fazemos e perguntarmo-nos se é a melhor forma de gerir os riscos.



RESILIÊNCIA:

O Banco deve ser flexível e prudente para assegurar a sua sustentabilidade nos diferentes cenários.



SIMPLICIDADE:

Se falamos de riscos falamos de simplicidade e clareza.



ORIENTAÇÃO AO CLIENTE:

Toda a nossa gestão de riscos deve estar orientada para o cliente.

TRÊS LINHAS DE DEFESA

1. Funções de negócio que tomam ou geram exposição a um risco
2. Funções de:
 - controlo e supervisão de riscos
 - cumprimento e conduta
3. Função auditoria interna

» A gestão de riscos no Santander Totta

O Santander Totta tem desenvolvido uma política de prudência na gestão do risco, em simultâneo com a utilização de técnicas avançadas, que se têm demonstrado decisivas na sustentabilidade e recorrente obtenção de resultados.

A política de riscos do Santander Totta está orientada para manter um perfil médio-baixo e previsível de um conjunto de riscos, constituindo o seu modelo de riscos um fator chave no cumprimento dos objetivos estratégicos definidos.

» Código de conduta

A ética é uma parte integrante da cultura e dos valores corporativos do Banco Santander Totta, em linha com o que é característico do Grupo Santander. O Código Geral de Conduta estabelece os princípios éticos e as regras de conduta que regem o desempenho de todos os colaboradores do Grupo, incluindo a igualdade de oportunidades e a não discriminação, o respeito pelas pessoas, a conciliação entre o trabalho e a vida pessoal, prevenção de riscos laborais e proteção do ambiente e cumprimentos das políticas de sustentabilidade.

O código de conduta geral aplica-se a todos os profissionais do Banco, independentemente das funções desempenhadas e da posição na orgânica ou na hierarquia, e está disponível nos sites do Grupo.

No quadro e em execução do referido código, o Banco disponibiliza um canal de denúncias que possibilita a todos e qualquer colaborador a comunicação de violações, nomeadamente em matérias relativas a sustentabilidade.

» Ciberrisco

Este risco é particularmente relevante num ambiente de transformação digital. O Banco tem trabalhado no sentido de desenvolver controlos de proteção baseados em normas internacionais e medidas preventivas para fazer face a possíveis ataques ao seu sistema tecnológico e proteger a segurança de informação e evitar fraudes.



No âmbito da sustentabilidade destacam-se os principais riscos:

Risco de Crédito

Risco que tem origem na possibilidade de perdas decorrentes do não cumprimento, total ou parcial, das obrigações financeiras contraídas com o Banco por parte dos seus clientes ou contrapartes.

A política de risco de crédito do Santander Totta assenta nos seguintes princípios fundamentais:

- A atividade do Banco é de natureza comercial.
- A organização da função de riscos de crédito é especializada em função da tipologia de clientes, diferenciando-se, ao longo de todo o processo de gestão do risco, entre clientes encarteirados (tratamento à medida ou personalizado) e clientes *standardizados* ou de tratamento massivo (não encarteirados).
- A utilização de modelos próprios de atribuição de classificação em solvência ou *ratings* internos, para os diferentes segmentos de clientes, os quais utiliza para medir a qualidade creditícia de um cliente ou operação correspondendo cada *rating* a uma probabilidade de incumprimento.
- Concentrações limitadas em clientes, Grupos Empresariais, setores de atividade e produtos.
- Exposição ao risco soberano em níveis adequados.
- Elevada qualidade de crédito dos ativos do Banco.
- Permanente preocupação com os Riscos Sociais e Ambientais, desenvolvendo políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito, nomeadamente na plena adesão e aplicação dos Princípios do Equador.

Risco de Mercado

Risco que envolve as atividades financeiras nas quais se assume risco patrimonial em consequência de mudanças nos fatores de mercado.

Esse risco provém da variação das taxas de juro, índice de inflação, taxa de câmbio, *spread* de crédito, preço das matérias-primas e volatilidade de cada um desses parâmetros, bem como do risco de liquidez dos diferentes produtos e mercados em que o Banco opera.

A política de risco de mercado do Santander Totta assenta nos seguintes princípios fundamentais:

- Manutenção de uma exposição moderada e diversificada em termos de fatores de risco ao risco de mercado.
- Atividade de negociação centrada no negócio de clientes, mantendo-se o VaR médio em atividades de negociação em baixos níveis.

Risco de Liquidez e Financiamento

Risco que é incorrido em vista de perdas potenciais que podem ocorrer em consequência da incapacidade para obter financiamento no mercado e/ou pelo aumento do custo financeiro no acesso a novos meios de financiamento.

A gestão deste risco tem como objetivo a disponibilidade dos recursos necessários em prazo e custo adequados para o Banco atender às suas obrigações e desenvolver a sua atividade normal.

A política de risco de liquidez do Santander Totta assenta nos seguintes princípios fundamentais:

- O Santander Totta é uma subsidiária autónoma do Grupo, sendo responsável pela cobertura das suas próprias necessidades de liquidez.
- As necessidades decorrentes da atividade de médio-longo prazo devem ser financiadas por instrumentos de médio-longo prazo.
- Participação elevada dos depósitos de clientes em resultado de um balanço de natureza comercial.
- Diversificação de fontes de financiamento.
- Disponibilidade de uma reserva de liquidez suficiente que inclua a capacidade de desconto no Banco Central Europeu para sua utilização em caso de necessidade.

Risco Operacional

Risco que se traduz no risco de perda resultante de deficiências ou falhas dos processos internos, recursos humanos ou sistemas, ou decorrentes de circunstâncias externas.

Em geral, trata-se de um risco não associado a produtos ou ao negócio, encontrado nos processos e/ou ativos e é gerado internamente (pessoas, sistemas, processos) ou em consequência de riscos externos tais como catástrofes naturais.

A política de risco operacional do Santander Totta assenta nos seguintes princípios fundamentais:

- O Banco assume expressamente que, embora possam ocorrer certos volumes de perdas operacionais dentro das expectativas, não são aceitáveis grandes perdas inesperadas resultantes de falhas em controlos de atividades.
- O objetivo no âmbito de controlo e gestão do risco operacional concentra-se na identificação e medição/avaliação, monitoramento, controlo, minimização e comunicação do risco em questão.
- O modelo organizacional de controlo e gestão assenta em três linhas de defesa e na evolução de padrões de gestão avançada (programa AORM).

Risco de cumprimento e reputacional

O risco de cumprimento é definido como a probabilidade de ocorrência de impactos negativos para a instituição, com projeção nos resultados ou no capital, decorrentes da violação de normas jurídicas, determinações específicas, obrigações contratuais, regras de conduta e de relacionamento com clientes, princípios éticos e práticas instituídas, relativas à atividade desenvolvida, que se materializem, designadamente, em sanções de carácter legal ou regulatório, afetação das oportunidades de negócio, redução do potencial de expansão, ou impossibilidade de exigência do cumprimento de obrigações contratuais por parte de terceiros.

Por sua vez, 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 perceção 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.

8º Encontro de Risco Operacional

No mês de novembro realizou-se o 8º Encontro de Risco Operacional, que teve entre outras iniciativas, o programa ARM (*Advanced Risk Management*).

Alfredo Fernandez Diez, *Chief Risk Officer* (CRO) e Esther Casillas, responsável pela Direção de Risco Operacional salientaram a importância deste programa.

Durante o Encontro apresentou-se o grau de implementação do programa AORM (*Advanced Operational Risk Management*) e foram identificados os próximos desafios.



A política do risco de cumprimento e reputacional tem por finalidade a gestão dos mesmos, tal como definidos nos parágrafos anteriores, determinando os mecanismos e procedimentos que permitam:

- minimizar a probabilidade de que se concretize;
- identificar, reportar à administração e superar as situações que eventualmente se tenham verificado;
- assegurar o seguimento e controlo; e
- evidenciar, sendo necessário, que o Banco tem estes riscos entre as suas preocupações essenciais e dispõe de organização e meios vocacionados para a sua prevenção, deteção e, sendo o caso, superação.

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

O Santander Totta entende que a gestão do risco constitui um eixo fundamental na sua atividade. Para isso, tem uma gestão antecipada de todos os riscos, através de marcos de controlo robustos

» Prevenção de branqueamento de capitais

O Banco Santander Totta desenvolve a sua atividade comercial seguindo políticas e aplicando critérios de prevenção e controlo do branqueamento de capitais e do financiamento ao 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 ao terrorismo, que se encontra integrada na Direção de Coordenação de Cumprimento e conduta. O quadro de pessoal está formado e é regularmente atualizado nesta matéria para detetar as situações de eventual risco e efetuar de imediato as comunicações ao órgão competente quando se justificarem. O Banco dispõe de aplicações informáticas para verificar a movimentação atípica, avaliar as transações que se enquadram em tipologias de risco tendo em vista a eventual comunicação às Autoridades, e dispõe de automatismos informáticos para relevar clientes de potencial risco em branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo. Anualmente, o sistema é objeto de auditoria.

As unidades sedeadas no exterior são seguidas pela estrutura central através de visitas ou de controlo centralizado, é efetuada a comprovação do funcionamento dos sistemas de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo. Estas unidades cumprem os normativos nacionais aplicáveis e aplicam igualmente os procedimentos instituídos no Banco em tudo o que não seja com eles incompatível.

Dando cumprimento ao determinado no Aviso do Banco de Portugal nº 9/2012, o Banco Santander Totta elaborou o correspondente Relatório de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo relativo ao período entre 1 de junho de 2015 a 31 de maio de 2016, 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 2015 a 30 de novembro de 2016 e ao envio do mesmo ao Banco de Portugal, previamente aprovado em Comissão Executiva.

Programa corporativo de prevenção da corrupção

O Santander possui um programa corporativo de prevenção da corrupção, incluindo, entre outros, os seguintes elementos:

- Um canal de reclamações, onde qualquer colaborador do Grupo pode comunicar, de forma confidencial, possíveis violações do programa de prevenção da corrupção corporativa.
- Medidas de vigilância especial na contratação de agentes, intermediários ou assessores.
- Proibição de pagamentos de facilitação (presentes de pequena quantia).
- Normas de conduta a serem seguidos por colaboradores no recebimento de presentes ou convites de terceiros, entre os que se encontram os fornecedores.

POLÍTICA DE RISCO DE CUMPRIMENTO E REPUTACIONAL

- 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;
- Política de identificação e gestão de conflitos de interesses;
- Política de qualidade;
- Política de tratamento e proteção de dados pessoais;
- Monitorização e seguimento de novos normativos;
- Articulação com as autoridades de supervisão e seguimento de ações por elas desenvolvidas;
- Política de formação de colaboradores;
- Políticas de responsabilidade social e defesa do ambiente;
- Políticas de prevenção de corrupção.



Governo para a sustentabilidade

Para o Banco Santander, ser sustentável implica desempenhar a sua atividade contribuindo para o desenvolvimento económico e social nas comunidades em que está presente, tendo em conta o seu impacto no meio ambiente e fomentando as relações estáveis com os seus principais grupos de interesse.

O compromisso do Banco Santander com a sustentabilidade traduz-se na integração de critérios éticos, sociais e ambientais, tanto na estratégia e no modelo de negócio, como nas políticas e processos internos do Banco.

O Banco Santander conta com uma estrutura definida de governo para a sustentabilidade, tanto a nível corporativo como local.



Respeito pelos Direitos dos Acionistas

- Princípio uma ação, um voto, um dividendo
- Inexistência de medidas estatutárias de blindagem

(dados do Grupo Santander)



Transparência na remuneração

- Política de retribuição do Conselho de Administração e Direção alinha com a cultura simples, próxima e justa

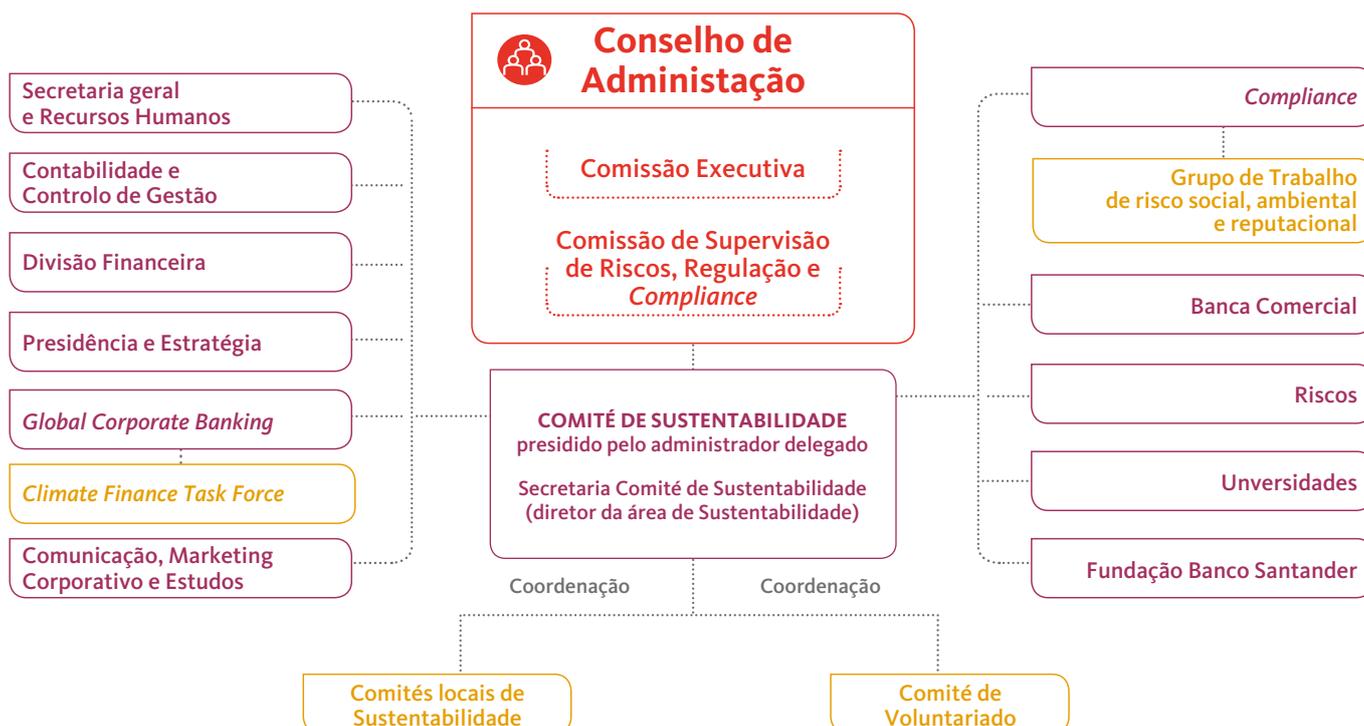
(dados do Grupo Santander)



Reconhecido por índices de sustentabilidade

- Santander integra os índices FTSE4GOOD e DJSI desde 2003 e 2000, respetivamente
- 5º melhor Banco em governo corporativo segundo o DJSI

(dados do Grupo Santander)



Modelo de gestão para a sustentabilidade no Santander Totta

Para assegurar a efetiva 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.

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, e pela integração da política de sustentabilidade na estratégia do Banco.

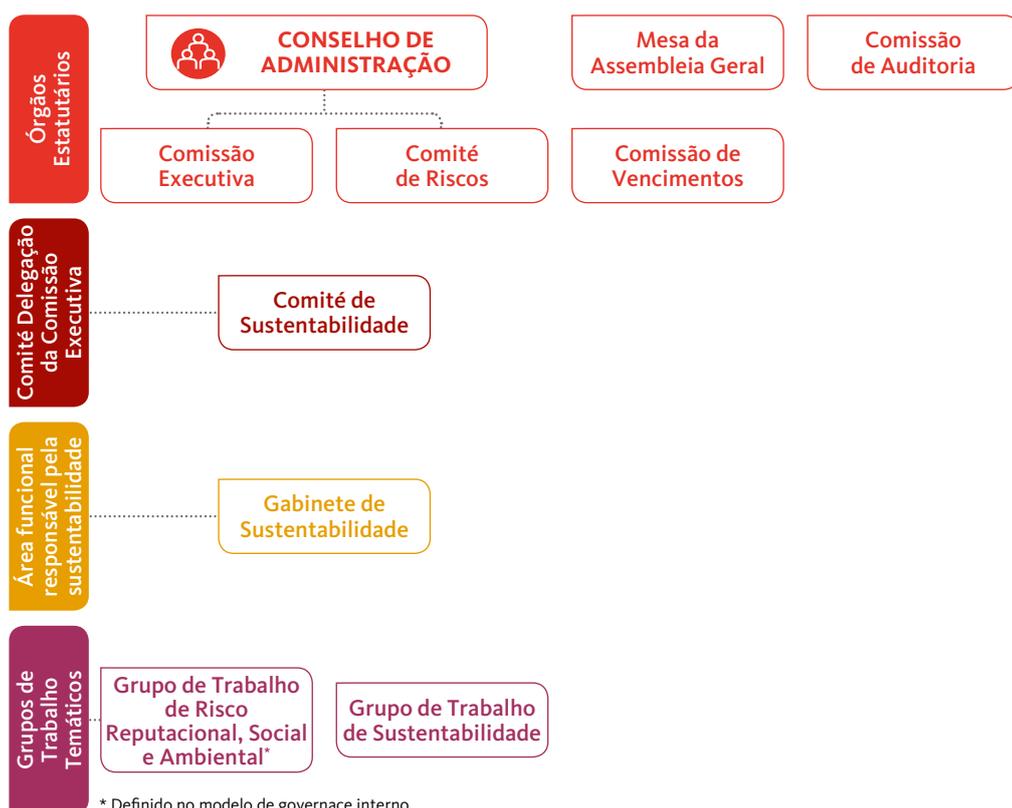
O Comité de Sustentabilidade é o órgão do Banco Santander Totta, que exerce competências que lhe são atribuídas pela Comissão Executiva do Banco e que zela pela integração da sustentabilidade no modelo de negócio, definindo e fazendo o acompanhamento dos planos estratégicos de responsabilidade social, em articulação com os planos corporativos do Grupo.

Em 2016 foi reforçado o *governance* da Sustentabilidade no Santander Totta através da criação do Grupo de Trabalho de risco social, ambiental e reputacional.

Foi também criado no final do ano o Gabinete de Sustentabilidade por forma a individualizar as funções relacionadas com a sustentabilidade no Banco.

Adicionalmente, o Banco conta com um grupo de trabalho que promove boas práticas na área de sustentabilidade, que é composto pelas principais áreas funcionais do Banco.

● Governo para a Sustentabilidade no Santander Totta



● MODELO DE GESTÃO PARA A SUSTENTABILIDADE NO SANTANDER TOTTA

● **Conselho de Administração**
Órgão máximo de decisão do Banco.

● **Comité de Sustentabilidade**
Aprova e define a estratégia de sustentabilidade fazendo o seu seguimento na integração no modelo de negócio do Banco.

● **Grupo de Trabalho para a Sustentabilidade**
Composto pelos responsáveis das áreas com principais contributos para a temática da sustentabilidade. Partilha e debate os principais projetos implementados, discute novas iniciativas, que sugere para aprovação no Comité de Sustentabilidade.

● **Grupo de Trabalho de Risco Reputacional Social e Ambiental**
Avaliação e seguimento do Risco Reputacional relativo a atividades sensíveis socio-ambientais nas políticas de Defesa, Energia e “Soft Commodities”.

● **Gabinete de Sustentabilidade**
Responsável pela coordenação da política de sustentabilidade. Faz a coordenação com as diferentes áreas do Banco envolvidas e promove a comunicação com os diferentes *stakeholders*.

● **Áreas do Banco**
Todas as áreas podem desenvolver projetos e iniciativas que promovam a sustentabilidade de acordo com a política e estratégia definida pelo Banco, em coordenação com o Gab. Sustentabilidade.

» Políticas de Sustentabilidade

O Banco Santander conta com diversas políticas, códigos e normativas internas em matéria de sustentabilidade. O Santander adotou os seus processos internos de risco, tanto a nível corporativo como nas unidades locais para atender às políticas de sustentabilidade revistas anualmente pelo conselho de administração.

Em Portugal as políticas de sustentabilidade foram adotadas em 2016 e integradas no *governance* e normativo interno do Banco.

Mais informação disponível no site do Grupo Santander em: http://www.santander.com/cs/gs/satellite/CFWCSancomQP01/pt_PT/Corporativo/Sustentabilidade/O-Santander-e-a-sustentabilidade/Policies-Disponivel-so-em-ingles.html?leng=es_ES

Políticas Formais de Sustentabilidade subscritas pelo Santander Totta



Política geral de sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> Define os princípios gerais de atuação do Banco em matéria de sustentabilidade e os compromissos, que de forma voluntária o Banco adquire com os seus principais <i>stakeholders</i>. Inclui as principais recomendações dos reguladores.
Políticas setoriais (energia, defesa e <i>soft commodities</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Definem os critérios que deve seguir a atividade financeira relacionada com os setores de defesa, energia e <i>soft commodities</i> (produtos como óleo de palma, soja, madeira e gado). Estabelecem proibições de financiamento de algumas atividades, bem como algumas restrições. Estas políticas vão além do estabelecido nos Princípios do Equador uma vez que são aplicadas a mais atividades em cada setor e a mais clientes.
Políticas de alterações climáticas e gestão ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Reflete o âmbito de ação e iniciativas que apostam na proteção ambiental e a sua contribuição para minimizar os efeitos das alterações climáticas.
Política de direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Reflete a posição do Santander na proteção dos direitos humanos no desenvolvimento da sua atividade com os <i>stakeholders</i>.
Política de voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> Promove a participação dos colaboradores em atividades de voluntariado e define áreas prioritárias de atuação, com foco na educação.

■ Iniciativas internacionais em que o Grupo Santander está presente



● ORGANIZAÇÕES DAS QUAIS O SANTANDER TOTTA É ASSOCIADO

- Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade (ICAP)
- BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRAC E)
- COTEC – Associação Empresarial para a Inovação
- Diversas Câmaras de Comércio e Indústria

Diálogo e criação de valor para os grupos de interesse

O relacionamento com os grupos de interesse é um elemento chave na estratégia e cultura do Banco para alcançar a sua missão em contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, e a visão de se tornar no melhor Banco comercial.



89% colaboradores orgulhosos em trabalhar no Santander Totta



91,9% clientes particulares satisfeitos



183 fóruns e encontros realizados



Colaboração com 85 IPSS e 49 protocolos com Instituições de Ensino Superior

Os grupos de interesse são uma parte central da missão e da visão do Santander Totta. A missão de apoiar o desenvolvimento das pessoas e das empresas, e a visão de converter-se no melhor Banco comercial, estabelecem as bases da relação do Banco com os seus colaboradores, clientes, acionistas e sociedade para conhecer e apresentar respostas às suas expectativas.

Para isso, o Banco disponibiliza canais de diálogo que garantem que os grupos de interesse têm à sua disposição as ferramentas necessárias para

serem auscultados e atendidos e, por outro lado, garantem que o Banco conta com fontes de informação para conhecer as expectativas e necessidades das principais partes interessadas.

Em 2016 o Santander Totta continuou a privilegiar as ferramentas de escuta ativa com os diferentes *stakeholders*, avançando no desenvolvimento da sua estratégia de proximidade digital com o melhoramento de canais e implementação de novos serviços.

Canais em destaque do diálogo com os grupos de interesse

Grupos de interesse	Principais ferramentas de diálogo	Valores de desempenho
Colaboradores	Inquérito de Compromisso	90% de participação (mais 3 p.p. face a 2015)
	Motivação e comprometimento	79% dos empregados comprometidos com o Banco e 89% têm orgulho de trabalhar no Banco
	Intranet corporativa e local	266 notícias publicadas
	Encontro anual	1.300 assistentes
Clientes	Canais comerciais	642 balcões com posto netbanco, preçário eletrónico e wifi gratuito
	Inquéritos	65.000 inquéritos a clientes
	Satisfação	91,9% de clientes particulares satisfeitos
	Reclamações	100% das reclamações formais resolvidas nos prazos legais
Acionistas (Grupo)	Group Strategy Update	Mais de 200 analistas e investidores assistiram
	Atenção aos acionistas	186.953 contactos através de canais remotos
	Fóruns e encontros com acionistas	183 encontros realizados
Sociedade	Colaboração com IPSS, Universidades e outras instituições	49 protocolos com Instituições de Ensino Superior; colaboração com 85 IPSS
	Redes sociais	Facebook Institucional: 400.961; Facebook Universidades: 38.652 Twitter: 2.202; LinkedIn: 3.574; Instagram: 4.493; Youtube: 732

Sustentabilidade do Santander ao serviço dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

O Grupo Santander, através das suas atividades de negócio, assim como através de todos os seus programas de investimento na comunidade, contribui diretamente para a realização dos ODS. O Grupo está a desenvolver uma nova metodologia de medição dos impactos no investimento na comunidade, e, entre outros aspetos, prevê a identificação e medição da contribuição do Banco para os ODS.

O Grupo corporativo e o seu compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas são um desafio que deve contribuir para todos os agentes sociais, incluindo as empresas. O Grupo atribui grande importância à sua dinâmica e conhecimento tanto a nível interno como externo em todos os seus grupos de interesse



Os principais ODS onde a atividade de negócio e o investimento na comunidade do Grupo têm maior impacto.



Colabora com numerosos organismos sociais para melhorar a qualidade de vida das pessoas e atender às suas necessidades.



Impulsiona a educação superior universitária para ajudar o desenvolvimento das comunidades onde está presente.



Promove uma atitude aberta à diversidade, como forma de aumentar o seu capital humano.



Aspira atrair e reter o melhor talento, e que os seus profissionais se sintam motivados, comprometidos e recompensados.



Fomenta a inclusão financeira das comunidades e impulsiona a capacitação, o empreendedorismo e a criação de emprego.



Contribui para o desenvolvimento das pessoas e das empresas com objetivo de apoiar o crescimento sustentável das comunidades.



Zela pela correta integração dos critérios éticos e sociais e ambientais para o desenvolvimento de uma atividade responsável.



Analisa os riscos sociais e ambientais das suas operações e impulsiona o financiamento de projetos de energia renováveis para apoiar a luta contra as alterações climáticas.

Principais reconhecimentos do mercado

BANCO DO ANO EM PORTUGAL



ESCOLHA DO CONSUMIDOR



MELHOR BANCO EM PORTUGAL



CINCO ESTRELAS



PRÊMIO ATRIBUÍDO POR U-SCOOT

MELHOR BANCO EM PORTUGAL



MELHOR GRANDE BANCO
GRANDE BANCO MAIS SÓLIDO
GRANDE BANCO QUE MAIS CRESCEU
GRANDE BANCO MAIS RENTÁVEL



Obrigado
uma vez mais
pela sua
confiança

 **Santander Totta**

www.santandertotta.pt

Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

Outras Distinções

- ▶ Melhor *Private Banking Services Overall 2016*, **Euromoney**
E nas categorias de serviços: de “*Net worth specific services-UHNW Clients*”, “*Net worth specific services-HNWI Clients*”, “*Net worth specific services-Super Affluent Clients*”, “*Commercial Banking Capabilities*”, “*Family Office Services*”, “*SRI/Social Impact Investing*”, “*Succession Planning Advice and Trusts*”, “*Innovative Technology-Client Experience*” e “*Innovative Technology-Back office systems*”.
- ▶ Banco Mais Seguro em Portugal 2016, **Global Finance**
- ▶ Melhor *Private Bank* em Portugal 2017, **Global Finance**
- ▶ *Best Trade Finance* em Portugal 2017, **Global Finance**
- ▶ *Best Foreign Exchange Provider* Portugal 2016, **Global Finance**
- ▶ *Best Treasury & Cash Management Provider* Portugal 2016, **Global Finance**
- ▶ Melhor Grande Banco, **Star Company e Dinheiro Vivo**
- ▶ Melhor *Contact Center* do Setor Banca 2016, **Ass. Portuguesa de Contact Center (APCC)**

Contribuição económica

RETRIBUIÇÃO AOS COLABORADORES



287 milhões de euros de custos com pessoal

O Banco Santander Totta conta com uma equipa de 6.167 colaboradores, com uma idade média de 45 anos e uma antiguidade média de 18 anos. O Banco além disso fomenta o emprego estável, 99,3% dos seus contratos são sem termo.

RETRIBUIÇÃO A CLIENTES



115 milhões de euros de juros pagos a clientes por depósitos

O Santander oferece produtos e serviços distintos de poupança e investimento aos seus clientes para que possam tirar melhor rendimento das suas finanças. Estes produtos são dirigidos tanto a pessoas e famílias como empresas e instituições públicas.

CRÉDITO



33.122 milhões de euros de crédito bruto no final do exercício

O Banco Santander oferece soluções distintas de financiamento a particulares, empresas e instituições para realizar os seus projetos, negócios ou atividades.

ACIONISTAS



2.469 milhões de euros de retribuição a acionistas (Dados do grupo)

O Banco Santander oferece aos seus 3,9 milhões de acionistas uma rentabilidade atrativa e sustentável, protege o exercício dos seus direitos e fomenta a transparência informativa para manter a sua confiança a longo prazo.

IMPOSTOS PAGOS



157 milhões de euros de impostos pagos no exercício

O Santander Totta contribui economicamente e socialmente para a comunidade e para o país através do pagamento dos impostos suportados.

INVESTIMENTO TOTAL NA COMUNIDADE



7,2 milhões de euros de investimento total na comunidade

O Banco Santander contribui para o desenvolvimento económico e social através de iniciativas e programas que promovam a educação, o empreendedorismo e o bem-estar social. O investimento em educação superior é o principal foco de atuação e marca de identidade do seu compromisso social. Através do seu programa Santander Universidades o Banco mantém alianças estratégicas de longo prazo com Universidades de todo o mundo. Em Portugal, o Santander Totta investiu 6,87 milhões de euros de investimento direto em RSC. O valor de investimento total na comunidade inclui, além do investimento direto em RSC, o Univerisia e a valoração do tempo de voluntariado.

PAGAMENTO A FORNECEDORES

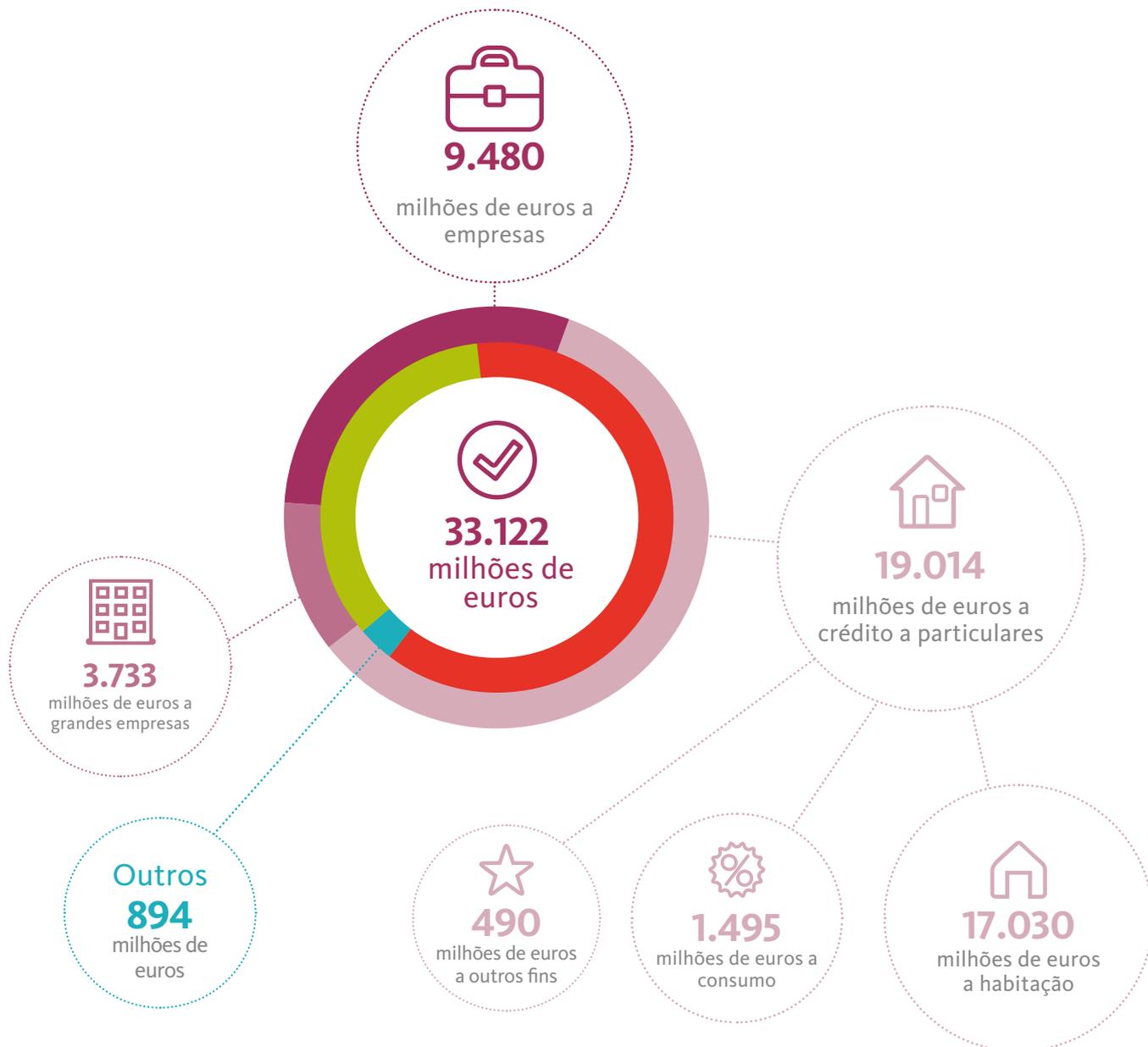


219 milhões de euros de gastos gerais

O Santander Totta mantém relações comerciais com uma base de 527 fornecedores homologados pelo modelo compras global. 92,4% dos fornecedores com que o Banco mantém relações são fornecedores locais.

Distribuição do crédito no final do exercício de 2016

(crédito a clientes bruto – milhões de euros)



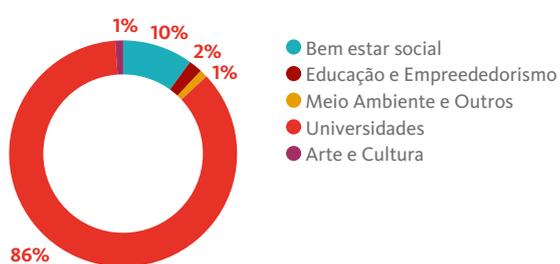
Investimento direto em Responsabilidade Social Corporativa

Milhões de euros



Investimento direto em Responsabilidade Social Corporativa

%



Visão e criação de valor

Prioridades estratégicas



Colaboradores

Ser o **melhor Banco** para trabalhar e ter uma cultura interna forte



Clientes

Ganhamos a **confiança e lealdade** dos nossos clientes particulares e empresas: melhorar a nossa franquia

Excelência operacional e transformação digital



Acionistas

Solidez de capital e gestão de riscos

Melhorar a **rentabilidade**



Sociedade

Santander Universidades

Apoiar as pessoas nas **comunidades locais** onde o Banco opera

Outras prioridades em sustentabilidade



Meio ambiente

Contribuir com a nossa atividade na proteção do **meio ambiente**



Fornecedores

Ética, transparência e qualidade dos **serviços**

Âmbito de atuação em sustentabilidade

- Emprego e diversidade
- Desenvolvimento do talento
- Compromisso e conciliação
- Escuta ativa
- Voluntariado

- Qualidade de serviço e satisfação de clientes
- Estratégia multicanal
- Produtos e serviços de apoio à comunidade

- Presença nos índices de sustentabilidade
- Retribuição ao acionista

- Apoio à educação superior
- Empreendedorismo e criação de emprego
- Fomento do bem-estar social das comunidades

- Contribuir para a prevenção das alterações climáticas
- Redução da pegada ambiental

- Gerir os processos de compra do Banco de forma rigorosa e responsável

Resultados

2016

- Colaboradores com contrato sem termo
- Mulheres nos quadros
- Horas de formação
- Colaboradores orgulhosos em trabalhar no Banco
- Horas de voluntariado
- Colaboradores voluntários em iniciativas sociais

99,3%
46,1%
298.785
89%
2.639
257

- Clientes satisfeitos
- Clientes digitais (milhares)
- Créditos energias renováveis (M€ stock)
- Cursos disponibilizados pelo Programa Santander Advance Empresas

91,9%
502
9,8
544

- Posição no DJSI (Dow Jones Sustainability Index)*
- Crescimento do resultado por ação*

6
1%

- Total Bolsas de estudo e prémios
- Bolsas de estágio em PME's
- Investimento direto em RSC (M€)
- Convénios com as principais Instituições de Ensino Superior
- Pessoas apoiadas

975
330
6,87
49
7.543

- Varição do consumo de eletricidade por colaborador
- Varição do consumo de gás natural por colaborador
- Varição do consumo de água por colaborador
- Varição das emissões de CO2 por colaborador

0,5%
-12%
-0,2%
12%

- Fornecedores homologados
- Fornecedores locais

527
92,4%

Simplex | Próximo | Justo

Simplex, Próximo e Justo é a essência da cultura corporativa do Banco. Transmite como pensam e atuam todos os profissionais do Santander e o que os clientes nos solicitam enquanto Banco. Define os comportamentos que guiam as nossas atuações e decisões e a forma como devemos relacionar-nos com os nossos clientes, acionistas e com a sociedade.

Simplex

Oferecemos um serviço acessível aos nossos clientes, com produtos simples, fáceis de entender e sem complicações. Utilizamos uma linguagem clara e melhoramos os nossos processos a cada dia.

Próximo

Tratamos os nossos clientes de forma individual e personalizada, oferecendo-lhes alternativas de produtos, serviços e ferramentas para que decidam os que mais se adaptam às suas necessidades. Tentamos que cada um dos nossos clientes e colaboradores se sinta único e valorizado.

Justo

Tratamos os nossos colaboradores e clientes de forma justa e equitativa, sendo claros, e resolvendo com a máxima rapidez e diligência as suas reclamações.

Estabelecemos relações em que tanto o Banco como os colaboradores, clientes e acionistas obtêm benefício. Porque entendemos que se é bom para eles, também é bom para o Banco e para a sociedade.

* Informação referente ao Grupo Santander

Colaboradores



Mapa de distribuição de colaboradores do Grupo



Caraterização da equipa

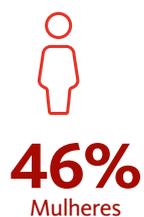


Tipos de contrato



Indicadores de formação

- 298.785 total de horas de formação
- 37 total de horas de formação por colaborador
- % Formação *e-learning* – 22%
- Avaliação global – 8,8 (1 a 10)
- Investimento em formação – 1.700.000 €
- Investimento em formação/massa salarial – 0,94%



Colaboradores

O círculo virtuoso de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas começa nos colaboradores que formam o Santander, sendo necessário que estes estejam motivados e comprometidos em ser parte ativa da transformação cultural que o Banco tem vindo a realizar.

» Estratégia de Recursos Humanos

Focados em sermos a melhor Empresa onde trabalhar, a atividade de Recursos Humanos, desenvolveu-se, em 2016, em torno de 3 eixos: consolidação dos comportamentos da cultura *Santander Way*, processo de integração dos

colaboradores do Banif, e desenvolvimento de medidas que visam uma progressiva melhoria do bem-estar dos colaboradores, designadamente no componente do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

6.167

Colaboradores

45 anos

Média de idade

46%

Mulheres

33%

Mulheres com posição de chefia

18 anos

Antiguidade média

A ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE PESSOAS CENTRA-SE EM SEIS GRANDES DESAFIOS



1 Gestão de talento
Ajudar as pessoas a crescer profissionalmente num ambiente global.



2 Conhecimento e Desenvolvimento
Oferecer formação e desenvolvimento contínuo para melhorar as capacidades e competências dos trabalhadores.



3 Remuneração e Benefícios
Estabelecer objetivos claros e premiar não só resultados alcançados, mas também como são alcançados.



4 Cultura
Fazer chegar a cultura *Santander Way* a todo o Grupo, uma cultura comum focada na missão, visão e na maneira de fazer as coisas que nos ajudam a ser o Banco de referência para nossos colaboradores, clientes, acionistas e sociedade em geral.

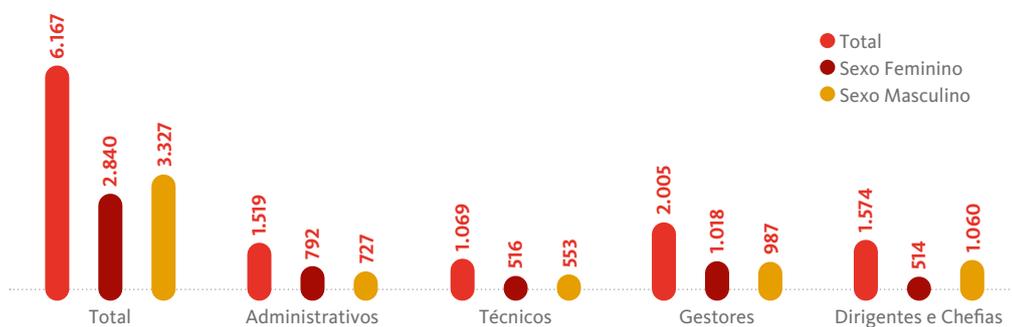


5 Tecnologia
Tirar partido da digitalização para gerir as pessoas de uma forma mais simples, pessoal e justa.

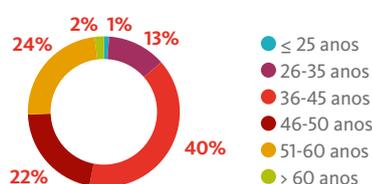


6 Experiência do colaborador
Promover o envolvimento e motivação das equipas através de iniciativas que promovam a escuta, uma nova forma de de trabalho mais flexível, em que se favorece a conciliação laboral e trabalho e profissional, bem como um ambiente saudável no âmbito do *Be Healthy*.

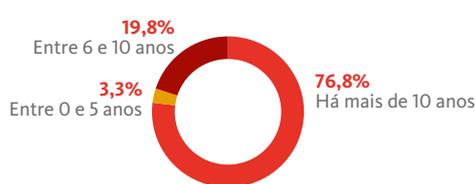
Distribuição dos colaboradores por género e categoria profissional



Distribuição dos colaboradores por faixa etária



Distribuição da antiguidade dos colaboradores



O Santander Totta renovou o compromisso para a Igualdade de Género

O Fórum IGen já é constituído por 60 empresas representativas dos diversos setores que se reúnem em torno do compromisso de promover Medidas de Igualdade de Género nas políticas internas, em linha com a Estratégia Europeia 2020, as prioridades do Estado Português e os objetivos da Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego – CITE.

Em 2016 o Santander renovou uma vez mais o compromisso de promover e desenvolver medidas e práticas concretas em matéria de igualdade de género.

» Cultura Santander Way

A consolidação dos comportamentos da cultura *Santander Way* realizou-se através da promoção de ações constantes que aceleram a interiorização de condutas associadas ao objetivo de sermos um Banco cada vez mais Simples, Próximo e Justo.

Alinhar todos os colaboradores em torno do objetivo comum de sermos um Banco Simples, Próximo e Justo constituiu o foco da atividade desenvolvida pela área de compromisso e reconhecimento.

Levar à prática os comportamentos da cultura *Santander Way* requereu o desenvolvimento de vários programas/ações ao longo do ano.

Processo de integração na cultura *Santander Way*

A área de Recursos Humanos teve um papel determinante no processo de integração dos colaboradores do Banif, expresso através das suas distintas valências – processual, cultural, motivacional, formação e acompanhamento contínuo que envolveu toda a equipa de RH.

Integrar estes colaboradores nos benefícios e políticas aplicáveis, reorganizar as equipas, garantir formação em matérias Normativa, Financeira e Comercial, disponibilizar toda a informação e sensibilizá-los para os elementos da cultura *Santander Way*, a par de um acompanhamento contínuo e de proximidade assegurado pelos gestores de Recursos Humanos, requereu uma atenção especial.

Enviámos a cada colaborador um *e-mail* a dar a conhecer o seu Gestor de Recursos Humanos e a disponibilizar os respetivos contactos para esclarecimento de dúvidas e colocação de questões. O objetivo principal da gestão foi efetuar o maior e mais próximo acompanhamento possível.

Demos a conhecer a oferta de valor que o Santander Totta tem para oferecer aos seus colaboradores – ex-Banif expressa – entre outras, através da edição de uma brochura interativa sobre as vantagens Santander Totta, que cumpriu a dupla função de reforçar o seu conhecimento junto do restante coletivo.

Comportamentos *Santander Way*

Para consolidar o conhecimento dos 8 comportamentos chave da nossa cultura – Demonstramos Respeito, Escuto com Atenção, Falo Claramente, Cumpro as Promessas, Promovo a Colaboração, Trabalho com Paixão, Apoio as Pessoas e Promovo a Mudança – e permitir uma mais rápida interiorização dos mesmos foi construída uma ação de formação em regime de *e-learning*.

Um processo de formação dinâmico que permitiu aos colaboradores, através de um jogo, conquistarem medalhas associadas a cada um dos comportamentos.

Vá ao Rock in Rio com *Santander Way*

Constituiu o mote de lançamento desta ação que contou com uma intensa campanha de comunicação que contemplava o sorteio de 10 bilhetes para o “Rock in Rio”, entre todos os que completassem a formação, de forma a incentivar a participação.

Saber mais sobre cada um dos comportamentos para que sejam colocados em prática no dia a dia, constituiu o principal objetivo desta ação, que contou com a participação de mais de 3.000 colaboradores.

Um nível de participação que nos permite estar mais preparados para ser um Banco cada vez mais Simples, Próximo e Justo.

Sketches Comportamentos *Santander Way*

Em complemento às diversas ações desenvolvidas, com o objetivo de potenciar a prática de atitudes correspondentes aos comportamentos da nossa cultura, foram concebidos 8 *sketches* ilustrativos de cada um dos comportamentos.

“Uma imagem vale mais que 1.000 palavras” foi uma das frases de apoio à divulgação destes *sketches*, que antecedeu a Semana Somos Santander, publicados na Intranet para visualização de todos.

“O Palco é Seu!”

A iniciativa, lançada em maio, procurou criar dinâmica para a Semana Somos Santander, envolver os colaboradores despertando-lhes o interesse e, em simultâneo, conhecer uma vez mais qual a sua visão sobre o que é ser Simples, Próximo e Justo.

Juntar uma equipa, escrever uma letra que refletisse os valores do Banco, cantar e registar em vídeo, foi o desafio proposto a que responderam 20 equipas do Banco.

Os *jingles* foram colocados numa plataforma *online* a partir da qual todos os colaboradores puderam visualizá-los. Uma vez fechado o desafio, os colaboradores votaram escolhendo os que consideraram que melhor representam os valores da cultura Santander.

No Dia do Colaborador, celebrado na Semana Somos Santander, o *countryhead* de Portugal homenageou as equipas que apresentaram os três *jingles* mais votados.

Comportamentos corporativos para um Banco mais Simples, Pessoal e Justo



Sou responsável



Escuto de verdade



Falo claramente



Cumpro as promessas



Apoio a as pessoas



Promovo a mudança



Promovo a colaboração



Trabalho com paixão



Questionário Compromisso

Em setembro decorreu mais um Questionário Compromisso, uma oportunidade para conhecer qual a opinião dos colaboradores sobre a cultura organizacional, ambiente de trabalho, políticas e práticas de Recursos Humanos.

Um processo de auscultação que permite identificar áreas de melhoria e estabelecer planos de ação face ao objetivo proposto e em simultâneo avaliar o que está a ser feito.

O elevado nível de participação registado no questionário Corporativo de Compromisso, 90% (mais 3 p.p. face a 2015) evidencia a consolidação deste questionário como instrumento valorizado pelos colaboradores para comunicar as suas opiniões e ajudar na transformação do Banco.

Face ao questionário do ano anterior regista-se uma melhoria em todas as dimensões analisadas e continua a registar-se um elevado orgulho de pertença (89% dos colaboradores afirmam ter orgulho em trabalhar no Banco Santander Totta), indicadores que conferem credibilidade ao trabalho que tem vindo a ser feito.

Taxas de entrada e saída em 2016

	Taxa de entrada	Taxa de saída	
Faixa Etária	<=25 Anos	53,6%	25,0%
	26 - 35 Anos	1,7%	5,2%
	36 - 45 Anos	0,5%	2,4%
	46 a 50 Anos	0,2%	3,4%
	51 a 60 Anos	0,3%	8,7%
	> 60 Anos	0,0%	44,1%
Género	Masculino	0,8%	6,9%
	Feminino	0,7%	3,8%
Total	0,8%	5,5%	

Inclusão laboral

Em 2016, o Banco recebeu dois jovens membros da Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger, como prática de gestão aberta e inclusiva, em linha com o objetivo desta associação em promover o apoio e a integração social das pessoas com Síndrome de Asperger, favorecendo as condições para uma vida autónoma e mais digna.



Star Me Up:

Em 2016 nasceu uma iniciativa que pretende acelerar a transformação cultural do Grupo. A *StarMeUp* é uma plataforma muito simples que permite aos colaboradores atribuir 3 estrelas, por mês, às pessoas da sua equipa, de outras áreas, ou países, que melhor refletem os comportamentos do Banco – Simples, Próximo e Justo.

QUESTIONÁRIO GLOBAL DE COMPROMISSO

- Em 2016 todos os países do Grupo foram convidados a participar num questionário para medir os níveis de compromisso e apoio organizativo. Em Portugal 89% dos colaboradores sentem-se orgulhosos em trabalhar no Santander Totta.

89%

Colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Santander Totta

2,22%

Taxa de rotatividade feminina

3,78%

Taxa de rotatividade masculina

» Conhecimento e desenvolvimento de capacidades

No âmbito da área de Conhecimento e Desenvolvimento destaca-se, em 2016, a formação dada à Rede Integrada, nomeadamente em matérias Normativa, Financeira e Comercial.

Em programas específicos para áreas realizámos para a Rede Empresas o Programa de Desenvolvimento de Gestores Empresas, constituído por 7 cursos e 20 sessões, e que integrou 78 gestores durante 3.402 horas. Para a Área de Riscos, e para promover a adequação a novas metodologias de trabalho, realizámos o Programa Produtividade com Inteligência, para 123 assistentes em 4.196 horas de formação. Também com o objetivo de desenvolvimento da equipa de Recuperações, realizámos o Programa em (Trans) formação, com a participação de 72 colaboradores e duração de 1.821 horas.

E-learning

Com uma oferta de cerca de 100 cursos em e-learning, destacam-se a ação sobre o Código Geral de Conduta, com 7.588 horas; Cultura de Riscos, com 4.838 horas; Conheça o Risco Operacional, com 4.600 horas; Cibersegurança e Proteção da Informação, com 4.533 horas; Curso Agente Corretor Seguros ou Mediador de Resseguros, com 36.432 horas.

Em 2016 atingimos 22% do total de horas de formação (49.821 horas) via esta plataforma, permitindo assim uma maior oferta para responder às necessidades individuais e dispersão geográfica.

Em idiomas como o Espanhol, Inglês e Português, realizámos 12.050 horas com a participação de 241 colaboradores.

Oferta Aberta

Promovendo ainda a nova cultura Santander, e numa vertente de estímulo ao autodesenvolvimento, criámos a Oferta Aberta, constituída por 5 catálogos de ações de formação e que abrangem todas as funções do Banco com uma oferta inicial de 25 cursos, que se desdobraram em 61 ações e que obtiveram 3.392 inscrições.

Prevenção em branqueamento de capitais

Os Cursos de Prevenção e Branqueamento de Capitais, Produtos Financeiros, Operativa e Sistemática Comercial foram realizados presencialmente num total de 105.000 horas, a cerca de 1.000 colaboradores.

Liderança

Com foco nas competências-chave dos nossos líderes, realizámos ações como Líder *Coach*; Impacto e Influência; Liderança Ressonante, O que se diz sem palavras, Ouvir Ou Escutar. Estas ações tiveram a participação 250 assistentes, num total de 3.598 horas. Abordámos a atitude positiva e comprometida com as ações *Strong Attitude, Brain Power*, com 1.673 horas e 81 participantes.

Em 2016 iniciou-se ainda a 1ª Edição do *Santander Executive Program*, construído em parceria com a Universidade Católica, e que tem como objetivo o desenvolvimento da liderança, trabalhando varias competências-chave, agrupadas em 3 blocos: Negócio; Liderança e Carreira/Gestão Pessoal. Este programa contou com a participação de 24 diretores.

Coaching

Ainda no domínio do Desenvolvimento, realizámos programas de *Executive Coaching* a 18 pessoas e integrámos o *Mentoring no Top Training* para 30 estagiários e no Programa Santander Futuro com 24 colaboradores. Em ambos os programas os mentores foram diretores seniores do Banco.

Colaboração com Universidades

No âmbito da colaboração junto das Universidades, estivemos presentes nas principais escolas nacionais: Católica, Nova, ISCTE, ISEG e FEP e realizámos o programa de estágios Bolsa de Valores. Durante todo o ano recebemos em regime de estágio 142 alunos de várias escolas e universidades, que realizaram um total de 77.640 horas de formação.

221.008
horas de formação

37
horas de formação
por colaborador

1,7
milhões de euros
de investimento em
formação

■ Horas de Formação em 2016

Segmento por grupo profissional	Masculino	Feminino	Grande Total
Alta direção	2.323	987	3.310
Outros directivos	9.406	6.129	15.535
Colaboradores	106.985	95.178	202.163
Grande Total	118.714	102.293	221.008

Adicionalmente foram ministradas 77.777 horas de formação a estagiários

» Compromisso e reconhecimento

Gestão da mudança

O Banco teve a necessidade de reorganizar as respetivas áreas, nomeadamente a nível da rede de balcões. Procedeu-se à fusão e encerramento de algumas unidades de negócio e, nesta gestão, os Gestores de Recursos Humanos, tiveram um papel primordial na informação e redirecionamento dos colaboradores, efetuando transferências e propondo soluções que defendiam os interesses do Banco e dos colaboradores.

Existiu a necessidade de reforçar áreas no Banco. Em primeiro lugar procedeu-se à divulgação de vagas internas que teve uma percentagem de sucesso superior a 80%.

Efetuaram-se 1.784 transferências que reforçaram as respetivas áreas e incrementaram os níveis de motivação dos colaboradores.

Nos casos em que não foi possível solucionar a necessidade de recrutamento de forma interna, foram efetuados processos de seleção externa, procurando aumentar os níveis de qualidade e capacidade técnica das áreas e tendo por critério a exigência de incorporar colaboradores licenciados e com perfis especialistas. O número total de admissões em 2016 foi de 48 novos colaboradores.

Noutras situações, devidamente identificadas, foram contratados trabalhadores temporários para fazer face a acréscimos de trabalho decorrentes da integração do Banif e que se verificaram até à reorganização das respetivas áreas.



Em todos os níveis da estrutura foram criadas oportunidades de crescimento e carreira, baseadas na cultura de meritocracia do Banco, tendo-se verificado 209 *upgrades* funcionais decorrentes do desempenho e esforço individual e em equipa.

Independentemente de 2016 ter sido marcado muito pela gestão da integração ex-Banif, a equipa da gestão manteve o seu acompanhamento em todas as áreas e colaboradores do Banco, transmitindo políticas e benefícios existentes e sendo o principal canal de comunicação de Recursos Humanos.

Prémio Excelência

Premiar o mérito constitui uma prática que também se estende à família através do «Prémio Excelência», um evento que distingue os filhos dos colaboradores que se destacaram pelo seu desempenho académico na conclusão do ensino secundário. Ao longo das 10 edições já foram premiados 299 jovens, 23 dos quais em 2016. Continuámos a investir na formação dos jovens que se encontram a estudar entre o 1º e 12º ano de escolaridade.



Semana Somos Santander

Quatro dias de atividades dedicadas à cultura e aos valores *Santander Way* – Simples, Próximo e Justo, para uma vez mais celebrar em equipa o orgulho de pertença ao Santander Totta e reforçar o relacionamento entre as equipas, hierarquias, colaboradores e clientes.

Dia do Colaborador e do Contacto Direto

Várias iniciativas para reconhecer a dedicação e compromisso de todos marcaram a agenda deste dia, um dia para celebrar em equipa, em cada um dos locais de trabalho.

Os Membros da Comissão Executiva visitaram alguns balcões de todo o país, estiveram com as equipas comerciais e distinguiram os colaboradores que completaram 30 anos de antiguidade no grupo, com a entrega do «Prémio de Fidelidade», num gesto de reconhecimento pela sua dedicação ao Banco.

Às 16h em todo o país reforçou-se o sentimento de pertença com celebrações locais. Cada balcão recebeu um “kit” composto por uma garrafa de espumante e vários flutes para que, em equipa, celebrassem localmente. No Centro Santander Totta, em Lisboa, promoveram-se várias atividades relacionadas com cada um dos 8 comportamentos *Santander Way*. Na Fundação Cupertino Miranda no Porto assistiu-se a um espetáculo de *stand up comedy* e, no Funchal pela primeira vez, a celebração foi feita com a realização de um espetáculo musical no Centro de Congressos – Casino da Madeira.

Dia do Cliente

Um dia que já faz parte da agenda da Semana Somos Santander, uma oportunidade para estreitar o relacionamento com alguns clientes e para reconhecer e agradecer a confiança depositada no nosso Banco, muito valorizada pela área comercial. Um final de tarde em que os clientes, a convite das áreas comerciais, se deslocaram ao Balcão para participar num “Porto de Honra” com as equipas que os acompanham no seu dia a dia.



Dia do Colaborador

Dia Solidário

Para comemorar o Dia Solidário, foi lançada a campanha «É Preciso Ter Lata». Esta foi uma ideia Simples, em que os colaboradores foram convidados a doar uma lata de produtos em conserva; Próxima, porque aproxima o banco da comunidade envolvente e Justa, por se destinar a apoiar quem mais precisa.

Cada Balcão recebeu uma caixa onde foram depositadas as latas de conserva entregues pela sua equipa e que foram posteriormente doadas a uma Instituição local, selecionada pelos próprios balcões. Nos Serviços Centrais foram colocados pontos de recolha onde os colaboradores que aderiram à iniciativa depositaram as latas para doar ao Banco Alimentar Contra a Fome.

Conferência – “What Makes a Good Life”

No último dia da Semana Somos Santander realizou-se a conferência “What Makes a Good Life”, um espaço próximo para a partilha de visões do futuro, feita através de diferentes abordagens, para fornecer aos colaboradores *insights* que os ajudem na sua tomada de decisões nas diversas áreas de trabalho, e que potenciem a evolução e modernização do Banco.

Ao longo deste evento foram abordados vários temas por oradores de diferentes áreas de conhecimento, com o intuito de ajudar a ter uma vida melhor. Um médico, especialista em anti-envelhecimento, abordou o papel da alimentação no processo de retardar o envelhecimento, o tema da felicidade e o seu impacto na nossa vida e a transformação digital, o seu impacto nas nossas vidas e como podemos aproveitar as novas tecnologias em prol de uma vida melhor, foram apresentados por dois consultores especialistas nestas matérias.

Para encerrar foram distinguidos com a entrega de um livro personalizado que retrata a sua experiência, os 120 colaboradores do Banco que ao longo do ano letivo 2015/2016, participaram nos vários módulos do programa da *Junior Achievement*, e que contribuíram para a formação de crianças e jovens do ensino básico ao secundário, em temas de Empreendedorismo, Cidadania, Economia, Ética e Literacia Financeira.



Conferência “What Makes a Good Life”



Empresa familiarmente responsável

Em finais de 2016, foi renovada a Certificação de Empresa Familiarmente Responsável atribuída pela *Fundacion Más Familia* e mantivemos a classificação de “B+”. Uma certificação obtida em 2010 e que valida o que tem vindo a ser feito no domínio do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Um trabalho contínuo que, ao longo dos últimos anos, se traduz na criação de novas medidas e condições que visam proporcionar uma melhoria da qualidade de vida dos nossos colaboradores.

Hoje já são 70 as medidas que se encontram ao dispor dos colaboradores e que vão ao encontro do objetivo de sermos o melhor Banco onde trabalhar.

O seguimento e monitorização constante destas medidas, para além de aferir o seu grau de adesão, permite ainda detetar o nível de aceitação das mesmas registando-se um aumento gradual da sua utilização.

Em paralelo, e atendendo ao contexto socioeconómico desfavorável que tem caracterizado os últimos anos, o Banco tem mantido medidas como a comparticipação do passe social, dos livros escolares e das propinas do ensino superior, dirigidas aos colaboradores com menores rendimentos, que visam reduzir os efeitos da crise económica.

Este ano, 66,35% dos colaboradores com filhos até aos 12 anos gozaram a tarde de aniversário.

No arranque do ano letivo foi concedido a dispensa para os colaboradores poderem acompanhar os seus filhos no 1º dia de escola do 1º ano. Esta medida abrangeu 295 colaboradores.

Alguns indicadores:

- Cerca de 63 milhões de euros atribuídos para crédito à habitação à taxa ACT;
- Os serviços de conveniência em Lisboa e Porto receberam cerca de 900 pedidos;
- O programa de atividades para os filhos de colaboradores, durante as férias de Natal, contou com 32 crianças;
- 3.765 presentes de Natal oferecidos aos filhos de colaboradores;
- Atribuimos apoio de propinas a 277 filhos de colaboradores, num total de 85.870€;
- Atribuimos a comparticipação para tratamentos de reprodução medicamente assistida, tendo por limite 50% da comparticipação dos Sams, num total de 5.010€.

» Saúde e Bem-Estar

Em 2016 foi reforçado o trabalho desenvolvido para promover um maior bem-estar dos nossos colaboradores. Para além da continuidade dada à política de *flexiworking*, lançada em 2015, foi implementado o programa de saúde e bem-estar *Be Healthy*.

63

milhões de euros para crédito à habitação à taxa ACT

85.870 €

valor do apoio para pagamento de propinas a 277 filhos dos nossos colaboradores

900

pedidos aos serviços de conveniência feitos pelos colaboradores

208

Kit's de nascimento oferecidos

10.118 €

valor da comparticipação de despesas de filhos com incapacidade

Formação para o bem-estar

No sentido de promover o bem-estar e a gestão de *stress* realizámos cursos específicos: *Mindfulness*, *Body Mind Flow* e *Nutrição*, com a realização de 5.586 horas e 175 participantes.

Gabinete de Enfermagem e Assistência Médica

No Centro Santander Totta abrimos o Gabinete de Enfermagem e Assistência Médica, disponível todos os dias úteis e de forma gratuita. Até ao momento os colaboradores do Banco podem recorrer ao Gabinete de Enfermagem para – medição de tensão arterial e imobilizações. Dentro em breve, para além dos cuidados de enfermagem este Gabinete contará com a presença de um médico.



Na segunda fase, o Gabinete terá ainda capacidade para a prestação dos seguintes cuidados básicos de enfermagem – injeções, administração de vacinas, testes de glicemia, pensos e assistência de enfermagem. O médico de clínica geral assegurará os seguintes cuidados de saúde – consultas em casos de indisposição durante o período de trabalho e emissão de receitas.

Programa de promoção de estilo de vida saudável

Be Healthy, é um programa global de saúde e bem-estar, que visa tornar o Banco numa entidade de referência neste âmbito e ajudar a melhorar continuamente a qualidade de vida e a produtividade dos seus colaboradores.



Este conceito está assente em 4 pilares – vigiar a alimentação, fazer exercício, conhecer os números e manter o equilíbrio – de forma a promover um estilo de vida mais saudável entre os colaboradores. No domínio da saúde e bem-estar lançámos os programas de desabituacão tabágica e de emagrecimento, comparticipando as despesas resultantes da participação nestes programas específicos, medidas que constituem um incentivo para quem pretende melhorar a sua condição física. Foi também ampliado o ginásio da sede operacional, e foram criados menus saudáveis no restaurante e cafetaria.

FLEXIWORKING



1

Política corporativa de flexibilidade

Um marco válido para todos os países, adaptado e implantado localmente



2

Liderança e cultura

Gestão de pessoas e equipas que permita o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e melhore a eficiência



3

Objetivos e planeamento

Um sistema de trabalho planeado a partir de objetivos claros, no qual os horários já não são o mais importante na maneira de trabalhar



4

Espaços e colaboração

Espaços de trabalho mais abertos e colaborativos



5

Tecnologia e meios

Ferramentas que permitam trabalhar remotamente em qualquer momento e lugar



6

Processos

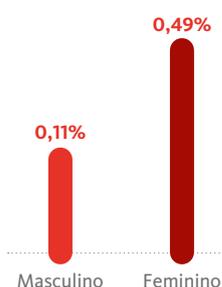
Simplificação de processos para fazer um uso mais produtivo do tempo

Lançada em 2015, a política de *flexiworking* destina-se a criar um ambiente de trabalho que se adapte às circunstâncias pessoais e familiares de cada um, sem perder a exigência e o foco nos resultados. Visa adequar as condições de prestação do trabalho às necessidades dos colaboradores para garantir um melhor equilíbrio trabalho-vida pessoal, sempre que objetivamente seja

possível e compatível com as exigências do serviço e do negócio. Passada a fase de lançamento e registados os planos de *flexiworking* de cada uma das áreas, em abril fizemos um questionário para conhecer o grau de utilização – 46% dos colaboradores já tinham utilizado medidas e 79% referiram que a sua hierarquia dinamizava a utilização das medidas escolhidas.

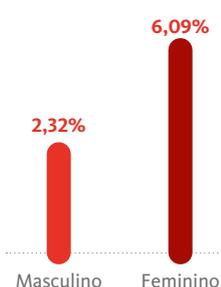
Índice de gravidade de acidentes

%



Taxa de absentismo

%



46%

dos colaboradores já tinham utilizado medidas de *flexiworking*

79%

referiram que a sua hierarquia dinamizava a utilização de medidas de *flexiworking*

Cientes



Mapa de distribuição de clientes



clientes
digitais

502

milhares

satisfação
clientes

91,9

percentagem



Portugal

4

milhões de
clientes



642

N.º Agências e
Centro de Empresas
em Portugal



1.929

N.º de ATM's



Cientes

A visão do Banco é ser o melhor Banco comercial, construindo relações de confiança a longo prazo com os seus clientes.

» Modelo de negócio e relação com o cliente

A fidelização e vinculação dos clientes é um dos objetivos estratégicos do Banco. Para isso, o Santander Totta tem vindo a desenvolver soluções simples e personalizadas para os seus clientes, o que aumenta a sua relação com o Banco.

O Santander Totta tem vindo a transformar o seu modelo de negócio para fornecer maior disponibilidade e proximidade nomeadamente através dos canais digitais. A digitalização de serviços financeiros é uma prioridade estratégica, dada a procura e expectativas dos consumidores.



Foco em banca comercial



13.213
Milhões de euros de crédito a empresas e grandes empresas



19.014
Milhões de euros de crédito a particulares

Solução Global Value criada para oferecer serviços aos clientes Santander em qualquer geografia onde o Banco está presente.

1.770
empresas usufruíram gratuitamente de formação e programas de estágio.

■ Quadro de diálogo por canais a 31 de Dezembro

	2016
Balcões e caixas Automáticas	
Nº Agências e Centro de Empresas em Portugal	642
Nº ATMs	1.929
Contact center	
Utilizadores banca telefónica (mil)	118
Banca Digital	
Clientes Digitais (mil)	502
Transações monetárias (milhões)	14

Soluções simples e próximas para aumentar a confiança dos nossos clientes e lealdade a longo prazo

- **Mundo 1|2|3.** Durante o ano de 2016, o Banco consolidou a Solução Mundo 1|2|3 lançada no ano anterior, crescendo na base de clientes que, pela relação preferencial com o Banco, beneficiam de uma oferta de valor única, agora ainda mais enriquecida de vantagens. Com o objetivo de incrementar a vinculação e presença no dia a dia dos clientes, lançaram-se produtos diferenciados de crédito habitação, pessoal e automóvel para o Mundo 1|2|3 e incluíram-se novas ofertas de parceiros de valor reconhecido. Confiante do valor da solução, o Banco envolveu todos colaboradores e clientes do ex-Banif a fazerem parte integrante deste Mundo de vantagens, um Mundo que prova a sua robustez com os 143 mil clientes que, em 2016, dele fazem parte.
- **SELECT.** No âmbito da política de transparência na relação comercial com os seus clientes, o Banco Santander Totta passou a publicar os critérios de acesso ao segmento Select. Desta forma o Banco criou condições para uma maior dinâmica comercial, numa aposta clara na banca de relação com os clientes *affluent*. Também em 2016 e em complemento à oferta atual Select, passámos a disponibilizar a Global Value. Trata-se de uma solução não financeira em que colocamos ao serviço dos nossos clientes a dimensão e capilaridade do nosso Grupo. Com esta nova solução, um cliente Select é reconhecido e tratado como tal em qualquer geografia onde o Santander está presente.
- **Santander Advance Empresas.** No Segmento de Empresas, o ano de 2016 foi um ano importante pois consolidou e ampliou a presença do Banco neste segmento. As quotas de mercado no crédito aumentaram, e a captação de recursos também aumentou, fruto da capacidade do mercado em nos reconhecer como o Banco com o melhor *rating* do mercado Portugêses. O Santander Advance Empresas tem sido um veículo extremamente importante e muito valorizado pelos nossos clientes e pelo mercado. Neste programa, em 2016, participaram perto de 1.770 Empresas que usufruíram gratuitamente de licenças de formação, programas avançados de formação nas principais Universidades Portuguesas, tendo ainda a possibilidade de acolher um estagiário sem qualquer custo do programa Bolsas de Estágio do Santander Universidades. O site que suporta este programa conta hoje com mais de 1,8 milhões de visualizações desde o seu lançamento, em outubro de 2014.

Produtos e serviços com vertente social e/ou ambiental

O Banco, dentro da sua atividade comercial, procura desenvolver de produtos e serviços com uma vertente social e ambiental. Estes produtos permitem, entre outras coisas, o acesso a serviços financeiros, a famílias com baixo rendimento, o investimento socialmente responsável ou financiamento de energias renováveis e de produtos ambientalmente responsáveis.

Soluções simples e personalizadas que contribuem para o desenvolvimento económico e pessoal dos nossos clientes.

O Santander Totta quer tornar-se no melhor Banco comercial, ajudando os seus clientes a progredir diariamente com soluções simples e ajustadas às suas necessidades através de uma relação simples, próxima e justa, na qual o cliente é o centro de toda atividade.



MEDIDAS E AJUDAS A FAMÍLIAS.

Soluções específicas para famílias com menos rendimentos.

- **Conta Serviços Mínimos Bancários.** O Banco disponibiliza produtos que promovam a inclusão financeira dos públicos com menores rendimentos. Como é o caso da conta de serviços mínimos bancários de custo reduzido, onde a comissão de manutenção não ultrapassa 1% do salário mínimo nacional, e que não necessita de montante mínimo de abertura, permitindo a realização das principais operações bancárias com objetivo de combater a exclusão financeira dos cidadãos com menos rendimentos.

Em 2016 foram abertas 281 contas de serviços mínimos bancários.



CONTA MUNDO 1|2|3.

Soluções para clientes Mundo 1|2|3.

- **Soluções Mundo 1|2|3**, uma solução multiproducto que permite aos clientes ter acesso reembolsos (*cashbacks*) sobre as compras/utilizações que fazem diariamente (em compras, nos abastecimentos, na Via Verde e nas contas da casa), consoante os produtos detidos a cada momento, permitindo assim ao cliente poupar sem alterar o seu dia a dia. Ao longo do ano de 2016 os clientes do Mundo 1|2|3 tiveram ainda acesso a benefícios adicionais, através das parcerias com o "Rock in Rio" e com os Hotéis Vila Galé.



SERVIÇOS A ESTUDANTES.

Financiamento de despesas de matrículas.

- **Crédito Formação**, permite apoiar os clientes nos seus estudos e formações em condições mais vantajosas. O Santander Totta disponibiliza créditos para diferentes finalidades – Licenciatura, pós-Licenciatura e Formação Executiva.



CLIMATE FINANCE.

Financiamento para uma economia de baixo carbono.

- **Crédito Energias Renováveis**, financia a compra de equipamentos orientados para a produção de energia renovável, até a um montante de 8 mil euros e destinado a clientes particulares.
- **Leasing Equipamento Energias Renováveis**, financia a aquisição de sistemas de aquecimento de água e de produção de energia, com base no aproveitamento da irradiação solar e outras fontes de energias renováveis não poluentes, nomeadamente a geotérmica, eólica, hídrica e biomassa.
- **Campanha Auto Santander Advance – LEASING/ALD.** Em 2016 o Santander Totta, em parceria com a Santogal e a Renault, lançaram a Campanha Auto para Empresas & Negócios com descontos em veículos BMW e Renault, e ainda condições especiais de financiamento e bonificação de 25 bp's para veículos elétricos.

Soluções financeiras para Universitários

Com objetivo de acompanhar os clientes desde a sua entrada na universidade, e potenciar a sua incorporação no mercado laboral, foi lançada a Solução «Mundo 4U» para os estudantes universitários.

A oferta acompanha as diferentes fases da vida dos clientes universitários, com soluções específicas para estudantes, finalistas e jovens profissionais, como são o caso de uma conta à ordem sem comissões para os estudantes, e um cartão inovador que permite aceder à informação relevante através de QR CODE.

Para os jovens profissionais, o Banco disponibiliza uma Conta Ordenado que permanece sem comissões durante os primeiros anos de emprego.

No âmbito não financeiro, a oferta abrange uma série de benefícios, prémios e descontos com empresas parceiras, segmentados à medida dos clientes. Existe também uma componente académica, centrada na divulgação do projeto Santander Universidades e da ampla oferta de serviços do Banco orientados a apoiar os estudantes.

A oferta aposta no contacto através dos canais digitais, tendo sido criado um novo site, específico para o segmento, e desenvolvidas aplicações específicas para o segmento:

- **App Empreender**, um jogo de gestão criado para promover o empreendedorismo.
- **App Formação**, com vídeos formativos das mais diferentes áreas, desde o lazer, ferramentas informáticas, modelos de negócio, apresentações com impacto e até como estudar de forma eficaz.
- **App Bolsas**, com informação sobre todas as diferentes bolsas do Grupo Santander em todo o mundo.

INCLUSÃO FINANCEIRA. Acesso e uso de serviços financeiros de qualidade para todos os segmentos da população.

Em 2016 o Banco Santander Totta reforçou a sua estratégia de apoio às PME's nacionais, mantendo uma forte dinâmica na concessão de crédito.

● **O Banco manteve a sua aposta em produtos de grande penetração e aceitação pelas empresas, dos quais se destaca:**

- **Conta Santander Advance**, uma conta à ordem que, para além do sistema de gestão automática da conta, tem a vantagem de poder usar um conjunto de serviços bancários essenciais para o dia a dia do cliente, sabendo exatamente quanto vai pagar.
- **Crédito Santander Advance**, para empresários em Nome Individual (ENIs), negócios e empresas clientes do Banco Santander Totta, que permite soluções de financiamento de curto e médio prazo.
- **Leasing Mobiliário**, modalidade de financiamento que se destina à aquisição de equipamentos, com vista à realização de investimento de carácter produtivo ou de apoio à atividade. Em 2016, foi financiado um microprodutor no montante aproximado de 38 mil euros, tendo em carteira 825 contratos no valor 9,4 milhões de euros.
- **Crédito Automóvel**, financia a compra de automóveis, que se adaptam ao perfil dos nossos clientes e às suas necessidades diárias. Em 2016 foi financiada a aquisição de 11 viaturas elétricas, num montante total de 288 mil euros.

Em simultâneo, o Banco confirmou o seu empenho na divulgação e implementação junto das empresas das Linhas de Crédito Protocolado promovidos pelo Estado, instrumentos de grande aceitação pelas PME's Portuguesas, sendo de destacar:

- **Linhas PME Crescimento 2015**, disponibilizam financiamento a médio/longo prazo a taxas de juro controladas, preferencialmente a PME's e protocoladas com as Entidades Oficiais, que contam com a intervenção do Sistema Nacional de Garantia Mútua, e que apoiam o investimento e reforçam os capitais permanentes das empresas. Na linha PME Crescimento 2015, a quota que o Santander Totta assegurou foi substancialmente superior à sua quota natural no segmento. A 31 de Dezembro, a quota do Santander Totta em montante financiado ascendia cerca de 18%, que corresponde à formalização de 3.565 operações no valor global de 468 milhões de euros.
- **Linha da Qualificação da Oferta**. Em março foi assinado o protocolo promovido pelo Turismo de Portugal, que implementa a Linha da Qualificação da Oferta, na qual o BST tem já uma longa tradição de sucesso.

A 31 de Dezembro, a quota do Banco em nº de operações e montante a financiar ascendia respetivamente a 10,6% e de 20,9%.

- **Linha de Crédito com Garantia Mútua IFD 2016-2020**. Em agosto assinou-se a Linha de Crédito com Garantia Mútua IFD 2016-2020, instrumento relevante de financiamento ao Investimento e de aplicação dos fundos disponibilizados no âmbito do Quadro Comunitário de apoio Portugal 2020.
- **Protocolos promovidos pelos Governos Regionais dos Açores e da Madeira**. Renovaram-se diversos Protocolos promovidos pelos Governos Regionais dos Açores e da Madeira, instrumentos de crucial importância no apoio às empresas das regiões autónomas, dando continuidade ao compromisso que resultou da integração dos ativos do Banif.
- **Linha BEI**. O Banco Europeu de Investimento (BEI) concedeu, em 2016, a segunda tranche de 150 milhões de euros de um empréstimo intermediado, no total de 500 milhões de euros, ao Santander Totta, para proporcionar financiamento às PME's, empresas de média capitalização, e entidades do setor público, permitindo o acesso a financiamento em condições de preço mais competitivas.

Da mesma forma, o Santander Totta manteve e reforçou a sua estratégia de apoio a setores chave da economia, destacando a renovação e lançamento das suas ofertas setoriais, sempre em parcerias com entidades de grande relevância. Destas soluções setoriais, destacam-se:

- **Solução agricultura**, que oferece aos agricultores a possibilidade de, em condições vantajosas, antecipar as ajudas ao rendimento, financiar as suas campanhas ou fazer face às suas despesas de investimento, sendo de destacar a parceria com o IFAP e com a CAP.
- **Solução turismo**, baseado na Linha da Qualificação da Oferta gerida pelo Turismo de Portugal que, se conjugada com a possibilidade de antecipar incentivos concedidos ao abrigo do Quadro Comunitário Portugal 2020, permite às empresas do setor investir na requalificação dos seus negócios, aproximando-os dos padrões de exigência solicitados por mercados cada vez mais diversificados.
- **Solução saúde**, fortemente assente nos produtos *factoring* e *confirming* que possibilitam às empresas um financiamento de tesouraria de acordo com os ciclos de exploração típicos do setor.



468 M euros

Financiamento em 2016 através das Linhas PME Crescimento 2015

20,9%

Quota do Santander Totta no valor do financiamento Linha Qualificação da Oferta em 2016

150 M euros

Valor do empréstimo BEI ao Santander Totta para financiamento às PME's

3,2 M euros

Valor do financiamento em 2016 da Solução Agricultura

288 mil euros

Valor do crédito concedido em 2016 para aquisição de viaturas elétricas

38 mil euros

Valor do financiamento para microprodutor em 2016

» Apoio à Internacionalização

Santander Trade

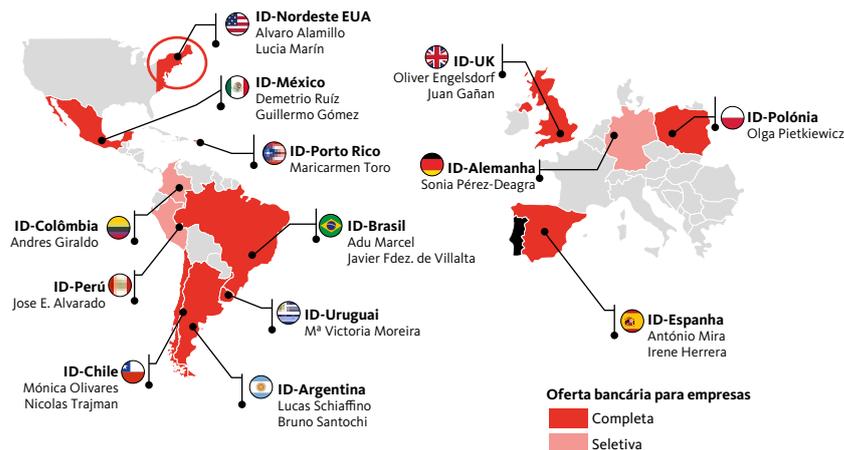
O *Santander Trade* é uma inovadora plataforma de informação *online* que reúne mais de 10 mil páginas de dados, 25 mil estudos de mercados e diretório de empresas de 185 países. Este portal possibilita às empresas identificar oportunidades de negócio, conhecer em detalhe os países para onde as empresas se querem implementar, e encontrar parceiros de negócios, bem como toda a ajuda necessária à implementação das empresas portuguesas noutros países. Esta plataforma já conta com mais de 65.000 membros ativos, com mais de 2.500 empresas a assistir aos *Webinars* realizados. Mais de 12.000 empresas já publicitam os seus serviços nesta plataforma com vista a conseguirem encontrar em clientes do grupo noutras geografias os seus novos parceiros de negócio.

O Santander Totta tem desenvolvido uma série de ferramentas práticas para dar apoio às empresas. Mas a sua intervenção vai mais além, com um leque de encontros e missões de empresários que têm por objetivo dar-lhes mais conhecimentos que possam contribuir para os seus processos de internacionalização.

Foi nessa lógica que o Santander Totta se juntou à delegação portuguesa da *International Chamber of Commerce* (ICC Portugal) para organizar *workshops* que visam “dar a conhecer as ferramentas necessárias para o negócio das empresas além-fronteiras, promovendo as melhores práticas recomendadas para o comércio global”. É desta forma que o Santander Totta se distingue da sua concorrência, disponibilizando uma oferta não financeira que permite aos nossos clientes tornar com muita mais segurança o importante passo da expansão internacional das PME's portuguesas.

International Desk

O *International Desk* apoia o processo de internacionalização e faz a ponte entre o país de origem e o de destino. Nos mercados onde o Santander não tem um banco local, o grupo conta com instituições parceiras que permitem dar apoio ao processo de internacionalização da empresa. O



ano de 2016 marcou novos passos neste compromisso de ajudar as empresas a chegar mais longe com o surgimento das equipas de *International Desk* na China e em Marrocos.

Pack Europa

Solução de apoio à Internacionalização das empresas Portuguesas, colocando à disponibilização das mesmas soluções de *factoring* e *confirming*.

Esta solução iniciou-se em 2015 tendo sido lançado o Pack Europa, uma solução especialmente dirigida às empresas com relações comerciais com a Europa. Em 2016 o Santander Totta alargou esta solução a outros países fora da Europa (Pack Mundo), com pagamentos e recebimentos em moedas diferentes do euro. Estas ofertas agregam soluções específicas e diferenciadoras para os exportadores e importadores, através de operações de *factoring* e *confirming* que dão uma resposta às necessidades das empresas portuguesas, nomeadamente através de serviços de cobrança aos clientes internacionais, análise, cobertura de risco de crédito, antecipação dos montantes faturados e serviços de pagamento a fornecedores internacionais (*confirming*) que permite aos clientes do Banco melhorar a gestão de tesouraria, obter condições de pagamento e recebimento mais favoráveis e maior capacidade negocial.

65 mil

Membros ativos da Plataforma Santander Trade

12 mil

N.º de empresas que já publicitaram os seus serviços na plataforma Santander Totta

Pack Mundo

Alargamento da solução Pack Europa a países fora da Europa

China e Marrocos

Duas novas equipas do *International Desk* criadas em 2016 para apoiar a internacionalização das empresas portuguesas

O Banco Santander Totta e a *International Chamber of Commerce* Portugal (ICC) promoveram a 2ª edição de *workshop* sobre internacionalização.

A 2ª edição do *workshop* “Como fazer Negócio Internacional de forma Simples e Segura” realizou-se em Lisboa, Porto, Leiria e Guimarães, contando com 4 módulos diferentes, designadamente: documentos de transporte, seguro de mercadoria, inspeção de mercadoria e instrumentos financeiros e não financeiros de apoio ao comércio internacional.

Este *workshop* destinou-se a todos os empresários envolvidos ou interessados em transações de comércio internacional e teve como principais objetivos a partilha de experiências e *networking*, contribuindo para o enriquecimento dos conhecimentos relacionados com esta temática.



» Transformação digital

A transformação multicanal do modelo comercial é uma das prioridades estratégicas para o Santander Totta. Os canais digitais oferecem novas oportunidades para personalizar a relação com os clientes, aumentar a disponibilidade e a proximidade, e contribuir para a melhoria da satisfação e vinculação com o Banco.

Em 2016, e na sequência da aquisição do Banif, foi necessário assegurar a incorporação e derivação digital dos novos clientes e continuar com a implementação do Plano de Transformação Multicanal, incorporando o posicionamento definido pelo Grupo para os Canais Diretos, com o objetivo estar mais próximo dos seus clientes e capacitar ainda mais a oferta dos serviços do Banco ao nível do digital.

Foi implementado um plano específico de integração e um conjunto de melhorias e novas funcionalidades nos distintos canais, para tornar a oferta mais ampla e que melhore substancialmente a satisfação e experiência dos atuais e novos clientes em canais digitais. Resumimos, por canal, as principais realizações, concretizadas em 2016:

App e Netbanco Particulares

- Lançamento da “skin”, para clientes Private, na App Santander Totta, que agora tem uma imagem diferenciada para os quatro segmentos de clientes: Private, Select, Mid&Mass e Universitários, com mensagens de relação e comerciais distintas.
- Lançamento de novas funcionalidades de cartões, nomeadamente, ativar cartão, pagar cartão (Crédito), carregar cartão (recarregável), consultar extratos e movimentos, alterar os nomes favoritos dos cartões, e fazer *Cash Advance* (Crédito).
- Melhoria das funcionalidades da App nos *smartwatches*, com a possibilidade de ver os movimentos dos Cartões de Crédito, Cartões Refeição e Cartões Recarregáveis.

- Possibilidade de usar o *Touch ID* para entrar na App.
- Possibilidade de os clientes aderirem aos canais digitais através da App, facilitando e fomentando o uso da App.
- Implementação da *Diretiva SEPA*, para suportar transferências mais ágeis para os países aderentes.
- Venda exclusiva de bilhetes para o “Rock in Rio 2016” nos canais digitais.
- Desenvolvimento do “Mundo Select”, um conjunto de funcionalidades destinadas a divulgar os benefícios da oferta Select, e permitir aos clientes Select tirar partido destes benefícios.
- Desenvolvimento do “eBroker”, uma nova solução para comercialização de produtos em mercados financeiros, integrado no Netbanco, e disponibilizado numa App autónoma.

Netbanco Empresas

- Redesign gráfico e de usabilidade do Netbanco Empresas.
- Simplificação da funcionalidade de transferências pontuais.
- Novas funcionalidades de cartões (disponibilização dos Cartões Corporate Individual) e a contratação digital do pedido de abertura de Créditos Documentários (CDI's).
- Migração dos utilizadores do serviço Banifast para o Netbanco Empresas, com um plano de adesão específico.

Website Público

- Redesign do site público do Banco, designadamente na área de particulares, com destaque para a nova arquitetura, organização por produto e por objetivos, uniformização e simplificação dos conteúdos e lançamento de novos simuladores com simplicidade de utilização. Foi também efetuada a adaptação de todo o site a dispositivos móveis.

» Qualidade de serviço e experiência do cliente

Em 2016 foi desenvolvido o conceito e criada a assinatura «Só o 10 nos completa», em que o Banco só é completo, se os clientes tiveram a máxima satisfação, expressa na nota 10. Tal como as duas mãos, que são símbolo da relação, só estão completas com os seus dez dedos, assim também o Banco só está completo com a satisfação 10 dos seus clientes.

No mesmo sentido foi criado o programa comportamental «um olhar, um sorriso» que configura uma matriz de atendimento dos nossos clientes em que é definido e exigido um gesto de acolhimento interpessoal como marca, assinatura, própria do Santander Totta, revelado em todas as oportunidades de contacto, com especial ênfase na atividade das redes comerciais.

Ainda em 2016 desenvolveu-se e mediu-se resultados do programa de valoração das unidades de negócio das Redes de Particulares & Negócios (balcões) que classifica cada uma das unidades de negócio pela atribuição de “estrelas”, numa escala de 1 a 5, consoante o seu resultado relativamente a uma série completa e exigente de atributos que são medidos por metodologias técnicas validadas. Todas as unidades de negócio estão monitorizadas e integram o sistema de qualidade “5 estrelas”,^(*) com classificações e *rankings* trimestrais, tendo o ano de 2016 fechado com a seguinte distribuição: balcões 4 e 5 estrelas 52%, 3 estrelas 33%, 2 estrelas 15%.^(**) De destacar a redução dos balcões de 2 estrelas no período em análise, o que espelha e materializa a política que tem vindo a ser seguida de corrigir as assimetrias de performance, tendo em vista uma melhoria global da mesma.

Em 2016 foi ainda lançada a iniciativa «um minuto, um contributo» que consiste em disponibilizar em todos os balcões da rede nos respetivos “e-points” um questionário específico e dinâmico sobre a qualidade percebida no contacto do cliente, e cujos resultados são animadores tanto na adesão à participação, como no nível de satisfação evidenciado.

Satisfação de Clientes

Em 2016 os clientes classificaram o Banco com pelo menos 9 ou 10, Satisfação com o Banco – 48% Recomendação – 53% Banco Simples- 47% Banco Próximo – 50% Banco Justo – 40%.

Insatisfação e reclamações

A aquisição do Banif impulsionou a gestão de um volume extraordinário de insatisfações e reclamações dos ex-clientes desse Banco, que transitaram para o Santander Totta.

* classificação ainda em modo experimental para a rede ex-Banif

** exclui rede ex-Banif



QUALIDADE SANTANDER

O volume de reclamações formais ao Santander Totta mais do que duplicou, tendo-se adotado várias medidas e práticas para resolver e conter o impacto inicial, e posteriormente estabilizar a insatisfação dos clientes ex-Banif. Para tal, acompanhou-se e apoiou-se os vários processos de migração.

As principais causas de insatisfação dos clientes ex-Banif diziam respeito a valores imobiliários próprios desse Banco, a preçários, valores e procedimentos desenquadrados, com destaque para o encerramento de contas.

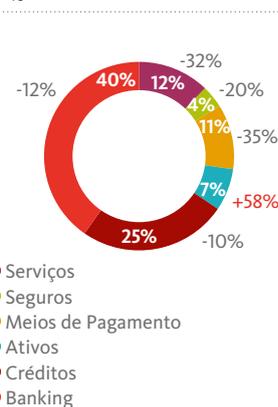
Certificação de Qualidade

Em 2016 foi aprovado o Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, que constitui o repositório de todos os normativos, princípios, procedimentos e funcionalidades e domínios cujo acervo forma o sistema de gestão da qualidade do Banco que é desenvolvido a partir da ISO 9001:2008 e dos princípios corporativos. Em 2016 Banco viu renovada a sua certificação de qualidade para o triénio 2017-2019 pela respetiva entidade certificadora *Bureau Veritas*, continuando a ser a única instituição financeira em Portugal a ter esta certificação para toda a sua atividade.

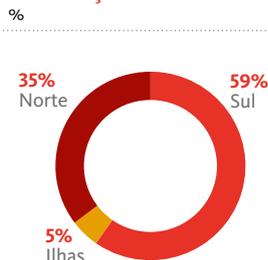
Posicionamento face à concorrência

Desde 2011 que o Banco efetua um estudo de *Benchmark* que compara a satisfação dos clientes do Banco e dos seus principais concorrentes. Em 2016 o Banco ficou em 1º lugar neste estudo, consolidando assim uma tendência de subida ao longo dos anos que se tem registado e de forma sólida e consistente. Os nossos clientes são, segundo este estudo, os clientes mais satisfeitos com o seu Banco.

Tipologia das reclamações



Distribuição geográfica de reclamações



Indicadores de Reclamações

	2016	2015
Reclamações recebidas		
Rede clássica BST	2.885	2.985
Rede ex-Banif	2.143	-

Inauguração do Balcão do Futuro

Em 2016 foi inaugurado em Portugal o primeiro Balcão do Futuro, que oferece processos mais simples, tecnologia mais intuitiva e espaços adaptados às diferentes necessidades dos clientes:

- Acessos ao balcão diferenciadores para deficientes motores.
- Equipamentos disponíveis para invisuais, como a planta do balcão à entrada com leitura em braile, bem como piso tátil em todo o balcão.
- Tecnologia para deficientes auditivos que permite a conexão por *bluetooth* dos aparelhos auditivos dos clientes para amplificação do som dentro do balcão.
- WC para clientes com mobilidade reduzida ou incapacidade motora.



- Lançamento do Centro de Atendimento de Empresas (CAE) que garante o seguimento de todas as solicitações operativas que os clientes Empresa habitualmente efetuam junto das Direções Comerciais de Empresas e, simultaneamente, assegura uma resposta mais rápida e melhor experiência de cliente. Em simultâneo capacitámos o CAE, aumentando o perímetro de atuação em 50%.

Reconhecimento do mercado

O Santander Totta recebeu, pela terceira vez consecutiva, o Prémio “Escolha do Consumidor” na categoria grandes bancos.

A “Escolha do Consumidor” é o maior projeto de avaliação de marcas em Portugal. Permite conhecer o grau de satisfação e aceitabilidade dos consumidores em relação a determinado produto ou serviço.

Contact Center

- *Contact Center* do Santander Totta premiado, pelo 8º ano consecutivo, o “Melhor Contact Center de Portugal no Sector Financeiro”.
- Reforço substancial dos recursos humanos com formação específica, para garantir o atendimento aos antigos e novos clientes do Santander Totta, assegurando atendimento personalizado 24h por dia desde a aquisição do Banif.
- Clientes Select com atendimento 24h/dia e alguns serviços exclusivos.
- Implementação de dinâmicas de captação de clientes digitais e integração do novo modelo de CRM. Os contactos ao segmento de negócios foi substancialmente reforçado.
- O volume de chamadas e *e-mails* em 2016 foi 20% superior ao período homólogo, em perímetro constante. Por via da integração dos novos clientes no último trimestre o incremento de atividade foi superior a 50%.

Self Banking

- Em 2016 a atividade de *Self Banking* foi centrada na colocação em prática da estratégia e dos planos de atividades previstos para o incremento do negócio, na focalização para o serviço prestado ao cliente e na implementação do plano de integração da atividade de *Self Banking* da rede ex-Banif.
- Paralelamente à boa evolução do negócio de instalação de ATM's, a integração do Banif significou um crescimento do número de ATM's da Rede Multibanco, posicionando as quotas de mercado em valores de 15% em nº de ATM's e de 16% em nº de movimentos.
- No último trimestre do ano foi implementada a funcionalidade de utilização da imagem digital dos cheques para otimização dos processos de depósitos e de compensação, o que, a par da agilização introduzida no circuito, veio beneficiar os clientes na operativa de depósitos.
- Consolidação da utilização dos equipamentos de *Self Banking* como importante canal de comunicação e elemento gerador de ações de oportunidade comercial teve um bom contributo na estratégia global de Multicanalidade e de vendas.
- O plano de rejuvenescimento e inovação tecnológico e a consolidação do projeto de ATM's com capacidade de recirculação mantiveram-se relevantes no apoio à capacitação operacional da rede de balcões.

Acessibilidade

Melhorar a acessibilidade a produtos e serviços que o Banco oferece é um elemento importante no âmbito da aposta do Santander de ser um Banco Simples, Próximo e Justo. Em 2016 o Banco abriu novos balcões remodelados, como o Balcão do Futuro (ver caixa) e ainda a disponibilizou cerca de 2.000 ATM's que cumprem a regulamentação relativa a acessibilidades. O Banco implementou ainda a nova lei de atendimento prioritário, sinalizando com autocolantes nas portas dos balcões.





» Análise de Risco na comercialização de produtos

O Santander Totta, no âmbito da sua política de risco, e de acordo com a política do Grupo Santander, conta com uma política corporativa de comercialização de produtos e serviços, realizando uma análise exaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus clientes. Conta, para isso, com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governo.

Análise do risco social e ambiental

O Santander considera importante os aspetos sociais e ambientais nos processos de análise de risco e decisão nas operações de financiamento.

Estão implementados processos para a sua identificação, análise e avaliação nas operações sujeitas às políticas do grupo e a compromissos externos como os princípios do equador.

Este ano foram adotadas e transpostas para circulares internas do Santander Totta as políticas corporativas de sustentabilidade.

Princípios do Equador

O processo de análise para operações de *project finance* ou outros financiamentos corporativos com destino conhecido é o seguinte:

- Para as operações de financiamento a projetos com um valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, ou financiamento corporativos com destino conhecido com valor total da operação igual ou superior a 100 milhões de dólares, no qual a posição do Banco Santander seja igual ou

superior a 50 milhões de dólares, aplica-se um questionário inicial desenhado para estabelecer o risco do projeto em matéria socioambiental (segundo as categorias A, B, C de maior a menor risco, respetivamente).

- Para os projetos identificados com um maior risco (A e B) é preenchido um questionário mais exaustivo, adaptado ao setor da atividade. Do mesmo modo, sobre estes projetos é realizada uma auditoria social e ambiental (efetuada por assessores externos independentes).

O processo de aplicação dos Princípios do Equador é auditado periodicamente pelos auditores externos/internos.

A atualização das políticas setoriais amplia o âmbito da aplicação além dos critérios recolhidos pelos Princípios do Equador. Durante o ano de 2016 adequaram-se os processos e procedimentos de riscos para adaptá-los as novas políticas.

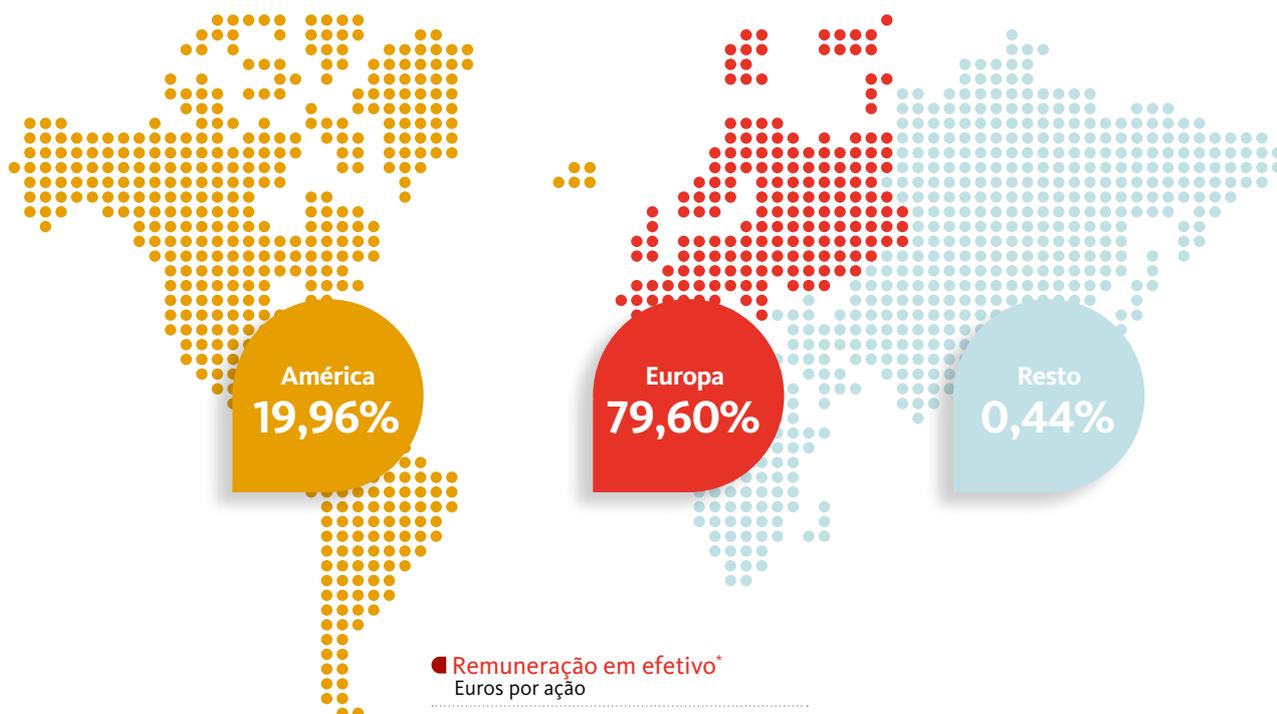
O ano de 2016 foi o nono ano de avaliação e classificação de acordo com as diretrizes dos Princípios do Equador. Durante o ano o Santander Totta participou numa operação de *Project Finance*, no setor das energias renováveis. A operação recebeu *rating C* na notação dos Princípios do Equador. Em histórico existem agora dez operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander Totta e todas elas obtiveram a classificação C.

Acionistas e
investidores*



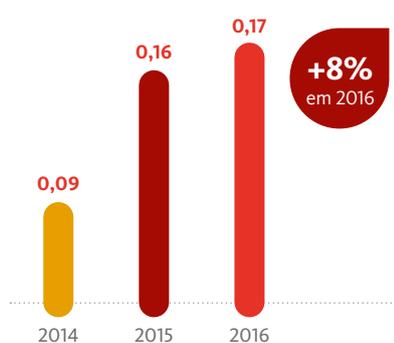
■ Distribuição geográfica do capital social*

Dados a 31/12/2016



■ Remuneração em efetivo*

Euros por ação



■ Distribuição do capital social por tipo de acionista*

Dados a 30/12/2016



■ Base acionista e de capital*

Conceito	2016	2015
Acionistas (número)	3.928.950	3.573.277
Ações em circulação (número)	14.582.340.701	14.434.492.579
Aquisição média diária (nº de ações)	100.707.234	103.736.264

* Informação referente ao Grupo Santander

Acionistas e Investidores*

O Banco Santander oferece aos seus 3,9 milhões de acionistas uma rentabilidade atrativa e sustentável, protege o exercício dos seus direitos e fomenta a transparência informativa para manter a sua confiança a longo prazo.



» Criação de valor e transparência informativa

Num ano em que os mercados registaram uma elevada volatilidade, o Banco Santander tem cumprido todas as suas metas financeiras e tem avançado nas suas prioridades estratégicas, aumentando a remuneração em dinheiro, e mantendo o pagamento dos quatro dividendos habituais aos acionistas.

A transparência da informação, particularmente em matéria de remunerações, e o respeito pelos acionistas, através do princípio da igualdade de todos os acionistas – uma ação, um voto, um dividendo, a ausência de medidas legais de blindagem e o incentivo da participação informada em todas as assembleias de acionistas, são elementos-chave gerar confiança, segurança e valor a longo prazo para acionistas e investidores.

O Santander coloca à disposição dos seus acionistas medidas importantes para proteger o exercício dos seus direitos (informação detalhada sobre o tema pode ser encontrada no relatório de governo corporativo).

Através da área de Relação com Acionistas e Investidores, o Santander tem numerosos canais de atendimento com o acionista através dos quais pode encontrar a informação relevante sobre o funcionamento da assembleia de acionistas, publicação de fatos relevantes, evolução da ação e Grupo em geral, e convocatórias para diferentes eventos.

O Santander também desenvolve diversos produtos e serviços financeiros para os seus acionistas, que podem ser consultados no site corporativo, na *web* comercial «Eu Sou Acionista» e na *App* Santander Acionistas e Investidores, e incentiva a sua participação em projetos solidários em todo o mundo.

Em colaboração com a Fundação Universia, o Santander concedeu 46 Bolsas Capacitas em 2016 para acionistas e familiares com o objetivo de promover integração laboral de pessoas com deficiência.

A ação Santander fechou 2016 com uma evolução melhor do que o principal índice Espanhol, o Ibex 35, e que o índice bancário europeu

183
Fóruns e encontros com acionistas

186.953
Consultas geridas através de canais remotos

* Informação referente ao Grupo Santander

» Investidores

O Banco Santander, através da área de Relação com Acionistas e Investidores, mantém um diálogo fluido e consistente com este coletivo. Em setembro de 2016, foi realizada em Londres o *Group Strategy Day*, uma reunião com analistas e os investidores para concretizar a visão do Plano Estratégico 2016-2018, na qual participaram mais de 130 acionistas, investidores e analistas, e membros da alta direção do Banco. Entre outros, foram reafirmados os objetivos de rentabilidade por ação:

- Aumento do lucro por ação em 2016 e 2017, alcançando aumentos de dois dígitos em 2018, e de crescimento do dividendo por ação e valor contábilístico por ação anualmente, até 2018.
- Foram reiterados os objetivos estratégicos nas variáveis não-financeiras relacionados com colaboradores, clientes e sociedade.

A atividade de relacionamento com investidores, analistas e agências de *rating*, resultou na manutenção de um total de 928 reuniões e *calls* com investidores/analistas, em alguns casos com a participação da alta administração e direção do Banco (presidente, administrador delegado, diretor financeiro, entre outros). Em conjunto com a área de Sustentabilidade tem mantido uma relação direta com os investidores especializados em temas de governança corporativa, sociais e ambientais, para divulgar as principais linhas de ação do Banco em matéria de sustentabilidade.

○ PRESENÇA NOS ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

- O Grupo Santander faz parte dos principais índices bolsistas que analisam e avaliam o desempenho das empresas em sustentabilidade.



- Em 2016, com uma pontuação total de 92 pontos, face aos 804 do ano anterior, e com uma melhoria em todas as áreas analisadas, o Banco Santander foi novamente incluído no *Dow Jones Sustainability Index*, no qual está presente desde 2000. Sexto do mundo e primeiro na Europa, obteve a categoria de prata no setor bancos (pontuação a uma distância entre 1% e 5% em relação ao líder).



- Na revisão de 2016 do FTSE 4Good, a pontuação absoluta do Santander no *rating* ESG foi de 4,3 pontos (sendo 5 a máxima pontuação), melhorando em relação aos 3,9 pontos obtidos na revisão anterior, colocando a entidade à frente dos nossos *peers* no percentil 91, em comparação com 88 obtido no ano passado.



- O Banco Santander informa no CDP (anteriormente *Carbon Disclosure Project*) o seu desempenho em relação às alterações climáticas desde 2003, participando no CDP Water desde 2012. O Santander também participa como signatário do CDP desde 2007. Em 2016 o Banco Santander obteve uma pontuação A- em relação à avaliação de alterações climáticas. Esta iniciativa é apoiada por 827 investidores institucionais, representando 100 bilhões euros em gestão de ativos.



- Adicionalmente, outros analistas e *ratings* relevantes na avaliação de aspetos não-financeiros e da sustentabilidade no Banco Santander são, entre outros, *Sustainalytics*, *Vigeo*, *MSCI*, e a *Oekom*.

DJSI
Santander
incluído no DJSI
desde 2000

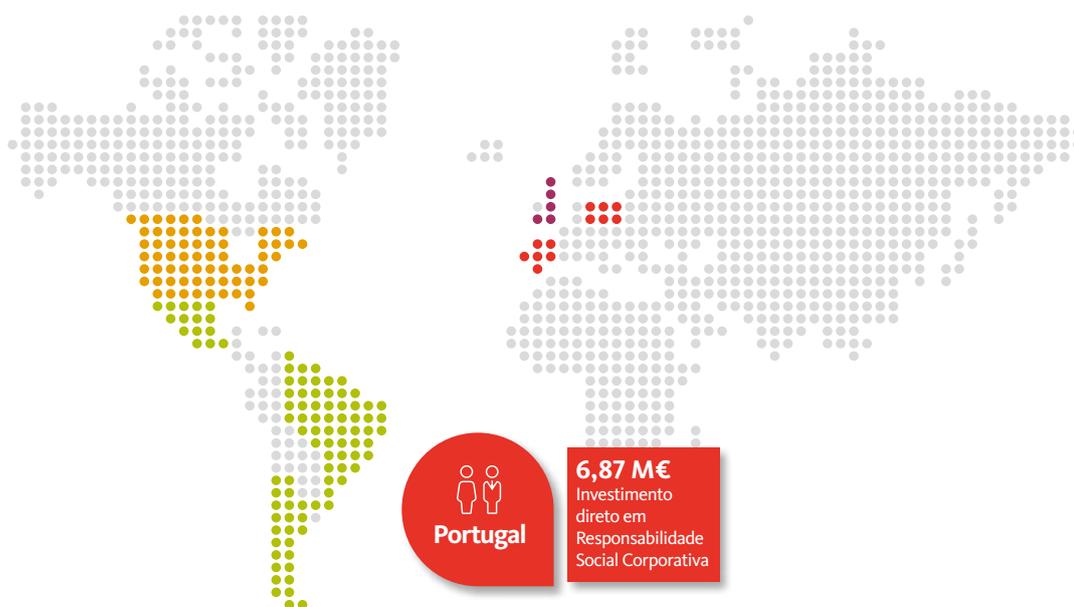
A
Classificação
obtida, em 2016,
no CDP

4,3
Classificação
obtida, em 2016,
na revisão do
FTSE4GOOD



Investimento na comunidade

Mapa de distribuição de investimento na comunidade



975
Bolsas e Prémios atribuídos em 2016



2.882
Pessoas apoiadas em educação



544
Pessoas apoiadas em iniciativas de empreendedorismo e criação de emprego

Investimento na comunidade

O Banco contribui para o desenvolvimento económico e social através de iniciativas e programas que promovem a educação, o empreendedorismo, o bem-estar social e o meio ambiente.

» O Investimento do Banco Santander Totta na comunidade

O Santander Totta acredita que ao apoiar a sociedade e as pessoas contribui para o desenvolvimento económico e social da comunidade em que está presente.

O principal eixo é o Ensino Superior, através de acordos de colaboração que o Santander Totta mantém com as principais Universidades e Politécnicos portugueses, o Banco promove o conhecimento e o mérito, o fomento ao empreendedorismo, a empregabilidade e a mobilidade internacional.

Em 2016, o Santander Totta investiu 5,9 de milhões de euros em atividades diretamente relacionadas com as Universidades e Politécnicos portugueses e atribuiu 975 bolsas – sociais, de mobilidade, de investigação e de estágio – e prémios.

Além disso o Banco orienta a sua atuação para a comunidade na qual está presente, através de apoios e donativos a várias instituições do terceiro setor e da participação de colaboradores

voluntários em várias iniciativas ao longo do ano e do mecenato cultural.

Em 2016, o Santander Totta investiu 6,87 milhões de euros em atividades diretamente relacionadas com a responsabilidade social corporativa e apoiou mais de 7.500 pessoas na comunidade de 80 instituições.



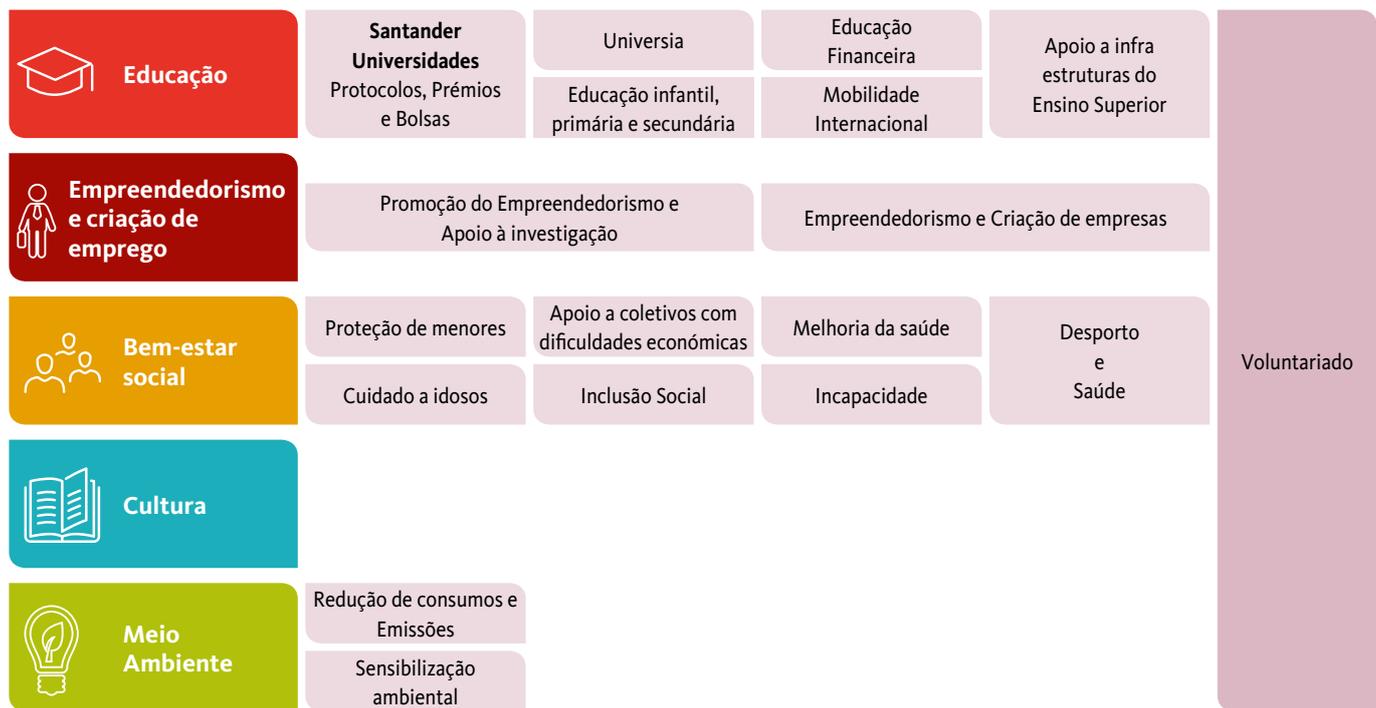
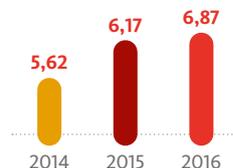
Beneficiários dos programas de ação social

Pessoas (milhares)



Evolução do Investimento direto em Responsabilidade Social Corporativa no Santander Totta

Milhões de euros





Protocolo com a Academia Militar



Prémio Científico “Mário Quartin Graça”

»Santander Universidades. O Ensino Superior como motor para o desenvolvimento

O Santander Totta, mantém uma relação de proximidade com as Universidades e Politécnicos portugueses há 13 anos, ao estabelecer protocolos, premiar bolsas e prémios de empreendedorismo e inovação, disponibilizar bolsas de mobilidade internacional e fomentar a educação financeira, o que faz do Banco um parceiro de referência das instituições de Ensino Superior nacional.

Protocolos

Em 2016, o Santander Totta celebrou novos acordos de parceria com Instituições de Ensino Superior, com destaque para o convénio com o Instituto Politécnico da Guarda e o Instituto Politécnico de Santarém. Por outro lado, renovou outros acordos onde se destaca o protocolo com a Academia Militar e com a Universidade do Algarve, mantendo 49 convénios com as principais Universidades e Politécnicos portugueses.

Protocolo com o Instituto Politécnico da Guarda

O Instituto Politécnico da Guarda e o Banco Santander Totta assinaram um protocolo que estabelece uma parceria através da qual o Banco vai proporcionar aos alunos da Instituição de Ensino Superior o acesso ao Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades e ao Programa de Bolsas de Mobilidade Luso-brasileiras. Para além destas iniciativas, o convénio visa apoiar projetos de desenvolvimento académico e pedagógico, projetos de fomento à inovação e ao empreendedorismo, bem como, iniciativas das associações de estudantes daquela instituição.

Protocolo com a Academia Militar

O Santander Totta e a Academia Militar celebraram um acordo que vai permitir que toda a comunidade académica, incluindo os cadetes, tenham acesso a um conjunto de vantagens, entre as quais, cartões universitários inteligentes,

e a realização de projetos e atividades, com vista ao seu desenvolvimento, e ao reforço da excelência do seu ensino e investigação. Este ano, parte da verba deste convénio vai ser dedicada à reedição do livro «Academia Militar», em versão bilingue.

Protocolo com a Universidade do Algarve

O Santander Totta e Universidade do Algarve (UA) renovaram uma parceria que permite ao Banco apoiar plurianualmente os projetos da instituição, reforçando a excelência do seu ensino e investigação e a sua ligação ao mercado de trabalho.

Os alunos que integram a instituição irão beneficiar do Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades, através do qual podem candidatar-se a estágios de três meses em PME's, suportados pelo Banco Santander Totta. A comunidade estudantil terá ainda acesso aos programas de mobilidade internacional desenvolvidos pelo Banco.

Ao reforço do mérito dos seus estudantes e aproximação desta a Universidade ao tecido empresarial, é fundamental para esta Universidade. Neste sentido, o Banco irá apoiar iniciativas para desenvolver as competências transversais de alunos de mérito e atribuir bolsas aos que mais se destacaram.

Prémios e Bolsas

Em 2016, o Banco atribuiu 417 bolsas de investigação e sociais, das quais se destacam:

Prémio Científico “Mário Quartin Graça”

O “Prémio Científico Mário Quartin Graça” é uma iniciativa da Casa da América Latina em parceria com o Santander Totta, que visa distinguir doutoramentos realizados por investigadores portugueses ou latino-americanos em Universidades de ambos os lados do Atlântico.

13
anos de relação do Santander Totta com as Instituições de Ensino Superior

49
protocolos com as principais Universidades e Politécnicos portugueses



Prémio de Investigação Colaborativa Santander Totta/UNL

Na 7ª edição do Prémio, que recebeu 86 candidaturas de doutorandos de vários países latino-americanos, foram distinguidos os investigadores Daniele Fontoura, brasileira, e os portugueses Vítor de Sousa e Jorge Fernando Pereira.

Prémio de Investigação Colaborativa Santander Totta / UNL

Esta iniciativa tem como objetivo distinguir projetos de investigação nas áreas das Ciências da Vida, das Ciências Sociais e Humanas e das Ciências Exatas e Engenharias.

O vencedor da 9ª edição do Prémio de Investigação Colaborativa Santander Totta/ Universidade Nova de Lisboa foi o trabalho: “Singing bronze: material sciences and acoustic engineering advanced techniques toward the preservation of the Mafra carillon bells”, que tem como objetivo contribuir para a preservação da importante herança cultural que representam os carrilhões de Mafra, um conjunto único de 102 sinos que constitui os dois maiores carrilhões históricos sobreviventes na Europa.



Prémio de Jornalismo Económico Universidade Nova de Lisboa/ Santander Totta

Prémio de Jornalismo Económico Universidade Nova de Lisboa/Santander Totta

O PJE é uma iniciativa do Santander Totta, em colaboração com a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas e a Reitoria da Universidade Nova de Lisboa, que visa reconhecer a qualidade da criação jornalística, distinguindo os melhores trabalhos da imprensa escrita e eletrónica em 3 categorias: Gestão de Empresas e Negócios, Mercados Financeiros, e Sustentabilidade Empresarial.

Prémios aos melhores alunos da Universidade da Madeira

Os melhores alunos dos cursos de 1.º e 2.º ciclo da Universidade da Madeira participaram numa sessão de desenvolvimento de competências sociais pessoais, ministrada por uma especialista em Recursos Humanos do Banco Santander Totta e, posteriormente, foram distinguidos com troféus e diplomas de mérito, numa cerimónia que contou com a presença do Reitor da Universidade da Madeira e do Diretor Coordenador do Santander Universidades Portugal.

OS PRÉMIOS E BOLSAS ATRIBUÍDOS PELO STANTANDER TOTTA EM 2016 ABRANGEM AS SEGUINTE ÁREAS:

- Científicos
- Jornalismo
- Voluntariado
- Empreendedorismo
- Apoio social
- Mérito

Prémio de Voluntariado Universitário

O Santander Universidades lançou em 2016 o Prémio de Voluntariado Universitário, tendo como objetivo o de incentivar a prática de uma cidadania ativa através do voluntariado e reconhecer o esforço dos jovens mais comprometidos com a sociedade.

A Associação *Just a Change*, do Instituto Superior Técnico e Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa, venceu o 1º prémio e recebeu um apoio de 5 mil euros para o seu projeto de reabilitação de casas e reparações domésticas profundas a famílias ou pessoas em situação de pobreza habitacional.

O 2º prémio foi para um projeto social de combate às causas do insucesso escolar de jovens socialmente desprotegidos, e o 3º para um projeto dedicado à promoção da dança junto de crianças e idosos de contextos socioeconómicos desfavorecidos, transmitindo conceitos como a disciplina, autoestima e respeito.





Prémios Científicos Universidade de Lisboa/Santander Universidades



Prémio Universidade de Coimbra

Prémios Santander Totta

Em 2016 foram lançados, pela primeira vez, os Prémios Santander Totta para núcleos de alunos do Instituto Superior Técnico (IST). Esta iniciativa faz parte da estratégia do Banco de se aproximar do coletivo do Técnico através do apoio às iniciativas desenvolvidas pelos Núcleos de Estudantes do IST. O Banco apoia, através do seu protocolo de mecenato com o Técnico, os projetos distinguidos com 5 mil euros

Prémios Científicos Universidade de Lisboa/Santander Universidades

Os Prémios Científicos Universidade de Lisboa/Santander Universidades visam premiar a investigação científica e incentivar a publicação em revistas internacionais de reconhecida qualidade em alguns domínios da Engenharia, da Motricidade Humana e da Agronomia. Helena Pereira, do Instituto Superior de Agronomia, Luís Sardinha, da Faculdade de Motricidade Humana, Jorge de Brito, José Faria e Carlos Soares, do Instituto Superior Técnico, e Miguel Brito, da Faculdade de Ciências, foram os premiados, e receberam um apoio para a sua investigação no valor de 6.500€.

Prémio Universidade de Coimbra

O Prémio Universidade de Coimbra distingue todos os anos uma personalidade de nacionalidade portuguesa que se tenha afirmado por uma intervenção particularmente relevante e inovadora nas áreas da cultura ou da ciência. O vencedor da edição de 2016 foi o cientista Adélio Mendes, Professor Catedrático da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Apoio às infraestruturas de Ensino Superior Laboratório Santander na Universidade de Coimbra

Este laboratório dedicar-se-á a atividades pedagógicas e de investigação em Geotecnia, Geofísica e Tratamento de Minérios. O espaço irá permitir preparar amostras e realizar atividades experimentais integradas nos mestrados em Geociências e em Engenharia Geológica e de Minas, e na investigação científica do doutoramento em

Geologia do Departamento de Ciências da Terra. O Laboratório também prestará serviços à comunidade, através da elaboração de relatórios e pareceres para empresas, instituições e particulares.

A participação do Banco neste projeto, através do Santander Universidades, insere-se na relação que o Santander Totta tem com o Ensino Superior, que continua a ser a sua grande prioridade em termos de Responsabilidade Social Corporativa.

Santander Totta apoia a inauguração do laboratório MAREFOZ

A Câmara Municipal da Figueira da Foz e a Universidade de Coimbra inauguraram no início de 2016 o laboratório MAREFOZ, com o apoio do Santander Universidades. A criação do MAREFOZ visa contribuir para o desenvolvimento sustentável a nível local e regional, potenciando a investigação no domínio da avaliação e gestão de qualidade ambiental de ecossistemas aquáticos e

Prémio Primus Inter Pares

O Primus Inter Pares é um prémio de mérito criado pelo Santander Totta e pelo Expresso com o objetivo de contribuir para a promoção do empreendedorismo e para o desenvolvimento de uma cultura de rigor e de excelência na gestão de empresas. Ao longo de 13 edições, este prémio tem distinguido os melhores finalistas de Economia, Gestão e Engenharia, concedendo-lhes acesso a uma formação académica complementar de grande prestígio, tendo por base critérios de avaliação como a capacidade de liderança, de iniciativa e de trabalho em equipa, fundamentais para encontrar os líderes de amanhã.

Em 2016, o grande vencedor foi André Dias, mestre em Economia pelo ISCTE Business School, que terá a oportunidade de frequentar um MBA numa Business School nacional e internacional, podendo escolher entre o IESE, em Barcelona, o IE Business School, em Madrid, o Lisbon MBA, o ISCTE, o ISEG e a Porto Business School.



atraindo, assim, novas unidades geradoras de emprego nesta região.

Para apoiar esta iniciativa o Santander Totta, através da sua parceria com a Universidade de Coimbra, atribui 10 bolsas de estágio em empresas com atividade relacionada com as ciências do mar. As bolsas inserem-se no Programa de Estágios Santander Universidades, que possibilita aos estudantes finalistas realizar períodos de três meses em PME's, suportados pelo Banco Santander Totta.

Educação Financeira

Programa de Educação Financeira com a *Junior Achievement*

O Santander Totta assinou um acordo de colaboração com a *Junior Achievement* para que os colaboradores do Banco, em conjunto com outras empresas, sejam voluntários a lecionar aulas em escolas de todo o país, para abordar temas de empreendedorismo, cidadania, economia, ética e educação financeira. Os estudantes criam também a sua própria empresa com a ajuda de um voluntário do Banco, que os orienta nas etapas de criação do negócio.

Ao longo do projeto foram realizadas 350 sessões, num total de mais de 2.500 horas de voluntariado. Com este projeto conseguiu-se abranger 1.676 alunos.

Mobilidade internacional

O Santander Totta gere três programas de mobilidade internacional, nomeadamente o Programa de Bolsas Ibero-americanas e o Programa de Bolsas Luso-brasileiras para estudantes de 1º e 2º ciclo, bem como, o Programa de Bolsas Ibero-americanas Investigação para docentes e investigadores. Estes programas levam todos os anos à Argentina, Brasil, Espanha, Chile, Colômbia, México, Perú, Portugal, Porto Rico e Uruguai um conjunto significativo de estudantes, e tem como objetivo a realização de um período de mobilidade de seis ou dois meses em Universidades estrangeiras.

Para além disso, apoiamos diversos programas de mobilidade desenvolvidos por algumas Universidade portuguesas, como é o caso das Bolsas de Mobilidade Santander Universidade de Coimbra.

Durante o ano de 2016 foram disponibilizadas cerca de 228 bolsas de mobilidade internacional ao abrigo do Programa de Bolsas de Mobilidade Luso-brasileiras e Ibero-americanas e programas próprios das Instituições de Ensino Superior parceiras. O projeto representou um investimento superior a meio milhão de euros por parte do Banco e irá abranger 24 Instituições do Ensino Superior em Portugal.

Dia da Internacionalização Universidade do Porto

O Santander Totta homenageou os estudantes que participaram no ano letivo 2015/2016 nos Programas de Mobilidade Internacional entre a Universidade do Porto e Universidades Ibero-americanas.

Instituído em 2007 pelo Santander Totta, cerca de mil estudantes já cruzaram o Atlântico ao abrigo do Programa de Mobilidade Santander Universidades para estudar num país diferente. Os estudantes criam, através deste Programa, pontes de ligação entre a Universidade do Porto e Instituições de Ensino Superior Ibero-americanas, especialmente do Brasil, Argentina, Espanha, Chile ou México.

Dia da Internacionalização Universidade de Coimbra

O Banco Santander Totta homenageou 30 alunos, docentes e investigadores que participam no programa de bolsas de mobilidade internacional ano letivo 2015/2016.

O programa de bolsas de mobilidade é um eixo importante do apoio do Banco ao Ensino Superior, tendo sido criado para reforçar a mobilidade e intercâmbio de estudantes entre Universidades Ibero-americanas e Luso-brasileiras.

Vídeos sobre temas financeiros

Numa parceria com a NOVA SBE, o Santander Totta lançou uma série de vídeos que explicam de forma simples e amena diferentes temas financeiros. Os vídeos têm como objetivo promover a literacia financeira e aproximar a população de noções básicas de educação financeira, fundamentais na adoção de comportamentos financeiros responsáveis.



2.571

horas de voluntariado no projeto de educação financeira que atingiu 1.676 alunos

228

n.º de bolsas de mobilidade luso-brasileiras e Ibero-americanas disponibilizadas em 2016



Dia da Internacionalização Universidade de Coimbra

Cátedra internacional em RSC potencia cooperação académica

A Cátedra Internacional RSC Santander Galiza-Norte de Portugal tem como objetivo o desenvolvimento de atividades docentes, de investigação, formação e documentação no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa (RSC).

É uma iniciativa conjunta do Banco Santander, através do Santander Universidades, e da Fundação Centro de Estudos Euroregionais Galiza-Norte de Portugal (Fundação CEER), constituída por três Universidades galegas (Corunha, Santiago de Compostela e Vigo) e três portuguesas (Minho, Porto e Trás-os-Montes e Alto Douro).

»Universia

Em 2016 a rede Universia manteve a sua linha de atuação estratégica: no apoio e desenvolvimento de projetos académicos relacionados com a difusão do conhecimento e com a aproximação da Universidade à empresa; na criação de serviços universitários que promovam o emprego e estágios profissionais para estudantes e recém-licenciados; e ainda na realização de ações de *marketing online* dirigidas especificamente para os jovens universitários.

● PROJETOS ACADÉMICOS

Plataforma Miríada X: MOOC'S (cursos *online* massivos em aberto)

Em 2016 as Universidades da Rede Universia continuaram a disponibilizar uma oferta diversificada de cursos *online* gratuitos e que permitem a obtenção de um certificado. As Universidades portuguesas já criaram 10 MOOC's na plataforma MiríadaX, e publicaram ainda 3 novas edições melhoradas com base nos cursos anteriores.

A Miríada X é a primeira plataforma Ibero-americana de MOOC's (*Open Online Massive Courses*) em espanhol e em português exclusivamente dedicada ao Ensino Superior. Trata-se de uma iniciativa conjunta entre a *Telefónica Learning Services* e a rede Universia, e conta atualmente com mais de 2,8 milhões de alunos registados, mais de 500 cursos de 90 Universidades e mais de 2.000 professores na sua comunidade docente.

Santander NEOS Challenge

A Universidade Nova de Lisboa ganhou o prémio de Melhor Metodologia no âmbito da 1ª edição do "Santander NEO's Challenge". Esta competição internacional, impulsionada pelo Banco Santander, através da sua Divisão da Banca Comercial e em colaboração com a Universia, teve como principal objetivo promover o talento universitário e potenciar os conhecimentos dos estudantes em CRM, aplicando as capacidades adquiridas em Inteligência Comercial ao negócio da banca. Nesta primeira edição, participaram ao todo 546 estudantes de 90 Universidades oriundos de 6 países diferentes.

Com o *Santander NEO's Challenge*, o Banco Santander e a rede Universia dão um passo em frente na relação Universidade-empresa, promovendo o talento universitário.

● SERVIÇOS UNIVERSITÁRIOS

Emprego – Rede Trabalhando

Com 30 portais em pleno funcionamento, a rede Trabalhando em Portugal é constituída por 20 portais de Instituições de Ensino Superior, 4 portais empresariais, 4 portais de meios de comunicação, 1 portal de uma Associação Empresarial, além do portal nacional da rede: trabalhando.pt. O perfil de utilizador caracteriza-se na sua maioria por ser ativo e qualificado: 80,3% dos CV's foram atualizados nos últimos 12 meses e 75,2% dos mesmos são currículos qualificados.

A rede Trabalhando está atualmente presente em 11 países e é a comunidade de emprego líder na região Ibero-americana.

● MARKETING – UNI>COM UNICOM

A Universia termina 2016 com 12 *apps* ativas e com mais 6 *apps* ainda em desenvolvimento na sua plataforma móvel UNICOM. Este universo totaliza já 51.000 utilizadores ativos, que geram uma média de 2,9 cliques/dia por utilizador.

Esta plataforma de comunicação surge no âmbito do projeto UNICOM, uma parceria entre as Instituições de Ensino Superior e a Universia, sendo que algumas destas Instituições contam ainda com o apoio da marca Santander.

E-commerce Universia: Parceria com o FC Porto

A Universia e o Futebol Clube do Porto criaram uma parceria com o principal objetivo de promover o desporto e os seus valores junto dos Universitários, através da disponibilização de bilhetes a preços reduzidos, exclusivos para estudantes universitários, para que possam assistir ao vivo a mais jogos de futebol de qualidade.

Netversia

Esta iniciativa resulta de um acordo entre a Universia Portugal e o jornal Público, com o intuito de oferecer à comunidade académica jornais Público, todos os dias da semana. Em 2016 distribuímos mais de 550.000 jornais, através de um expositor criado para o efeito, dentro das 70 principais bibliotecas das nossas Instituições de Ensino Superior sócias.

Passatempos Universia

Com o objetivo de fomentar a cultura entre os portugueses, sobretudo entre os jovens universitários, o Universia promoveu ao longo de 2016 mais de 50 passatempos, na sua maioria para antestreias de cinema e sessões de Teatro, e atribuiu mais de 1.000 entradas para antestreias de cinema, sessões de teatro e festivais de música. Estes passatempos promovidos nas redes sociais Universia, *Facebook* e *Twitter*, resultam de parcerias que envolvem 12 entidades diferentes ligadas a diversas áreas da cultura em Portugal.





Conferência U2Work



Prémio Santander Universidades Idea Puzzle

» Empreendedorismo e Criação de Emprego

Empregabilidade

Programa de Bolsas de Estágio nas PME's

O Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades é uma iniciativa com uma duração de 3 anos, através do qual se disponibilizar-se-ão mais de 1.000 bolsas de estágio para alunos finalistas até 2018.

As bolsas de estágio têm a duração de três meses, num valor de 1.650€ cada (550€/mês) e serão realizadas em PME's portuguesas. O programa irá implicar um investimento global do Banco, ao longo de três anos, que poderá chegar aos de 2,5 milhões de euros.

Em 2016, 330 estudantes puderam estagiar durante três meses em PME's nacionais de todo o país.

Conferências "U2 Work"

Em 2016 as conferências U2Work integraram pela 3ª vez consecutiva a Feira de Emprego da Universidade de Coimbra, que se realizou no final de Abril. Com a chancela do Santander Universidades, a Univesria ficou responsável por dar apoio na logística do evento, e na organização de *workshops* de recrutamento, nos quais os alunos foram apoiados na criação do seu CV e na preparação para entrevistas e testes de seleção. Além disso, durante os dois dias da feira de emprego, foi ainda disponibilizado um *stand* de consultoria de CV, que teve sempre muita procura por parte dos alunos.

Formação com o Santander Advance Empresas

O Santander Totta, no âmbito Programa Santander Advance, disponibiliza formação para os seus clientes através do Programa Advance de Gestão e do Advance Journey destinados aos colaboradores das empresas e sem custos associados.

As ações de formação podem ser presenciais ou via *online* e são oferecidas pelo Santander Totta, a cargos médios e superiores de empresas e não tem custos, e são ministradas por reputadas instituições de ensino superior, associadas ao Banco nesta iniciativa: NOVA School of Business & Economics, em Lisboa, e a Porto Business School.

Ao longo do ano de 2016 cerca de 450 empresas foram abrangidas com os cursos presenciais e *online* disponibilizados pelo Santander Advance.

O Santander Advance Empresas convidou para o seu Programa Advance Gestão clientes e não clientes de instituições particulares de solidariedade social (IPSS).

Apoio ao empreendedorismo e inovação

Em 2016, o Banco atribuiu diversos prémios de apoio ao empreendedorismo, dos quais se destacam:

Concurso de Ideias de Negócio IUP25K

O Prémio promovido pela Universidade do Porto conta com o apoio do Santander Totta e tem como objetivo sensibilizar os jovens para o empreendedorismo e criação de novas empresas que tenham por base um processo de exploração de conhecimento e inovação.

Em 2016, o projeto Áudio GPS foi a ideia de negócio vencedora do concurso de empreendedorismo iUP25K. Esta tecnologia, permite encontrar o caminho certo de forma rápida, apenas com a ajuda de um *smartphone* em qualquer espaço interior, desde a sala que se procura num hospital, à loja que se pretende num centro comercial ou à obra de arte que se quer ver num museu.

Prémio Santander Universidades Idea Puzzle

O Santander Totta em parceria com a Idea Puzzle, entregou pelo quinto ano consecutivo o prémio ao melhor desenho de investigação de doutoramento criado com o *software* Idea Puzzle.

330

n.º de estudantes que, em 2016, estagiaram em PME's nacionais com o apoio do Santander Totta

449

empresas foram abrangidas em 2016 com os cursos presenciais e *online* disponibilizados pelo Santander Advance Empresas

Santander Impact

Durante 2016, o Santander Universidades lançou diferentes ferramentas e suportes globais para medir o impacto que os seus diversos programas e iniciativas estão a ter na juventude e na sociedade. A partir 2017, *Santander Impact* será a base de dados global que irá mostrar em pormenor todos os projetos liderados e apoiados pelo Santander Universidades em mais de 20 países. Com acesso do público através da *web* e da *app*, *Santander Impact* será a montra global de toda a atividade do Santander Universidades.

www.santanderimpact.com



Prémio de Empreendedorismo FCSH -Nova Santander Totta

No âmbito das comemorações do 38º aniversário da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, foram atribuídos 3 prémios de que visam estimular o empreendedorismo inovador e promover a conceção de novas ideias nas ciências sociais e humanas. O 1º lugar foi atribuído à empresa Geodrone, com um projeto que consiste na utilização de drones para a produção de informação geográfica, na área da cartografia e modelação 3D.

Prémio Poliemprende

O Poliemprende é uma competição nacional de ideias de negócio que pretende estimular o empreendedorismo e proporcionar saídas profissionais através da criação do próprio emprego. O grande vencedor da 13.ª edição, apoiado pelo Santander Universidades, foi o projeto "ClikTime", que consiste num cateter venoso periférico com reconhecimento de tempo de permanência, tendo sido desenvolvido pela equipa da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

» Bem-estar social

Voluntariado

O Santander Totta orienta a sua atuação para a comunidade, através da participação dos nossos colaboradores como voluntários em várias iniciativas, das quais se destaca:

Feira de Natal do BIPP

Durante 2 dias, 17 colaboradores voluntários do Banco ajudaram a produzir produtos para a venda de Natal destinada a angariar fundos para apoiar as crianças e jovens da instituição BIPP (Banco de Informação de Pais para Pais). O BIPP visa a plena inclusão das pessoas com necessidades especiais

na sociedade e conta com o apoio regular de voluntários do Banco. No total, foram investidas 68 horas em horário de trabalho.

Desporto e Saúde

O Banco através da sua política de sustentabilidade, proporciona aos seus colaboradores e comunidade, várias experiências de cariz desportivo, dos quais destacamos:

Meia e Mini Maratona Porto

No âmbito da sua política de promoção do desporto e de hábitos de vida saudável, o Santander Totta apoiou novamente em 2016 a Meia Maratona do Porto, umas das mais importantes provas do país, que este ano celebrou a 10ª edição. O Banco patrocinou a Mini Maratona Santander Totta, cujas inscrições reverteram na totalidade para a Fundação Vitor Baia, que trabalha no apoio ao desenvolvimento social, económico, cultural, educativo, desportivo e artístico de pessoas em risco, com especial ênfase nas crianças e adolescentes.

Santander Totta renova o apoio às maratonas

O Banco renovou, em parceria com a Maratona Clube de Portugal o patrocínio para as seguintes provas desportivas – Meia Maratona Internacional de Lisboa, EDP Lisboa a Mulher E A Vida, Rock'n'Roll Meia Maratona Santander Totta e o Grande Prémio de Natal – uma iniciativa que se insere no âmbito da política de sustentabilidade do Banco e da preocupação com o desenvolvimento social da comunidade em que se encontra.





Casa Acreditar



Novas instalações do Hospital de Dia da Pediatria do IPO de Lisboa

Apoio ao Terceiro Setor

O Banco presta apoios e donativos a várias IPSS, das quais destacamos:

Campanha de ajuda a Associação Acreditar

Durante o Natal, o Santander Totta lançou junto dos colaboradores a campanha «Ajude a confortar quem mais precisa», que teve como objetivo apoiar a Associação Acreditar. Através da compra de etiquetas para as prendas de Natal e de blocos, criados para a campanha, os colaboradores, familiares e amigos contribuíram para equipar três salas da Casa Acreditar do Porto que proporciona alojamento às crianças com cancro e suas famílias durante o período de tratamento. Por cada *kit* etiquetas ou blocos de notas que os colaboradores adquiriram, o Banco duplicou o valor.

Associação Raríssimas

O Santander Totta e a Associação Nacional de Deficiências Mentais e Raras (Associação Raríssimas), que apoia jovens e adultos portadores de patologias raras, com diferentes graus de autonomia e funcionalidade e com necessidades específicas que não conseguem satisfazer sem ajuda, têm um protocolo através do qual o Banco apadrinha e comparticipa as despesas de saúde de dois utentes da Casa dos Marcos, ao longo de cinco anos, no âmbito do projeto «Olha Por Mim». O valor total do apoio é de 50 mil euros.

O Santander Totta também financiou em 2016 a participação dos utentes apadrinhados pelo Banco no Campo de Férias da Casa dos Marcos que tem como objetivo proporcionar momentos lúdicos a portadores de doenças raras e, simultaneamente, promover a autonomia, a socialização e a autoconfiança.

Novas instalações do Hospital de Dia da Pediatria do IPO de Lisboa

No âmbito da campanha «Dê mais valor ao seu presente», o Banco e os colaboradores ajudaram

à melhoria das instalações do Hospital Pediátrico, com a doação de 30 mil euros.

A requalificação do hospital de dia pediátrico, que foi oficialmente inaugurado no início de 2016, permitiu melhorar as condições de trabalho dos profissionais e as condições assistenciais aos mais pequenos. O espaço, além de mais bonito, graças ao trabalho plástico de uma voluntária no Serviço de Pediatria do IPO, contempla três novos postos de tratamento e permite garantir mais privacidade a crianças pequenas e a adolescentes.

Campanha Desperdício Zero

O Santander Totta em parceria com a Gertal (empresa que explora o refetório da sede do Banco) lançou uma campanha que em cada 100 refeições totalmente consumidas a GERTAL doará ao Banco Alimentar Contra a Fome, 1 Kg de bens alimentares. Em 2015 foram entregues 414Kg em alimentos ao Banco Alimentar Contra a Fome.

Seminário de Fundraising

O Santander Totta patrocinou a participação de cinco instituições do terceiro setor no 7º seminário de *fundraising* organizado pela *Call to Action*. O principal objetivo do seminário foi o de capacitar as empresas participantes a gerirem de forma sustentada e angariarem de forma adequada os seus recursos.



Grandes sucessos só se conseguem com grande paixão e muito trabalho. É isso que a Raríssimas e o Santander Totta têm em comum. Esta é a base da nossa parceria no âmbito da qual o Banco apadrinhou dois irmãos, portadores de uma doença rara, comparticipando com todas as despesas inerentes à sua reabilitação e de forma plurianual.

*Paula Brito e Costa
Presidente da Direção
da Raríssimas*

Para a Acreditar é um privilégio e uma distinção ter o Banco Santander Totta como parceiro no âmbito do seu programa de responsabilidade social, porque significa que o nosso trabalho se enquadra na reconhecida cultura de rigor e excelência que o Banco promove.

Margarida Cruz - Diretora Geral da Acreditar





Canto Solidário



Projeto solidário Volta a Portugal em bicicleta

Projeto solidário Volta a Portugal em bicicleta

No âmbito do patrocínio do Santander Totta à Volta a Portugal em bicicleta, o Banco estabeleceu uma parceria com a União das Misericórdias Portuguesas (UMP) e a Podium Events, com o objetivo de entregar 72 bicicletas ortopédicas em todas as cidades de partida e chegada das 11 etapas da Volta.

O protocolo, que tem uma duração de dois anos, insere-se na estratégia de promoção de estilos de vida saudáveis e do envelhecimento ativo da população portuguesa e vai beneficiar um total de 3.500 idosos por ano, utentes das Santas Casas e da própria União das Misericórdias Portuguesas. Com objetivo de abranger também o arquipélago da Madeira e dos Açores, onde não existem etapas da Volta a Portugal em bicicleta, foram também entregues 14 bicicletas nestas Regiões Autónomas, abrangendo metade das misericórdias aí existentes.

Fundação CEBI

O Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI, participando na sua Assembleia de Fundadores e mantendo um representante no Conselho de Administração. A Fundação CEBI é uma IPSS cujo objetivo é apoiar crianças, jovens, idosos e famílias mais desfavorecidas, apoiando diariamente cerca de três mil famílias. Na sua atividade destaca-se a promoção da educação, com mais de 1.500 alunos, e o apoio a mais de 250 idosos por ano.

Adicionalmente, a CEBI acolhe permanentemente 30 crianças em perigo, vítimas de abandono e maus tratos, que necessitam de acompanhamento permanente. O apoio do Santander Totta é aplicado na educação e bem-estar de 25 daquelas crianças.

Canto Solidário

Ao longo do ano de 2016, usufruíram do espaço «Canto Solidário», várias instituições de Solidariedade, entre elas a UHDC – União Humanitária dos Doentes com Cancro, o

BIPP – Banco de Informação de Pais para Pais, APECDA – Associação De Pais Para A Educação De Crianças Deficientes Auditivas, Associação Humanitária Ajudar Outros, Associação Olhar, Associação Sorrisos, Associação Terra dos Sonhos, Centro Social Legião da Boa Vontade, Missão País FML – Associação Schoenstatt Lisboa, Movimento ao Serviço da Vida (MSV).

O Nosso Km2

Em 2016 o Banco associou-se ao projeto «O Nosso Km2», desenvolvido pela Fundação Calouste Gulbenkian com o objetivo de construir redes de vizinhança sólidas, entre cidadãos, empresas e instituições locais, fundamentais para responder de forma mais eficaz aos problemas sentidos pelas comunidades. A participação do Santander Totta neste projeto traduziu-se no apoio ao programa de combate ao abandono escolar no Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna, situada junto à sede operacional, em Lisboa.

Novo Futuro

O Santander Totta voltou a apoiar a Associação Novo Futuro, contribuindo para as duas principais iniciativas de angariação de fundos desta associação: o «Concerto por um Novo Futuro» e a feira de Natal «Rastrillo». A Associação Novo Futuro tem como tarefa principal providenciar nos seus oito lares residenciais cuidados físicos, emocionais e sociais a 73 crianças e jovens com idades compreendidas entre os 3 e os 18 anos, privados de meio familiar seguro.

Concerto Solidário IPO-Porto

Para assinalar o Dia Nacional da Prevenção do Cancro da Mama, o Instituto Português de Oncologia promoveu um evento na Casa da Música, juntando cultura, música e moda com o objetivo de sensibilizar a comunidade para a importância da prevenção e do diagnóstico precoce. A iniciativa, que teve o apoio do Banco, incluiu um concerto solidário da Orquestra Sinfónica do Porto e um desfile de moda com as criações de diferentes mulheres *designers*.

Apoio à população afetada pelos fogos na Madeira

O Banco concedeu um donativo de 500 mil euros à Região Autónoma da Madeira, como forma de apoio à regularização da vida das populações fortemente atingidas pelos incêndios que afetaram a Ilha no verão de 2016.

Apoio ao ensino e à cultura nas Regiões Autónomas

O Banco apoiou pelo 3.º ano o Funchal Jazz Festival, que apresenta artistas de renome internacional, e é complementado por ações diversas como *workshops*, *jam sessions* e diferentes eventos espalhados pela cidade do Funchal.

Situado no centro de Ponta Delgada, em São Miguel, o Coliseu Micaelense é um espaço cultural histórico apoiado pelo banco através de uma parceira de longa data. Igualmente, desde 2008, data da reabertura do Teatro Micaelense, o banco tem sido um parceiro estratégico do centro de congressos e espetáculos de S. Miguel.

Prémios de desempenho escolar na Madeira e Açores

O Projeto Escolas, na Madeira, visa premiar o bom desempenho escolar dos alunos das escolas da Região Autónoma da Madeira. No caso dos Açores, o prémio destina-se aos alunos do 12.º ano de todas as escolas dos Açores.



» Cultura

Apoio ao Museu Nacional de Arte Antiga

Com o mote «Vamos Pôr o Sequeira no Lugar Certo», o Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) lançou uma campanha com o objetivo de adquirir uma obra de um dos mais importantes pintores portugueses do século XIX, Domingos Sequeira.

A campanha de angariação de fundos conseguiu alcançar os 600 mil euros necessários para que o MNAA pudesse comprar o quadro “Adoração dos Magos”. O Santander Totta participou nesta iniciativa que angariou contributos de cidadãos particulares, instituições e empresas de todo o país.

Bolsas para a Escola de Dança do Conservatório Nacional

A EDCN é uma escola de ensino artístico especializado, com ensino integrado, que tem como objetivo a formação de bailarinos profissionais nas áreas de dança clássica e dança contemporânea. O Santander Totta colabora com esta instituição através da entrega de duas bolsas de estudo para os melhores alunos e com um apoio para a realização do espetáculo de final de curso.

» Marketing com valores emocionais

O ano de 2016 ficou marcado por uma nova estratégia ao nível do Marketing. A aposta incidiu, principalmente, no “marketing emocional”, aproximando o Banco ao cliente através dos principais eventos musicais e desportivos do país.

Rock In Rio

A associação do Santander Totta ao território da “música” é fundamental para suportar a estratégia de marketing focada nas pessoas e nas emoções. Numa edição que foi um êxito, o Banco conseguiu aproximar-se da população em geral, patrocinando um dos maiores eventos de música e entretenimento do mundo.

No âmbito desta parceria o Banco fez o lançamento da atribuição de 10 bolsas dedicadas exclusivamente ao estudo da música. “Ninguém ainda se tinha lembrado de criar bolsas para o apoio ao estudo da música”, recorda António Vieira Monteiro, Presidente do Santander Totta. E reforça: “Dá-se bolsas para estudantes de economia e gestão, dá-se bolsas para Direito, dá-se bolsas para tudo, mas não para a cultura e nós quisemos afirmar que não só estas bolsas que interessam, nós vamos apoiar verdadeiramente a música”.

Volta a Portugal e maratonas

A decisão de ser *main sponsor* com o *naming* da «Volta a Portugal» em bicicleta evidencia a incursão pelo marketing emocional, não só por



Bolsas atribuídas no âmbito do Rock in Rio

representar uma prova de grande esforço, capacidade de ultrapassar obstáculos e superar desafios, mas também pelo contacto com as populações. Note-se que esta prova cumpre por excelência o desígnio de proximidade da comunidade, percorrendo o país profundo e transportando a marca Santander Totta.

O apoio à Volta foi muito mais que um patrocínio, foi sim a materialização dos valores os nos quais o Banco se revê e pretende associar, como a cultura e o desporto que permitem a partilha de emoções e o progresso das pessoas e da sociedade. Da mesma forma, manteve a aproximação ao universo das Maratonas. Durante 2016, o BST esteve presente nas principais corridas e fomentou a participação de todos, interna e externamente, assumindo o “running” como um exemplo da nova cultura corporativa.

Santander Advance Box

Uma das iniciativas com maior visibilidade foi a Box Santander Advance Empresas. A Box é a concretização do desejo de apoiar as empresas não apenas como financiador, mas como um verdadeiro parceiro.

Com 60 m², a Box SAE é um conceito inovador que liga o Santander Totta a empresas, Universidades e parceiros institucionais. Um local onde clientes, profissionais do Banco e parceiros partilham ideias inspiradoras e boas práticas. Em 2016, a Box percorreu quatro cidades: Aveiro, Leiria, Faro e Coimbra.

“A grande novidade desta iniciativa do Santander Totta é que no fundo olha para o empresário não apenas numa lógica de vender produtos bancários mas também de dar pistas para poder ser melhor profissional e melhor pessoa. Os empresários precisam tanto de informação adicional sobre o que está a acontecer nos mercados como de serem reconhecidos pela sua qualidade humana”, referiu Jorge Líbano Monteiro, Secretário-Geral da ACEGE.



Meio ambiente e alterações climáticas



Redução da pegada ambiental

● Plano de eficiência 2016-2018

Estado do Plano no fecho de 2016

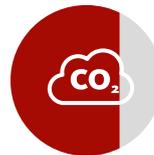


Papel



-9,3%

Redução do
consumo de papel
branco por
colaborador em
2016



Emissões



12%

Varição das emissões
por colaborador
face ao ano anterior
(0% no mesmo
perímetro)



Energia



0,5%

Varição do
consumo de
eletricidade por
colaborador face
ao ano anterior

Meio ambiente a alterações climáticas

As alterações climáticas e a escassez de recursos naturais podem ter um grande impacto no crescimento económico global, sendo dos maiores desafios que a sociedade enfrenta hoje. É necessário um compromisso global em que todas as partes interessadas, incluindo empresas, estejam envolvidas.

» Responsabilidade ambiental

O Banco Santander Totta tem um forte compromisso com o meio ambiente e o combate às alterações climáticas. Nesse sentido, o Banco tem vindo a apostar na proteção do meio ambiente para minimizar os efeitos das alterações climáticas, reduzindo os seus consumos, resíduos e emissões.

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, estando a gestão estratégica deste tema sob a responsabilidade do 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, há já vários anos, as seguintes linhas estratégicas de atuação ambiental:

- Controlo e redução dos consumos e emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) dos edifícios de escritórios e balcões do Grupo;
- Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito;
- Desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na proteção do ambiente, como energias renováveis e eficiência energética.

Santander: Plano Redução 2016-2018

O Santander lançou um novo Plano de Redução 2016-2018 que reúne mais de 200 iniciativas nos principais países do Santander, destinadas a reduzir os consumos, os resíduos e as emissões.

Targets do Plano 2016-2018



↓ 9%

Energia



↓ 9%

Emissões



↓ 4%

Papel

Política de Alterações Climáticas

O Santander Totta integrou em 2016 no seu governance a Política de Alterações Climáticas do Grupo Santander.

Por alteração climática entende-se uma alteração no sistema climático atribuída direta ou indiretamente à atividade humana, que se reflete em alterações da temperatura anual média, aumento do nível do mar e da concentração de dióxido de carbono (CO₂) e outros contaminantes na atmosfera.

A Política de Alterações Climáticas define a política do Santander em relação ao enquadramento e iniciativas que apostam na proteção do meio ambiente e minoração dos efeitos das alterações climáticas, tendo em conta as melhores práticas internacionais, com o fim de:

- Evitar ou minimizar a contaminação gerada pelas suas atividades.
- Considerar e avaliar os impactos nas alterações climáticas dos projetos de financiamento e as medidas a adotar para a eliminação ou redução das emissões contaminantes.
- Promover produtos e serviços que respeitem o meio ambiente.
- Fomentar a consciencialização entre os seus colaboradores no sentido de adotarem medidas de proteção do meio ambiente.

Os 3 eixos de atuação do banco em matéria ambiental e de alterações climáticas



1. Análise de riscos sociais e ambientais nas operações

(informação no capítulo clientes)



2. Desenvolvimento de produtos e serviços com impacto ambiental positivo



3. Gestão dos consumos e impactos ambientais internos

Leasing Fotovoltaico

Em 2016 foi apoiado um projeto de *leasing* fotovoltaico no valor de 38.000 euros. Em carteira, o Banco Santander Totta conta já com 825 contratos, que totalizam um montante de 9,4 milhões de euros.

Crédito para Energias Renováveis

Em 2016 foram realizados 10 contratos novos de crédito a projetos de energia renovável, no valor de 54.120€. Em carteira, encontram-se atualmente 100 contratos, com um montante em dívida de 363 mil euros.

Financiamento de veículos elétricos

No âmbito da iniciativa de apoio a crédito de aquisição de veículos elétricos, foram efetuados, no ano 2016, 11 contratos no valor de 288 mil euros. Em carteira encontram-se 24 contratos, correspondendo a um montante total de 492 mil euros.

» Desenvolvimento de produtos e serviços com impacto ambiental positivo

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.

» Gestão dos consumos e impactos ambientais diretos

O Banco tem implementado políticas que visam a conservação e proteção do ambiente e o combate às alterações climáticas, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de GEE nas suas instalações, da análise de riscos sociais e ambientais nas operações de crédito e da promoção de energias renováveis e de eficiência energética.

Energia e Água

A análise à evolução do consumo de energia entre 2015 e 2016 regista um aumento total de 17%. Este aumento é explicado não só pelo aumento do parque de edificado, com a integração de parte da rede do ex-Banif, como pela mesma razão, pelo aumento de 16% no número de colaboradores em 2016 face ao ano anterior.

O consumo total de eletricidade atingiu 120.791 GJ em 2016, e o consumo de eletricidade por colaborador foi de 20 GJ/colaborador, mais 0,5% que no ano anterior. O gás natural apresentou em 2016 um aumento de consumo de 2,7% face a 2015, o que equivale a um consumo de 5,0 m³ por cada colaborador alocado a este edifício.

No que diz respeito à água, no final do ano 2016 registou-se um consumo anual de 53.336 m³ de água, o que equivale a um consumo médio de 8,7 m³ de água por cada colaborador do Banco Santander Totta.

O Banco tem vindo a desenvolver um plano para reduzir os seus consumos deste recurso através de:

- Acompanhamento mensal da faturação;
- Implementação do sistema *waterbeep*, que monitoriza os consumos em permanência e emite *e-mails* de alerta se ultrapassados os limites de consumo diário, consumo contínuo e consumo médio.

Parque de Edificado Mais Eficiente



O Banco tem vindo a implementar, ao longo dos últimos anos, várias medidas de redução do consumo e de melhoria da eficiência energética, das quais destacamos as que enumeramos em seguida.

Balcões:

- Instalação de sensores de presença, em salas de reuniões, gabinetes, instalações sanitárias, *back-offices*, arquivos e arrumos.
- Substituição dos sistemas de climatização obsoletos por outros de menos consumo.
- Regulação do *set point* de equipamentos AVAC.
- Regulação da iluminação de acordo com o índice de luz natural.
- Substituição lâmpadas por outras mais eficientes.
- Utilização energias renováveis-microprodução em 20 balcões.
- Redução da potência das up's dos polos técnicos da rede de balcões.
- Controlo remoto dos equipamentos AVAC.

Edifícios:

- Instalação de sensores de medição da luz natural e de movimento (edifício e parqueamentos),
- Sensores de presença.
- Controlo da iluminação por horários.
- Controlo de iluminação por zonas.
- Instalação de película refletora.
- Instalações de sistema de *free cooling* para funcionamento com temperaturas exteriores inferiores a 20°C desligando o sistema de climatização.
- Regulação do *set point* de equipamentos AVAC.
- Renovação equipamentos AVAC para melhoria da eficiência.
- Controlo do horário dos equipamentos AVAC.
- Equipamentos desligados nos feriados.
- Substituição de elevadores na sede operacional por sistemas mais eficientes.
- Acompanhamento mensal de consumos.

0,5%

Varição do consumo de eletricidade (Gj) por colaborador em 2016 face a 2015

-12%

Varição de consumo de gás natural por colaborador em 2016 face a 2015

-0,2%

Redução do consumo de água por colaborador em 2016

● **Evolução do Consumo de Energia**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº balcões	681	652	625	579	560	642
Nº colaboradores	5.774	5665	5.571	5.329	5.304	6.167
Eletricidade (Gj)	138.190	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791
Consumo de eletricidade por colaborador (Gj/colaborador)	24	21	20	20	19	20
Consumo de eletricidade por área (MWh/m²)	0,14	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14
Gás natural (Gj)	299	262	252	225	237	244
Consumo Energia (Gj)	138.489	117.255	111.035	104.506	103.608	121.035
Consumo Energia por colaborador (Gj)	24	21	20	20	20	19,6

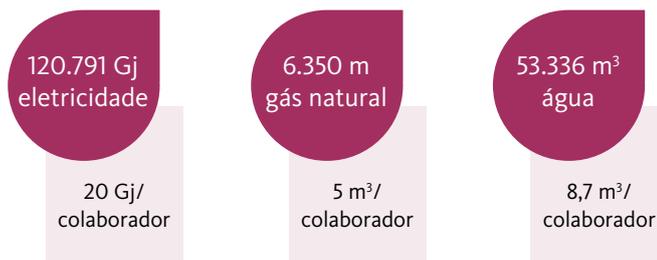
● **Evolução do Consumo de Água**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Água (m³)	57.378	56.545	50.511	47.234	45.977	53.366
Consumo de água por colaborador (m³/colaborador)	9,94	9,98	9,07	8,86	8,67	8,65

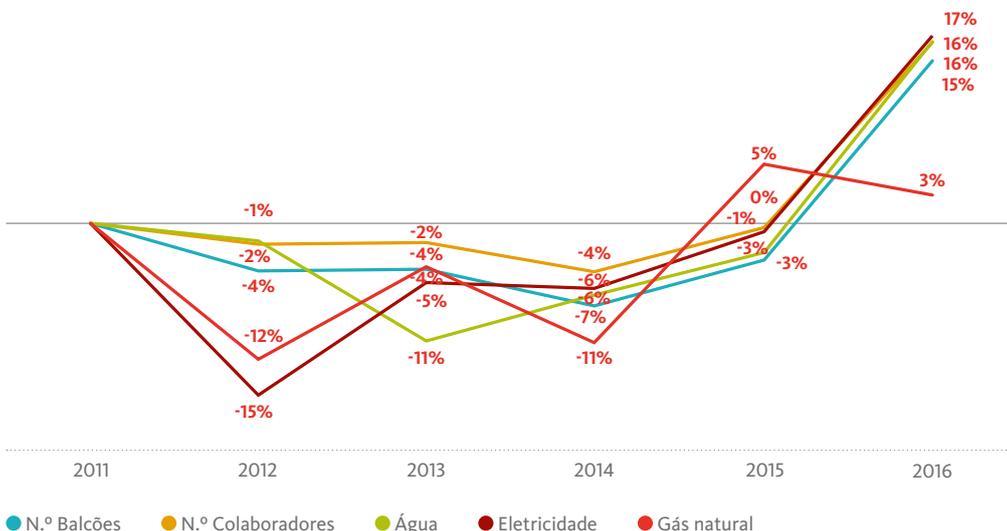
Evolução dos rácios de eficiência

A evolução do desempenho do consumo energético e de água com a atividade do Banco (nº de balcões e nº de colaboradores), dos últimos cinco anos, mostra a inversão de tendência de redução dos anos anteriores, com o registo de um aumento anual do consumo de eletricidade, gás natural e de água verificado no ano 2016.

Este aumento acompanha o aumento do nº de colaboradores e de balcões ocorrido também este ano, justificando assim os níveis de consumo registados destes recursos. O aumento do gás natural não é tão expressivo, porque está associado apenas ao edifício do Centro Santander Totta.



● **Relação entre a quantidade de colaboradores e balcões e o consumo de água, eletricidade e gás natural entre 2011 e 2016**



Sede operacional com soluções *eco-friendly*

Em 2016 o Banco alargou a sua sede operacional, implementando um modelo de eficiência de recursos com várias soluções *eco-friendly* que, segundo as estimativas, vão permitir uma redução energética na ordem dos 20%.

É um edifício inovador e com inúmeras valias ambientais e energéticas, das quais destaque-se a iluminação, climatização, arrefecimento das áreas técnicas, elevadores, aproveitamento da água das chuvas.

O investimento total do novo edifício do Banco ficou em 28,5 milhões de euros, e o Centro Santander Totta passou a acolher neste local 2.200 pessoas.

Soluções da Sede operacional Santander Totta

● Iluminação

A iluminação das áreas de serviços será assegurada por luminárias de led com fluxo luminoso variável ajustado de acordo com a luz natural. O sistema de iluminação será controlado por um sistema centralizado de última geração (Dali). Também a luz natural será controlada através do comando centralizado dos estores.

● Climatização

A climatização das áreas de serviços e circulações foi projetada com base na produção de água quente/fria assegurada por 3 *chillers* de potência considerável (1 480 KW de potência frigorífica). O ar é aquecido/arrefecido em unidades de tratamento de ar e será introduzido nos espaços através de unidades de indução instaladas nos tetos falsos. Este inovador sistema caracteriza-se pelo conforto térmico e ausência de ruídos.

● Arrefecimento das áreas técnicas

Quando as temperaturas exteriores se situarem abaixo dos 18°C as áreas técnicas serão arrefecidas por sistemas de *free-cooling* através dos quais o ar exterior é filtrado e utilizado para arrefecimento dos equipamentos informáticos.

● Elevadores

O novo edifício é servido por um conjunto de 4 elevadores equipados com sistema de regeneração de energia.

● Aproveitamento da água das chuvas

As águas pluviais, após recolha e tratamento inicial, através de um filtro, são reunidas e encaminhadas para o reservatório de água reutilizável. Por outro lado, a rede de drenagem de águas cinzentas, têm como destino uma estação de reciclagem (ETAR – Ecodepur BIOX VT10) que após recolha e tratamento nesta unidade será encaminhada para o depósito de água reutilizável.

A água acumulada nos depósitos é utilizada para rega, alimentação dos autoclismos e urinóis e torneiras de lavagem na sala dos lixos e garagem.

Não obstante, a água reutilizável acumulada no reservatório ser sujeita a um processo de recirculação, filtração e desinfecção, todos os pontos de água provenientes da rede de distribuição de água reutilizável serão assinalados com a informação “água não potável”. Em caso de falha de água ou de se atingirem níveis mínimos nos reservatórios está previsto um ramal de alimentação de água fria da rede pública.



● **Evolução do consumo de papel e reciclagem de papel, tinteiros e toners**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Papel total consumido (t)	nd	1.452	1.350	1.107	996	1.183
Papel branco consumido (t)	489	530	507	461,5	511,9	543
Papel branco consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	85	94	91	87	97	88
% de papel enviado para reciclagem (%)	63	93	74	52	65	39
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	54	87	67	45	63	75
Tinteiros e toners para reciclagem	2.141	nd	5.183	3.942	4.276	2.345

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.

Para além das medidas implementadas nos anos anteriores que promovem a utilização de documentos digitais em avisos, extratos de conta e processos de abertura de conta, o Banco viu crescer, em 2016, o pedido de recibos digitais por *e-mail* na rede de máquinas automáticas internas.

O Santander Totta utiliza, na produção das *newsletters* e outras publicações, tintas *off-set* UV, livres de óleos minerais ou vegetais. Em relação à qualidade do papel utilizado, este é isento de cloro elementar (Cl2) e possui certificação ECF (*Elemental Chlorine Free*).

Em 2016, foram consumidas 1.183 t de papel, 543 t das quais referentes a papel branco. O consumo do papel branco por colaborador em 2016 foi de 88 kg, menos 9,3% que no ano anterior.

Relacionando os dados de consumo e valorização de resíduos produzidos com a atividade do Banco – nº de balcões e nº de colaboradores, dos últimos cinco anos, verifica-se que a quantidade de papel enviado para reciclagem por colaborador vem a aumentar desde 2014. O aumento significativo verificado em 2016 foi consequência, por um lado, do maior envolvimento dos colaboradores na ação de reciclagem de papel, mas também devido às intervenções nos balcões (reorganização espaço e documental), encerramento de balcões, mudança dos serviços para o Centro Santander Totta, e o impacto significativo ao nível de recolhas resultante da organização de departamentos e da rede do ex- Banif.

O papel branco consumido também aumentou, sendo acompanhado do aumento do nº de colaboradores, que atinge o valor mais elevado do período analisado, e do nº de balcões, que se aproxima de valores de 2012 por via da integração de parte da rede do ex-Banif.

O envio de *toners* e tinteiros para reciclagem no ano 2016 atingiu as 2.345 t, um valor 45% inferior ao ano 2015.

Projeto Papeleiras e Peteiras

O Projeto Papeleiras e Peteiras foi implementado numa primeira fase no Centro Santander Totta, com a distribuição de 200 caixas Papeleiras, para recolha de papel e 100 PETeiras, para recolha de garrafas de água em plástico. Os restantes materiais como o vidro, outros tipos de plástico e resíduos orgânicos, passaram a ser depositados na copa para a devida separação e reciclagem.

Com a inauguração do novo edifício o projeto foi alargado, contudo a sua implementação consistiu na construção de caixas papeleiras e caixas peteiras já embutidas por todo o edifício, e na concentração do depósito de resíduos orgânicos e outros resíduos para reciclagem na zona da copa.

Em 2016, no âmbito deste projeto, foram enviados para reciclagem 44 toneladas de papel e cartão e 3,3 toneladas de plástico PET no Centro Santander Totta.



-9,3%
redução do consumo de papel branco por colaborador em 2016

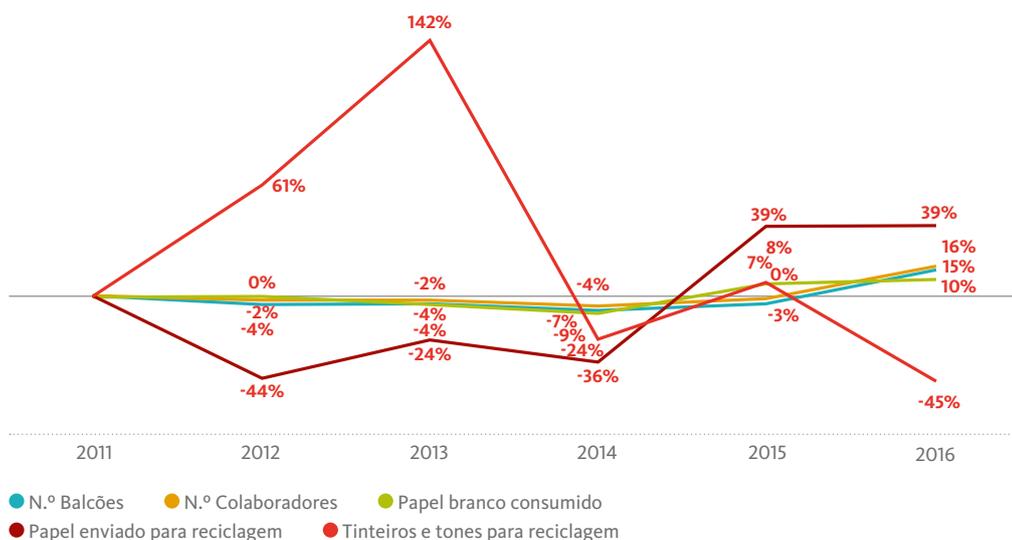
19,2%
aumento de papel enviado para reciclagem por colaborador em 2016

Em 2016 a percentagem de comprovativos digitais enviados por *e-mail*, na rede de máquinas automáticas internas foi em média de **12,3%**

O nº de recibos digitais solicitados corresponde a cerca de **347 kg** de papel



● **Relação entre as variações anuais da quantidade de colaboradores e balcões e da utilização e esforço de reciclagem de papel e tinteiros entre 2012 e 2015**



» **Pegada de Carbono**

O consumo de energia e de recursos e a mobilidade dos colaboradores, das suas casas para o trabalho e em deslocações em serviço, refletem-se na Pegada de Carbono Corporativa, calculada de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGE)¹, pelo 12º ano consecutivo, o que torna o Santander Totta uma das empresas de Portugal com uma das séries históricas mais longas de cálculo de emissões diretas e indiretas de GEE.

Tendo em conta a alteração significativa ocorrida na organização com a aquisição dos balcões Banif, foi alterada a análise do perfil histórico do Banco, em termos da Pegada de Carbono, face aos anteriores relatórios de sustentabilidade.

Após reduções consecutivas das emissões de CO₂ de 2005 até 2013, a pegada de carbono do Santander Totta dos últimos três anos registou um aumento das emissões totais, de cerca de 15,7%, devendo-se essencialmente a dois fatores: integração dos balcões Banif na rede Santander responsáveis, por exemplo, por 14% dos consumos de eletricidade deste ano, verificando-se que, considerando apenas o universo do BST, se registou um aumento menos expressivo; e, ainda, de salientar o contributo das fontes de âmbito 3. Nos anos anteriores a evolução deve-se essencialmente ao aumento muito significativo do fator de emissão do principal fornecedor. Essa situação é visível quando comparado com o resultado total de Âmbito 1 e Âmbito 2 utilizando um fator normalizado.

Em termos globais, no ano de 2016 foram emitidas 18.399 t CO₂e, considerando as atividades de âmbito 1 e âmbito 2, com um aumento de 12%, representado praticamente pela integração Banif,

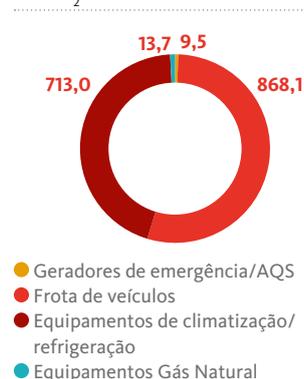
já que considerando apenas o universo Santander o aumento foi residual. As emissões diretas (Âmbito 1) representam 6% das emissões totais, correspondendo, em termos absolutos a 1.603 tCO₂, tendo apresentado uma redução de 6% face ao ano anterior. As emissões absolutas de âmbito 2, associadas à produção da eletricidade consumida pelo banco no ano 2016, totalizam 16.796 tCO₂, representando um aumento de 14%.

A distribuição das emissões das diversas atividades de âmbito 1, ocorridas em 2016, mostra que as fugas de gases refrigerantes dos equipamentos de climatização/refrigeração e a frota de veículos são as atividades responsáveis pela maioria das emissões diretas do Banco. Esta distribuição segue a tendência dos anos anteriores.

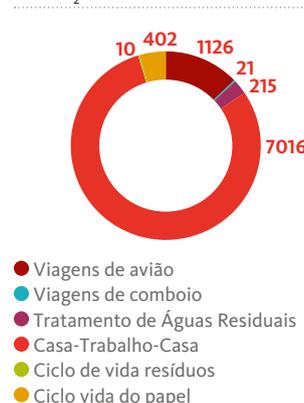
As emissões de âmbito 3, no qual se incluem as atividades que não são da responsabilidade direta, nem de equipamentos geridos pelo Banco, mas que ocorrem ou são utilizados indiretamente devido à sua atividade, atingiram um total de 8.790 tCO₂ no ano 2016. Verifica-se que a deslocação dos colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que, em 2016, contribuiu de uma forma mais significativa para as emissões de âmbito 3 (cerca de 80%).

As emissões das viagens de negócio em avião são as que logo de seguida apresentam a maior parcela das emissões, representando 13% do total. As viagens de comboio e o ciclo de vida dos resíduos são, por sua vez, as atividades cujas emissões têm menor relevância para as emissões globais de âmbito 3 do Banco Santander Totta. De realçar que o perfil de distribuição de emissões pelas atividades de âmbito 3 segue a tendência verificada nos anos anteriores.

● **Distribuição das emissões de âmbito 1 do Santander Totta, por atividade, no ano de 2016**



● **Distribuição das emissões de âmbito 3 do Santander Totta, por atividade, no ano de 2016**



¹ Ver mais informações em www.ghgprotocol.org

● Distribuição das emissões de âmbito 1 do Santander Totta, por atividade, no ano de 2016 (tCO₂e)

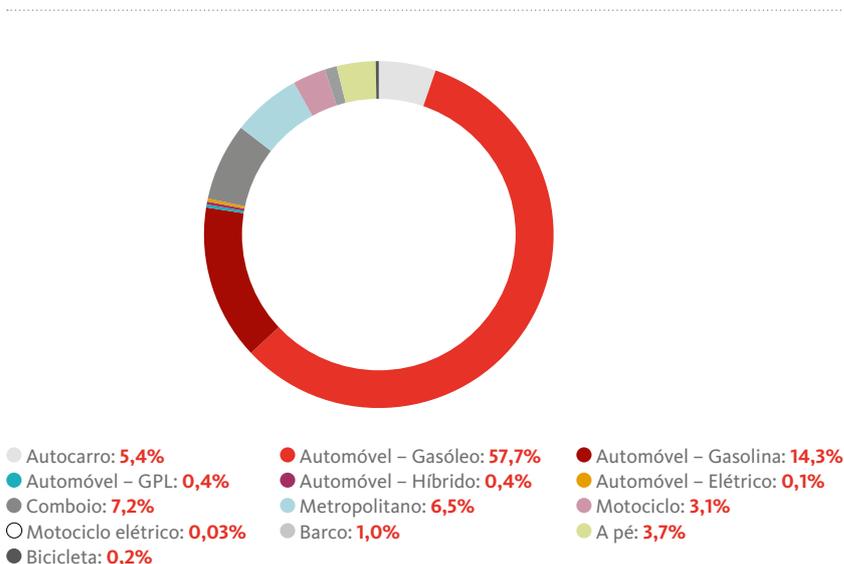
Âmbito	Atividade	2011	2012	2013	2014	2015	2016
"Âmbito 1 Emissões Diretas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)"	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	10	6	10	12	12	10
	Equipamentos a gás natural	17	14	14	13	13	14
	Frota da empresa (gasóleo)	632	753	811	814	881	868
	Fugas de gases refrigerantes de equipamentos de climatização/ refrigeração	nd	nd	241	252	797	712
Total Âmbito 1		658	773	1.076	1.091	1.704	1.604
Variação Anual		-30%	17%	39%	1%	56%	-6%
"Âmbito 2 (Emissões da produção da eletricidade adquirida)"	Consumo de eletricidade adquirida	11.532	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796
	Consumo de eletricidade adquirida (normalizado)	12.618	10.683	10.116	8.836	9.775	12.179
	Consumo de eletricidade adquirida (perímetro 2015)	11.532	10.458	8.748	10.466	14.697	14.800
Total Âmbito 1+ 2		12.190	11.231	9.824	11.557	16.401	18.400
Variação Anual		-16%	-8%	-13%	18%	42%	12%
Total Âmbito 1+ 2 (perímetro 2015)		12.190	11.231	9.824	11.557	16.401	16.404
Variação Anual		-16%	-8%	-13%	18%	42%	0,02%
Total Âmbito 1+ 2 (normalizado)		13.276	11.456	11.192	9.927	11.479	13.783
Variação Anual		-27%	-14%	-2%	-11%	16%	20%
Pegada de Carbono individual A1+A2 (tCO₂/colaborador)		2,0	1,8	1,6	1,9	2,7	3,0
Variação Anual		-10%	-8%	-13%	18%	42%	12%
"Âmbito 3 (Emissões indiretas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da atividade desta)"	Viagens de avião	528	986	868	632	994	1126
	Viagens de comboio	49	13	10	12	13	21
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.942	6.135	6.273	5.735	5.571	7.016
	Tratamento de águas residuais	171	173	173	186	185	215
	Clico de vida dos resíduos	-	10	8	5	7	10
	Ciclo de vida do papel	-	389	362	352	339	402
Total Âmbito 3		7.691	7.707	7.695	6.923	7.108	8.790
Variação Anual		-23,2%	0,2%	-0,2%	-10%	2,7%	23,7%

Para uma melhor comparação das emissões associadas à produção de eletricidade 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 fatores de emissão para a série temporal considerada.

Em 2016 o Santander Totta realizou novamente o questionário à mobilidade dos colaboradores do Banco, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 57,8%. 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 (72,9%), sendo que estes são maioritariamente a gasóleo (57,7%). A segunda preferência dos colaboradores é o comboio (7,2%), seguido do metropolitano, com 6,5%. Verifica-se uma diminuição da utilização de transporte individual e um aumento do recurso a transportes coletivos face a 2015.

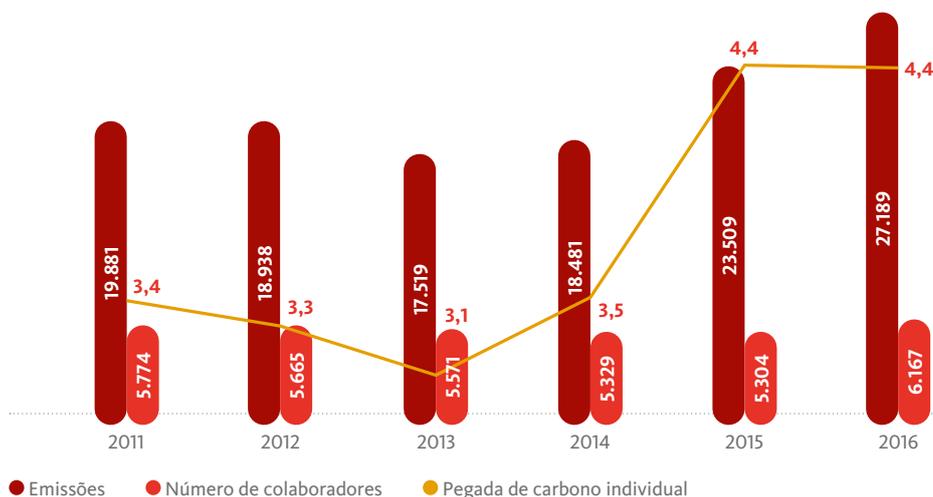
Numa perspetiva de análise de evolução, calculou-se a Pegada de Carbono individual (por colaborador do Banco Santander Totta), que se avalia face aos anos anteriores. Trata-se de uma comparação em termos relativos, tendo por base o número de colaboradores, que permite uma comparação justa entre dois anos quando ocorrem alterações organizacionais significativas de um ano para o outro que se refletem nas emissões da empresa.

● Meio de transporte utilizado pelos colaboradores do Santander Totta nas viagens pendulares no ano 2016





● **Evolução das emissões globais, número de colaboradores, e indicador emissões por colaborador, desde 2011 até 2016**



Verifica-se assim, que a Pegada de Carbono individual apresenta o máximo valor em 2016, mantendo-se na ordem das 4,4 tCO₂e/colaborador, indicando que o aumento de emissões acompanha o aumento dos trabalhadores, revelando que, apesar da expansão da atividade o Santander manteve em 2016 um desempenho idêntico ao ano anterior, em termos relativos.

Compromissos com o ambiente e as alterações climáticas

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 2015 para o triénio 2016-2018 é assumido como uma oportunidade para o Banco ir ainda mais além na sua atuação em matéria de redução das suas emissões de GEE.

Climate Finance task force

Em 2016 o Grupo Santander criou o Grupo de Trabalho de *Climate Finance* com o objetivo de definir a estratégia, operativa interna e divulgação de informação relativa a alterações climáticas.

Este grupo de trabalho de *Climate Finance* terá em conta as recomendações de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* do *Financial Stability Board*. Recomendações que estão relacionadas com governo corporativo, estratégia, gestão de riscos, métricas e objetivos.

» 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 adotar em prol de um desenvolvimento sustentável.

Mobilidade de Colaboradores

A mobilidade dos colaboradores em serviço é da maior importância para o Santander Totta. As viagens de comboio, de avião e a distância percorrida pela frota de veículos são monitorizadas desde 2006.

Em 2016, foram percorridos 4.705 milhares de quilómetros com a frota de veículos do Banco, e realizadas 1.419 viagens de comboio, sendo que apenas uma destas viagens ocorreu fora de Portugal. Foram realizadas 2.616 deslocações em avião, sendo que destas 116 ocorrem no continente (entre Lisboa e o Porto).

Uma análise aos valores apresentados nos últimos cinco anos demonstra que o esforço do Banco Santander Totta na promoção de práticas de mobilidade ambientalmente responsáveis teve repercussões nas deslocações em serviço dos colaboradores no ano 2016, uma vez que as viagens de comboio, o meio de transporte mais amigo do ambiente, registou um aumento de 72% face a 2015, quando a distância percorrida pela frota de veículos apresenta, pela primeira vez, um decréscimo de valores em 2016, de 7% face a 2015.

A política de restrição da utilização das viagens de avião tem tido um resultado positivo, no entanto, em 2016, verifica-se um aumento significativo do recurso a este transporte para deslocações de colaboradores, que estará associado ao aumento da necessidade de formação dos novos colaboradores que ingressaram no Banco Santander Totta neste último ano, devido à integração do Banif.

«Se puder ir de comboio não vá de carro»

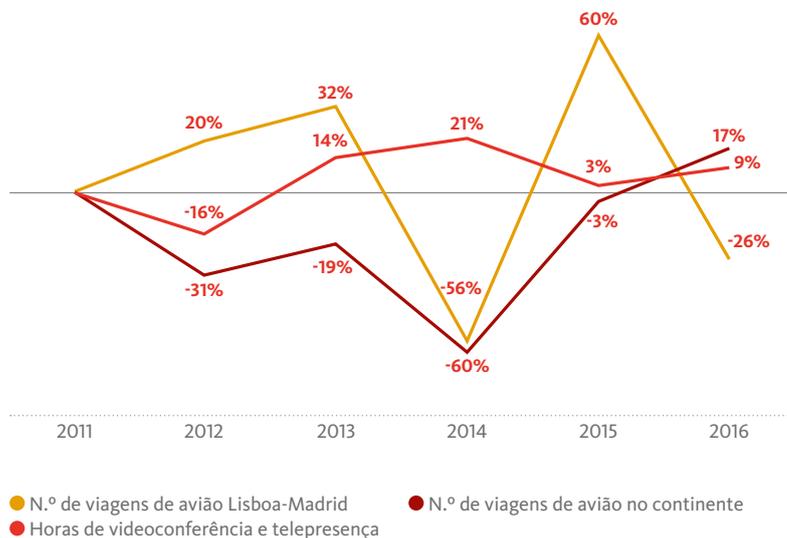
Através de uma circular interna, os colaboradores do Santander Totta são convidados a refletir sobre a real necessidade da viagem em causa, relembrando as várias alternativas possíveis como o telefone, correio eletrónico, fax, multiconferência telefónica e videoconferência. Estes meios permitem suprimir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

Adicionalmente, foram informados de que o Banco privilegia a utilização dos meios de transporte coletivos 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.

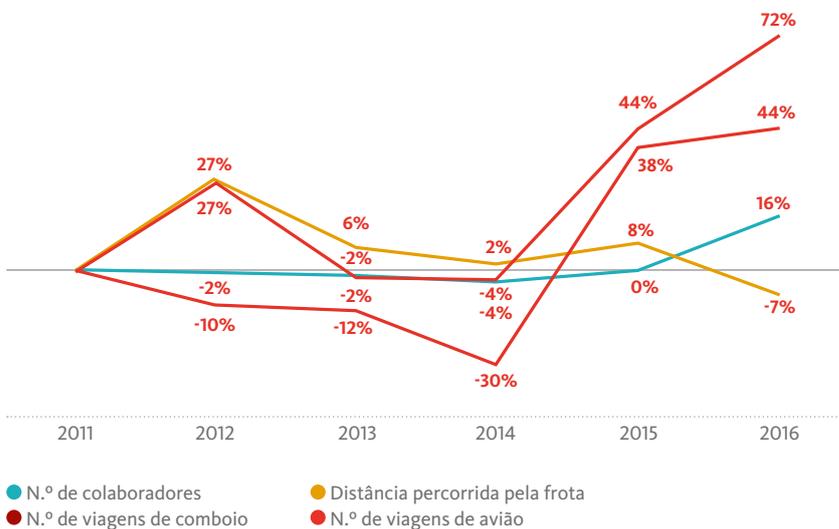
Promoção da telepresença e a videoconferência

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 são o incentivo ao recurso de telepresença e a videoconferência, que visa a redução das deslocações e, no caso da deslocação ser estritamente necessária, usar um transporte público em detrimento do transporte individual. Uma análise aos últimos cinco anos evidencia uma relação entre o aumento anual do nº de reuniões “virtuais” e a tendência de redução anual das deslocações de avião em Portugal continental e entre Lisboa e Madrid (embora tenha apresentado uma oscilação em 2015), o que demonstra estar a ser traçado o caminho certo para uma mobilidade cada vez mais sustentável.

Relação entre as horas de videoconferência e o número de viagens de avião realizadas em território nacional e viagens de avião de Lisboa a Madrid



Relação entre a quantidade de colaboradores, a distância percorrida pela frota automóvel e n.º de viagens de comboio e de avião entre 2012 e 2015





Festival Green Fest

Envolvimento de fornecedores

A responsabilidade ambiental é extensível aos mais de 500 fornecedores do Banco e integrado no modelo de homologação.

Sensibilização colaboradores, clientes e sociedade

O Santander Totta participou em mais uma edição do *Green Festival*, que em 2016 contou com a participação de cerca de 20.000 pessoas e esteve subordinado ao tema «Restart – Todos temos esse poder».

Este festival de sustentabilidade, o mais importante evento deste género a nível nacional, celebra todos os anos o que de melhor se faz em Portugal em matéria de sustentabilidade. O Banco participou nesta iniciativa com o espaço “UniverCity”, onde algumas das principais Universidades do país apresentaram projetos com impacto social ou ambiental, e com o “Networking Lounge”, uma área criada para que empresas, organizações, profissionais e cidadãos possam estabelecer contactos e partilhar conhecimentos. O Santander Totta disponibilizou ainda convites para que os seus colaboradores e clientes participassem nesta importante iniciativa da sustentabilidade.

Campanha de redução dos consumos e emissões

O Banco lançou um novo Plano de Redução 2016-2018 que reúne mais de 200 iniciativas nos principais países do Grupo, destinadas a reduzir os consumos, os resíduos e as emissões com as quais danificamos diariamente o ambiente.



Fornecedores





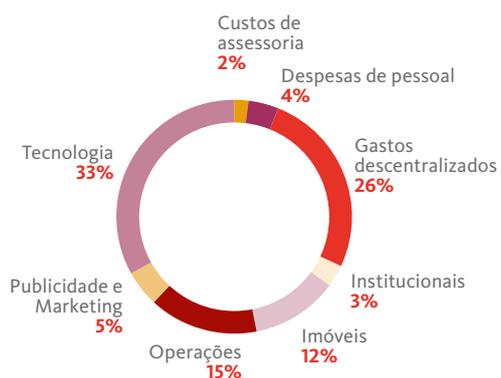
527 fornecedores homologados



92,4
de fornecedores
são locais

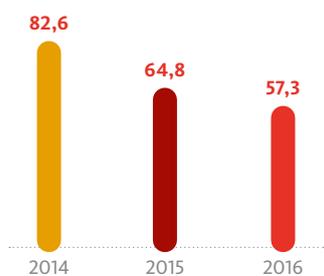
■ Categorias de compras

%



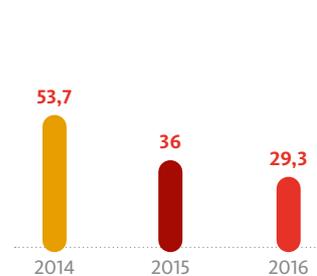
■ Volume total de negócios

Milhões de euros



■ Volume negociado online

Milhões de euros



Fornecedores

O Grupo Santander estabeleceu nos seus processos de homologação, critérios éticos, sociais e ambientais que asseguram a sustentabilidade da sua cadeia de fornecedores e garante o respeito mútuo, transparência e igualdade de oportunidades e otimização e qualidade nos serviços.

» Gestão de fornecedores

Durante o ano de 2016 o Santander Totta desenvolveu a sua função de compras através da Aqanima.

A Aqanima, é uma sociedade 100% detida pelo Grupo Santander, conta com 296 empregados, está presente em 10 países, e é a empresa encarregada de realizar a função de compras no Santander Totta desde 2010, tendo ao longo dos

últimos anos, aumentado o perímetro de compras e duplicado as poupanças conseguidas.

Do volume total de encomendas 57,36 milhões foram negociados pela Aqanima, correspondendo a 126 operações, e tendo o volume de negociações *online* atingido o valor de 29,31 milhões, correspondendo a 61 operações.

» Modelo de compras

A repartição do volume de encomendas pelas várias categorias de compra são geridas de acordo com o modelo corporativo, por CMU (*Cost Management Unit*).

Em 2016 implementou-se o *Modelo Corporativo de Acordos com Terceiros e Controlo de Fornecedores*, que tem como principal objetivo definir as diretrizes de atuação para a realização de acordos e controlo de terceiros e fornecedores, tendo sido publicado o respetivo normativo interno.

» Gestão sustentável da cadeia de fornecedores

O Santander conta com um modelo e uma política de gestão de fornecedores que estabelece uma metodologia comum para todos os países no processo de seleção, homologação e avaliação de fornecedores.

Este modelo garante a objetividade, a transparência e o cumprimento das normas de conduta tanto para empregados do Banco como para os fornecedores.

O Banco Santander está em pleno processo de atualização da sua política de homologação de fornecedores que estabelece um controlo rigoroso dos riscos da cadeia de fornecedores e que inclui variáveis éticas, sociais e ambientais, como fatores considerados no processo de homologação, valorando-se positivamente se o fornecedor dispõe de código de conduta, certificações, ou sistemas de gestão ambiental ou de qualidade.

Como princípio fundamental da sustentabilidade na gestão de compras, a maioria dos contratos incluem uma declaração em que o fornecedor se compromete a respeitar e a cumprir os 10 princípios do Pacto Global da ONU, a que o Grupo aderiu em 2002, e que implica que os fornecedores devem:

- Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais e evitar a cumplicidade na violação de direitos humanos.
- Rejeitar qualquer forma de trabalho forçado, irradiação do trabalho infantil, assim como as práticas de discriminação no emprego.
- Promover a responsabilidade ambiental.
- Trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas.

Ao longo de 2016 deu-se continuidade à aplicação da Política de Homologação de Fornecedores, baseada na segmentação dos mesmos de acordo



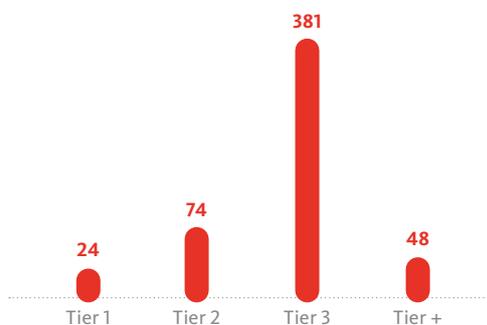
com o seu volume de faturação ao grupo, em Portugal, e de acordo com o respetivo impacto no negócio.

Adicionalmente, foi dada continuidade ao processo de homologação de fornecedores de “adjudicação direta” (fornecedores pré-determinados pelas unidades orgânicas requisitantes), bem como com o processo de obtenção de Declarações de Não Vinculação, ambos destinados a reforçar a transparência deste tipo de adjudicações.

A aplicação do Modelo de Controlo GIG, cuja implementação se iniciou em finais de 2013, prosseguiu ao longo de 2016. Trata-se de um modelo muito importante de controlo da função de compras, baseado numa *pool* de indicadores que cobrem pontos-chave do Modelo de Gestão Integral do Gasto, relacionados nomeadamente com homologações de fornecedores, cumprimento de processos, entre outros aspetos. Em termos percentuais os respetivos indicadores têm revelado uma alta taxa de cumprimento. Em 2016 realizaram-se 196 processos de negociação, resultando dos mesmos um número total de 158 fornecedores adjudicatários, sendo que destes, aproximadamente 92,41% são fornecedores locais, isto é, fornecedores que operam no mesmo âmbito geográfico onde se realiza a compra, a prestação do serviço e a

faturação. Do total de fornecedores analisados tendo em conta critérios de sustentabilidade, 27,22% são fornecedores analisados pela primeira vez pelo processo de homologação, tendo em conta este tipo de critérios.

● Fornecedores homologados



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

92,4
de fornecedores são locais

527
fornecedores homologados

Informação complementar





10 Sala de Reuniões

seu bar
pre onli

oars
mit

Informação Complementar

Investimento em Responsabilidade Social

O Santander Totta investiu 6,87 milhões de euros de investimento direto em RSC. O Valor de investimento em responsabilidade social corporativa de 2015 foi uniformizado com os critérios de enquadramento utilizados este ano.

Identificação dos aspetos relevantes

O Santander Totta seguiu o modelo de materialidade do Banco Santander.

Os aspetos relevantes integrados neste relatório resultam de uma análise de materialidade realizada pelo Grupo Santander. O Santander Totta participou ativamente neste processo através de identificação, hierarquização e validação dos temas relevantes para o seu mercado. A correspondência entre estes temas materiais e os aspetos GRI reportados é comunicada na tabela GRI deste relatório. A tabela GRI evidencia ainda a cobertura de cada aspeto material.

Para além dos temas identificados através da análise de materialidade, os temas que integram este relatório resultam ainda das preocupações e interesses dos *stakeholders* do Santander Totta expressos nos canais de comunicação que o Banco disponibiliza aos seus grupos de interesse.

A identificação dos *stakeholders* foi realizado num processo que mediu o nível de relevância de cada categoria de *stakeholder* e o nível de impacto do Banco sobre cada categoria.

O Banco Santander realiza regularmente uma análise para identificar os aspetos sociais, ambientais e de comportamento ético que são os mais relevantes para os seus distintos grupos de interesse, incorporando aspetos relevantes, identificados tanto interna como externamente.

Este processo ajuda a definir os conteúdos do relatório e da agenda global de sustentabilidade. Este processo de análise sistemática, juntamente com os processos de diálogo com os grupos de interesse, são partes centrais no cumprimento do padrão GRI G4, e estabelecem os focos prioritários da atuação do Banco em matéria de sustentabilidade.

Em 2016, o Banco Santander explorou novas e mais sofisticadas formas de analisar os dados para determinar quais as questões mais importantes para o seu negócio. O uso de novas tecnologias permite analisar grandes volumes de informação qualitativa em matéria de sustentabilidade. Foram também incorporadas novas análises sobre estudos anteriores.

- Análises de marcos regulatórios nos 10 principais mercados onde o Banco opera.
- Análise da materialidade dos outros Bancos.
- Análise de redes sociais (*Twitter*).
- Análise dos principais marcos de voluntariado do relatório (GRI-G4, *Integrated reporting framework*, *SASB Material Topics for Commercial Banks*)

E ampliou-se o alcance de outros, como o da análise a investidores ESG, com a inclusão de novos analistas, ou a análise de potenciais controvérsias, incluindo novas fontes e referências.

Mais informação pode ser consultada na pág. 23 do relatório de sustentabilidade do Banco Santander.

Governo corporativo- indicadores GRI

G4-40

O Banco definiu uma Política Interna para a Selecção e Avaliação Contínua dos membros dos órgãos sociais e dos titulares de funções essenciais, publicada no seu site e que tem por objeto o estabelecimento dos procedimentos de seleção e avaliação da idoneidade, qualificação profissional, independência e disponibilidade desses titulares, elaborada nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras sobre a avaliação da adequação dos membros de órgãos de administração e fiscalização e dos titulares de funções essenciais, tendo ainda em consideração a política da mesma natureza aplicada em Espanha pelo Banco Santander, S.A.

G4-41

A Política Interna para a Selecção e Avaliação Contínua dos membros dos órgãos sociais e dos titulares de funções essenciais define a necessidade de avaliar e forma de gestão dos eventuais conflitos de interesse quanto ao colectivo identificado. Estão igualmente definidas as normas de conduta sobre prevenção e gestão de conflito de interesses no Código Geral de Conduta, Código de Conduta no Mercado de Valores e Código de Conduta na Relação com os Clientes.

G4-51

A actual normativa, nomeadamente a CRD IV – Capital Requirements Directive, obriga a ter políticas claras e definidas nos aspetos mais relevantes em matéria de retribuição. As Políticas estabelecem parâmetros mínimos globais que devem ser aplicados de forma consistente em todo o Grupo e implementados localmente. A política remuneratória do Banco Santander Totta enquadra-se nas diretrizes definidas pelo acionista de referência do Banco para todo o Grupo Santander, as quais são formuladas, com a participação de consultores externos, de acordo com as melhores práticas existentes no setor. Como princípios orientadores da política de remuneração no Banco Santander Totta define-se designadamente a consistência com uma gestão e controlo de risco eficazes para evitar a exposição excessiva ao risco e a conflitos de interesses, por um lado, e procurando a coerência com os objetivos, valores e interesses de longo prazo do Banco, cuja capacidade de reforço da base de fundos próprios se preserva, e dos seus colaboradores, assim como dos interesses dos seus clientes e investidores; a competitividade, tendo em consideração as práticas do mercado e a equidade, assentando a prática remuneratória em critérios uniformes, consistentes, justos e equilibrados, promovendo o alinhamento com as melhores práticas e tendências recentes no sector financeiro, a nível nacional e internacional, com o objetivo último de desincentivar a exposição a riscos excessivos e promover a continuidade e sustentabilidade dos desempenhos e resultados positivos. O apuramento da remuneração

variável individual considera a avaliação do desempenho respetivo, com base em critérios de natureza financeira e não financeira, de acordo com as funções e o nível de responsabilidade, assim como dos resultados do Banco, também por comparação com outras entidades internacionais do sector.

EN 3

Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula: Consumo de combustível (l) * PCIX * DensidadeX/1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

Fatores de conversão		Fonte
PCI gasóleo	42,6 GJ/t	NIR ¹ 1990-2014, 2016
Densidade do gasóleo	0,837 kg/l	APA
PCI do Gás Natural	0,03844 GJ/m ³ N	APA

Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária

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

Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Consumo de gasóleo frota automóvel	4.704.681	km	11.743	
Consumo gasóleo dos geradores	3.557	l	124	GJ
Consumo de gasóleo total	-	-	11.867	
Consumo de gás natural	6.350	m ³	244	

EN 4

Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ foi utilizado o factor de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ². A desagregação por fonte de energia primária foi estipulada com base nos dados divulgados pelos próprios comercializadores de energia elétrica, relativamente ao ano 2015 (tabela lateral).

Emissões diretas e indiretas de GEE

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

- Emissão = Consumo_x * Fator de emissão (FE)_x
- Emissão = Viagem (km)_x * FE_x
- Emissão Avião = Viagem (Km)_x * FE_x * Fator Descolagem * RFI

A tabela lateral resume os fatores aplicados aos cálculos de 2016.

Fonte Energia Primária	Endesa 2015		EDP Comercial 2015		EDA 2015		EEM 2015	
	Mix Energético	Consumo (GJ)	Mix Energético	Consumo (GJ)	Mix Energético	Consumo (GJ)	Mix Energético	Consumo (GJ)
Carvão	42,7%	43.471	36,1%	3.273	0%	-	0%	-
Diesel	0,0%	-	0,0%	-	65,2%	3.491	56,4%	2.536
Hídrica	15,6%	15.939	14,0%	1.268	3,1%	164	7,7%	346
Eólica	6,8%	6.910	16,3%	1.475	8,7%	465	8,9%	400
Geotérmica	0,0%	-	0,0%	-	23,0%	1.232	0,0%	-
Gás Natural	12,2%	12.426	10,3%	936	0,0%	-	18,6%	836
Outras Renováveis	1,5%	1.509	2,7%	249	0,1%	3	3,9%	175
Outras	21,2% ⁽¹⁾	21.613	20,6% ⁽²⁾	1.869	0%	-	4,5% ⁽³⁾	202
Total	100,0%	101.869	100,0%	9.070	100,0%	5.355	100,0%	4.497

Notas Tabela:

RSU – 0,3%, Cogeração Renovável – 3,7%; Cogeração Fóssil – 9,7%, Nuclear – 6,7%, Fuelóleo – 0,9%
RSU – 0,7%, Cogeração Renovável – 3,7%; Cogeração Fóssil – 9,9%, Nuclear – 5,6%, Fuelóleo – 0,7%
RSU – 4,5%

Fatores de emissão	Unidade	Fonte	
FE Gasóleo	73,3 kg CO ₂ e/GJ	NIR 1990-2014, 2016	
FE Gasolina	68,6 kg CO ₂ e/GJ	NIR 1990-2014, 2016	
FE Eletricidade	0,512 kg CO ₂ /kWh	ERSE (Endesa, ano 2015)	
	0,439 kg CO ₂ /kWh	ERSE (EDP Comercial Empresas, ano 2015)	
	0,674 t CO ₂ /GWh	ERSE (EDA, ano 2015)	
	0,463 t CO ₂ /GWh	ERSE (EEM, ano 2015)	
Voo Doméstico			
FE Avião	0,17306 kg CO ₂ e/pkm	Emissões por passageiro - PGEE WRI/WBCSD e metodologia do departamento governamental do Reino Unido - DEFRA 2015	
	Voo Curto Curso		
	0,09788 kg CO ₂ e/pkm		
Voo Longo Curso			
	0,11423 kg CO ₂ e/pkm		
RFI	1,9		
Fator de descolagem	109%	DEFRA/IPCC 1999	
Passageiros – Gasóleo			
FE Automóvel	0,185 kg CO ₂ e/vkm	NIR 1990-2014, 2016	
	Passageiros - Gasolina		
	0,177 kg CO ₂ e/vkm		
Passageiros - GPL			
	0,162 kg CO ₂ e/vkm		
Passageiros - elétrico		ERSE (EDP SU, ano 2015)	
	0,022 kg CO ₂ e/vkm	Marca automóvel do segmento (para obter o consumo)	
Passageiros - Híbrido		Marca automóvel do segmento	
	0,092 kg CO ₂ e/vkm		
FE Motociclo elétrico	0,017 kg CO ₂ e/vkm	ERSE (EDP SU, ano 2015)	
FE Motociclo	0,115 kg CO ₂ e/vkm	Marca do segmento (para obter o consumo)	
FE Autocarro Carris	0,0872 kg CO ₂ e/pkm	NIR 1990-2012, 2014	
FE Autocarro STCP	1,42 kg CO ₂ e/pkm	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Metro Lisboa	1,42 kg CO ₂ e/pkm	STCP, Relatório de Sustentabilidade 2011	
FE Metro Porto	0,046 kg CO ₂ e/pkm	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE CP	0,040 kg CO ₂ e/pkm	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2015	
FE Fertágus	0,027 kg CO ₂ e/pkm	CP, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Barco	0,021 kg CO ₂ e/pkm	Fertágus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014	
FE Pé/ bicicleta	0,19 kg CO ₂ e/pkm	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
	0 kg CO ₂ e/pkm	-	

1 NIR – National Inventory Report

2 Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

Tabela GRI
Conteúdos básicos gerais GRI 4

Este relatório foi realizado de acordo com a versão G4 das Diretrizes para a elaboração de relatórios da Global Reporting Initiative (GRI), respondendo ao nível essencial. A tabela apresenta, no entanto, mais indicadores GRI do que aqueles que são exigidos para o nível essencial.

Requisito / Indicador GRI		Página/ Resposta direta
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Declaração do principal gestor da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	7
G4-2	Descrição dos principais efeitos, riscos e oportunidades	
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Nome da organização	97
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	20, 21, 37, 38
G4-5	Localização da sede da organização.	97
G4-6	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	80
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	97
G4-8	Mercados em que a organização atua	3, 21
G4-9	Dimensão da organização	3, 21
G4-10	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género, tipo de trabalho e género	26
G4-11	Porcentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva.	96,7% dos colaboradores do Santander Totta são sindicalizados.
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização	76
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	80
Compromisso com iniciativas externas		
G4-14	Adopção do princípio da precaução	10 a 13
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	16
G4-16	Lista de associações onde a organização: a) tem assento no conselho de governança; b) participa em projetos ou comissões; c) Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; d) Considera estratégica a sua participação	16
IDENTIFICAÇÃO DE ASPETOS MATERIAIS E LIMITES		
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	O Relatório de Contas e o Relatório de Sustentabilidade do Santander Totta têm o mesmo âmbito, no que se refere às entidades nele integradas.
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos, nomeadamente, a aplicação dos princípios para a definição do conteúdo do relatório	80
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Página 23 do relatório de sustentabilidade do Banco Santander
G4-20	Limite de cada aspeto material, dentro da organização	Resposta direta na tabela GRI, onde é referida a cobertura de cada tema material
G4-21	Limite de cada aspeto material, fora da organização	Resposta direta na tabela GRI, onde é referida a cobertura de cada tema material
G4-22	Efeito de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores, e razões para essas reformulações	Todas as alterações de informações fornecidas em relatórios anteriores estão mencionadas na informação complementar, na página 80
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e limites do aspeto.	As alterações estão descritas na Informação Complementar deste relatório, na página 80

Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta	
ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS		
G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	17
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para envolvimento	80
G4-26	Abordagem adoptada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência, discriminada por tipo e grupo, com indicação se algum envolvimento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	17; 80
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de <i>stakeholders</i> , e medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las.	Página 23 do Relatório de sustentabilidade do Banco Santander
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório	O relatório refere-se ao ano de 2016.
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	O relatório de sustentabilidade mais recente refere-se ao ano de 2015.
G4-30	Ciclo de publicação de relatórios	O Santander Totta publica o Relatório de Sustentabilidade anualmente.
G4-31	Contactos para perguntas sobre o relatório ou o seu conteúdo	97
G4-32	Opção “de acordo” escolhida pela organização e tabela GRI	Este relatório responde ao nível essencial das Diretrizes G4.
G4-33	Política e prática corrente adoptada pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	O relatório do Santander Totta não foi auditado por uma entidade externa. No entanto, parte da informação presente no relatório de sustentabilidade do Banco Santander Totta foi auditada no âmbito da auditoria levada a cabo no processo de realização do relatório de sustentabilidade do Banco Santander.
GOVERNANCE		
Estrutura de governo e composição		
G4-34	Estrutura de governo da organização	9
G4-35	Descreva o processo pelo qual o órgão superior de governo da organização delega a sua autoridade na alta direção e certos colaboradores em temas económicos, ambientais e sociais	14; 15
G4-36	Cargos executivos com responsabilidade em questões económicas, ambientais ou sociais, e se esse responsáveis reportam diretamente ao órgão superior de gestão	14; 15
G4-38	Descreva a composição do órgão superior de governo e dos seus comités	9
G4-39	Indique se o presidente do órgão superior de governo é também diretor executivo (e, nesse caso, as suas funções executivas e as razões para a acumulação de funções).	O Presidente do Conselho de Administração não tem funções executivas.
G4-40	Descreva os processos de seleção e nomeação para o órgão superior de governo e os seus comités, bem como os critérios nos quais se baseia a seleção e nomeação dos membros.	80
G4-41	Descreva os processos usados pelo mais alto órgão de governo para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Indique se os conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders.	80
Papel desempenhado pelo órgão superior de governo na definição do propósito, valores e estratégia da organização		
G4-42	Descreva as funções do órgão superior de governo e da alta direção no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e objetivos relacionados com os impactos económicos, ambientais e sociais da organização.	14; 15

Requisito / Indicador GRI		Página/ Resposta direta
Competências e avaliação de desempenho do órgão superior de governo		
G4-43	Medidas adotadas para desenvolver e aprofundar o conhecimento do órgão superior de governo sobre temas económicos, ambientais e sociais	O Banco dispõe de um plano de formação anual que contempla ações de formação especialmente vocacionadas para os membros da comissão executiva e que, designadamente, se dirigem ao reforço das competências e ao apoio estratégico para o desempenho das suas funções, privilegiando o conhecimento aprofundado da Cultura, Valores e Objetivos Corporativos do Grupo Santander.
G4-44	Processos de avaliação do desempenho do órgão superior de governo no que diz respeito à governance de temas económicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência é realizada. Informe se essa avaliação é autoavaliação. Medidas adotadas em resposta à avaliação de desempenho do órgão superior de governo no que diz respeito à governance de temas económicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudança na sua compisição e em práticas organizacionais.	Com uma periodicidade anual e sem prejuízo da avaliação por circunstâncias supervenientes, durante o último trimestre do ano a entidade levará a cabo a avaliação anual de quem exerce cargos e funções sujeitos a avaliação.
Papel desempenhado pelo órgão superior de governo na elaboração de relatórios de sustentabilidade		
G4-48	Relate o órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	O relatório de sustentabilidade é elaborado pelo do Gabinete de Sustentabilidade em coordenação dos as diversas áreas do banco e foi aprovado pelo Conselho de Administração na sessão de 28/04/2017.
Remunerações e incentivos		
G4-51	Descrição das políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de gestão e a alta direção. Relação entre os criterios relativos ao desempenho que afetam a política de remuneração com os objetivos económicos, ambientais e sociais do órgão superior de gestão e alta direção.	80
G4-52	Processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se são independentes da administração. Descreva quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	O Grupo contou com a assistência da consultora Towers Watson na definição da sua política de remuneração.
G4-53	Descreva como as opiniões dos stakeholders são solicitadas e tidas em consideração em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	A fixação das remunerações segue os princípios da Simplicidade, clareza, transparência e alinhamento com a cultura do Banco, tendo igualmente em conta o Grupo em que se insere.
G4-54	Relação entre a retribuição total anual do individuo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Informação confidencial
G4-55	Proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do individuo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Informação confidencial
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	16; O código de conduta é disponibilizado em código de conduta em https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Codigocondutarelaoclientes_vf.pdf
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento ou apoio.	13; 41
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas com a integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	13; 41

● Tabela GRI
Conteúdos básicos específicos GRI 4

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
CATEGORIA: ECONÓMICA				
Desempenho Económico				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	<i>Forma de Gestão</i>	O modelo de negócio sustentável é focado na satisfação das necessidades dos clientes, com produtos e serviços inovadores, e ajustados a seu perfil. Esse modelo integra não apenas critérios económicos, como também éticos, sociais e ambientais. Tem como base uma visão a longo prazo que permite ao Santander Totta manter-se como uma instituição de referência, antecipando-se aos desafios e aproveitando as oportunidades do atual ambiente em transformação. As ações podem ser encontradas no subcapítulo da gestão do risco, bem como no capítulo clientes, onde são descritos os produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais.	
		G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	20; 21
		G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	10-13; 37; 64; 65
		G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	Relatório Anual 2016 do Banco Santander Totta, SGPS, disponível em www.santandertotta.pt
		G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.
Presença no mercado				
Atração e retenção de talento, respeito pela diversidade e promoção da escuta ativa; Investimento na comunidade	Interna	<i>Forma de gestão</i>	No âmbito da sua política de responsabilidade social, o Santander Totta promove a criação ativa de emprego de forma direta e indireta através do recrutamento interno e de apoio e desenvolvimento de projetos que visam aumentar a empregabilidade no mercado português. As ações relativas a este tema material estão descritas nos capítulos colaboradores e investimento na comunidade.	
		G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por género, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	O rácio regista o valor de 1,65 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 876,55 euros e o salário mínimo em 2016 está fixado em 530 euros.
		G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Todos os membros da comissão executiva são portugueses.
Impactos económicos indiretos				
Investimento na comunidade	Externa	<i>Forma de gestão</i>	No âmbito da sua política de responsabilidade social, o Santander Totta promove o acesso a serviços financeiros para populações vulneráveis através do desenvolvimento de produtos específicos e adaptados às suas necessidades. As ações relativas a estes dois temas materiais estão refletidos nos capítulos dos clientes e Investimento na comunidade	
		G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	3; 22; 23; 49; 50;
		G4-EC8	Impactos económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	3; 20; 21;
Práticas de compras				
Investimento na comunidade	Externa	<i>Forma de gestão</i>	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.	
		G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	77

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
CATEGORIA: AMBIENTE				
Materiais				
Redução de consumos e emissões	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de eco-eficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactes diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Meio ambiente e alterações climáticas.	
		G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	68
	G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	Relativamente ao uso de papel foi feita 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.	
Energia				
Redução de consumos e emissões	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de eco-eficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactes diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Meio ambiente e alterações climáticas.	
		G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	66
		G4-EN4	Consumo de energia fora da organização	Não disponível
		G4-EN5	Intensidade energética	66
	G4-EN6	Redução do consumo de energia	65; 66; 67	
	Não se aplica	G4-EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Não material tendo em consideração a natureza da atividade financeira
	Água			
Redução de consumos e emissões	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta monitoriza e tem investido na melhoria dos processos operativos internos com o objectivo de melhorar a sua eficiência, nomeadamente em termos de consumo de água. A evolução do consumo deste recurso é apresentado no capítulo Meio ambiente e alterações climáticas.	
		G4-EN8	Total de captações de água por fonte	A atividade do Banco não é consumidora intensiva de água. A água utilizada é totalmente proveniente da rede pública.
	Não se aplica	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não material
		G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Não material
Biodiversidade				
Não Material	Não se aplica	<i>Forma de gestão</i>		Não material
		G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Não material
		G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Não material
		G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Não material
		G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da iucn e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	Não material

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Emissões				
Redução de consumos e emissões	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de eco-eficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactes diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Meio ambiente e alterações climáticas.	
		G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (âmbito 1)	70
		G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa, provenientes da aquisição de energia (âmbito 2)	70
		G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (âmbito 3)	70
		G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	71
		G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa	65; 69; 70 a 72
		G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono	Não material
		G4-EN21	Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas	Não material
Efluentes e resíduos				
Redução de consumos e emissões	Não se aplica	<i>Forma de gestão</i>		Não material
		G4-EN22	Efluentes líquidos, discriminado por qualidade e destino	Não material
	Interno e externo	G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de tratamento	68
		G4-EN24	Número total e volume de derrames significativos	Não material
	Não se aplica	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da basileia2, anexos i, ii, iii e viii, e percentual de resíduos transportados	Não material
		G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	Não material
Produtos e Serviços				
Redução de consumos e emissões; Produtos e serviços com foco ambiental/ social para o desenvolvimento das comunidades locais e proteção do meio ambiente	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta, alinhado com o Grupo Santander conta com uma política corporativa de comercialização de produtos e serviço, realizando uma análise exaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus clientes. Conta para isso, com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governação. Na avaliação feita, para lá de múltiplos aspectos, são consideradas as políticas e orientações definidos no plano da sustentabilidade	
		G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	16, 37, 43
	Não se aplica	G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	Não material

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Cumprimento regulatório				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
		G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental.
Transportes				
Redução de consumos e emissões	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta tem definido procedimentos e práticas internas que visam a redução do impacto ambiental provenientes das deslocações dos seus colaboradores. Através de uma circular interna, os colaboradores do Santander Totta são convidados a refletir sobre a real necessidade da viagem em causa, relembrando as várias alternativas possíveis como a multiconferência telefónica e videoconferência. Estes meios permitem suprimir deslocações com a consequente racionalização de processos e optimização de recursos. A evolução dos transportes, nomeadamente os consumos da sua frota podem ser conhecidos no capítulo Meio ambiente e alterações climáticas.	
		G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	O Santander Totta monitoriza os consumos da sua frota comercial. Realiza ainda um inquérito das viagens pendulares dos seus colaboradores anualmente.
Geral				
Não material	Não se aplica	<i>Forma de gestão</i>		Não material
		G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	Não material
Avaliação ambiental de fornecedores				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	No âmbito da sua política de homologação de fornecedores, o Santander Totta integra 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. Nos capítulos Fornecedores, e Meio ambiente e alterações climáticas são divulgadas as ações implementadas neste âmbito.	
		G4-EN32	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	77
		G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	76; 77
Mecanismos de reclamação em matéria ambiental				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta dispõe de diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para reclamações, nomeadamente sobre questões ambientais. Para não colaboradores estão abertos os canais normais de reclamação.	
		G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Em nenhum dos registos de reclamações do banco se identifica a tipologia de meioambiental

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
CATEGORIA: SOCIAL				
Sub-Categoria: Práticas Laborais				
Emprego				
Atração e retenção de talento; Diversidade	Interna	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta, enquanto certificado como empresa familiarmente responsável, e no âmbito do seu plano de Recursos Humanos, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, na âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho podem ser encontradas no capítulo Colaboradores.	
		G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de colaboradores e rotatividade por faixa etária, gênero e região	28
		G4-LA2	Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro.
		G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Em 2016 verifica-se que 100% dos colaboradores do sexo masculino e 99% do sexo feminino retornaram após licença de maternidade
Relações laborais				
Atração e retenção de talento; Diversidade	Interna	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta, enquanto certificado como empresa familiarmente responsável, e no âmbito do seu plano de Recursos Humanos, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, na âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho podem ser encontradas no capítulo Colaboradores.	
		G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	O Banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT. Em algumas situações o Santander Totta acordou com os colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei face a disponibilidade do próprio.
Saúde e segurança				
Atração e retenção de talento; Diversidade	Interna	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta tem definido procedimentos e normas internas que visa a promoção da saúde e bem-estar e a segurança dos seus colaboradores. Informação disponível no capítulo Colaboradores.	
		G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, discriminados por região e gênero	33
	Não se aplica	G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Tendo em consideração a atividade bancária não se identificam funções com risco elevado para a saúde.
		G4-LA68	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	No âmbito da vigilância da saúde o Banco garante a realização de exames médicos periódicos aos seus colaboradores com uma batida de exames para além do exigido no quadro legal.
Formação				
Atração e retenção de talento; Diversidade	Interna	<i>Forma de gestão</i>	Enquanto empresa com a certificação de familiarmente responsável, e no âmbito do seu plano de Recursos Humanos, o Santander Totta, promove a formação e desenvolvimento de competências dos seus colaboradores. Informação adicional sobre áreas formativas, investimento realizado e indicadores de desempenho estão presentes no capítulo Colaboradores.	
		G4-LA9	Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	29
		G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	29
		G4-LA11	Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Todos os colaboradores recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

Tema Material	Cobertura G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Diversidade e igualdade de oportunidades			
Atração e retenção de talento; Diversidade	Interna	Forma de gestão	Enquanto empresa com certificação de familiarmente responsável, o Santander Totta assegura a igualdade de oportunidades, através de princípios, diretrizes e indicações que corporizam a Política Corporativa para a Igualdade de Género que são tidos em conta nos processos de gestão e atividades do Grupo.
		G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de colaboradores por categoria funcional, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. 9
Igualdade de remuneração homens mulheres			
Atração e retenção de talento; Diversidade ; Incentivos ewlacionados com critérios ESG	Interna	Forma de gestão	Enquanto empresa com certificação de familiarmente responsável, o Santander Totta, assegura a igualdade de oportunidades, através de princípios, diretrizes e indicações que corporizam a Política Corporativa para a Igualdade de Género que são tidos em conta nos processos de gestão e atividades do Grupo
		G4-LA13	Rácio entre o salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes No âmbito da Política da Igualdade de Género o Banco Santander Totta promove a não discriminação salarial entre homens e mulheres.
Avaliação das práticas laborais dos fornecedores			
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	No âmbito da sua política de homologação de fornecedores, o Santander Totta integra 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. Enquanto empresa com certificação de familiarmente responsável, o Santander Totta, recomenda ainda aos seus fornecedores a implementação de medidas desta natureza.
		G4-LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas laborais 77
		G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito. 76; 77
Mecanismos de reclamações sobre práticas laborais			
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna	Forma de gestão	O Santander Totta conta com canais específicos ao dispor dos seus colaboradores para comunicação deste tipo de informação.
		G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal Não se verificaram queixas e reclamações em 2016.
Sub-Categoria: Direitos Humanos			
Investimento			
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Externa	Forma de gestão	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.
		G4-HR1	Número total e percentagem de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos Não se realizou nenhum acordo de investimento com cláusulas de Direitos Humanos.
		G4-HR2	Número total de horas de formação de colaboradores em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentagem de colaboradores formados Não foi realizada formação nesta temática
Não discriminação			
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.
		G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas Não se verificaram casos de discriminação em 2016

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Liberdade de associação e negociação coletiva				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Não material
Trabalho infantil				
		<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	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.
Trabalho forçado				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna	G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não material
Práticas de segurança				
		<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	G4-HR7	Percentagem do pessoal de segurança que recebeu formação nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	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.
Direitos indígenas				
		<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Externa	G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem no âmbito da aplicação dos Princípios do Equador.
Avaliação				
		<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Externa	G4-HR9	Número total e percentagem de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	Não se realizou esta análise/avaliação.
Avaliação de fornecedores em direitos humanos				
		<i>Forma de gestão</i>	No âmbito da sua política de homologação de fornecedores, o Santander Totta integra 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. O Santander Totta, através da sua relação continua com os seus fornecedores e processo de homologação segue acompanha estas temáticas.	
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	G4-HR10	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	77
		G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	76; 77

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com direitos humanos				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	O Santander Totta dispõe dos mecanismos adequados para que possam ser denunciadas situações de incumprimento, nomeadamente em matéria de direitos humanos. Para não colaboradores estão abertos os canais normais de reclamação.	
		G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não se verificaram queixas de Direitos Humanos em 2016.
Sub-categoria: sociedade				
Comunidades locais				
Investimento na comunidade	Externa	Forma de gestão	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
		G4-SO1	Percentagem de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	O Santander Totta age de acordo com a legislação portuguesa e com base em medidas de minimização de impactos negativos para os stakeholders em todas as fases da sua atividade.
	Não se aplica	G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Não se identificaram operações com impactos negativos na comunidade local.
Combate à corrupção				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	O Santander Totta dispõe de: 1.Programa da Prevenção da Corrupção, 2.Procedimento de due diligence na contratação de serviços externos, 3. Código Geral de Conduta.	
		G4-SO3	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com a corrupção e os riscos significativos identificados	Resposta na página 17 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander, disponível em http://www.santander.com
		G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Realizadas ações de formação relativas à prevenção da corrupção, em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.
		G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registados casos de corrupção.
Políticas Públicas				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	O Santander Totta, no âmbito da circular 124/2014, dispõe de uma área de Public Policy que realiza a gestão de informação de forma a assegurar o conhecimento, seguimento e ligação das iniciativas legislativas ou regulatórias nacionais e internacionais que possam afetar a actividade do Banco, do Grupo ou da indústria em geral. Dentro deste âmbito aplica-se também as recomendações ou boas práticas. Quanto à celebração de convenções, protocolos, códigos e emissão de normativos internos cabe às áreas de negócio, operacional ou de controlo com responsabilidade direta na intervenção.	
		G4-SO6	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Não existiram contribuições para partidos políticos.
Práticas de concorrência desleal				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	No exercício da sua actividade, as Instituições do Grupo procedem em estrita conformidade com os princípios e regras da livre e leal concorrência.	
		G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Existe um processo administrativo, aberto em 2012, no qual o Banco é visado por alegadas condutas anti concorrenciais. Neste momento, encontra-se em conclusão a apresentação da defesa do Banco ao referido processo que, uma vez decidido, será susceptível de impugnação judicial.
Conformidade				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	Forma de gestão	O Santander Totta dispõe de uma Dir. Coord. de Cumprimento e Conduta. Tem entre outras, políticas nos seguintes domínios financiamento de sectores sensíveis, política para o Sector da Energia, política para o Sector da Defesa.	
		G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Registaram-se 3 processos com multas. Não existiram em 2016 sanções não monetárias

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
		G4-SO9	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	77
		G4-S10	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	76; 77
Mecanismos e reclamações relacionadas com impactos na sociedade				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Grupo Santander age em subordinação às suas políticas e normativos que são inspirados nas melhores práticas constantes dos códigos, convenções e protocolos nacionais e internacionais mais exigentes e completos no desenvolvimento e defesa dos valores e princípios sociais e políticos da nossa comunidade.	
		G4-SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Sem evidência de qualquer queixa ou reclamação com relevância material.
Sub-Categoria: Responsabilidade pelo produto				
Saúde e segurança dos clientes				
Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos aspectos, são consideradas as políticas e orientações definidos no plano da sustentabilidade	
		G4-PR1	Percentagem das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde
		G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Os produtos e serviços do Santander Totta não causam impactos diretos na saúde e na segurança. Desta forma a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.
Rotulagem produtos e serviços				
Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços; Medidas para a satisfação do cliente	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos onde, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspectos, são consideradas as políticas e orientações definidas no plano da sustentabilidade.	
		G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas, sujeitas a essas exigências	Os produtos e serviços do Santander Totta cumprem o normativo com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão competentes.
		G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	Não estão identificados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no ponto SO8.
Rotulagem produtos e serviços				
Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços; Medidas para a satisfação do cliente	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander implementa com regularidade estudos para aferir o nível de satisfação dos seus clientes	
		G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	41

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Comunicações de marketing				
Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos aspectos, são consideradas as políticas e orientações definidos no plano da sustentabilidade	
		G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	O Santander Totta procura cumprir as obrigações em matéria de comercialização de produtos não obstante por razões de caráter pontual/operacional pode suceder em algum caso que se verifiquem anomalias no procedimento.
		G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados	Não se verificaram casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no ponto SO8.
Privacidade do cliente				
Medidas para a satisfação do cliente	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos aspectos, são consideradas as políticas e orientações definidos no plano da sustentabilidade	
		G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Existe um processo em que foi dada razão ao cliente
Conformidade				
Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	O Santander Totta, alinhado com o Grupo Santander conta com uma política corporativa de comercialização de produtos e serviços, realizando uma análise exaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus clientes. Conta para isso, com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governação.	
		G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Registaram-se 3 processos com multas. Não existiram em 2016 sanções não monetárias
Suplemento Setorial Financeiro				
Portfólio de produtos				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento; Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços; Produtos com valor ambiental e social	Interna e externa	<i>Forma de gestão</i>	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio	16; 43
		<i>Forma de gestão</i>	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de Negócio	16; 43
		<i>Forma de gestão</i>	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	43
		<i>Forma de gestão</i>	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis as linhas de negócio	16; 43
		<i>Forma de gestão</i>	Interação com os Clientes/Investidores/ Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	43
		FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	21
		FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	21; 37; 38
		FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	21; 23; 37; 38; 65
Auditoria				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento	Interna e externa	FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	43

Tema Material	Cobertura	G4	Requisito / Indicador GRI	Página/ Resposta direta
Propriedade Ativa				
Controle e gestão de riscos, ética e cumprimento; Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços; Produtos com valor ambiental e social; Investimento na Comunidade	Interna e externa		Políticas de voto sobre aspectos 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 e efectuada com base numa política de voto que tem em consideração aspectos éticos e ambientais.
		FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfolio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais	43
		FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	43
		FS12	Políticas de voto em assuntos do meio ambiente/sociais em participações sobre as quais a organização informante possui o direito de voto ou recomendação de voto.	O banco não dispõe de políticas de voto formais em relação a aspetos sociais e e ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.
Comunidades locais				
Investimento na Comunidade	Interna e externa	FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	36; 40
		FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	37
Rotulagem de produtos e serviços				
Transparência na gestão e informação sobre produtos e serviços;		<i>Forma de gestão</i>	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros	Resposta na página 44 do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander, disponível em http://www.santander.com
		<i>Forma de gestão</i>	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	54

Informação adicional

www.santandertotta.pt e www.santander.com

E-mail

sustentabilidade@santander.pt

Administrador

Inês Oom de Sousa

Responsável Gab. de Sustentabilidade

Rui Miguel Santos

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

2017, Santander Totta

Fotografias:

Vitor Machado, António Nascimento, Alexandre Garcia, Fernando Correia, Carla Dominguez, Tiago Miranda

Design gráfico:

Segue o mesmo modelo do Grupo Santander elaborado pela MRM Worldwide

Paginação, impressão e acabamento:

Europress - Indústria Gráfica, Lda.

Depósito legal:

409766/16

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

O Relatório de Sustentabilidade 2016, encontra-se elaborado segundo o novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

