

# Relatório de Sustentabilidade 2017



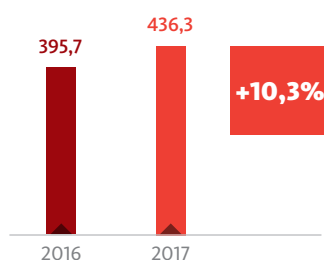
# Prosperar

# Santander Totta, um Banco Responsável e Sustentável

## Geramos um negócio rentável e recorrente...

### RESULTADO LÍQUIDO SANTANDER TOTTA

(Milhões de euros)



Return on equity (ROE):

**11,8%**

Rácio de Eficiência

**46,0%**

Resultado económico distribuído (M €)

**897,3**

Rácio CET 1 fully implemented

**14,2%**

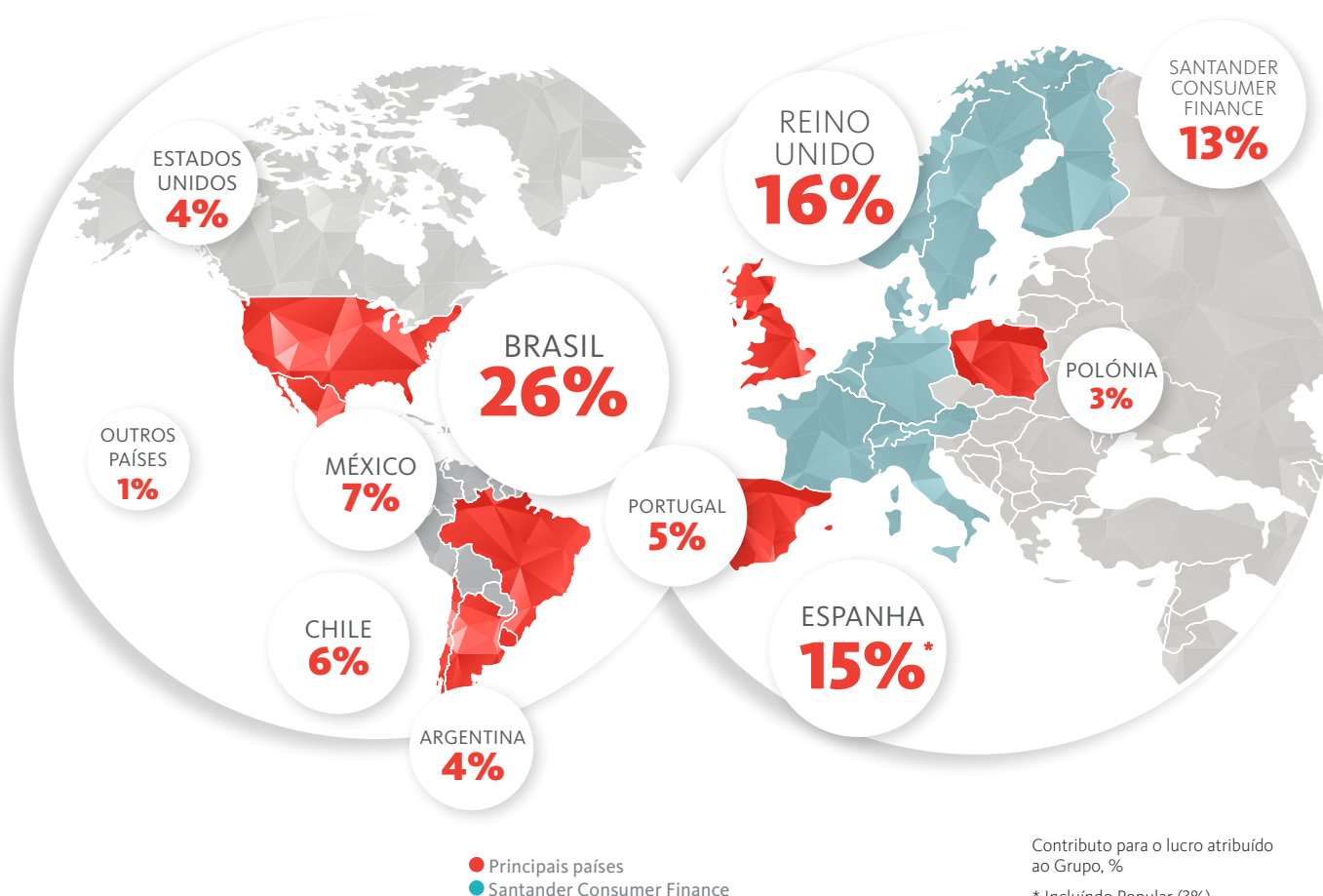
Rácio Non Performing Exposure

**5,7%**

Valor económico retido (M €)

**250,4**

A diversificação geográfica equilibrada do Grupo Santander é a chave do nosso crescimento estável





A nossa missão é contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas...



## Simple | Próximo | Justo

... contribuindo, ao mesmo tempo, para o desenvolvimento económico e social das comunidades onde estamos presentes

### Colaboradores

<b>311</b> milhões de euros Gastos com Pessoal	<b>99,5%</b> Colaboradores com contrato sem termo	<b>33%</b> de mulheres em cargos de chefia*	
--	--	--	--

### Clientes

<b>41.387</b> milhões de euros Crédito Bruto	<b>19.091</b> milhões de euros Crédito Habitação	<b>3.101</b> milhões de euros Outros créditos	<b>19.195</b> milhões de euros Crédito Empresas	
--	--	---	--	--

### Acionistas\*\*

<b>3.540</b> milhões de euros Retribuição total aos acionistas	<b>88.410</b> milhões de euros Valor em bolsa do Banco, primeiro na zona Euro, a 31/12/2017	<b>0,22€</b> Dividendo por ação, +7%	
--	--	---	--

### Sociedade

<b>7,5</b> milhões de euros Investimento social na Comunidade	<b>21.314</b> Pessoas apoiadas	<b>273</b> Instituições e entidades sociais apoiadas direta e indiretamente	
---	-----------------------------------	--	--

### Fornecedores

<b>179</b> milhões de euros Gastos gerais	<b>2.377</b> Fornecedores homologados	<b>92%</b> Fornecedores locais	
---	--	-----------------------------------	--

### Contribuição fiscal

<b>157,6</b> milhões de euros Impostos pagos	<b>154,2</b> milhões de euros Impostos Sobre Resultados	<b>3,3</b> milhões de euros Outros Impostos	
--	--	--	--

\* Não inclui Banco Popular

\*\* Dados do Grupo Santander

# Principais marcos 2017

## COLABORADORES



### Novas formas de trabalhar

Foram criados novos espaços de trabalho mais abertos, com áreas de colaboração e ferramentas tecnológicas, para promover o trabalho em equipa e avançou-se na implementação do *Flexiworking* para favorecer o equilíbrio entre a vida laboral e pessoal.

### Conciliação

Foi renovada a certificação de Empresa Familiarmente Responsável pela Fundação *Másfamilia*, reconhecendo a importância da adoção de medidas de conciliação da vida pessoal e profissional dos nossos Colaboradores,



### Novos princípios corporativos de diversidade e inclusão

Serão um marco de atuação e de referência para todo o Grupo Santander, complementando as estratégias já existentes.

## CLIENTES

### Transformação digital

O Santander Totta promove produtos que facilitam o acesso de todos os segmentos da população aos serviços bancários, nomeadamente através da aposta na transformação digital e da melhoria da acessibilidade aos Balcões e ATM.

Em 2017, o Santander Totta continuou a melhorar a sua oferta *online*, indo assim ao encontro do objetivo de se tornar um Banco cada vez mais digital e ser cada vez mais Simples, Próximo e Justo nos seus processos e na sua relação com os Clientes.



## SOCIEDADE

53

▶ Protocolos com Universidades e Politécnicos Portugueses



1150

Bolsas sociais, de mobilidade, de investigação e de estágio atribuídas

273

▶ Instituições e entidades sociais apoiadas



21.314

Pessoas apoiadas

7,5

▶ Milhões de euros investidos na Comunidade

## MEIO AMBIENTE

O Santander Totta mantém um firme compromisso com o meio ambiente e com a luta contra as alterações climáticas, que se traduz em diversas linhas de atuação, tais como a medição da pegada ambiental interna e a redução de consumos e resíduos.



Microprodução em 20 balcões



Facestore eleita "Startup do Ano" no maior evento de empreendedorismo e inovação da Universidade do Porto, que teve o patrocínio do Banco Santander Totta.

# Principais reconhecimentos do mercado

## PRÉMIOS E DISTINÇÕES EM 2017



### Melhor Banco em Portugal – Euromoney

O Banco Santander Totta recebeu, numa cerimónia que teve lugar na Torre de Londres, o prémio de “Melhor Banco a atuar em Portugal”, atribuído pela revista *Euromoney* no âmbito da 26ª gala *Euromoney Awards for Excellence*.

O Santander Totta já foi distinguido 16 vezes com este prémio. Em 2017, o Grupo Santander foi considerado o “Melhor Banco do Mundo Para Empresas”.



### Banco do Ano em Portugal – The Banker

O Banco Santander Totta foi distinguido com o prémio de “Banco do Ano” em Portugal, atribuído pela revista *The Banker*, do Grupo *Financial Times*, no âmbito dos *The Banker Awards 2017*. Esta é a nona vez na última década que o Santander Totta recebe tal distinção. Além disso, o Santander Totta foi também considerado “Banco Global do Ano”.



### Melhor Banco em Portugal – Global Finance

A revista norte-americana *Global Finance* voltou a eleger o Santander Totta como o “Melhor Banco em Portugal”, no âmbito dos “*World's Best Banks 2017*”, que distinguem as instituições bancárias que, em 2017, melhor responderam às necessidades dos seus clientes e que obtiveram os melhores resultados.

Prémio atribuído por  
**Exame**  
Banca & Seguros  
2017

### Melhor Grande Banco, Mais Sólido, Mais Rentável e o Que Mais Cresceu – Exame

O Santander Totta foi distinguido, pela revista *Exame*, como o “Melhor Grande Banco” em Portugal em 2017, tendo sido selecionado também como o “Mais Sólido”, o “Mais Rentável” e o “que Mais Cresceu”. Há três anos consecutivos que o Banco vence nas quatro categorias. A eleição resulta de um estudo da *Informa D&B* e da *Deloitte*, que avaliou os indicadores e rácios das instituições financeiras em Portugal, tendo em conta o exercício de 2017.



### Marca Bancária com Melhor Reputação – Onstrategy

O Santander Totta ficou em primeiro lugar, como a marca bancária com melhor reputação, no estudo de posicionamento e reputação *Global RepScore Pulse* da *Onstrategy* para 2017. Os resultados apresentados avaliam confiança, preferência e recomendação, produtos e serviços, inovação e diferenciação, performance de negócio e financeira, governo e ética, liderança e visão.



### Banco 5 Estrelas – Usot

O Banco foi distinguido, pela segunda vez consecutiva, com este galardão na categoria de “Grandes Bancos”, tendo obtido o melhor índice de satisfação global do setor, baseado na satisfação do cliente, intenção de recomendação, confiança na marca e inovação. O estudo é realizado junto dos consumidores portugueses e avalia as principais variáveis que afetam as suas decisões de compra.



### Banco Mais Seguro – Global Finance

O Santander Totta foi eleito o “Banco Mais Seguro em Portugal”, segundo a revista *Global Finance*, no âmbito dos *World's Safest Banks 2017*, que distingue os bancos com base na qualidade dos ratings de dívida de longo prazo e dimensão dos ativos.



### Melhor Trade Finance Provider – Global Finance

A revista norte-americana *Global Finance* elegeu o Santander Totta, pelo terceiro ano consecutivo, como o “Melhor Banco de Trade Finance” em Portugal, no âmbito dos “*World's Best Trade Finance Providers*”. A atribuição deste prémio reflete o importante papel que o Banco desempenha no apoio ao negócio internacional das empresas portuguesas. O Santander Totta venceu três das últimas quatro edições.



### Best Private Banking Services Overall 2018 – Euromoney

O *Private Banking* do Banco Santander Totta foi eleito pela revista *Euromoney* como o melhor em Portugal, no âmbito dos *The World's Best Private Banks Awards 2018*. O Banco venceu também em todas as categorias de serviço a clientes. Esta é a 7ª vez consecutiva que o Santander Totta recebe este galardão.



### Best Private Bank Award – Global Finance

O *Private Banking* do Banco Santander Totta foi eleito pela revista *Global Finance* como o melhor em Portugal, no âmbito dos *The World's Best Private Banks Awards for 2018*, que distinguem os melhores modelos de negócio de banca privada do mundo. Nas três edições já realizadas do Prémio, o *Private Banking* do Santander Totta classificou-se sempre na primeira a posição.



### Melhor Local para Trabalhar

O Santander Totta foi considerado o “Melhor Banco e a segunda melhor empresa de grande dimensão para trabalhar em Portugal”. Esta análise foi realizada no âmbito do *Great Place to Work*, que contemplou também a opinião dos Colaboradores do Banco.



## OUTRAS DISTINÇÕES



### ▶ **Melhor Private Banking nas categorias de serviço, Euromoney**

*Ultra High Net Worth clients (Greater than US\$ 30 million), High Net Worth clients (US\$ 5 million to US\$ 30 million), Super affluent clients (US\$ 1 million to US\$ 5 million), Asset Management, Investment Banking Capabilities, Commercial Banking Capabilities, Family Office Services, Research and Asset Allocation Advice, Philanthropic Advice, SRI/Social Impact Investing, International Clients, Succession Planning Advice and Trusts, Innovative Technology – Client Experience*

### ▶ **Melhor Banco de Retalho em Portugal 2017, World Finance**

### ▶ **Prêmios da Bolsa Portuguesa**

"Maior volume transacionado em derivativos cotados" e de "intermediário financeiro com o maior volume de colocação de obrigações cotadas na Bolsa Portuguesa", no âmbito dos *Euronext Lisbon Awards 2018*

### ▶ **Melhor Fundo de Pensões/Distribuidor em Portugal 2017, World Finance**

### ▶ **1º Lugar pelo compromisso entre Empresa e Colaboradores, Korn Ferry Engagement Awards 2017**

### ▶ **"Prémio Sustentabilidade" para o Centro Santander Totta**

No âmbito da *10ª Edição dos Prémios Construir*

### ▶ **Menção honrosa na categoria de "Eficiência Energética de Edifícios"**

No âmbito dos Prémios Nacionais do Imobiliário, para o Centro Santander Totta, atribuído em paralelo à cerimónia pela ADENE-Agência para a Energia



# Relatório de Sustentabilidade

2017



- 4 Principais marcos 2017
- 5 Principais reconhecimentos do mercado
- 8 Mensagem do Presidente da Comissão Executiva
- 12 Governo Corporativo
- 14 Governo para a Sustentabilidade
- 15 Dialogo e criação de valor para os grupos de interesse
- 16 Sustentabilidade do Santander ao serviço dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



- 18 Gestão de riscos
- 21 Prevenção de Branqueamento de Capitais



- 24 Colaboradores
- 30 Clientes
- 38 Acionistas e Investidores
- 40 Sociedade – Investimento na Comunidade
- 58 Meio ambiente e alterações climáticas
- 66 Fornecedores



- 70 Tabela de correspondência do relatório com os requisitos do DL 89/2017
- 72 Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial



## Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

Vivemos tempos de grandes desafios e mudanças. As alterações climáticas, o crescimento inclusivo da população, a revolução digital ou a escassez de recursos naturais, entre outros temas, colocam grandes desafios sociais, ambientais e económicos aos quais as empresas têm a obrigação de dar resposta. Para o fazer, devemos alinhar os nossos objetivos com os objetivos a longo prazo da sociedade, de forma a contribuir positivamente para o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes.

O Banco definiu como missão contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas. Assumimos o nosso papel de empresa como “cidadão ativo” e a nossa responsabilidade para com todos os nossos grupos de interesse.

Incorporámos no nosso ADN esse compromisso de contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde operamos e, ao fazê-lo, conseguimos prosperar como negócio, ao mesmo tempo que ajudamos a sociedade a fazer face aos desafios que enfrenta.

A nível macroeconómico, o ano de 2017 foi bom para Portugal. Os números da economia melhoraram e a confiança dos consumidores aumentou. Tudo isso teve um efeito positivo na atividade bancária em Portugal e no Santander Totta em particular.

No Santander Totta, mantivemos a nossa senda de crescimento assente na nossa cultura e na nossa forma de fazer as coisas: somos Simples, Próximos e Justos para os nossos Colaboradores, Clientes, Acionistas e Sociedade.

### ▣ Clientes

**Manter uma relação douradora com os nossos Clientes, oferecendo produtos e serviços adaptados às suas necessidades.**

Em 2017, continuámos a afirmar-nos como um sólido parceiro para os nossos Clientes particulares e empresariais.





**Incorporámos no nosso ADN esse compromisso de contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde operamos e, ao fazê-lo, conseguimos prosperar como negócio, ao mesmo tempo que ajudamos a sociedade a fazer face aos desafios que enfrenta.**



Mantivemo-nos como a instituição de referência no apoio às empresas. Com a aquisição do Banco Popular, o Banco Santander Totta terminou o ano na liderança no total das linhas PME Investe, PME Crescimento e Capitalizar, sendo líder em 8 das 12 das linhas de crédito lançadas desde 2008.

O Santander *Advance* Empresas continuou a mostrar o seu potencial como programa de apoio às empresas portuguesas. Este ano, o Programa *Advance* de Gestão – a vertente não financeira do Santander *Advance* Empresas – realizou formações em Lisboa e Porto e, pela primeira vez, nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Esta proximidade e abrangência espelha a forma como o Banco quer relacionar-se com os seus Clientes e visa potenciar um ativo estratégico das empresas – o capital humano. Também o Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades merece uma referência, pois terminou 2017 com 570 estágios concluídos e com 37% dos estagiários a conseguirem vínculo laboral com as empresas que os acolheram.

A *Box* Santander *Advance* Empresas continuou a percorrer o país em 2017, apresentando-se a empresários de norte a sul como um espaço de partilha de boas práticas e de boas ideias, estabelecendo uma maior proximidade entre o Banco, as empresas e a Comunidade. Todas estas iniciativas são já uma referência no setor e contribuem para a afirmação do Santander Totta como o parceiro estratégico do tecido empresarial português.

Consolidámos também a nossa posição como um parceiro confiável para os nossos Clientes Particulares.

O Mundo 1|2|3 tem vindo a afirmar-se como a solução multiproduto de referência do Banco e já possui mais de 360 mil clientes com conta, registando-se um aumento da adesão, bem como um aumento dos benefícios entregues aos Clientes.

No âmbito do Crédito a Particulares, o crédito à habitação é um dos produtos financeiros com



**No Santander Totta, mantivemos a nossa senda de crescimento assente na nossa cultura e na nossa forma de fazer as coisas: somos Simples, Próximos e Justos para os nossos Colaboradores, Clientes, Acionistas e Sociedade.**



“  
Ao longo do ano de 2017, investimos 7,5 milhões de euros em projetos de Responsabilidade Social, tendo sido diretamente beneficiadas mais de 21.300 pessoas.  
”

maior relevância para a generalidade dos nossos Clientes, tendo o Banco continuado a apresentar ofertas competitivas que vão ao encontro das expectativas dos Clientes, o que permitiu aumentar significativamente a sua quota de produção.

Um dos grandes desafios em 2017, e para o futuro é a relação entre Banca tradicional e as grandes inovações e processos de digitalização que o sector atravessa e que os Clientes exigem. Durante o ano de 2017, o Banco atingiu 558.000 Clientes digitais e lançou produtos inovadores, como o CrediSimples, o *Ebroker* ou o *PagaSimples*, produtos exclusivos para os meios digitais. Ao mesmo tempo, avançou com soluções digitais para os clientes empresariais.

## ■ Acionistas

**Gerar um crescimento sustentável, oferecendo um retorno atrativo.**

Provamos novamente que somos um investimento seguro e estável para os nossos Acionistas. Durante o ano de 2017, o Santander Totta foi distinguido com os principais prémios nacionais e internacionais. Vários estudos colocaram o Banco nos primeiros lugares, tanto ao nível da solidez como da satisfação dos Clientes e do compromisso com a Sociedade. Nos primeiros meses de 2018 voltámos a ser considerados o Banco com Melhor Reputação no estudo Global RepScore Pulse da On Strategy para o setor da banca.

O Banco Santander Totta fechou o ano de 2017 com um resultado líquido de 436,3 milhões de euros, o que corresponde a um acréscimo de 10,3% em relação ao período homólogo e apresenta *ratings* destacados pelas diversas agências de notação: Fitch – BBB+; Moody's – Ba1; S&P – BB+; e DBRS – A(I), alguns dos quais superiores ao da própria República.

## ■ Sociedade

**Queremos contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde operamos.**

Ao longo do ano de 2017, investimos 7,5 milhões de euros em projetos de Responsabilidade Social, tendo sido diretamente beneficiadas mais de 21.300 pessoas. Estamos a acompanhar e a medir o impacto das nossas iniciativas na Comunidade. Implementámos métricas que nos permitem obter o número de pessoas apoiadas.

O Ensino Superior continuou a ser o nosso principal eixo de atuação em matéria de Responsabilidade Social. No ano passado, concedemos 1.150 bolsas, incluindo bolsas de estudo, de mobilidade, bolsas sociais, prémios e bolsas de estágio.

No final de 2017, aumentámos para 53 os convénios de cooperação com as instituições de Ensino Superior em Portugal.

Atualmente, o Banco Santander é uma das empresas que mais contribui para a Educação em todo o mundo, o que prova o nosso compromisso com a igualdade de oportunidades.

Apoiámos também diversos projetos de desenvolvimento da Comunidade, com a participação, em muitas ocasiões, dos nossos Colaboradores voluntários e Clientes. Em 2017, através de mais de 270 associações beneficiadas, houve um apoio direto e indireto a projetos ligados à Educação, Proteção de Menores, Saúde, Incapacidade, Inclusão Social e Cuidado a Idosos.

Estivemos também presentes no apoio às vítimas dos incêndios que assolaram o país e que marcaram de forma impactante o ano de 2017. Apoiámos diretamente o fundo *Revita*, com meio milhão de euros e foram angariados ainda mais de 70.000 €, através da contribuição de mais de 1.500 pessoas. Também participámos na linha de Crédito para Apoio à Tesouraria de Empresas afetadas pelos incêndios.

Na vertente ambiental, o Santander Totta tem vindo a apostar na proteção do meio ambiente para minimizar os efeitos das alterações climáticas, reduzindo os seus consumos, resíduos e emissões. No alargamento da sede operacional, inaugurada no início de 2017, foi implementando um modelo de gestão eficiente dos recursos, com várias soluções *eco-friendly* como, por exemplo, a elevada eficiência dos equipamentos de aquecimento, ventilação e ar condicionado, as unidades de tratamento de ar com possibilidade de *free-cooling*, os elevadores equipados com sistema de regeneração de energia, o aproveitamento da água das chuvas para rega do jardim da cobertura do edifício e a instalação de sensores de medição de luz natural e de movimento.

O Banco tem implementado também políticas que visam a redução da emissão de gases de efeito de estufa (GEE), utilizando alternativas menos poluentes de deslocação, como a telepresença e a videoconferência.

## ▣ Colaboradores

**Promover o talento, reter e motivar os Colaboradores e conseguir uma equipa comprometida que ofereça o melhor serviço aos nossos Clientes.**

Em 2017, renovámos o nosso certificado como Empresa Familiarmente Responsável (EFR) e fomos reconhecidos como *Great Place to Work*, tendo sido considerados o Melhor Banco para trabalhar em Portugal e a segunda melhor empresa de grande dimensão para trabalhar no país. Este modo de estar resulta em novas formas de trabalhar, com maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e com claros benefícios, tanto para o Banco como para os seus Colaboradores.

Para os excelentes resultados do Santander Totta, foi decisivo o trabalho dos seus Colaboradores nas mais variadas funções, cuja dedicação e empenho são fundamentais para o funcionamento eficaz da instituição e para concretizar o nosso propósito de sermos, cada vez mais, um Banco Simples, Próximo e Justo.

Gostaria ainda de agradecer a todos os Colaboradores que participaram em projetos de voluntariado ou em ações de angariação de fundos desenvolvidas pelo Banco a favor de diferentes Associações. Enquadram-se neste âmbito a campanha de Natal a favor da Associação *Make a Wish*, a já referida campanha a favor das vítimas dos incêndios ou o programa de voluntariado da *Junior Achievement*, que conta com uma ampla participação de Colaboradores voluntários.

Este relatório resume o caminho percorrido pelo Santander Totta no último ano, no seu compromisso de contribuir para uma sociedade cada vez mais sustentável e a nossa aposta em prosseguir com a missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

**António Vieira Monteiro**  
Presidente da Comissão Executiva

## Objetivos estratégicos 2018

▶ **TOP 3** no  
“Melhor Banco para trabalhar”

▶ **690 mil**  
Clientes digitais

▶ RoTE aprox.  
**13%**

▶ Alcançar  
**51 mil**  
pessoas apoiadas no período 2016/2018



**Em 2017, renovámos o nosso certificado como Empresa Familiarmente Responsável (EFR) e fomos reconhecidos como *Great Place to Work*, tendo sido considerados o Melhor Banco para trabalhar em Portugal e a segunda melhor empresa de grande dimensão para trabalhar no país.**



# 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 grupos de interesse. O governo corporativo constitui um fator essencial para a alavanca de criação de valor.

## João Baptista Leite

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

## Pedro Castro e Almeida

Rede de Empresas; Negócio Internacional;  
Fomento à Construção; Banca Global e  
Corporativa; Intermediação de Proteção e  
Investimento e 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 Banca  
Institucional e Irregulares

## Luís Bento dos Santos

Comunicação e Marketing  
Corporativo; Qualidade e  
“Public Policy”

## Manuel Franco Preto

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



## Inês Oom de Sousa

Meios de Pagamento; Segmentos;  
Multicanalidade; Universidades, Sustentabilidade  
e Cross Segment

## António Vieira Monteiro

**Presidente da Comissão Executiva**  
Riscos, Controlo de Riscos, Contabilidade e  
Controlo de Gestão

## José Carlos Sítima

Secretaria-Geral; Assessoria Jurídica; Compliance; Prevenção de  
Branqueamento de Capitais; Inspeção; Recuperações e Desinvestimento,  
Recursos Humanos e Seguimento de Controlo Interno

Comissão Executiva do Banco Santander Totta S.A. Os restantes Órgãos Sociais do Banco Santander Totta S.A. e Santander Totta SGPS, S.A podem ser consultados em [www.santander.pt](http://www.santander.pt)



## Modelo de Governo da Sociedade

O modelo de Governo da Sociedade encontra-se publicado em [santander.pt](http://santander.pt) (Investor relations/ Governo Interno). A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no artigo 278º, nº 1, alínea b) do Código das Sociedades Comerciais (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, 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) e o Comité de Nomeações, responsável pela avaliação periódica dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização e respetivos processos de sucessão, igualmente composto por membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas. 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.

### Diversidade nos órgãos de governo

Conforme consta da Política Interna de Seleção e Avaliação, publicada no site, a seleção e avaliação da adequação dos dirigentes do Banco Santander Totta, rege-se, entre outros, pelo seguinte princípio geral: promoção da diversidade de género consistente

com as políticas sobre esta matéria, vigentes no Banco Santander Totta, no Grupo Santander e na lei, nomeadamente promovendo uma relação de equilíbrio no que se refere ao género dos Dirigentes selecionados, através da promoção da igualdade de oportunidades e adoção de mecanismos internos tendentes à seleção e elementos do género sub-representando, bem como da adoção de medidas de discriminação positiva e de sensibilização interna, com vista à efetiva implementação de uma política de diversidade no seio da organização, não apenas em termos de género, como também de idade, origem geográfica, habilitações, competências, qualificações e experiência. Estão ainda incluídas nas competências legais do Comité de Nomeações, a fixação de um objetivo para a representação de homens e mulheres nos órgãos sociais e a conceção uma política destinada a aumentar o número de pessoas do género sub-representado.

### Governo para a Sustentabilidade

Para assegurar a efetiva integração da Sustentabilidade nas suas operações, o Santander Totta tem uma estrutura de Governo para a Sustentabilidade, 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. Adicionalmente, o Banco conta com um Grupo de Trabalho que promove boas práticas na área de Sustentabilidade e que é composto pelas principais áreas funcionais do Banco.

Cabe ao Gabinete de Sustentabilidade fazer a promoção da Política de Sustentabilidade do Banco.

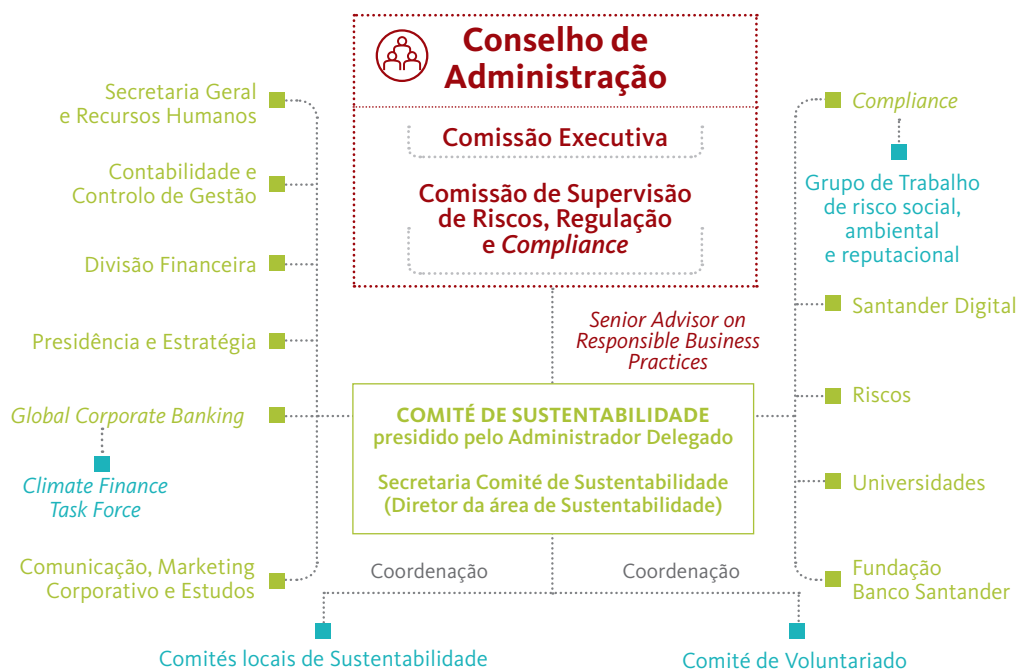
## Órgãos Estatutários do Santander Totta

- ▶ Conselho de Administração
- ▶ Comissão Executiva
- ▶ Comissão de Auditoria
- ▶ Comité de Riscos
- ▶ Comité de Nomeações
- ▶ Comité de Remunerações
- ▶ Mesa da Assembleia Geral
- ▶ Comissão de Vencimentos



Mais informação disponível no site do Banco, em [www.santander.pt](http://www.santander.pt)

## Governo para a Sustentabilidade



Esquema do Governo para a Sustentabilidade do Grupo Santander

### 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 modelo de governo e normativo interno do Banco.

#### ► Política geral de Sustentabilidade

Define os princípios gerais de atuação do Banco em matéria de Sustentabilidade e os Compromissos que, de forma voluntária, o Banco assume com os seus principais grupos de interesse. Inclui as principais recomendações dos reguladores.

#### ► Políticas setoriais (Energia, Defesa e Soft commodities)

Definem os critérios que devem ser seguidos na atividade financeira relacionada com os setores de Defesa, Energia e *Soft Commodities* (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

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

Reflete a posição do Santander na proteção dos direitos humanos no desenvolvimento da sua atividade com os grupos de interesse.

#### ► Política de Voluntariado

Promove a participação dos Colaboradores em atividades de voluntariado e define áreas prioritárias de atuação, com enfoque na Educação.

### 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 os 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 socio-ambientais sensíveis 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 grupos de interesse.

#### Áreas do Banco

Todas as áreas podem desenvolver projetos e iniciativas que promovam a Sustentabilidade, de acordo com a Política e estratégia definidas pelo Banco, em coordenação com o Gab. Sustentabilidade.

# Diálogo e criação de valor para os grupos de interesse

## Organizações das quais o Santander Totta é associado

No Banco Santander Totta, procuramos manter uma relação próxima com os nossos grupos de interesse. Ao entendermos as suas preocupações, não só ganhamos a sua confiança, mas também avançamos para cumprir a nossa missão: contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

### Criação de valor para os nossos grupos de interesse

A Política de Sustentabilidade define e identifica quais são os aspetos-chave das relações do Banco Santander Totta com os seus diferentes grupos de interesse. Estes grupos de interesse foram definidos de acordo com critérios de relevância para a instituição e alinhados com o modelo do Grupo Santander.

O Santander Totta dispõe de vários canais que lhe permitem conhecer as expectativas dos grupos de interesse e poder responder perante elas. Mantém um diálogo contínuo com eles, realizando numerosos estudos e medições para conhecer as suas expectativas e necessidades e identificar oportunidades de criação de valor a longo prazo.

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

### ■ CANAIS EM DESTAQUE DO DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

Grupos de interesse	Principais ferramentas de diálogo	Valores de desempenho
Colaboradores	Inquérito de Compromisso	87% de participação
	Motivação e comprometimento	86% dos Colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Banco
	Encontro anual	92% dos Colaboradores sabem o que têm de fazer para construir um Banco mais Simplex, Próximo e Justo
Clientes	Encontro anual	1.300 assistentes
	Canais comerciais	670 balcões
	Inquéritos	69.000 Inquéritos a Clientes
	Satisfação	91,4% de Clientes Particulares satisfeitos
Acionistas (Grupo Santander)	Reclamações	100% das reclamações formais resolvidas nos prazos legais
	Group Strategy Update	Mais de 60 analistas e investidores assistiram
	Atenção aos Acionistas	178.353 contactos através de canais remotos
Sociedade	Fóruns e Encontros com Acionistas	241 Encontros realizados
	Colaboração com IPSS, Universidades e outras instituições	53 protocolos com instituições de Ensino Superior; colaboração com 273 instituições e entidades sociais
	Redes sociais	Facebook Institucional: 460.333; Facebook Universidades: 39.617; Twitter: 2.338; LinkedIn: 5.868; Instagram: 5.577; Youtube: 1.044

### ■ INICIATIVAS INTERNACIONAIS EM QUE O GRUPO SANTANDER ESTÁ PRESENTE



- WBCSD – World Business Council for Sustainable Development
- Pacto Mundial das Nações Unidas
- Banking Environment Initiative
- UNEP Finance Initiative
- PRI – Princípios de Investimento Responsável
- Grupo Wolfsberg

- CEO Partnership for Financial Inclusion
- Princípios do Equador
- RTRS – Mesa redonda sobre Soja Responsável
- GTPS – Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável
- CDP – Carbon Disclosure Project
- Climate Leadership Council

# 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 para a realização dos ODS das Nações Unidas.

## O Grupo Santander – compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os ODS são um desafio para o qual todos os agentes sociais devem contribuir, 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 para ajudar o desenvolvimento das comunidades onde está presente.



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



Aspira a atrair e reter o melhor talento e a 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, sociais e ambientais para o desenvolvimento de uma atividade responsável



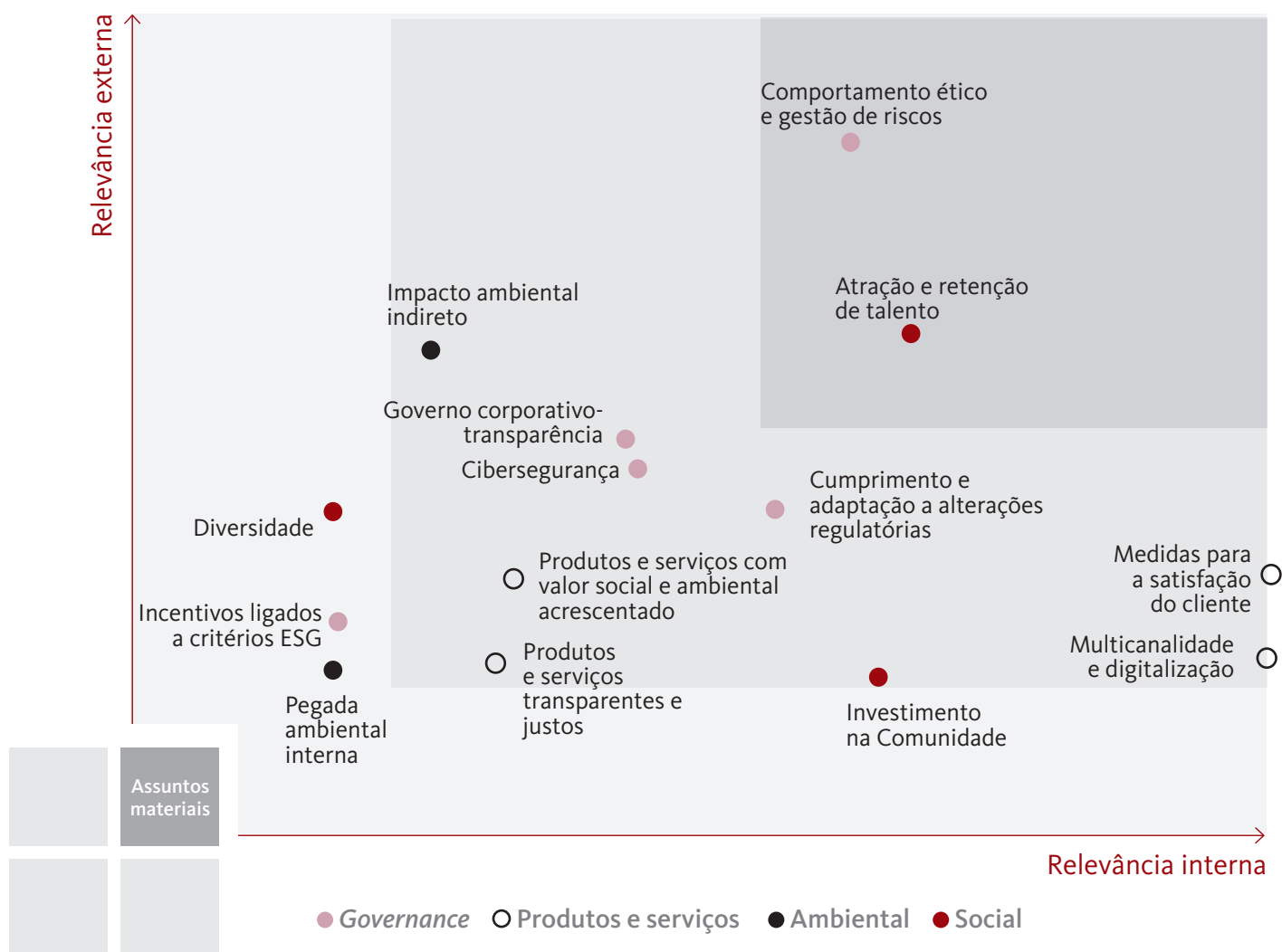
Analisa os riscos sociais e ambientais das suas operações e impulsiona o financiamento de projetos de energias renováveis para apoiar a luta contra as alterações climáticas.

Na Tabela GRI, o Santander faz a correspondência entre os indicadores GRI Standards e os ODS.



## Matriz de identificação de aspetos relevantes

Esta matriz mostra os aspetos mais relevantes para o Banco Santander, identificados no estudo de materialidade e, portanto, considerados para a elaboração deste Relatório de Sustentabilidade



### Estudo de materialidade

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

O Santander Totta encontra-se, neste momento, a realizar inquéritos adicionais a nível local para aprofundar a análise de materialidade local.

# Gestão de riscos

A gestão de riscos e a função de compliance 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 da responsabilidade de todos.



**RESILIÊNCIA:**  
O Banco deve ser flexível e prudente para assegurar a sustentabilidade em diferentes cenários.



**SIMPLICIDADE:**  
Se falamos de regras, falamos de simplicidade e clareza.



**DESAFIO:**  
Devemos ser capazes de questionar o que fazemos no nosso dia-a-dia e de nos interrogarmos sobre a melhor forma de gerir os riscos.



**ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE:**  
Toda a nossa gestão de riscos deve estar orientada para o Cliente.

As três linhas de defesa

<b>1º</b>	Unidades de negócio e suporte
<b>2º</b>	Gestão de riscos e cumprimento
<b>3º</b>	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 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 para o 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, proteção do ambiente e o cumprimento das Políticas de Sustentabilidade.

O Código Geral de Conduta 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 todo e qualquer Colaborador a comunicação de violações, nomeadamente em matérias relativas à Sustentabilidade



### **Ciberrisco**

Num contexto de transformação digital, os ciberataques converteram-se num dos principais riscos mundiais. O Grupo Santander trabalha no desenvolvimento de controlos de proteção baseados nos *standards* internacionais e medidas preventivas, de forma a estar preparado para eventuais ataques ao sistema tecnológico, proteger a segurança da informação e evitar fraudes.

### **Riscos sociais, ambientais e reputacionais**

A implementação das Políticas de Sustentabilidade na análise e decisão das operações de crédito e a aplicação dos Princípios do Equador (referidos no capítulo referente ao Meio Ambiente e Alterações Climáticas) têm especial relevância na gestão destes riscos.

### **Riscos de alterações climáticas**

O Grupo Santander, através do grupo de trabalho interno sobre finanças climáticas, trabalha para enfrentar com êxito os desafios e oportunidades resultantes das alterações climáticas, cada vez mais relevantes em todos os sectores. Mais informação no capítulo referente ao Meio Ambiente e Alterações Climáticas. No âmbito da Sustentabilidade, destacam-se outros riscos:

### **Risco de Crédito**

Este risco 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.

Existe a permanente preocupação com os riscos sociais e ambientais, desenvolvendo-se 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 adesão e aplicação dos Princípios do Equador.

### **Risco de Mercado**

Este risco 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.

### **Risco de Liquidez e Financiamento**

Incorre-se neste risco 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 disponibilização dos recursos necessários, com prazo e custo adequados para o Banco atender às suas obrigações e desenvolver a sua atividade normal.

### Risco Operacional

Este risco traduz-se 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.

### 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 reputacional a probabilidade da ocorrência de impactos financeiros negativos para a Instituição, com reflexo nos resultados ou no próprio capital, resultantes de uma percepção desfavorável da sua imagem pública, fundamentada ou não, por parte de Clientes, Fornecedores, Analistas, Colaboradores, Investidores, órgãos de comunicação e quaisquer outras entidades com as quais a Instituição se relacione ou pela opinião pública em geral.

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

- i) minimizar a probabilidade de que se concretize;
- ii) identificar, reportar à Administração e superar as situações que, eventualmente, se tenham verificado;
- iii) assegurar o seguimento e controlo; e
- iv) evidenciar, se 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 identificados na tabela lateral, que são referidos pelo seu particular impacto na prevenção e gestão do risco.

## 9º Encontro de Risco Operacional

No mês de novembro, realizou-se o 9º Encontro de Risco Operacional, que teve como principal foco os desafios futuros que enfrenta a sua gestão em diversas vertentes.

Alfredo Fernandez Diez, *Chief Risk Officer (CRO)* referiu a importância da cultura de riscos, salientando a necessidade de “construir o futuro com uma gestão antecipada de todos os riscos, protegendo o presente com um ambiente de controlo robusto”.

As novas normas relativas a meios de pagamento, segurança informática, gestão da mudança e inovação foram alguns dos outros temas apresentados por especialistas em cada uma daquelas matérias.



### 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.

“

O Santander Totta tem desenvolvido uma política de prudência na gestão do risco que se tem demonstrado na sustentabilidade e obtenção recorrente de resultados.

”

## ■ 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, nomeadamente a Lei 83/2017.

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 revelar 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 2016 a 31 de maio de 2017, 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 Autoavaliação em matéria de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo relativo ao período de 1 de novembro de 2016 a 30 de novembro de 2017 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 denúncias, 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 quais se encontram os Fornecedores.



# Compromissos com os grupos de interesse

Cuidar e potenciar as relações que, como empresa, mantemos com os nossos grupos de interesse é fundamental para melhorar.

A nossa visão como Banco é clara, queremos ser o melhor Banco comercial, ganhando a confiança e lealdade dos nossos Colaboradores, Clientes, Acionistas e Sociedade. Queremos:

- Atrair e reter os melhores profissionais
- Construir relações de confiança a longo prazo com os nossos Clientes
- Oferecer um dividendo e um retorno atrativo e sustentável aos nossos Acionistas
- Contribuir para o desenvolvimento social, económico das Comunidades onde estamos presentes
- Manter relações estáveis com os nossos Fornecedores





**92%**

dos Colaboradores sabem o que têm de fazer para construir um Banco mais Simples, Próximo e Justo\*



**86%**

dos Colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Banco\*



**91,4%**

Clientes satisfeitos



**558**

mil Clientes digitais



**Colaboradores**  
**6.781**

Colaboradores mais motivados e comprometidos...

...fazem que os nossos clientes estejam mais satisfeitos e vinculados...



**Clientes**  
**4,7**  
milhões\*\*



**Sociedade**  
**21.314**  
pessoas apoiadas

...e se traduz finalmente em mais investimento na sociedade.

...o que impulsiona a rentabilidade e o crescimento sustentável...



**Acionistas**  
**4,0**  
milhões\*\*\*



**1.150**

Bolsas e prémios



**273**

Instituições apoiadas



**16,6%**

rentabilidade total para o acionista (TSR)\*\*



**+11%**

crescimento do dividendo em efetivo por ação\*\*

**Simples | Próximo | Justo**

\* Sem Banco Popular

\*\* O número total de Clientes corresponde a qualquer pessoa que tenha pelo menos um produto ou serviço com contrato vigente

\*\*\* Informação referente ao Grupo Santander

# Colaboradores

O objetivo de sermos a Melhor Empresa Para Trabalhar e de contribuir para sermos um Banco cada vez mais Simples, Próximo e Justo constituiu o foco da atividade de Recursos Humanos em 2017.



## Estratégia de Recursos Humanos

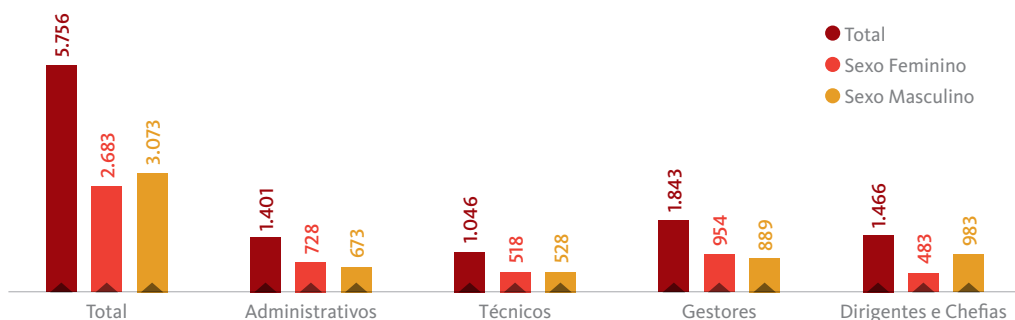
A consolidação da cultura *Santander Way*, o apoio ao processo de transformação cultural e digital, a promoção da oferta de valor do Banco aos seus Colaboradores, bem como o reforço das medidas que promovem o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional foram alguns dos aspetos mais marcantes de 2017.

Por outro lado, é de realçar a intensa dinâmica de gestão em termos de adequação das estruturas, a

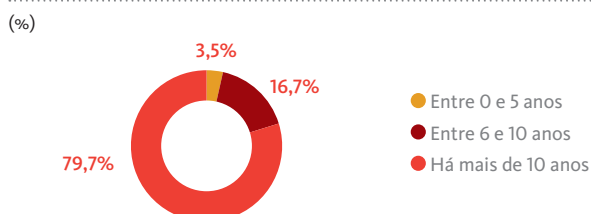
simplificação de processos e a implementação de vários programas corporativos que têm por objetivo reforçar o compromisso dos Colaboradores.

Merecem ainda destaque a criação e desenvolvimento da *app* e do Website “Somos Santander Totta”, e a criação da Escola de Cultura e Digital, enquanto fatores diferenciadores que promovem a proximidade e cultura e na qual está bem patente o seu caráter de abrangência e universalidade.

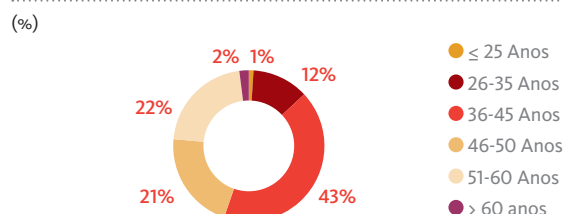
## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL\*



## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR ANTIGUIDADE



## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



\* Não inclui Banco Popular



- 6.781**  
Nº Colaboradores em Portugal
- 44,5%**  
Mulheres
- 55,5%**  
Homens
- 33%**  
Diretivos e Chefias Feminino/Total de Chefias
- 53%**  
Formação Superior
- 44,7 Anos**  
Média de Idades



## ■ Conhecimento e Desenvolvimento

Na área de Conhecimento e Desenvolvimento, destaca-se o Programa de Formação sobre a Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros II (MiFID II), que envolveu cerca de 4.000 Colaboradores das áreas comerciais e se traduziu num total de 316.179 horas de formação.

Em formato de *e-learning*, destacam-se as ações de formação em matérias Regulatórias e de Cumprimento, tais como a Prevenção do Branqueamento de Capitais (com 4.141 horas e 3.182 assistentes); Código Geral de Conduta (com 1.515 horas); Modelo de Continuidade de Negócio (com 1.898 horas); Curso de Agente Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros (com 12.516 horas); Nota Euro (com 11.599 horas e 1.657 assistentes).

A nível de estratégia comercial, realizaram-se programas específicos de apoio à implementação dos projetos, dos quais salientamos *SmartRed*, *Ready Sales By Galileu* e *Santander Próximo*, num total de 13.452 horas.

### ■ HORAS DE FORMAÇÃO EM 2017\*

Segmento por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Alta Direção	3.524	1.507	5.031
Outros Diretivos	23.182	7.862	31.044
Colaboradores	273.265	229.408	502.673
<b>TOTAL</b>	<b>299.972</b>	<b>238.776</b>	<b>538.748</b>

\* Adicionalmente, foram ministradas 70.525 horas de formação a estagiários.

### ■ MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA\*

Alta Direção	69,6
Outros Diretivos	80,6
Colaboradores	77,9
<b>TOTAL</b>	<b>78,0</b>

### ■ MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO\*

Homens	84,9
Mulheres	80,4
<b>TOTAL</b>	<b>78,0</b>

## ESCOLA DE CULTURA E DIGITAL

Em maio de 2017, foi lançada a Escola de Cultura e Digital, um espaço que tem por objetivo apoiar o processo de transformação cultural e digital do Banco, garantindo o envolvimento de todos os Colaboradores, numa abordagem participativa e colaborativa na procura de novas ideias e soluções. Um conceito que vai além da formação tradicional, um modelo de transmissão de conhecimento:

- **Simples**, pelas várias metodologias que utiliza, entre as quais as *masterclasses* e conferências;
- **Próximo**, por estar disponível através de vários canais, físicos e digitais, permitindo que o conhecimento se multiplique. Na *app* e *website* "Somos Santander Totta", encontram-se publicados os vídeos-resumo de cada uma das *masterclasses*. Na medida em que queremos chegar a todos, independentemente do local onde trabalhem, as ações são transmitidas em direto (via *broadcast*);
- **Justo**, porque o conhecimento da cultura e do mundo digital é para todos.

Os temas abordados foram *Going Digital*, "Colaboração e Ferramentas Participativas", "Revolução de *Fintech*", "Ferramentas de Criatividade", "Inovação Corporativa", "Inovação do Empreendedorismo", *Digital and You* e "Paradoxos na Liderança", tendo contado com a participação de oradores especialistas.

O balanço é francamente positivo, atestado através dos elevados níveis de participação registados (mais de 2.000 presenças e 8.748 horas) e da avaliação efetuada pelos Colaboradores nos questionários de satisfação de cada uma das ações (4,3 em 5).

Na vertente de autodesenvolvimento, lançámos a **Oferta Aberta**, constituída por 5 catálogos de formação que abrangem todas as funções do Banco, com uma oferta de 27 cursos:

- **Leading By Example**. Programa corporativo para o desenvolvimento dos nossos líderes, no qual participaram 70 Diretivos de 1ª linha.
- **Santander Executive Program**. Realizámos a 1ª edição deste programa, que contou com a participação de 24 Diretivos recentes, tendo-se desenvolvido competências de Negócio, Liderança e Gestão Pessoal.
- **Promoção do bem-estar**. No sentido de promover o bem-estar e a gestão de stress, realizaram-se cursos específicos sobre *Mindfulness*, *Body Mind Flow* e *Bringing Performance to Human Capital*.
- **Executive Coaching**. Ainda no domínio do desenvolvimento, foram realizados programas de *Executive Coaching* a 31 Diretivos e integrámos o *Mentoring* no Programa *Santander Futuro*, que contou com 23 Colaboradores e em que os mentores foram Diretivos seniores do Banco.

O regime de *e-learning*, que conta com uma oferta cada vez mais diversificada e adaptada às necessidades individuais e dispersão geográfica, disponibiliza atualmente **cerca de 100 cursos**, o que correspondeu, em 2017, a 69% do total de horas de formação (124.406 horas).

No que respeita aos **idiomas** (Espanhol, Inglês e Português), realizámos 5.350 horas de formação, com a participação de 107 Colaboradores.

No âmbito da **colaboração com as Universidades**, estivemos presentes nas principais Escolas nacionais: Católica, Nova, ISCTE, ISEG e FEP. Durante todo o ano, recebemos, em regime de estágio, 153 alunos de várias Escolas e Universidades, os quais realizaram um total de 70.525 horas de formação.



**538.748 h**  
Horas de Formação



**78 h**  
Nº Horas Formação por Colaborador



**69%**  
Formação *e-learning*



**8,3 (1a 10)**  
Avaliação Global



**2.150.000 €**  
Investimento em Formação



**0,94%**  
Investimento em Formação/ Massa Salarial

\* Não inclui Banco Popular

## ■ Gestão da Mudança

No que respeita à dinâmica de gestão do quadro de Colaboradores, registou-se um intenso trabalho de adequação das funções e estruturas, tendo-se efetuado 1.840 transferências de Colaboradores.

Continuámos a privilegiar o recrutamento interno, pelo que foram publicadas 27 oportunidades de mobilidade, permitindo o desenvolvimento profissional e aumento de competências.

Nos casos em que não foi possível solucionar a necessidade de recrutamento de forma interna, foram efetuados processos de seleção externa, tendo o número total de admissões em 2017 sido de 26 Colaboradores.

Em todos os níveis da estrutura, foram criadas oportunidades de crescimento e carreira, baseadas na cultura de meritocracia do Banco, tendo-se efetuado 134 *upgrades* funcionais, decorrentes do desempenho e esforço individual e em equipa.

É de destacar ainda a implementação do projeto *Santander Assistant Team*, que consistiu na constituição de quatro equipas (SAT's) que centralizam as tarefas de apoio à gestão corrente das áreas, prestando um serviço especializado e permitindo uma maior eficiência do serviço.

### Indicadores relevantes:

- ▶ O Banco disponibilizou **101 milhões de euros**, um montante superior ao estabelecido no ACT (8 milhões de euros), para atender aos **pedidos apresentados no Concurso de Crédito Habitação**. Foram abrangidos **933 Colaboradores**;
- ▶ Ofereceram-se **188 Kits de Nascimento**;
- ▶ Os **Serviços de Conveniência** em Lisboa e no Porto receberam cerca de **685 pedidos** dos nossos Colaboradores, permitindo-lhes libertar-se de algumas tarefas pessoais;
- ▶ Desenvolveram-se **2 programas de atividades para os filhos de Colaboradores durante as férias da Páscoa e do Natal**, nos quais participaram **63 crianças** com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos;
- ▶ Ofereceram-se **3.583 presentes de Natal** aos filhos de Colaboradores;
- ▶ Atribuiu-se o **apoio de propinas** (310€ por ano e por filho) a **280 filhos de Colaboradores**;
- ▶ Foram apoiados, através da **comparticipação de despesas de saúde**, **11 filhos de Colaboradores com incapacidade**;
- ▶ Foram atribuídas **comparticipações para Tratamentos de Reprodução Medicamente Assistida** a **11 Colaboradoras e cônjuges de Colaboradores**;
- ▶ **75% dos Colaboradores com filhos até aos 12 anos** gozaram a **tarde de aniversário dos filhos**;
- ▶ No arranque do ano letivo, foi concedida **dispensa para os Colaboradores poderem acompanhar os seus filhos no 1º dia de escola do 1º ano**. Esta medida foi gozada por **327 Colaboradores**, o equivalente a 49,24% do universo elegível;
- ▶ **861 Colaboradores** beneficiaram da **comparticipação do valor do passe social** (50% do valor);
- ▶ Apoiámos **977 Colaboradores na compra de livros escolares**, num total de 1.200 filhos;
- ▶ Foram apoiados os **familiares ascendentes de 71 Colaboradores**;
- ▶ **3 Colaboradores** participaram no **programa de Desabilitação Tabágica** e **52 Colaboradores no programa de Emagrecimento**.

## Empresa Familiarmente Responsável

Em linha com o que tem vindo a ser feito ao longo dos últimos anos, foram desenvolvidas e reforçadas um conjunto de medidas enquadráveis no âmbito da certificação como Empresa Familiarmente Responsável.

Porque a saúde dos Colaboradores é uma prioridade, foi inaugurado, em fevereiro de 2017, um Gabinete de Enfermagem e Assistência Médica, que disponibiliza um enfermeiro durante todo o horário de trabalho, todos os dias úteis, de forma gratuita.



No início do ano, foi também criado um serviço de transporte gratuito (*Minibus*) para os Colaboradores do Centro Santander Totta, que realiza vários trajetos diários, num horário alargado e com vários circuitos, tanto no período da manhã como no da tarde, por forma a permitir uma gestão flexível dos horários, na medida das necessidades familiares de cada Colaborador.

No domínio das medidas que visam proporcionar uma melhor qualidade de vida, os Colaboradores com menores rendimentos continuaram a ter uma atenção especial. Alterou-se o valor do salário mínimo no Banco, de 1.000 para 1.200 euros mensais para todos os trabalhadores que desempenham funções a tempo inteiro, o que corresponde a um aumento de 20%. Esta medida é reveladora da preocupação que o Banco tem em ser Simples, Próximo e Justo.

Paralelamente, decidiu-se alargar o leque de Colaboradores abrangidos por benefícios que têm como referência o Vencimento Mensal Efetivo. Passou-se, assim, de 2.100 euros para 2.200 euros mensais o limite previsto para o acesso às medidas vigentes no âmbito da certificação “Empresa Familiarmente Responsável”, no que respeita, designadamente, à comparticipação de passes sociais, propinas do Ensino Superior dos filhos dos Colaboradores, apoio para a aquisição de livros escolares dos filhos dos Colaboradores, apoio a ascendentes de Colaboradores, programas de desabilitação tabágica e emagrecimento.

Atualmente, já são mais de sessenta as medidas que se encontram ao dispor dos Colaboradores e que vão ao encontro do objetivo de sermos a Melhor Empresa Para Trabalhar.

### ■ TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE EM 2017

	Taxa de novas contratações	Taxa de rotatividade
<=25 Anos	64,3%	35,7%
26 - 35 Anos	1,3%	4,6%
Faixa Etária		
36 - 45 Anos	0,2%	1,6%
46 a 50 Anos	0,3%	1,7%
51 a 60 Anos	0,0%	19,6%
≥ 60 Anos	0,0%	63,7%
Género		
Masculino	0,4%	8,6%
Feminino	0,6%	6,4%
<b>TOTAL</b>	<b>0,5%</b>	<b>7,6%</b>



## ■ Diversidade e Inclusão

Em 2017, o Banco Santander aprovou **princípios gerais** de diversidade e inclusão, que pretendem ser um marco de atuação e de referência para todo o Grupo. Além disso, estes princípios são complementados com estratégias e ações próprias em cada uma das geografias nas quais o Banco está presente.

Para uma adequada gestão e promoção da igualdade, foram igualmente criados um **grupo de trabalho executivo e uma rede global de especialistas** em diversidade e inclusão, com representantes das diferentes geografias e unidades de negócio.

A diversidade de género e a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres são eixos estratégicos de atuação para o Banco Santander.

A nível local, o Banco Santander Totta assinou a Carta Portuguesa da Diversidade, comprometendo-se a respeitar, valorizar e otimizar todo o potencial da diversidade das pessoas, em aspetos como a raça, género, inclusão de pessoas com necessidades especiais e orientação sexual.

- **Programa de Férias de Páscoa para filhos de Colaboradores**, organizado em parceria com a Associação BIPP (Projeto Semear). Este foi um programa inovador, que promoveu a inclusão através da educação e do convívio entre crianças e jovens, alguns deles portadores de deficiência, conciliando a diversão e a educação para a cidadania. Participaram neste campo de férias de Páscoa 60 filhos de Colaboradores.

- **Apoio do Banco Santander Totta ao programa de empregabilidade para pessoas com deficiência motora da Associação Salvador**, que tem como objetivo promover a integração das **pessoas com deficiência motora na sociedade e melhorar a sua qualidade de vida. O Banco recebeu em regime de estágio 3 pessoas com deficiência motora da Associação Salvador.**

- **Academia Girl MOVE**, programa através do qual **duas jovens de Moçambique estagiaram no Banco**, como parte do apoio do Santander Totta ao Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social da *Academia Girl MOVE*, uma Fundação que pretende potenciar o efeito multiplicador da mulher moçambicana através da educação.

## ■ Compromisso e Reconhecimento

A promoção, incentivo e consolidação dos elementos da Cultura *Santander Way*, bem como o apoio ao processo de transformação cultural e digital constituíram o foco da atividade da área de Compromisso e Reconhecimento, evidenciado, entre outros projetos, através do desenvolvimento e implementação da *app* e *website* “Somos Santander Totta”, da criação da Escola de Cultura e Digital, da aplicação corporativa *StarMeUp* e do Programa *BeHealthy*. Realizou-se ainda uma nova edição da Semana “Somos Santander”.

### Comportamentos Corporativos para um Banco mais Simples, Próximo e Justo



Demonstro respeito



Escuto com atenção



Falo claramente



Cumpro as promessas



Apoio as pessoas



Promovo a mudança



Promovo a colaboração



Trabalho com paixão

### StarmeUp

No início do ano, foi lançada a plataforma **StarmeUp**, uma plataforma digital corporativa de reconhecimento, que permite a cada Colaborador distinguir outros Colaboradores, individualmente ou em grupo, que se identificam com os comportamentos *Santander Way*.

A aplicação **StarmeUp** é **Simples**, pois cada Colaborador pode atribuir estrelas no telemóvel ou no *website*, é **Próxima**, já que se pode escolher livremente quem se pretende distinguir, independentemente do país dos destinatários, e é **Justa**, por reconhecer os que se destacam pelas atitudes coincidentes com os valores do Banco.

Mensalmente, cada Colaborador pode atribuir três estrelas, implicando uma gestão criteriosa da sua atribuição e evitando a banalização das distinções. As estrelas estão associadas aos oito comportamentos da cultura **Santander Way**.

### Semana Somos Santander 2017

Entre 5 e 9 de junho, realizou-se mais uma edição da *Semana Somos Santander*, uma iniciativa que tem por objetivo aproximar os Colaboradores da cultura *Santander Way* e reforçar que todos fazem parte de uma organização diversa, global e com uma missão comum: contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

O programa de atividades da *Semana Somos Santander 2017* teve por objetivos:

- Reforçar a Cultura *Santander Way*
- Promover o sentimento de pertença, a motivação e o compromisso das equipas
- Promover a cultura do reconhecimento
- Ativar a escuta, a colaboração e o compromisso social

A Cultura *Santander Way*, o programa *Be Healthy*, o Voluntariado, a Família e os valores “Simples, Próximo e Justo” constituíram os temas centrais para cada um dos dias da agenda de atividades. Estes temas estabeleceram a ponte entre os programas implementados ao longo do ano e deram-lhes continuidade.

### App e website “Somos Santander Totta”

No início de 2017, desenvolvemos e implementámos uma plataforma digital multidispositivos, com todas as ferramentas e benefícios que o Banco oferece, a qual permite que os Colaboradores acedam, à distância de um clique, à *App* e *website* “Somos Santander Totta”.

A *App* e o *site* “Somos Santander Totta”, enquanto suporte de comunicação dirigido aos Colaboradores do Banco, integra a componente de **transformação cultural** (disponibilizando informação sobre todos os temas de interesse relacionados com os

## PROGRAMA BEHEALTHY



Um programa corporativo que tem por objetivo promover e criar hábitos de vida saudáveis para os seus Colaboradores e que tem 4 pilares de desenvolvimento:

- **Know Your Numbers:** Oferece ferramentas que permitem tomar contacto com indicadores da saúde, marcar metas de melhoria e prevenir riscos de saúde;
- **Eat:** Consciencializar os Colaboradores sobre os benefícios de comer de forma saudável e combater o excesso de peso;
- **Be Balanced:** Ajudar a gerir o equilíbrio no trabalho, promovendo formas de melhoria do rendimento mental, nomeadamente através do *Mindfulness*;
- **Move:** Promover o exercício físico e *fitness* no trabalho. Monitorizar o progresso e motivar os Colaboradores para um estilo de vida saudável.

A gestão da saúde é uma decisão pessoal e individual. Com o *BeHealthy*, os Colaboradores são convidados a vencer a inércia e fazer exercício, a olhar para si e estabelecer metas, a vigiar a sua alimentação e tomar as opções mais acertadas.

Colaboradores) e a **componente digital**, permitindo a utilização de uma série de funcionalidades, tais como ver os detalhes, executar a ação, partilhar informação e visualizar exemplos concretos.

Estejam onde estiverem, seja qual for o dia da semana e a qualquer hora, através de um *smartphone*, *tablet* ou computador, os Colaboradores podem aceder a todas as vantagens que se encontram à sua disposição, consultar medidas, documentação, horários, solicitar benefícios, inscrever-se em iniciativas, tudo num só lugar, evitando a dispersão e permitindo maior rapidez e comodidade.

É **Simples**, pois basta instalar a aplicação ou aceder através do *website*. É **Próximo**, porque permite o acesso em qualquer hora ou local. É **Justo**, porque todos têm acesso.

### StarmeUp



### App e website “Somos Santander Totta”



## Taxas de saúde e segurança no trabalho\*

### ■ TAXA DE ABSENTISMO POR GÉNERO<sup>a</sup>

Homens	2,2
Mulheres	5,4

<sup>a</sup> Horas não trabalhadas por acidente laboral, doença comum e acidente não laboral por cada 100 horas trabalhadas

### ■ TAXA DE DOENÇAS PROFISSIONAIS<sup>a</sup>

Homens	0
Mulheres	0,002

<sup>a</sup> Horas não trabalhadas por acidente laboral ou doença profissional por cada 100 horas trabalhadas

### ■ SAÚDE E SEGURANÇA LABORAL

Nº de óbitos em acidente laboral	0
Horas não Trabalhadas por doenças comuns e acidente não laboral (mil horas)	201

\* Não inclui Banco Popular

## Prémio Excelência

Em 2017, concretizámos a 11ª edição do Prémio Excelência, uma prática que tem por objetivo distinguir os filhos dos Colaboradores que se destacaram pelo seu desempenho académico no Ensino Secundário. Em 2016/17, foram premiados 48 jovens, tendo sido também valorizado o papel que os pais tiveram no acompanhamento dos seus filhos.

## Compensação e Informação

Numa lógica de alinhamento do sistema de avaliação de desempenho com os valores do Banco, reformulou-se esta medida de desempenho para os quadros diretivos, no sentido de a tornar mais coerente com a cultura *Santander Way*. Assim, a avaliação de desempenho tornou-se mais inovadora, já que para o cômputo global da avaliação são ponderados dois fatores:

1. Os resultados alcançados, cujo ponderador é de 60% (o quê);
2. A forma como estes foram atingidos pesa 40% (o como). Para este ponderador, contribuem o estilo de liderança, a capacidade de desenvolvimento individual e de equipa e o respeito pela cultura de riscos.

No que respeita às condições de remuneração, destacam-se duas medidas com elevado impacto social: o aumento do vencimento mensal mínimo para 1.200 euros para todos os Colaboradores efetivos no Banco, bem como a medida de reequilíbrio retributivo levada a cabo ao longo do ano, com o objetivo de promover a equidade e o mérito de Colaboradores com a mesma função e com elevados desempenhos.

## Diálogo Social

Em 2017, o Banco manteve, a nível corporativo, as reuniões do Comité Europeu de Empresa, com representação das estruturas sindicais e/ou Comissões de Trabalhadores presentes nas empresas do Grupo. Esta iniciativa demonstra o valor que o Grupo Santander atribui ao diálogo com todos os parceiros.

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

Estão deslocados nestas estruturas 33 Colaboradores do Banco.



Filhos de Colaboradores galardoados com o Prémio Excelência

## Voluntariado

O Santander Totta fomenta o **voluntariado como forma de promover o compromisso, motivação, sentimento de pertença e a solidariedade dos Colaboradores**, contribuindo para o desenvolvimento e bem-estar das comunidades onde está presente. O Banco conta com uma **Política Corporativa de Voluntariado, que estabelece que o Banco oferecerá aos Colaboradores um determinado número de horas para participar em atividades de voluntariado.**

- ▶ **Parceria com a Junior Achievement:** "Não se nasce empreendedor, aprende-se!" é o mote que tem motivado a participação dos voluntários do Santander Totta nos programas da *Junior Achievement*, uma participação que tem vindo a crescer e que, para 2017/2018, conta com a participação de cerca de 170 voluntários de todo o país, que contribuirão, com mais de 2.100 horas de voluntariado, para o desenvolvimento das competências de mais de 3.300 alunos que se encontram a estudar entre o 1º e o 12º anos de escolaridade.
- ▶ **SPOT:** Criámos ainda uma nova parceria com o SPOT, um projeto social que tem por objetivo combater as taxas de insucesso e abandono escolar de jovens socialmente desprotegidos do Bairro Padre Cruz, onde já estão a participar 12 voluntários.
- ▶ **BIPP:** Colaboradores voluntários ajudaram a produzir produtos para apoiar os jovens da Instituição BIPP (Banco de Informação de Pais para Pais) que foram vendidos no Canto Solidário do Centro Santander Totta.
- ▶ Durante o ano de 2017, usufruíram do espaço "**Canto Solidário**" várias IPSS e Associações, entre elas a Missão País, a FML – Faculdade de Arquitetura de Lisboa, a Associação Olhar, a Associação Latitudes, o Movimento ao Serviço da Vida (MSV), "Todos Juntos na Luta Contra o Cancro" a favor da UHDC, "Os Caçulinhas" – Associação Humanitária Para Crianças – Países de Língua Oficial Portuguesa, Associação Humanitária Ajudar Outros, Luz Serena – Associação de Ajuda Humanitária, Associação de Atividade Motora Adaptada, APECDA – Associação de Pais para a Educação de Crianças Deficientes Auditivas e o Banco de Informação de Pais para Pais – Semear.

## RESULTADOS QUESTIONÁRIO COMPROMISSO\*

**87%**  
de Taxa de Participação

**92%**  
dos Colaboradores sabem o que têm de fazer para construir um Banco mais Simples, Próximo e Justo

**91%**  
dos Colaboradores sabem os resultados que se espera do seu trabalho

**86%**  
dos Colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Banco

\*Não inclui Banco Popular

# Clientes

A visão do Banco Santander é converter-se no maior banco comercial, construindo relações de confiança a longo prazo com os seus Clientes, atuando de forma simples, próxima e justa.



## Modelo de negócio e relação com o Cliente

O Santander Totta tem vindo a transformar o seu modelo de negócio para oferecer uma 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.

### Produtos e serviços com vertente social e/ou ambiental

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

### QUADRO DE DIÁLOGO POR CANAIS A 31 DE DEZEMBRO 2017

Balcões e caixas Automáticas	2017	2016
Nº Agências e Centros de Empresas em Portugal	670	642
Nº ATMs ( <i>Automated Teller Machine</i> )	1.898	1.929
<b>Contact center</b>		
Utilizadores banca telefónica (mil)	127	118
<b>Banca Digital</b>		
Clientes Digitais (mil)	558	502
Transações monetárias (milhões)	18	14

## Envolvimento dos Clientes no desenvolvimento de produtos

No Santander Totta, tem sido uma boa prática o envolvimento dos Clientes no desenvolvimento dos Produtos. Trabalhamos no sentido de corresponder às suas necessidades, pelo que consideramos muito importante o processo de escuta. Exemplo disso mesmo é o *Living Innovation Lab* – uma parceria entre a Universidade Nova SBE e o Santander Totta – onde 8 colaboradores do Santander Totta dedicam um dia e meio por semana a desenvolver Produtos *out of the box* para targets específicos, tendo o apoio de Professores e Estudantes de Mestrado da Nova SBE. Em conjunto, desenvolvem “sprints” iniciais de uma semana, recorrendo à metodologia *The Design Sprint*. Esta metodologia pressupõe entrevistas a Clientes e não Clientes – no início e no fim do processo, para garantir: 1. conhecimento do *target* definido, 2. identificação das áreas onde o Santander Totta pode atuar com um Produto-Solução e 3. validação do conceito e protótipos desenvolvidos. Os *sprints* têm, posteriormente, mais um período de maturação e de interação com o mercado até chegarem à percentagem de sucesso idealizada, para que o projeto seja incorporado nos moldes de desenvolvimento dentro do Santander Totta.

No desenvolvimento dos canais digitais, procuramos igualmente auscultar as necessidades dos Clientes, quer para identificação de oportunidades de melhoria, quer para planeamento de novas funcionalidades. A metodologia *Agile* é utilizada no trabalho diário, assentando num processo colaborativo entre equipas multidisciplinares com o *mindset* de trabalho com e para o Cliente.

## ■ Soluções Simples, Próximas e Justas para conquistar a confiança e lealdade dos nossos Clientes

### Conta de serviços mínimos bancários

O Banco disponibiliza produtos que promovem a inclusão financeira de pessoas singulares com menores rendimentos. É o caso da **Conta de Serviços Mínimos Bancários**, de custo reduzido, cuja comissão de manutenção não ultrapassa 1% do valor do indexante dos apoios sociais e que não necessita de montante mínimo de abertura. Esta conta permite a realização das principais operações bancárias com o objetivo de combater a exclusão financeira dos cidadãos com menores rendimentos. Em 2017, foram abertas 297 contas de serviços mínimos bancários.

### Mundo 1|2|3

O produto-âncora do Santander Totta, o **Mundo 1|2|3**, é uma solução multiproduto, que já tem **360.000 Clientes** com conta e **devolveu mais de 13 milhões de euros** aos seus utilizadores desde o seu lançamento. É o único cartão do universo bancário português que permite recuperar, de forma recorrente, parte das despesas do dia-a-dia, numa panóplia relevante de serviços.

O Mundo 1|2|3, uma estratégia inovadora para o segmento de Particulares do Santander Totta, foi lançado em março de 2015 e, desde então, tem tido uma adesão cada vez maior por parte dos Clientes, registando-se uma tendência de crescimento dos benefícios e do valor dos reembolsos.

### Crédito Formação

Esta solução apoia os Clientes nos seus estudos e formação, disponibilizando condições mais vantajosas. O Santander Totta disponibiliza estes créditos com diferentes finalidades: Licenciatura, Pós-Licenciatura e Formação Executiva.

### Crédito Energias Renováveis

O Santander Totta é um parceiro de referência para os investidores em tecnologias de produção de energia renovável. O Crédito Energias Renováveis é pensado para quem quer investir em formas de energia alternativas, através da compra de equipamentos que, além de reduzirem as suas despesas energéticas, são amigos do ambiente. Em 2017, o Santander Totta contratou 25.617€, existem em carteira 89 contratos vivos (totalizando um montante atual de 267 mil €).

Com um *spread* reduzido de 2%, conseguem-se prestações mensais reduzidas, com prazos de pagamento que se podem estender até aos 8 anos, desde que a soma da idade dos titulares com o prazo não ultrapasse os 72 anos.

### Campanha “Cada Caso é um Carro”

Em 2017, o Banco Santander Totta lançou a campanha de Soluções Automóveis “Cada Caso é

## Soluções Financeiras para Universitários

Com o objetivo de acompanhar os Clientes desde a sua entrada na Universidade e potenciar a sua incorporação no mercado laboral, foi lançado o **Pack #U** para os estudantes universitários.

A oferta foi adaptada às necessidades dos Clientes universitários, com soluções específicas para estudantes, finalistas e jovens profissionais, como é o caso de uma conta à ordem com inúmeras vantagens, um cartão inovador que permite aceder à informação relevante através de QRCODE e uma *app* concebida especificamente para este segmento.

No âmbito não financeiro, a oferta abrange uma série de benefícios, prémios e descontos em 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 para apoiar os estudantes.

A oferta aposta no contacto através dos canais digitais, tendo sido criado um novo site 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 diversas 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 bolsas do Grupo Santander em todo o mundo.

um Carro”. Esta campanha destina-se aos segmentos de Particulares e Empresas e contempla condições especiais de financiamento, com *spread* de 2% (e bonificação de 15 bp's para veículos elétricos).

### Programa IFRRU 2020

Em 2017, o Santander Totta ganhou o primeiro lote do concurso público internacional do Programa IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas). Ao abrigo deste programa, serão disponibilizados **713 M€** para financiar projetos de reabilitação e revitalização urbanas e de eficiência energética, tornando-se assim o Banco com o maior lote para financiamento a empresas e particulares com este tipo de projetos, com cerca de **53%** do total disponível.

Este instrumento financeiro consiste em empréstimos hipotecários e empréstimos com garantia das SGM (Sociedades de Garantia Mútua) para apoiar projetos de reabilitação e revitalização urbanas e de eficiência energética, em todo o território nacional, em áreas definidas como prioritárias por cada Câmara Municipal.

As vantagens da adesão ao IFRRU 2020 são a taxa de juro mais favorável, uma comissão inicial única (que inclui *dossier*, avaliação e formalização), bem como os prazos alargados e período de carência que pode ir até 4 anos, em montantes de financiamento que podem ascender até 20 milhões de euros.

**Contas Institucionais** – O Santander Totta disponibiliza uma conta diferenciada e com condições especiais para Instituições Particulares de Solidariedade Social e ONG, isenta de comissões.

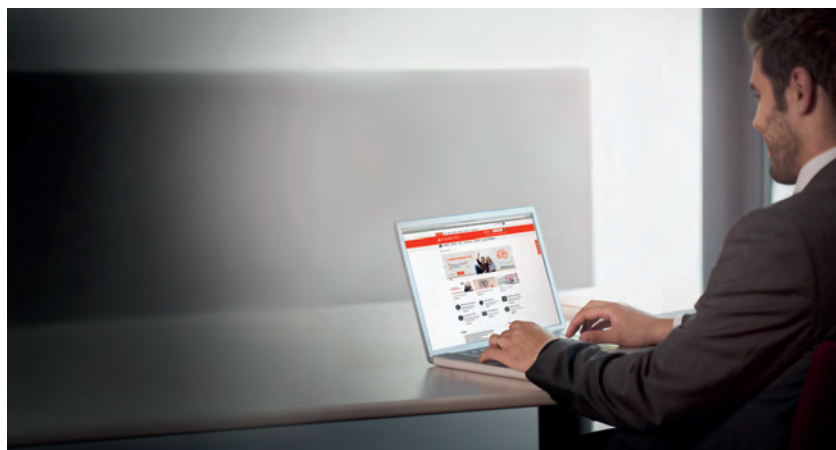


## Transformação digital

O Santander Totta promove vários produtos que facilitam o acesso de todos os segmentos da população aos serviços bancários, nomeadamente através da aposta na transformação digital e da melhoria da acessibilidade aos Balcões e ATM.

No ano de 2017, o Santander Totta continuou a melhorar a sua oferta online, a fim de aumentar o número de Clientes digitais, indo assim ao encontro do objetivo do Banco de se tornar cada vez mais um Banco digital e ser cada vez mais Simples, Próximo e Justo nos seus processos e na sua relação com os Clientes.

- **Pedido online de cartões de crédito** – Os Clientes já não precisam de ir ao balcão para pedir um cartão de crédito, podendo fazê-lo de uma forma mais simples, através do NetBanco. Os Clientes selecionam o Cartão que pretendem, inserem os dados, validam a documentação e pedem uma proposta. Caso a proposta seja aprovada, o Cartão pode ser contratado de imediato e segue para a morada do Cliente.
- Para **gerir o limite do cartão de crédito**, os Clientes podem utilizar a *app*, diminuindo ou aumentando o limite consoante as suas necessidades.
- O **PagaSIMPLES** permite fracionar o pagamento das compras efetuadas com os cartões de crédito. Esta nova modalidade de pagamento associada aos cartões de crédito permite aos Clientes dividir o pagamento das suas compras em vários pagamentos mensais de uma forma simples, rápida e segura, através da *app* ou do NetBanco.
- Através da **Gestão de Utilização de Cartões**, os Clientes do Santander Totta podem bloquear ou desbloquear a utilização dos seus cartões nas compras online e em compras no estrangeiro. Os Cartões podem estar bloqueados por defeito para as compras *online*, de forma a garantir uma maior segurança neste tipo de transações, sendo desbloqueados apenas na altura de se efetuar uma compra na internet. É possível ainda bloquear a utilização dos Cartões para Compras no estrangeiro, nos países e/ou zonas geográficas definidas pelos Clientes.
- **CrediSIMPLES** – Em 2017, o Santander Totta lançou também um novo produto de Crédito Pessoal, o CrediSIMPLES, que permite aos Clientes do Banco obter um financiamento utilizando apenas a *app* do Banco. O CrediSIMPLES possibilita aos Clientes a obtenção de financiamentos entre 2.500 e 25.000 €, para prazos entre 24 e 72 meses. Através da *app* do Banco e/ou do NetBanco, os Clientes podem simular o seu crédito pessoal, escolhendo o montante e o prazo pretendidos. São apresentadas posteriormente as condições do crédito e respetiva documentação. Após aprovação e aceitação do Cliente, o montante do financiamento fica disponível na Conta do Cliente.



- **eBroker** – O Santander Totta apresentou em 2017 uma versão melhorada da sua plataforma de acesso digital aos mercados financeiros – o *eBroker* –, com novas funcionalidades e um design mais simples e de fácil utilização. Esta plataforma multicanal está disponível através da *app eBroker*, e do NetBanco, o que permite aos Clientes acompanhar os seus investimentos a qualquer hora e em qualquer lugar.

Com esta versão renovada da plataforma *eBroker*, os Clientes podem transmitir *smart orders*, tais como a escolha do tipo de ordens mais adequadas a cada estratégia de negociação. Os Clientes podem ainda negociar ações, obrigações, *ETFs* e *Warrants*, já que o Banco cobre agora a generalidade dos instrumentos cotados em mercados organizados.

O *eBroker* oferece ainda a possibilidade de acompanhar as principais Bolsas mundiais, com *streaming* de cotações e dados em tempo real para os mercados *Euronext*, tendo também a nova funcionalidade *Watchlist*, que permite definir um conjunto de títulos preferenciais a acompanhar em simultâneo. O *eBroker* possibilita ainda a utilização de contas à ordem em moeda estrangeira para a liquidação de transações em mercados internacionais.

### Contratação de Produtos online

O aumento da quantidade de produtos possíveis de contratar através do NetBanco e da *app* Santander Totta foi um passo importante em termos da acessibilidade dos produtos do Banco aos Clientes, sem necessidade de deslocação ao balcão. Os desenvolvimentos feitos permitem a contratação remota de um amplo conjunto de produtos, tais como cartões, seguros e até créditos.

Nos principais produtos comercializados, a informação de contratualização é disponibilizada em português e inglês.

### ATM

No final de 2017 o Santander Totta tinha **1.898 ATM** instalados, os quais prestavam serviço a Clientes e não Clientes, cumprindo todos com a normativa de acessibilidade.

### MUDA (Movimento pela Utilização Digital Ativa)



O Santander Totta associou-se ao MUDA, um projeto nacional promovido por empresas, Universidades, Associações e pelo Estado Português, em que as entidades envolvidas se comprometem a incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e a promover os benefícios associados aos serviços digitais.

O objetivo deste projeto consiste em criar uma sociedade mais evoluída, incentivando uma cidadania mais ativa, inclusiva e participativa. Deste modo, o MUDA pretende, por um lado, reduzir o número de pessoas que nunca acederam à internet e, por outro, aumentar o número de utilizadores com competências mais avançadas.





Balcão do Futuro

### Balcão do Futuro

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

- Acessos diferenciados ao balcão para deficientes motores.
- Equipamentos disponíveis para invisuais, tais como a planta do balcão à entrada com leitura em braille e piso tátil em todo o balcão.
- Tecnologia para deficientes auditivos, que permite a ligação por Bluetooth aos aparelhos auditivos dos Clientes para amplificação do som dentro do balcão.
- WC para Clientes com mobilidade reduzida ou incapacidade motora.

### Apoio às Empresas

Em 2017, o Banco Santander Totta reforçou a sua estratégia de apoio às PME nacionais, mantendo uma forte dinâmica na concessão de crédito.

### Conta Santander Advance

A Conta *Santander Advance* destina-se a Empresários em Nome Individual (ENI), Negócios e Empresas Clientes do Banco Santander Totta. A Conta *Santander Advance* tem um mecanismo de gestão automática e dispõe de três produtos associados – depósito à ordem, conta rendimento e poupança e conta corrente. Aplica os excedentes de tesouraria na conta investimento ou utiliza a conta corrente quando necessário, sempre de forma automática.



**O Santander Totta é o Banco que concedeu mais crédito no âmbito das Linhas de financiamento para PME (Pequena e Média Empresa), com uma quota de mercado de 22,5%. Através das Linhas PME Investe, Crescimento e Capitalizar, foram concedidos 3.892€ milhões em operações contratadas até final de 2017.**



### Acessibilidade aos Balcões

▶ Em Portugal, existe uma normativa sobre acessibilidades que, entre outras disposições, tem, por exemplo, especificidades que se aplicam aos balcões e caixas automáticos das instituições bancárias para a acessibilidade aos seus edifícios (Decreto-Lei 163/2006, de 8 de agosto).

O Santander Totta considera a acessibilidade no âmbito da sua política de sustentabilidade e tem implementado algumas medidas/iniciativas nos seus canais de contacto com os Clientes.

No total, **280 balcões da rede Santander Totta oferecem acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida**. Nos balcões novos e nos remodelados, são colocadas instalações sanitárias para pessoas com problemas de mobilidade. Quando existem obstáculos no acesso (degraus, etc.), instalam-se rampas ou plataformas elevatórias.

Em relação aos caixas automáticos em Portugal, os quais são geridos pela empresa SIBS, a maioria tem instruções visuais e vocais de acessibilidade, com a possibilidade de *interface* sonoro de apoio à realização de operações ou conectado a um auricular, pictogramas dos dispositivos do caixa com o nome em braille, teclas com sinalização de cores e alertas sonoros para os utilizadores. Mais recentemente, foi desenvolvida uma funcionalidade que permite aos estrangeiros conhecer o valor que estão a transacionar na sua moeda de origem com o total de câmbio.

### Crédito Santander Advance

O Crédito *Santander Advance* poderá ser concedido sob a forma de conta corrente ou de mútuo aos Clientes do Banco Santander Totta e consiste numa solução de financiamento, com condições vantajosas, que permite às empresas satisfazer as suas necessidades financeiras de curto e médio prazo. O Crédito *Santander Advance* permite obter um *spread* competitivo, com atribuição de uma bonificação ao *spread* aplicado, de acordo com uma grelha definida de produtos e serviços do Banco, durante o período de vigência do empréstimo.

Além destes produtos, o Banco confirmou o seu empenho na divulgação e implementação junto das empresas das Linhas de Crédito Protocolado promovidas pelo Estado, instrumentos de grande aceitação pelas PME Portuguesas, sendo de destacar:

- **Linha Fundo Santander Advance:** A Linha Fundo *Santander Advance* é uma linha de crédito, de médio e longo prazo, que pode assumir características flexíveis em termos de prazo, carência e garantias e que deverá estar associada às necessidades de investimento da empresa, excluindo-se, desta forma, financiamento à atividade corrente da empresa no âmbito desta Linha. Com um montante inicial de 50 milhões de euros, a Linha Fundo *Santander Advance* pretende ser mais um apoio inequívoco do Banco ao crescimento das PME portuguesas e aos seus projetos de investimento.
- **PME Líder/PME Excelência:** Os Estatutos PME Líder e PME Excelência são atribuídos pelo IAPMEI e pelo Turismo de Portugal às melhores PME portuguesas, com o objetivo de valorizar as empresas que se destacam pelas suas performances e níveis de risco. Estes Estatutos proporcionam não apenas um reconhecimento público de desempenho e notoriedade no mercado, mas também acesso ao crédito em condições preferenciais, nomeadamente através das linhas da PME Investimentos.
- **Linha Capitalizar:** Esta Linha de Crédito resulta de um protocolo entre o Banco Santander Totta, o IAPMEI e as Sociedades de Garantia Mútua e engloba o apoio a micro e pequenas empresas, o reforço de fundo de maneio ou capitais permanentes, o financiamento de necessidades de tesouraria e o apoio ao investimento (extra dotações Portugal 2020 e Geral). Esta Linha tem como vantagens as taxas de juro limitadas protocoladamente, a bonificação integral da comissão de Garantia Mútua, a isenção da generalidade das comissões bancárias associadas, os prazos alargados das operações, que poderão ir até 10 anos, dependendo da sua tipologia e os períodos de carência de capital até 24 meses na linha de investimento dotação geral e dotação Portugal 2020.

- **Linha de Crédito com Garantia Mútua IFD 2016-2020:** O Santander Totta e a IFD – Instituição Financeira de Desenvolvimento – celebraram um protocolo, tendo em vista o lançamento desta linha de crédito para apoio ao investimento das PME localizadas em Portugal Continental. Esta Linha de Crédito é um instrumento relevante de financiamento do Investimento e aplicação dos fundos disponibilizados no âmbito do Quadro Comunitário de apoio Portugal 2020.
- **Linha BEI:** O Banco Santander Totta estabeleceu uma nova linha de crédito com o Banco Europeu de Investimento (BEI) no montante de 150M€, com o objetivo de apoiar o investimento e a atividade das empresas portuguesas, bem como apoios correntes à tesouraria das empresas. A Linha de Crédito BEI destina-se a apoiar as PME e as denominadas empresas de média capitalização (*Mid-Cap*) bem como entidades do Setor Público, mediante a concessão de financiamentos de médio e longo prazo e operações de *leasing*.
- **Linha de Crédito para Apoio à Tesouraria das Empresas afetadas pelos incêndios:** O Banco Santander Totta participou na assinatura do protocolo entre o IAPMEI, a PME Investimentos, a SPGM, as Sociedades de Garantia Mútua e as instituições de crédito, através do qual foi lançada uma linha de crédito no montante global de 100 M €, cujo objetivo é suprir as necessidades de tesouraria ou de fundo de maneio associadas ao relançamento das empresas afetadas pelos incêndios de outubro de 2017.



### Oferta não financeira Advance

Formação direta de quadros de empresas no âmbito da solução não financeira Santander Advance e estágios em PMEs.

Desde o início do programa:

- ▶ 2.009 empresas beneficiadas
- ▶ 2.500 cursos ministrados
- ▶ 570 bolsas de estágio em empresas

### Soluções setoriais

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:

- ▶ **Soluções Agricultura:** O Banco Santander Totta é uma das entidades bancárias parceiras do Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (MAMAOT) e do Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P. (IFAP) para a disponibilização de apoios no âmbito das linhas de crédito destinadas a financiar atividades, negócios e empresas do setor da Agricultura, Silvicultura, Pecuária e Pescas. A Solução Agricultura engloba um **conjunto de produtos e instrumentos de apoio às empresas do setor, quer para apoio ao dia-a-dia da empresa, quer para apoio às necessidades de curto e de médio/longo prazo**, nomeadamente para apoiar os projetos aprovados pelas entidades competentes no âmbito dos programas PRODER e PROMAR.
- ▶ **Solução Turismo:** O Santander Totta, em parceria com o Turismo de Portugal, disponibiliza um instrumento financeiro para apoiar as empresas de Turismo, a **Linha de Apoio à Qualificação da Oferta do Setor do Turismo**. Esta Linha de Crédito consiste num financiamento de médio/longo prazo para apoio aos projetos de investimento que se traduzam na melhoria da oferta, com especial destaque para a requalificação de estabelecimentos existentes ou de novos empreendimentos que resultem na reabilitação de património edificado classificado, em empreendedorismo e no desenvolvimento de atividades de animação ou de estabelecimentos de restauração e bebidas de interesse para o Turismo.



## ▣ Apoio à internacionalização

### **Santander Trade**

No ano de 2017 foram feitos novos desenvolvimentos do portal *Santander Trade*, a inovadora plataforma de informação *online* que permite às empresas identificar oportunidades de negócio, conhecer os países onde se querem implementar, bem como encontrar parceiros de negócios e ainda oferece toda a ajuda necessária à implementação das empresas portuguesas noutros países.

Assim, em 2017, foi dada prioridade ao desenvolvimento da base de utilizadores registados no **Santander Club**. O *Club* consiste na possibilidade que é facultada aos Clientes do Grupo Santander de colocarem numa plataforma o perfil da sua atividade, a sua apresentação e quais os produtos/serviços relativamente aos quais procuram potenciais importadores/exportadores, de uma forma gratuita. Até ao final de 2016, a base dos membros do *Club* que, através desta ferramenta, pesquisavam potenciais contrapartes comerciais e estabeleciam contacto visando a concretização de negócios estava circunscrita a Clientes do Grupo Santander. Desde o início, de 2017, a base de membros do *Club* foi alargada a outros bancos e outras geografias. Hoje, são membros do *Club* empresas Clientes de bancos internacionais importantes com os quais estabelecemos uma parceria neste âmbito, entre os quais o Nordea, relativamente ao mercado nórdico, o Rabobank quanto ao mercado holandês, o Attijariwafa quanto ao mercado marroquino, entre outros. Hoje, uma empresa portuguesa tem acesso à possibilidade de pesquisar e negociar através do *Club* com potenciais importadores /exportadores de um leque mais alargado de geografias.

A plataforma **Santander Trade** conta já com mais de **65.000 membros ativos e 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.

### **Eventos e Workshops**

A intervenção do Santander Totta tem estado também bastante focada na participação ativa em eventos estratégicos (sobretudo em parceria com o AICEP) e de carácter setorial, como foi o caso, em 2017, da participação do Banco em seminários conjuntos com o AICEP, na área do têxtil e na fileira dos produtos para casa.

Porém, o Santander Totta tem mantido, no decurso dos últimos anos, em parceria com a delegação portuguesa da *International Chamber of Commerce* (ICC Portugal), a realização de um conjunto de *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.

Em 2017, mais uma vez, realizaram-se 4 *workshops* conjuntos com o ICC Portugal, nas cidades de Guimarães, Porto, Lisboa e Leiria, muito focados na análise de casos práticos em grupos de trabalho, bem como na resolução de dúvidas que se colocam nos processos de importação/exportação das empresas e na sua resolução.

Este é um compromisso importante da parte do Banco, diferenciador em relação à concorrência, uma vez que disponibiliza uma oferta não financeira que permite aos nossos Clientes dispor de mais informação, mais conhecimento, para avançar nos seus processos de exportação de uma forma segura.

## Comercialização de Produtos

O Santander Totta conta no seu *governance* com Comitês de Comercialização de Produtos e Seguimento de Produtos onde, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas Políticas e orientações definidas no plano da informação sobre produtos e serviços disponibilizados.



### International Desk

O *International Desk* apoia o processo de internacionalização e faz a ponte entre o país de origem e o de destino. O principal foco do ID manteve-se em tornar o processo de internacionalização das empresas nossas Clientes o mais simples possível.

O ano de 2017 marcou o reforço da importância do ID na interligação entre os Bancos do Grupo e estabeleceu novas etapas neste compromisso de ajudar as empresas a chegar mais longe.

Participou-se, com um forte apoio do Santander México, na Missão empresarial organizada pelo Senhor Presidente da República e realizou-se o encontro anual na China, o que permitiu um melhor domínio da forma como podemos ajudar neste mercado em forte crescimento. Em simultâneo, consolidou-se e desenvolveu-se a parceria com a Associação IBOS, que nos permite ajudar os nossos Clientes, mesmo em geografias onde não estamos presentes.

### Top Exporta

O Santander Totta distinguiu as melhores empresas exportadoras portuguesas no Top Exporta 2017, a conferência sobre internacionalização organizada pelo Banco, em parceria com a *Informa D&B*, com o intuito de reforçar a proximidade entre o Banco e as empresas.

No evento, que contou com a presença do Ministro da Economia, Manuel Caldeira Cabral, e do Presidente Executivo do Banco Santander Totta, António Vieira Monteiro, foram distinguidas as melhores empresas exportadoras portuguesas. Ao todo, **2.000** empresas receberam a chancela *Top Exporta*, um reconhecimento pela sua performance a nível internacional no setor de atividade em que atuam – Agricultura e Pescas, Ambiente, Comércio, Construção, Indústria, Serviços, Transportes e Logística, e Turismo.

### Qualidade de Serviço e experiência do Cliente

O ano de 2017 foi um ano de desenvolvimento da transformação cultural iniciada em 2016 que, a nível de Clientes, tem por eixo estratégico o posicionamento do Santander Totta como uma empresa *Customer Centric*, o que significa ir além de proporcionar ao Cliente um bom ou ótimo serviço e colocar o Cliente em primeiro lugar, como centro nuclear da atividade e negócio. Queremos conquistar a recomendação e lealdade dos nossos Clientes, proporcionando-lhes, mais do que uma boa oferta de bens e serviços, uma boa experiência em todos os pontos de contacto com o Banco.

Como força motriz desta transformação cultural está o conceito e a assinatura **«Só o 10 nos completa»**, através da qual se pretende consciencializar e transmitir o compromisso público de que os profissionais do Santander Totta apenas se consideram realizados com a sua missão cumprida, quando todos os seus grupos de interesse, em especial os seus Clientes, os valorizarem e classificarem com a nota máxima da escala de avaliação, que é o 10.

No mesmo sentido, prosseguiu-se e fortaleceu-se o programa comportamental **«um olhar, um sorriso»**, que configura o nosso protocolo de atendimento, o qual define e exige um comportamento e coreografia de acolhimento em todas as oportunidades de contacto, em especial nas visitas dos Clientes às agências do Banco.

Merece ainda referência, no ano de 2017, o desenvolvimento e resultados do Programa de Valoração das Unidades de Negócio das Redes de Particulares & Negócios (balcões) que classifica cada uma pela atribuição de «estrelas», numa escala de 2 a 5, consoante o respetivo resultado relativamente a uma série muito completa e exigente de atributos que são medidos através de procedimentos validados.

“  
**Relativamente à avaliação que os Clientes fazem do Banco e no que se refere exclusivamente aos atributos de qualidade do serviço/experiência do Cliente, os principais indicadores do ano de 2017, com nota 9/10, «muito satisfeitos», são Satisfação com o Banco – 49%, Recomendação – 52%, Banco Simples- 45%, Banco Próximo – 51% e Banco Justo – 41%**  
”

Todas as Unidades de Negócio são monitorizadas e integram o sistema de qualidade «estrelas», com classificações e *rankings* trimestrais, tendo, no ano de 2017, sido apurada a percentagem de 51% de balcões com 4 ou 5 estrelas, com uma redução significativa dos balcões de 2 estrelas no mesmo período, o que espelha a Política de Correção de Assimetrias de Performance que tem vindo a ser seguida, tendo em vista uma melhoria global da rede.

### Satisfação dos Clientes

É ainda de salientar o lançamento, em 2017, de um programa inovador: o Programa «Empresas Mais», em que a área de Qualidade, em colaboração com o *management* das Empresas, em visitas e sessões de trabalho sistemáticas, procede à apresentação do Modelo de Gestão de Qualidade do Banco, avaliação do serviço prestado e relação comercial, aferição da qualidade e *delivery*, satisfação, expectativas, necessidades e, ainda, *benchmarking*.

Pretende-se fomentar um diálogo consistente com cada Cliente, que permita um maior e melhor conhecimento recíproco, numa base de relacionamento personalizado e com foco na Qualidade.

No segundo semestre, a área de Qualidade concretizou o Programa «Empresas Mais» junto de doze grupos empresariais Clientes, com resultados muito positivos para a relação com os nossos Clientes e o conhecimento da sua realidade empresarial e do mercado.

### Posicionamento face à concorrência

O Banco efetua, desde 2011, um estudo anual de *Benchmark*, que compara a satisfação dos Clientes do Banco e dos seus principais concorrentes. Em 2017, o Banco Santander Totta cumpriu o objetivo de ficar num dos três primeiros lugares (TOP 3), apesar de ter sido penalizado relativamente a 2016, em resultado do processo de reestruturação da rede física de balcões e especialmente da integração de Clientes e da atividade comercial do ex-Banif S.A..

### Insatisfação e reclamações\*

No que se refere à gestão da insatisfação dos Clientes, o ano de 2017 confirma a tendência acentuada para o decréscimo da insatisfação e, consequentemente, do volume de reclamações formais, ainda que se registre que os Clientes reclamantes optam, cada vez mais, pela reclamação diretamente para a supervisão (Banco de Portugal) sem, como antes sucedia, o fazerem em primeira instância para o Banco e só depois, se não fossem atendidos, para a supervisão.

As matérias objeto de maior número de reclamações mantêm-se relativamente aos anos anteriores e são comuns a todo o sistema bancário, designadamente: crédito à habitação, cartões, crédito vencido e contas á ordem (encerramento e comissões).

\*Não inclui Banco Popular

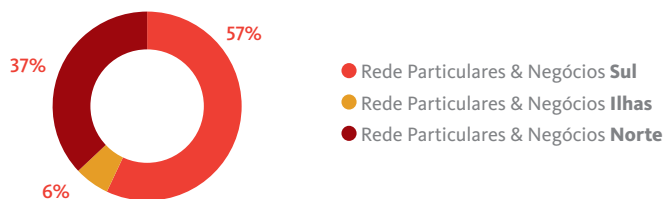
Os principais indicadores do ano são os seguintes:

### RECLAMAÇÕES

	2017	2016
Reclamações recebidas	4.275	5.028
Evolução vs período homólogo	-15%	+68%
Rácio de reclamações/Clientes*	0,76	1,05
Reclamações com origem Reguladores	69%	61%

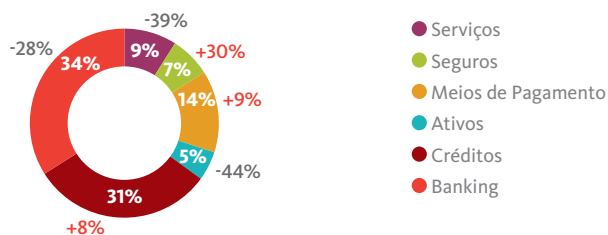
### DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS RECLAMAÇÕES

(%)



### TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES

(%)



# Acionistas e Investidores\*

O objetivo do Banco Santander é ganhar a confiança dos seus 4 milhões de Acionistas, proporcionando-lhes rentabilidade de forma recorrente e tendo em consideração as suas exigências e preocupações.



Group Strategy Update 2017

## ■ Criação de valor e transparência informativa

Num ano positivo para os mercados, o Banco Santander manteve-se entre os bancos europeus líderes em rentabilidade, tendo cumprido os seus objetivos financeiros e aumentado a remuneração total no exercício de 2017 até aos 0,22 € por ação. Este valor corresponde a um aumento de **7%** do dividendo anual total por ação, com um aumento do dividendo efetivo de 11 % por ação. Em 2017, manteve-se o pagamento dos quatro dividendos habituais.

A **transparência informativa**, particularmente em matéria de remunerações, bem como o respeito pelos Acionistas, através do princípio da igualdade de todos os Acionistas (uma ação, um voto, um dividendo), a ausência de medidas estatutárias de blindagem e o incentivo à participação informada nas assembleias de Acionistas são elementos-chave para gerar confiança, segurança e valor a longo prazo nos Acionistas e Investidores. Em 2017, foi alcançado o **recorde de participação na assembleia-geral de Acionistas** (quórum de 64%)

e o Santander foi o primeiro banco europeu a receber a certificação da Aenor à sua assembleia-geral de Acionistas como evento sustentável. Outra prioridade do Banco é a manutenção de uma comunicação constante e continuada, transmitindo a informação relevante aos grupos de interesse e potenciando um diálogo fluido.

Através da área de Relação com Acionistas e Investidores, o Santander conta com **numerosos canais de apoio ao Acionista**, através dos quais o Acionista pode encontrar informação financeira, publicação de factos relevantes, evolução da ação e do Grupo em geral e convocatórias para diferentes eventos. Em 2017, foi lançado o *WhatsApp* como novo Canal de Apoio ao Acionista.

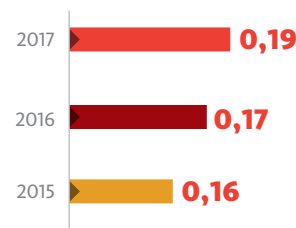
Além disso, o Santander fomenta a participação dos Acionistas e Investidores em **projetos solidários em todo o mundo**. Em colaboração com a Fundação Universia, o Santander entregou 51 bolsas *Capacitas* em 2017 a Acionistas e famílias, com o objetivo de fomentar a integração sócio laboral de pessoas com deficiência.

>4  
milhões de  
acionistas

178.353  
consultas geridas através  
da caixa postal eletrónica  
e da linha telefónica

241  
eventos com Acionistas  
minoritários

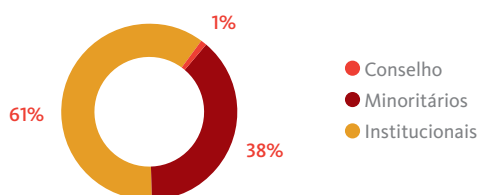
## ■ REMUNERAÇÃO EM EFETIVO (euros por ação)



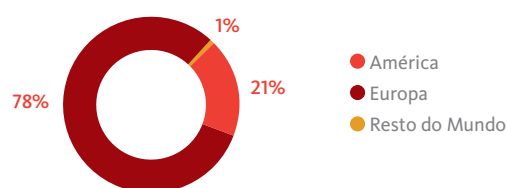
A ação do Santander fechou 2017 com uma evolução melhor do que o principal índice Espanhol, o Ibex 35, e do que o índice bancário europeu

**5,48**  
euros/título

## ■ DISTRIBUIÇÃO DO CAPITAL POR TIPO DE ACIONISTA



## ■ DISTRIBUIÇÃO DO CAPITAL POR GEOGRAFIAS



\* Informação referente ao Grupo Santander

## Investidores

Em outubro de 2017, celebrou-se em Nova Iorque o **Group Strategy Update**, uma reunião com analistas e investidores para atualizar a visão do Plano Estratégico 2016-2018, à qual assistiram 260 Investidores, Analistas e membros da alta Direção do Banco. Durante o evento, o Santander  **aumentou de 11 para 11,5% o RoTE esperado para 2018**, graças à melhoria das perspetivas económicas em alguns dos principais mercados do Grupo. Além disso, o Grupo reafirmou os seus restantes objetivos, entre os quais o de aumentar a rentabilidade por ação em dois dígitos em 2018 e o de aumentar, este ano e no ano que vem, o dividendo total e em efetivo por ação, assim como o valor líquido tangível por ação, bem como os restantes objetivos estratégicos em variáveis não financeiras relacionadas com os Colaboradores, Clientes e a Sociedade.

## Relação com Acionistas e Investidores

▶ Em 2017, foram realizadas, no total, 1.560 reuniões e chamadas com investidores e analistas de rendimento variável e rendimento fixo, em alguns casos com a participação da alta Direção do Banco (a Presidente, o Administrador Delegado e o Diretor Financeiro, entre outros).

Além dos *roadshows* do *Lead Independent Director*, a área de Relação com Acionistas e Investidores, em conjunto com a área de Sustentabilidade, mantiveram, durante o exercício, uma relação direta com investidores especializados em matérias de governo corporativo, sociais e ambientais (ESG, de acordo com a sigla em inglês).

**1.560** reuniões/chamadas ▶ **149 ESG** analistas/investidores contactados

## Presença em índices de Sustentabilidade

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

▶ **Dow Jones Sustainability Index.** Em 2017, o Banco Santander voltou a ser incluído no *Dow Jones Sustainability Index*, no qual está presente desde o ano 2000. Nono no Mundo, segundo na Europa e primeiro em Espanha pela sétima vez consecutiva, obteve a categoria de bronze no setor "Bancos".

▶ **FTSE4Good.** O Banco Santander faz parte do Índice *FTSE 4Good*, com uma pontuação absoluta de 4,3 pontos no rating ESG (cuja pontuação máxima é 5).

▶ **CDP, CDP Water.** O Banco informa acerca do seu desempenho em relação às alterações climáticas desde 2003, através do CDP (anterior *Climate Disclosure Project*), participando também no *CDP Water*, desde 2012. O Santander participa ainda no CDP, enquanto signatário, desde 2007. Em 2017, o Banco obteve uma classificação de B em relação à avaliação de alterações climáticas e no *CDP Water*.

▶ **Outros analistas e ratings relevantes.** Na avaliação de aspetos não-financeiros e da sustentabilidade no Banco Santander, tais como a *Sustainalytics*, *Vigeo*, a *MSCI* ou a *Oekom*, que demonstram, na sua maioria, uma melhoria dos resultados no último ano e uma performance acima da média do setor.

### AVALIAÇÃO SEGUNDO OUTROS ANALISTAS ESG

Rating/Scoring	2017	Var. 2016-2017	2016	Vs. média do sector
Sustainalytics	68	▲	64	>
Oekom	C	▲	C-	>
Vigeo	46	▲	44	<

Fonte: último *rating/scoring* disponível no final do período de referência: Sustainalytics segundo *rating* de 31/12/2017 e 31/12/2016. Oekom segundo *rating* de 02/01/2018 e de 24/08/2016. Vigeo segundo *rating* de 2016 e *rating* de 2014.

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



# Sociedade – Investimento na Comunidade

O Banco Santander Totta contribui para o desenvolvimento económico e social através de iniciativas e programas que promovem a Educação, o Empreendedorismo, o Bem-estar social e a preservação do Meio ambiente.



## ■ O Investimento do Banco Santander Totta na Comunidade

O Banco Santander Totta desenvolve diversos programas de Responsabilidade Social, sendo o Ensino Superior o nosso principal foco de atuação, uma vez que acreditamos que é um dos principais fatores para o desenvolvimento sustentável das sociedades.

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 e fomenta o Empreendedorismo, a Empregabilidade e a Mobilidade internacional.

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, da participação de Colaboradores em atividades de voluntariado ao longo do ano e do mecenato cultural.

Em 2017, o Santander Totta investiu 7,5 milhões de euros em atividades diretamente relacionadas com a Responsabilidade Social Corporativa, tendo apoiado 21.314 pessoas na Comunidade e 273 instituições.

▶ **21.314** pessoas apoiadas em 2017

▶ **273** instituições apoiadas direta e indiretamente em 2017

### Principais áreas de apoio à Comunidade



Ensino Superior



Empreendedorismo e Criação de emprego



Ensino Básico e Secundário



Literacia financeira



Bem-estar social:

- ▶ Proteção de menores
- ▶ Cuidado a idosos
- ▶ Situações de emergência
- ▶ Apoio a coletivos com dificuldades económicas
- ▶ Inclusão social
- ▶ Melhoria da saúde e hábitos de vida saudáveis
- ▶ Incapacidade
- ▶ Voluntariado



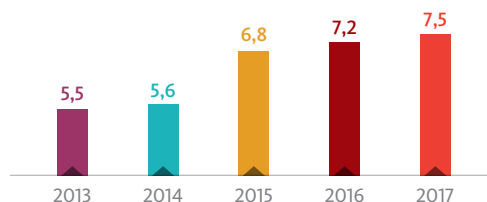
Meio ambiente



Cultura

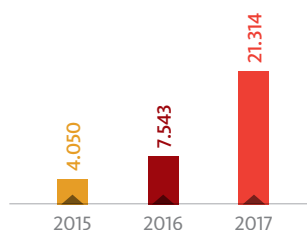
### ■ INVESTIMENTO TOTAL NA COMUNIDADE

(milhões de euros)



**€ 32,5** milhões investidos na Comunidade nos últimos 5 anos.

### ■ EVOLUÇÃO DO N.º DE PESSOAS APOIADAS





## Enseño Superior

### Santander Universidades: O ensino superior como motor para o desenvolvimento

O Banco Santander Totta mantém há 16 anos uma relação de estreita proximidade e parceria com as Universidades e Institutos Politécnicos portugueses.

Em 2017, o Santander Totta investiu 5,9 milhões de euros em atividades diretamente relacionadas com as Universidades e Politécnicos portugueses, tendo atribuído 1.150 bolsas e prémios e apoiado 387 projetos. O Banco tem ainda protocolos com 53 das principais instituições de Ensino Superior em Portugal.

### Protocolos

Em 2017, o Santander Totta renovou e fortaleceu as suas relações com as Instituições de Ensino Superior nacionais. O Banco conta atualmente com 53 convénios com as principais Universidades e Institutos Politécnicos do país.

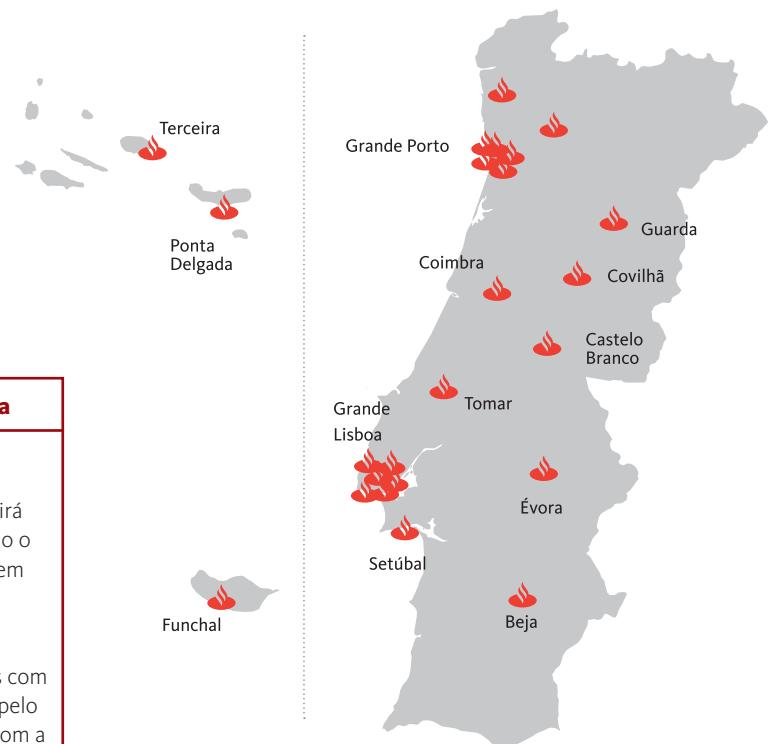
### Bolsas e impacto social

- ▶ **293** Bolsas de estudo
- ▶ **243** Bolsas de mobilidade ibero-americanas e internacionais
- ▶ **267** Bolsas sociais
- ▶ **335** Bolsas de estágio
- ▶ **12** Prémios

▶ **53** Protocolos com as principais Universidades e Institutos Politécnicos

▶ **1.150** Bolsas e prémios

▶ **387** Projetos apoiados nas principais Universidades e Institutos Politécnicos



### Renovação do Protocolo com a Universidade de Coimbra

- ▶ Renovação por três anos
- ▶ Construção de um Centro de Empreendedorismo, que permitirá formar e acompanhar jovens entre os 18 e os 31 anos, apoiando o desenvolvimento de ideias inovadoras e de base tecnológica em centros de *coworking* e de formação localizados em *campus* universitários
- ▶ Patrocínio de programas de formação intensivos relacionados com o Empreendedorismo, no âmbito das parcerias estabelecidas pelo Banco Santander com a Universidade de Tshinhua (China) e com a *Babson College* (EUA)
- ▶ Apoio à investigação científica realizada na UC, com a inauguração de dois novos laboratórios: o Laboratório Santander de Geotecnia, Geofísica e Tratamento de Minérios e o MAREFOZ, que apoia atividades ligadas ao Mar na Figueira da Foz.



### Renovação do Protocolo com a Universidade Europeia

- ▶ Apoio ao desenvolvimento de projetos.
- ▶ Atribuição de cartões universitários.
- ▶ Participação nos programas transversais do Banco.
- ▶ Bolsas de estágio para alunos, bem como Bolsas de Mobilidade ibero-americanas e luso-brasileiras.
- ▶ Apoio à *Academia de Competências*, cujo objetivo é o desenvolvimento das competências sociais dos alunos, nomeadamente através de programas de apoio ao talento, capacitação, apoio à empregabilidade e gestão de antigos alunos.

### Protocolo com a Nova SBE

- ▶ Novo convénio de mecenato, que tem como objetivo primordial o desenvolvimento pessoal e profissional de quem estuda e trabalha naquela instituição.
- ▶ O Banco é parceiro-fundador do campus da Nova SBE, cujos trabalhos de construção deverão estar concluídos em 2018. Este campus contará com uma infraestrutura privilegiada de ensino, investigação e convívio universitário, com mais de 10.000 m<sup>2</sup> – o *Santander Totta Hall*. A ala terá, além de 20 salas de aula e 10 anfiteatros, gabinetes dedicados e áreas de estudo comuns para Professores e investigadores, de modo a que todos tirem o máximo partido da sua experiência académica.
- ▶ Acesso de alunos, docentes e investigadores da Nova SBE aos Programas de Bolsas de Mobilidade Internacional do Santander Universidades.
- ▶ Atribuição de Bolsas de apoio aos finalistas de Licenciatura que, além de um desempenho académico de excelência, revelem uma motivação acima da média para empreender, liderar e contribuir para o desenvolvimento da sociedade.



### Renovação do Protocolo com a Universidade Portucalense

- ▶ Emissão exclusiva dos cartões universitários.
- ▶ Participação dos alunos da Universidade nos programas de Bolsas promovidos pelo Banco.
- ▶ Apoio ao *Young Leadership Bootcamp*, uma iniciativa destinada a desenvolver as competências de liderança e talentos de 17 alunos de Economia e Gestão, em ambientes *indoor* e *outdoor*.

### Protocolo com a Escola Superior de Enfermagem S. José de Cluny

- ▶ Criação de Bolsas complementares de apoio social a alunos com mérito académico.
- ▶ Acesso dos alunos ao Programa de Bolsas de Mobilidade do Banco.

### Protocolo com a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

- ▶ Criação de uma “Eco Universidade para o Futuro”, com um Eco Campus que reflita as boas práticas internacionais de sustentabilidade ambiental já adotadas por outras instituições de Ensino Superior.
- ▶ Promoção da internacionalização da Instituição de Ensino Superior, através da mobilidade de docentes, estudantes e investigadores.
- ▶ Criação de Cátedras e desenvolvimento de redes de cooperação internacional.

### Protocolo com o Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI)

- ▶ Os oficiais-estudantes do ISCPSI são abrangidos pelo Programa Santander Universidade.
- ▶ Prémio anual de mérito para os melhores alunos.
- ▶ Adesão ao Cartão Universitário Inteligente, que funciona como documento de identificação dos oficiais-estudantes, facilitando o registo de acessos ao ISCPSI e a gestão de empréstimos de livros na biblioteca.

### Protocolo com o Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

- ▶ Reforço da Empregabilidade e Empreendedorismo dos alunos, assim como do grau de internacionalização, apoiando também o reforço da excelência no Ensino e na investigação.
- ▶ Acesso ao Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades.
- ▶ Promoção do Instituto à Comunidade em que se insere e às empresas locais.





Prémio Universidade de Coimbra 2017



Prémio de Investigação Colaborativa Santander Totta/Universidade NOVA de Lisboa

### Prémio Universidade de Coimbra 2017

Este Prémio é atribuído anualmente a personalidades de nacionalidade portuguesa que se destacam nos âmbitos da Cultura ou das Ciências, recebendo o vencedor um prémio de 25.000 €. Na edição de 2017, a galardoada foi a coreógrafa, professora e programadora cultural Madalena Victorino, numa iniciativa que contou, uma vez mais, com a participação e apoio do Banco Santander Totta.

O júri do Prémio é composto por João Gabriel Silva, Reitor da Universidade de Coimbra, Inês Oom de Sousa, Administradora do Banco Santander Totta, e Afonso Camões, Diretor do Jornal de Notícias.

### Prémio de Investigação Colaborativa Santander Totta/Universidade NOVA de Lisboa

O Prémio de Investigação Colaborativa Santander Totta/Universidade NOVA de Lisboa, no valor de 25.000 €, visa distinguir anualmente projetos de investigação a desenvolver por investigadores juniores da NOVA e que envolvam, pelo menos, duas das unidades orgânicas da Universidade.

O projeto “A Política dos Constrangimentos: Estratégias Discursivas num Jogo a Três Níveis” foi distinguido na 10ª edição do Prémio. O trabalho premiado reuniu cientistas políticos e investigadores da argumentação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH) e cientistas na área da computação da Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT), permitindo, assim, o desenvolvimento de uma metodologia de análise quantitativa e qualitativa do discurso argumentativo. Pretende-se, com esta investigação, determinar como os decisores políticos – em Portugal, França e Espanha – legitimam as suas escolhas em termos de políticas públicas junto da opinião pública, num momento em que os governos estão fortemente constrangidos por atores internacionais, nomeadamente pela União Europeia e os mercados financeiros.

## 2ª Edição do Prémio de Voluntariado Universitário

Com o objetivo de incentivar a prática de voluntariado e de reconhecer o mérito dos universitários envolvidos nestes projetos, o Santander Universidades lançou a 2ª Edição dos Prémios de Voluntariado Universitário (PVU).

Esta edição atraiu um total de 50 candidaturas, provenientes de 12 distritos do País, mobilizando 5.000 voluntários em causas diversas, com impacto em mais de 886 mil beneficiários.

Na categoria PVU Comunidade, foi distinguido o projeto “Escola Inclusiva”, do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, cujo objetivo é atuar na Comunidade, de acordo com as necessidades identificadas pelas instituições parceiras, em todas as áreas e sempre com objetivos de inclusão social.

Na categoria PVU Projeto, foi distinguida a iniciativa “Herança Madeirense”, da Universidade da Madeira, cujo objetivo é divulgar o património da região, promovendo parcerias para a realização de visitas guiadas acompanhadas por voluntários, recebendo em troca donativos que são utilizados para reforçar os apoios sociais aos alunos mais carenciados da Universidade.

Na categoria PVU Ideias, foi premiado o projeto “MOVE AÇORES – Porta a Porta”, da *Católica Lisbon School of Business & Economics*, cuja finalidade é a formação de famílias desfavorecidas de três localidades em S. Miguel, contribuindo para a sua inclusão social através de maior conhecimento para gestão do orçamento familiar e incentivo à criação de rendimentos alternativos.

Na categoria PVU Comunicação, foi distinguido o projeto “U.Dream”, da Universidade do Porto, Universidade Católica do Porto, Universidade de Aveiro e Universidade do Minho. O objetivo deste projeto é formar os estudantes universitários voluntários para os capacitar para o desenvolvimento das atividades da Associação.

Além dos prémios monetários, os projetos vencedores receberão mentoria de apoio à sua implementação por parte de um diretor sénior do Banco durante um período máximo de 1 ano e será promovida a divulgação do projeto.



### Prémio *Primus Inter Pares*

Desde 2003, o Prémio *Primus Inter Pares*, atribuído em parceria pelo Banco Santander Totta e pelo *Expresso*, tem vindo a distinguir os melhores alunos finalistas de Gestão, Economia e Engenharia em Portugal. Este Prémio, cujo objetivo é contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de rigor, profissionalismo e excelência na gestão de empresas, concede aos alunos vencedores a oportunidade de frequentar um MBA (para os três primeiros classificados) ou uma pós-graduação (para o quarto e quinto classificados) numa das seguintes *Business Schools*: o IESE, em Barcelona; o IE *Business School*, em Madrid; o *Lisbon MBA* (Universidade Católica e Universidade NOVA); o ISCTE; o ISEG; e a *Porto Business School*.

A vencedora da edição de 2017 foi Marta Egídio Pereira, licenciada pela *Nova School of Business and Economics*, mestre em Gestão igualmente pela Nova e que passou também pela universidade Bocconi, em Milão.

### Prémio Santander *Idea Puzzle*

Este prémio visa distinguir os melhores desenhos de investigação de Doutoramento concebidos com o *software Idea Puzzle*, tanto a nível nacional como internacional. A nível nacional, a premiada da edição de 2017 foi Sara Soares, com o desenho de investigação *Biological consequences of exposure to social adversity in childhood*. A nível internacional, o Prémio foi atribuído a Leonardo La Rosa, da *Universidad Carlos III*, com o projeto de Doutoramento *El periodismo de datos en España*.

### Prémio de Jornalismo em Saúde Global e Medicina Tropical, promovido pelo Santander Totta e pelo IHMT

O Prémio de Jornalismo em Saúde Global e Medicina Tropical é uma iniciativa conjunta do Santander Universidades e da Associação para o Desenvolvimento da Medicina Tropical (ADMT), com a colaboração da Casa da Imprensa e do Instituto de Higiene e Medicina Tropical da Universidade Nova de Lisboa (IHMT).

Este Prémio tem por objetivo galardoar trabalhos jornalísticos que fomentem o conhecimento público das doenças tropicais e das questões relacionadas



Vencedores do Prémio Primus Inter Pares 2017

com a saúde global. Na sua 2ª edição, o Prémio foi atribuído a Sara Sá, pelo seu trabalho "Inimigo Público n.º 1", um trabalho sobre o vírus zika, publicado na revista *Visão*.

### Bolsas AECA Santander Totta atribuídas a estudantes do ISCAC

As Bolsas foram atribuídas ao abrigo do Programa Internacional de Bolsas AECA Santander Totta, firmado em 2012. No âmbito deste Programa, uma empresa permite, através do seu apoio financeiro, a atribuição de Bolsas a um conjunto de estudantes, estreitando as suas relações com o Ensino Superior e estimulando a formação e investigação dos estudantes. Desde o início do Programa, foram já apoiados 45 alunos da área de Administração de Empresas.

Os contemplados do ano de 2017 foram os sete melhores alunos do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC). Estes alunos usufruirão, durante um ano, das mesmas vantagens que teriam se fossem sócios AECA, tendo acesso a um vasto conjunto de documentação e à participação em atividades como um *Jogo de Simulação Empresarial* (com participação internacional) e o *Prémio para a Melhor Entrevista a Empresários/Diretivo*.



Prémio Santander *Idea Puzzle*



Prémio do Jornalismo em Saúde Global e Medicina Tropical

### Bolsas de Excelência a alunos da Nova SBE

Durante os próximos 5 anos, o Banco Santander Totta atribuirá anualmente 30 Bolsas Nova SBE – Santander Totta Excelência aos alunos com as melhores médias de acesso às licenciaturas de Economia e de Gestão da *Nova School of Business and Economics*, permitindo, assim, que não paguem a propina do primeiro ano de Licenciatura.

### Prémio Científico Mário Quartin Graça

Diogo Canavarro, Fábio Fernandes, Aziz José de Oliveira Pedrosa e Naldeir Vieira são os vencedores da 8ª edição do Prémio Científico Mário Quartin Graça, uma parceria entre o Banco Santander Totta e a Casa da América Latina.

Os quatro investigadores, de origem brasileira e portuguesa, evidenciaram-se pelas suas teses de Doutoramento numa das categorias a concurso: Ciências Sociais e Humanas, Ciências Económicas e Empresariais, Tecnologias e Ciências Naturais. O vencedor de cada categoria recebeu um prémio de 5.000 €.

Todas as teses de Doutoramento têm como denominador comum o interesse para as universidades de Portugal ou da América Latina ou resultaram, na sua elaboração, da colaboração entre universidades dos dois lados do Atlântico

### Prémios Científicos Universidade de Lisboa/ Santander Universidades

Os Prémios Científicos Universidade de Lisboa/ Santander Universidades visam fomentar a investigação científica e incentivar a publicação de artigos e ensaios em revistas internacionais de reconhecida qualidade. São atribuídos prémios e menções honrosas nas áreas de Agronomia, Motricidade Humana, Engenharia Eletrotécnica e Engenharia Aeroespacial, Engenharia Mecânica, Engenharia Naval e Engenharia do Ambiente e Energia.

Na edição de 2017, foram atribuídos quatro prémios e 13 menções honrosas. Cada um dos premiados receberá um prémio monetário de 6.500 €, que servirá para financiar as respetivas investigações ou licenças sabáticas.

### Programa de Bolsas de Estágio nas PME

O Banco Santander Totta, em parceria com as Instituições de Ensino Superior, criou um programa para atribuição de bolsas de estágio, através do qual os alunos finalistas podem usufruir de uma bolsa de três meses para estagiarem numa empresa. No âmbito deste programa, em 2017, o Banco atribuiu 250 bolsas a jovens universitários.



### Bolsas de Mobilidade ibero-americanas e internacionais

Ao longo do ano de 2017, o Santander Totta atribuiu 243 bolsas de mobilidade internacional a estudantes, professores e investigadores. A concessão destas bolsas implicou um investimento superior a 500.000 € e abrangeu 22 instituições de Ensino Superior em Portugal.

O Programa de Bolsas de Mobilidade é desenvolvido, através do Santander Universidades, em 10 países do Grupo Santander – Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, México, Perú, Portugal, Porto Rico e Uruguai – de modo a fomentar o intercâmbio entre alunos e investigadores da Europa e da América Latina.

Em Portugal, os alunos de Licenciatura e Mestrado podem optar entre o Programa de Bolsas Luso-Brasileiras e o Programa de Bolsas Ibero-Americanas. Em ambos os casos, os estudantes podem beneficiar de um intercâmbio de 6 meses numa universidade participante. No caso dos docentes e investigadores, estes podem usufruir do Programa de Bolsas Santander Investigação, que concede estadias de 2 meses ou bolsas de 4 meses para alunos de Doutoramento.

### Objetivos do Programa de Bolsas de Estágio nas PME:

- ▶ Promover a ligação universidade-empresa
- ▶ Facilitar o complemento da formação académica superior através de estágios em empresas
- ▶ Facilitar o encontro do 1º emprego para finalistas do Ensino Superior
- ▶ Permitir às empresas terem acesso a um estagiário com formação superior, sem qualquer custo, durante 3 meses
- ▶ Reforçar o compromisso do Banco com as Instituições de Ensino Superior e com o desenvolvimento da sociedade portuguesa



Prémio Científico Mário Quartin Graça



European Innovation Academy

## Empreendedorismo e criação de emprego

### European Innovation Academy

A *European Innovation Academy* (EIA), o maior Programa Universitário de aceleração em inovação digital, realizou-se em 2017 em Cascais contando com o Santander Totta como parceiro exclusivo junto das Instituições de Ensino Superior e na área financeira. A EIA reúne os melhores estudantes universitários de conceituadas Universidades americanas, asiáticas e europeias, com o objetivo de criar *startups* tecnológicas líderes de mercado. A iniciativa contou com 300 participantes, de 40 nacionalidades diferentes.

### Concurso Nacional de Jovens Empreendedores

O Santander Totta apoiou a 1ª Edição do Concurso Nacional de Jovens Empreendedores, que decorreu em junho de 2017, com o objetivo promover o empreendedorismo criativo e social, fomentando a criação de ideias de negócio inovadoras. Esta iniciativa teve como públicos-alvo os estudantes do Ensino Secundário e os estudantes do Ensino Superior, entre os 18 e os 25 anos de idade.

### Startup Fest

No âmbito do convénio com a Universidade do Porto, o Santander Universidades apoiou a 2ª edição do *Startup Fest*, o maior evento de Empreendedorismo e Inovação daquela Universidade.

Nesta edição, o prémio de “Startup do Ano” foi atribuído à *Facestore*, a primeira plataforma do

mundo a permitir a compra diretamente nas redes sociais (inclusive o pagamento), sem a necessidade de ser redirecionado para o site da empresa ou marca.

### Gala da Inovação da Universidade do Porto

A Gala da Inovação da Universidade do Porto homenageia os membros da comunidade académica que se destacaram nas áreas de Inovação Tecnológica, Inovação Social e Inovação Artística e, ao mesmo tempo, tem como objetivo potenciar as ligações entre a Universidade do Porto e o tecido empresarial.

### Prémio Poliempreende

Esta iniciativa visa distinguir a ideia de negócio mais inovadora e estimular o empreendedorismo dos alunos dos Institutos Politécnicos nacionais, incentivando a criação do próprio negócio. O Santander Universidades apoia este projeto nos Politécnicos com os quais tem convénios de colaboração, nomeadamente o Instituto Politécnico de Castelo Branco, Instituto Politécnico de Beja, Instituto Politécnico de Tomar, Instituto Politécnico do Porto e Instituto Politécnico de Setúbal.

Os vencedores da 14ª Edição do *Poliempreende* foram António Mendes e João Frazão que, em conjunto com a sua equipa do Instituto Politécnico de Setúbal, pretendem pôr motas personalizadas a circular de forma legal.

## Santander X: a maior plataforma do mundo para o empreendedorismo universitário

Em outubro de 2017, foi lançada a plataforma Santander X, a maior rede de empreendedorismo universitário do mundo, na qual participam 40 Universidades dos 7 países membros-fundadores da plataforma: Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México, Portugal e Uruguai.

Em Portugal, foram 4 as instituições de Ensino Superior que aderiram ao projeto-piloto: o Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa, o Instituto Politécnico de Setúbal, a Universidade de Coimbra e a Universidade do Porto.

Através do Santander X, Universidades e empreendedores de todo o Mundo podem colaborar, partilhando ideias e conhecimentos, mas também atrair investimentos e encontrar potenciais colaboradores ou mentores. As Universidades podem ainda difundir as suas melhores práticas e monitorizar os respetivos Programas de Empreendedorismo, avaliando o seu impacto.

**17** projetos de  
Empreendedorismo  
apoiados em 2017



Startup Fest



Gala da Inovação da Universidade do Porto 2017

## Tecstorm no Instituto Superior Técnico

Realizou-se no Instituto Superior Técnico (IST) o concurso *Tecstorm*, que reuniu 28 estudantes do Ensino Superior, com o objetivo de desenvolver ideias inovadoras previamente selecionadas, no prazo de 28 horas. A iniciativa foi organizada pela JUNITEC (Júnior Empresas do Instituto Superior Técnico), com o apoio do Santander Universidades.

A equipa vencedora foi a “*IFS Mine Hunters*”, do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL), que desenvolveu um sistema todo-o-terreno que visa, de forma económica, identificar e combater minas terrestres.

## Programa de Bolsas de Estágio em Startups

Em 2017, o Santander Totta lançou, em parceria com a Fundação da Juventude, o programa *StartUP Santander Jovem*. Este Programa tem como objetivo proporcionar a 50 jovens Licenciados ou Mestres há menos de dois anos, com a idade máxima de 28 anos, experiências de estágio em *startups* a nível nacional, durante um período de 3 meses.

Os estagiários serão acompanhados por orientadores das *startups*, que assegurarão o cumprimento do plano individual de estágio. Além desta experiência de integração profissional, os jovens receberão uma bolsa de estágio de 550 € mensais e beneficiarão ainda de Seguro de Acidentes Pessoais.

Para as *startups*, esta também é uma boa oportunidade, na medida em que lhes permite ter acesso a colaboradores qualificados, o que constitui um incentivo da parte do Banco para o crescimento destas empresas.

Ainda que o *Programa StartUP Santander Jovem* esteja aberto a todas as empresas, dá-se preferência àquelas que pertencem à Rede Nacional de Incubadoras (RNI), entidade que apoia este Programa, em conjunto com a *Startup Portugal*.



## UNIVERSIA

Em 2017, a rede Universia alterou as suas linhas de atuação estratégica, que passam a centrar-se em três áreas:

1. Orientação académica: através da criação de conteúdos que ajudem a responder a questões como “Onde devo estudar?” e “O que devo estudar?”;
2. Emprego: desenvolvimento de portais e conteúdos que promovam a formação e o emprego para estudantes e recém-licenciados;
3. Transformação digital: apoio às Universidades parceiras na sua digitalização, com a criação de projetos dirigidos especificamente aos jovens universitários, como é o caso da implementação de *apps* nos *campus* universitários portugueses.

### Orientação Académica

**REDIB:** A REDIB (Rede Ibero-americana de Inovação e Conhecimento Científico) é uma plataforma agregadora de conteúdos científicos. As revistas incluídas na REDIB cumprem rigorosos critérios de seleção, que garantem a sua qualidade editorial. Foi criado um acordo com a Clarivate que permite à REDIB proporcionar indicadores de impacto baseados em citações, tanto ao nível do artigo como da Revista, gerando um *Ranking* de Publicações REDIB. A Clarivate ficará com a responsabilidade de elaborar a metodologia deste *ranking*, garantido assim o seu nível de exigência e rigor.

A REDIB tem três objetivos:

1. Dar acesso às publicações científicas de qualidade no espaço Ibero-americano de conhecimento;
2. Elevar o nível da qualidade editorial;
3. Produzir indicadores para a avaliação da investigação.

Em Portugal, a Universia convidou a Universidade do Porto para organizar um evento com o propósito de apresentar a REDIB aos setores profissionais relevantes em Portugal, de modo a incrementar a presença das revistas portuguesas e a assegurar que os indicadores associados sejam usados nos processos de avaliação científica.

### Emprego

**Rede Trabalhando:** Com **34 portais** em pleno funcionamento, a rede Trabalhando em Portugal é constituída por 24 portais de Instituições de Ensino Superior, 5 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.

### Digitalização

**UNICOM – Plataforma móvel Universia:** A Universia terminou 2017 com **14 apps ativas** e com mais **4 apps ainda em desenvolvimento** na sua plataforma móvel UNICOM. As Instituições de Ensino Superior participantes são já: Universidade Católica, NOVA SBE, Universidade de Évora, Universidade Lusíada, Universidade de Aveiro, Instituto Politécnico do Porto, Universidade do Algarve, Instituto Politécnico de Beja, Universidade de Coimbra, Universidade do Porto, Instituto Politécnico de Coimbra, Universidade da Beira Interior, ISCTE-IUL e Instituto Politécnico de Tomar. Este universo totaliza já **60.000 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

**Netversia:** Esta iniciativa resulta de um acordo entre a Universia Portugal e o jornal Público, com o intuito de oferecer jornais à comunidade académica em todos os dias da semana. Em 2017, distribuímos mais de **550.000 jornais**, através de um expositor criado para o efeito, dentro das 70 principais bibliotecas das Instituições de Ensino Superior sócias.

**Passatempos Universia:** Ao longo de 2017, a Universia continuou a apostar no apoio ao acesso à cultura, especialmente por parte do público universitário. Para muitos, o acesso a eventos culturais, tais como cinema, festivais, concertos e espetáculos de teatro não teria sido possível sem os **30 concursos ou passatempos** promovidos ao longo do ano nas nossas redes sociais, Facebook e Twitter. Estes 30 concursos materializaram-se em **cerca de 1.000 entradas**, entre antestreias de cinema, peças de teatro, festivais de música e outros espetáculos de cariz cultural. Este foi o resultado das parcerias desenvolvidas entre a Universia e 8 entidades distintas ligadas a diversas áreas da cultura em Portugal.

## ■ Ensino Básico e Secundário

### Bolsas Sociais EPIS

O Banco Santander Totta associou-se à EPIS — Empresários pela Inclusão Social — na atribuição de Bolsas Sociais que distinguem escolas e outras organizações pelas boas práticas de promoção da inclusão social de crianças e jovens, bem como o mérito académico dos alunos.

Estas Bolsas têm como objetivo garantir a prossecução dos estudos de alunos de todo o país, no Ensino Secundário e pós-Secundário. Nesta 7ª edição das Bolsas Sociais EPIS, foram atribuídas 53 bolsas a alunos finalistas do 3º ciclo e do Ensino Secundário e a cinco entidades e instituições escolares.

O Banco Santander Totta associou-se a esta iniciativa através do patrocínio de 4 Bolsas de Mérito Académico, no valor de 400 €, que serão atribuídas durante 3 anos a alunos do 9º ano de escolaridade.

Além deste apoio ao 3º ciclo, o Banco também já recebeu duas alunas de mérito EPIS para estágios profissionais.

### Prémios de desempenho escolar na Madeira e nos Açores

No âmbito do seu apoio ao Projeto Escolas, em 2017, o Banco Santander Totta atribuiu Bolsas de Mérito Académico aos melhores alunos das escolas da Região Autónoma da Madeira e dos Açores.

## ■ Educação Financeira

### Santander Advance

No âmbito do programa **Santander Advance** para empresas, o Santander Totta oferece formação aos seus Clientes através do Programa *Advance Management* e do Programa *Advance Journey*, programas gratuitos que o Banco disponibiliza para funcionários das empresas Clientes e não-clientes.

Os cursos podem ser feitos presencialmente ou *online* e são destinados a cargos intermédios e superiores das empresas. A formação presencial é dada por universidades de renome como a *NOVA School of Business & Economics*, em Lisboa, e a *Porto Business School*, no Porto.

Em 2017, foram realizados os primeiros cursos nas Regiões Autónomas em parceria com as Universidades da Madeira e dos Açores. Outra novidade foi a disponibilização de vagas nestas formações para IPSS parceiras do Santander Totta.

Desde o início do Programa, **mais de 2.000 empresas receberam formação** com o *Santander Advance*.

Através do **Santander Advance Box**, um espaço de partilha de conhecimentos, boas práticas e ideias que percorre as principais cidades do País, o Banco disponibiliza, de forma gratuita, diversos cursos e *workshops*, entre os quais um **módulo de Educação Financeira**.



Bolsas Sociais EPIS

### Semana Europeia do Dinheiro

No âmbito da Semana Europeia do Dinheiro, a Associação Portuguesa de Bancos e a *Junior Achievement Portugal* levaram um grupo de estudantes do Ensino Secundário a conhecer os bastidores do Santander Totta e de outros grandes Bancos.

O Santander Totta abriu as suas portas a um grupo de alunos do Ensino Secundário, para lhes dar a conhecer a sua estrutura interna, o seu funcionamento e explicar em que consiste a atividade bancária.

Os estudantes tiveram a oportunidade de conhecer António Vieira Monteiro, Presidente Executivo do Santander Totta, bem como vários diretores do Banco que explicaram o funcionamento das respetivas áreas.

### Design the Future

O Santander Totta associou-se à plataforma digital de orientação vocacional **Design the Future**, que permite cruzar as ofertas formativas em Portugal com o perfil e vocação dos jovens, com o intuito de os auxiliar a fazer a melhor opção académica e profissional, de acordo com as necessidades do mercado.



Semana Europeia do Dinheiro



## Bem-estar social

Em 2017, o Banco Santander Totta investiu 7,5 milhões de euros em projetos de Responsabilidade Social e apoiou 273 associações a nível social, alcançando desse modo um impacto direto em 21.314 pessoas.

### Proteção de menores

#### Apoio a IPSS de Ponta Delgada

O Banco Santander Totta participou na 5ª Gala de Beneficência organizada pela Câmara Municipal de Ponta Delgada. O evento decorreu em janeiro de 2017, no Coliseu Micaelense

O Banco contribuiu com um donativo **repartido por cinco IPSS do Concelho**, que têm como principal eixo de atuação o acolhimento a crianças. As instituições apoiadas foram o Instituto de Apoio à Criança, a Casa do Gaiato, o Patronato de S. Miguel, o Centro Social e Paroquial da Fajã de Baixo e o Lar da Mãe de Deus.

#### Novo Futuro

O Santander Totta apoia as atividades da Associação Novo Futuro, que tem como missão providenciar nos seus lares residenciais cuidados físicos, emocionais e sociais a crianças e jovens privados de um meio familiar seguro.

Em 2017, **voltámos a patrocinar o concerto desta Associação**, um evento que providencia, juntamente com a Feira de Natal, a maior parte das receitas desta instituição.

**Apoiámos também a organização do Rastrillo**, a Feira de Natal solidária que esta IPSS organiza anualmente, providenciando os meios de pagamento para os postos de venda, bem como apoio no *back office* do evento.

## Campanha de Natal *Make a Wish*

Mais uma vez, o Santander Totta solicitou o envolvimento dos seus

Colaboradores numa campanha solidária de Natal. O objetivo da campanha natalícia de 2017 foi apoiar a *Make a Wish*, uma Associação cuja missão é a realização de sonhos de crianças e jovens, entre os 3 e os 18 anos, com doenças graves, progressivas, degenerativas ou malignas, proporcionando-lhes um momento de força, alegria e esperança.

Através da aquisição de estrelas ou pulseiras, os Colaboradores do Santander Totta puderam contribuir para a concretização dos desejos destas crianças. Por cada compra realizada pelos seus Colaboradores, **o Banco contribuiu com igual montante**

Através desta campanha será possível a realização dos desejos de **15 crianças**.



Apoio a IPSS de Ponta Delgada

#### Apoio ao Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto

O Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto (CJCPAP) situa-se nos bairros sociais do Monte da Caparica e Pragal. Esta Instituição Social, sem fins lucrativos, tem como missão a promoção do desenvolvimento e da educação formal e informal das crianças e jovens mais vulneráveis da zona.

O Banco Santander Totta apoiou esta instituição através de um donativo destinado a financiar a contratação de monitores para atividades lúdico-desportivas.

#### 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 **3.000 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 risco, vítimas de abandono e maus tratos. O apoio do Santander Totta é aplicado **na Educação e bem-estar de 25 daquelas crianças**.

#### Banco do Bebê

O Santander Totta apoiou, em 2017, a IPSS Banco do Bebê – Associação de Ajuda ao Recém-Nascido, cujo objetivo é dar apoio aos bebés nascidos na Maternidade Alfredo da Costa e às respetivas famílias. Esta IPSS pretende colmatar os problemas económicos, sociais e de desenvolvimento que as crianças de algumas famílias utentes da Maternidade enfrentam.

#### Canto Solidário

Ao longo do ano de 2017, várias instituições e associações de cariz social marcaram presença no espaço solidário criado nas instalações do Banco, dedicado à promoção de projetos e iniciativas de solidariedade social, tendo contado com o apoio de Colaboradores voluntários na promoção das causas representadas.

**7,5 milhões de €**  
Investimento em  
Responsabilidade Social  
Corporativa em 2017

**273 Associações**  
apoiadas

**Impacto direto em**  
**21.314 pessoas**

#### Apoio à Associação Terra dos Sonhos



Em 2017, o Banco colaborou com a Associação Terra dos Sonhos, cuja missão consiste na realização dos sonhos de crianças e jovens diagnosticados com doenças crónicas e/ou em estado avançado de doença, crianças e jovens diagnosticados com doenças crónicas e/ou em estado avançado de doença, bem como crianças e jovens carentes e idosos.

Além de ter contribuído para a **realização de quatro sonhos**, o Santander Totta apoiou também a **divulgação de iniciativas de angariação de fundos da Terra dos Sonhos**, tais como a possibilidade de alugar espaços desta Associação para festas de aniversário ou reuniões e o musical “Terra dos Sonhos”.

## Apoio a Coletivos com Dificuldades Económicas/Cuidado a Idosos

### Apoio à Missão País

Em 2017, o Banco Santander Totta apoiou a Missão País. Este Projeto existe desde 2003 e consiste na organização de missões constituídas por universitários voluntários de várias faculdades do país, que se deslocam às aldeias e vilas para prestar apoio às populações locais, através de visitas a instituições locais como lares, hospitais, escolas, ATL's ou a Santa Casa da Misericórdia. Os jovens realizam ainda visitas "porta-a-porta", no intuito de ajudar as pessoas em tarefas diárias ou fazer-lhes companhia.

Em 2017, inscreveram-se nesta iniciativa **2.300 voluntários**, em **46 missões** distribuídas por todo o País (35 no Sul e 11 no Norte), que atuaram em **82 Comunidades locais**.

### Mais Proximidade Melhor Vida (MPMV)

A Associação Mais Proximidade Melhor Vida (MPMV) apoia cerca de **140 idosos**, residentes na zona da Baixa de Lisboa, através do combate ao isolamento, da promoção da saúde e bem-estar, assim como da melhoria da qualidade de vida da população idosa nas suas habitações.

O Santander Totta apoiou as **iniciativas de promoção da saúde e bem-estar "Cuidar+" e "Prevenir para não Remediar"**.

## SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

### Apoio às populações afetadas pelos incêndios

O Santander Totta abriu uma Conta Solidária, com o objetivo de apoiar as vítimas dos incêndios que deflagraram na zona de Pedrógão Grande, a 17 de junho de 2017.

O Banco contribuiu com o montante de **500.000 €** e, graças ao **apoio de 1.500 pessoas**, foi possível angariar mais **73.480 €** para apoiar as populações afetadas pelos incêndios, durante o período de 7 dias previsto por Lei para angariação de fundos. Adicionalmente, o Santander Totta contribuiu com **5.000 €** para a campanha de angariação de fundos da Radio Renascença, destinada a **apoiar os Bombeiros Voluntários**.

Obrigado!

Juntos angariámos 573 480€ para as vítimas dos incêndios.

O Santander Totta agradece às cerca de 1 500 pessoas que contribuíram para esta causa.

### Apoio à Assistência Paroquial de Santos-o-Velho

O Santander Totta apoiou a Assistência Paroquial de Santos-o-Velho, através da aquisição de bilhetes duplos para o Ensaio Geral Solidário do bailado "O Lago dos Cisnes", apresentado pela Companhia Nacional de Bailado. Os bilhetes adquiridos foram sorteados entre os Colaboradores do Banco.

Parte das receitas de bilheteira reverteram a favor desta instituição, que apoia a população carenciada de Santos-o-Velho e Madragoa, através de um Centro de Dia que acolhe diariamente 30 idosos, de um Serviço de Apoio Domiciliário a cerca de **40 idosos** acamados, bem como de uma Cantina Social que serve **80 refeições diárias a sem-abrigo** e uma Creche/Jardim de Infância com capacidade para acolher **160 crianças**.

### Centro Paroquial e Social S. Francisco de Paula

O Santander Totta apoiou o Centro Paroquial e Social S. Francisco de Paula na **aquisição de uma nova carrinha** para as atividades de apoio à Comunidade.

### Campanha Desperdício Zero

O Santander Totta organizou, em parceria com a Gertal (empresa que explora o refetório da sede do Banco), a Campanha "Desperdício Zero". Esta campanha consiste na doação, por parte da Gertal, de 1 kg de bens alimentares por cada 100 refeições totalmente consumidas nas suas instalações. Em 2017, no âmbito desta iniciativa, foram doados ao Banco Alimentar Contra a Fome 379,8 kg de bens alimentares.

## Santander Totta entregou 70 bicicletas ortopédicas à União das Misericórdias Portuguesas

O Banco Santander Totta, patrocinador da Volta a Portugal, assinou em 2016 um protocolo com a União das Misericórdias Portuguesas (UMP) e a *Podium Events*, empresa organizadora do evento desportivo.

Ao abrigo desse acordo, com a duração de 2 anos, foram entregues, no total, **70 bicicletas ortopédicas às Santas Casas da Misericórdia** de cada uma das cidades de partida e chegada das 11 etapas da Volta. Nas duas edições desta iniciativa, foram beneficiados cerca de **7.000 idosos** utentes das Santas Casas e da própria União das Misericórdias Portuguesas. Com o objetivo de incluir as **Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores**, onde não se realizam etapas da Volta, também aí foram entregues **13 bicicletas**, abrangendo cerca de metade das Misericórdias existentes nos 2 arquipélagos.

Esta iniciativa insere-se na Política de Responsabilidade Social do Banco, na medida em que promove um estilo de vida saudável e o envelhecimento ativo, ao mesmo tempo que reforça a aproximação do Banco à Comunidade.



Santander Totta entregou 70 bicicletas ortopédicas à União das Misericórdias Portuguesas

## Melhoria da Saúde

### Apoio à Liga Portuguesa Contra o Cancro

No âmbito do patrocínio do Santander Totta à Corrida da Mulher, um evento solidário destinado a sensibilizar para a importância da prevenção do cancro da mama e à angariação de fundos para combater essa doença, o Banco decidiu associar-se a esta causa e contribuir para o Programa de Rastreio de Cancro da Mama promovido pela Liga Portuguesa Contra o Cancro (LPCC), através da oferta de **250 mamografias para a região do Alentejo**, visto que essa é uma das zonas mais carenciadas do país em relação a este tipo de exame de diagnóstico.

De acordo com as diretrizes europeias, a Liga Portuguesa Contra o Cancro recomenda que as mamografias sejam realizadas de dois em dois anos, por mulheres com idades compreendidas entre os 45 e os 69 anos. As mulheres contempladas com estes rastreios foram contactadas pela LPCC, através dos dados fornecidos aos seus Centros de Saúde.

### Apoio à Associação Angelitos

Durante a cerimónia de entrega de prémios da *Meia Maratona Santander Totta*, o Banco anunciou o seu apoio à Associação Angelitos, cujo objetivo é promover a melhoria das condições de prestação de cuidados de saúde no departamento de Pediatria do Hospital Beatriz Ângelo, em Loures, bem como promover o bem-estar das crianças e dos seus familiares.

A unidade de Pediatria do Hospital Beatriz Ângelo tem uma média anual de **65.613** admissões no Serviço de Urgência, **838** Internamentos, **9.700** Consultas de Pediatria, **1.434** Sessões de Hospital de Dia e **2.546** Partos.

Com este apoio, o Santander Totta contribuirá para humanizar e melhorar as instalações de Pediatria deste Hospital, bem como para apoiar a literacia da saúde das crianças e jovens e respetivas famílias.

O apoio do Santander Totta a esta iniciativa insere-se na sua Política de Sustentabilidade de apoio à saúde, tendo o Banco estabelecido parcerias com algumas Associações que trabalham no âmbito da saúde.

### Apoio ao IPO Porto

O Banco Santander Totta associou-se, mais uma vez, ao concerto solidário organizado pelo Instituto Português de Oncologia do Porto (IPO Porto) para assinalar o Dia Nacional da Prevenção do Cancro da Mama, que se comemora a 30 de outubro.

O concerto decorreu a 27 de outubro, na Casa da Música e contou com o apoio do Santander Totta. Trata-se de uma ação no âmbito das atividades de

## “MÊS DO CORAÇÃO” NO SANTANDER TOTTA



Em maio de 2017, o Banco Santander Totta associou-se à Fundação Portuguesa de Cardiologia, uma IPSS que tem por objetivo a promoção da saúde e a prevenção das doenças cardiovasculares, para assinalar o “Mês do Coração” junto dos seus Colaboradores e Clientes. Nesse sentido, foram realizados rastreios cardiovasculares em vários balcões da rede. Os rastreios foram efetuados por equipas constituídas por enfermeiros e nutricionistas que, além da avaliação técnica, também ofereceram aconselhamento nutricional.

Esta iniciativa enquadra-se na Política de Responsabilidade Social e incentivo à prática de um estilo de vida saudável do Banco, pois o objetivo é sensibilizar os Clientes e Colaboradores para a importância da prevenção e do controlo dos fatores de risco de doenças cardiovasculares, tais como a hipertensão arterial, hipercolesterolemia, tabagismo, diabetes e sedentarismo.

educação para a saúde e prevenção primária do cancro da mama, destinada a sensibilizar a população para a importância da prevenção e humanizar os cuidados de saúde em oncologia.



Apoio à Liga Portuguesa Contra o Cancro

## Login Solidário

O Banco Santander Totta lançou a iniciativa Login Solidário, através da qual, por cada novo login na App ou no NetBanco, o Banco atribuiu 1€ ao IPO Lisboa, até um máximo de 30.000 €. Esta campanha decorreu entre 20 de outubro e 31 de dezembro de 2017.

Os fundos angariados destinam-se a apoiar o projeto de remodelação e ampliação da Unidade de Transplante de Medula (UTM), que celebrou em 2017 trinta anos de existência. Ao longo desses 30 anos, a UTM tem sido pioneira em todos os aspetos de transplantação de células hematopoiéticas e realizou cerca de **2.000 transplantes**. Para continuar a manter-se na vanguarda da atividade

médica, científica e assistencial, o IPO Lisboa vai construir uma nova e ampliada Unidade de Transplante de Medula, com **12 quartos de isolamento**, com os mais altos níveis de segurança e conforto para os doentes e as melhores condições de trabalho para os profissionais de saúde.

O apoio do Santander Totta ao IPO Lisboa enquadra-se na sua Política de Sustentabilidade, no âmbito da qual o Banco estabeleceu parcerias com alguns hospitais e associações que trabalham no âmbito da saúde.



## Operação Nariz Vermelho

O Santander Totta participou na exposição solidária que comemorou o 15º aniversário da Operação Nariz Vermelho. Com o título “Debaixo do Seu Nariz”, esta exposição de arte contemporânea teve como tema central o humor e o palhaço. A mostra contou com o apoio do Santander Totta, através da participação de uma equipa do *Innovation Lab* do Santander Totta, que transformou um dos sapatos de palhaço entregues pela ONV aos seus parceiros num porquinho mealheiro, que integra a mostra.

A ONV conta com uma equipa de **23 artistas profissionais** e **12 colaboradores** a trabalhar nos bastidores, que garantem um programa de visitas semanais a mais de **41.000 crianças hospitalizadas** por ano, em **mais de 90 serviços pediátricos de 14 hospitais do país**.

## 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, 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”.



Colaboradores do Banco participaram na exposição da Operação Nariz Vermelho

## Desporto e Saúde

No âmbito da sua Política de Promoção do Desporto e de hábitos de vida saudável, o Santander Totta voltou a apoiar diferentes provas desportivas de Norte a Sul do país, ligando algumas destas maratonas a causas solidárias. O patrocínio do Banco a estas provas desportivas, em parceria com o Maratona Clube de Portugal, enquadra-se ainda na sua Política de Sustentabilidade e de preocupação com o desenvolvimento social da Comunidade em que o Banco se insere.

A primeira prova apoiada pelo Banco foi a **Meia Maratona Internacional de Lisboa**, que contou com alguns dos principais atletas mundiais na travessia da Ponte 25 de Abril. No mês de junho foi a vez da **Corrida de S. João**, no Porto.

Também foi renovado o apoio à **Meia e Mini Maratona do Porto**, uma das mais importantes provas do país, que este ano celebrou a 11ª edição. O Banco patrocinou também a **Mini Maratona Santander Totta**, cujas **inscrições reverteram na totalidade para a Fundação Vítor 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.

O Banco associou-se também à **Corrida da Mulher, em Lisboa e no Porto**, um evento solidário destinado a sensibilizar para a importância da prevenção do cancro da mama e à angariação de fundos para combater essa doença. O Banco associou-se a esta causa na prova de Lisboa contribuindo para o Programa de Rastreio de Cancro da Mama promovido pela Liga Portuguesa Contra o Cancro (LPCC), através da oferta de 250 mamografias para a região do Alentejo.

No mês de outubro, o Banco apoiou a **Rock'n'Roll Meia Maratona Santander Totta**, uma travessia da Ponte Vasco da Gama, e por último, no mês de dezembro foi o **Grande Prémio de Natal, em Lisboa**.

## Mundo a sorrir



O Banco Santander Totta apoiou a Associação Mundo a Sorrir, cuja missão é a promoção da melhoria dos cuidados de saúde e higiene oral junto de comunidades em situação de vulnerabilidade socioeconómica. O Banco apoiou 2 projetos desta Associação:

- ▶ No projeto “Aprender a Ser Saudável”, **648 crianças** do 1º Ciclo do Ensino Básico de 12 escolas de Cinfães participaram em ações preventivas relativas à higiene oral.
- ▶ No projeto “Dr. Risadas”, as crianças utentes de IPSS, entre os 3 e os 16 anos, beneficiaram de acompanhamento médico-dentário de modo a implementar hábitos saudáveis, impactando **3.130** beneficiários em 14 instituições do Grande Porto e 22 instituições da Grande Lisboa.



"Correr Lisboa"



Orquestra Geração

O Santander Totta também patrocinou diferentes corridas na **Região Autónoma da Madeira**, como a **Mini, Meia e Maratona do Funchal**, o **Madeira Trail** ou a **Volta à Cidade do Funchal**. Numa vertente de compromisso com o meio ambiente, o Banco apoiou a **3ª Corrida Noturna da Hora do Planeta**, no Funchal, organizada para alertar sobre a importância das alterações climáticas.

Outro projeto solidário ligado ao desporto foi o desafio que a Comunidade **"Correr Lisboa"**, em parceria com o Banco Santander Totta, lançou aos seus membros: **correr 175.000 km** entre janeiro e novembro de 2017. O Santander Totta comprometeu-se a, uma vez alcançado esse objetivo, fazer um donativo de **10.000 €** para a Unidade de Endoscopia e o Serviço de Pediatria do IPO Lisboa. Os fundos angariados destinaram-se à aquisição de monitores para as técnicas de endoscopia.

### Inclusão Social

#### Orquestra Geração

O Santander Totta apoia a Orquestra Geração, um projeto inspirado no *El Sistema* venezuelano, que visa a **inclusão social de crianças e jovens desfavorecidos através da criação de orquestras em escolas do 1º, 2º e 3º ciclos, em zonas de intervenção social prioritária**. O objetivo da criação destas orquestras é promover a mobilidade social e alargar as perspetivas de vida destes jovens.

Este projeto foi criado em 2007, sob a orientação pedagógica da Escola de Música do Conservatório Nacional e foi implementado em **17 agrupamentos escolares na área metropolitana de Lisboa e em três escolas de Coimbra**.

O Banco Santander Totta apoia a **Orquestra Intermunicipal Geração do Atlântico (OIGDA)**, que integra alunos dos concelhos de Oeiras, Sintra e Sesimbra. O Banco sorteou, inclusive, entre os seus Colaboradores seis bilhetes para um concerto da Orquestra Geração no Grande Auditório da Fundação Calouste Gulbenkian.

#### Estágios Academia Girl Move

O Banco Santander Totta apoiou o **Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social da Academia Girl MOVE**, uma fundação que tem como missão a criação de uma nova geração de líderes ao serviço do desenvolvimento de Moçambique, criando um movimento de capacitação no feminino através da educação.

No âmbito desse apoio, **foram recebidas no Banco duas estudantes moçambicanas para estágios profissionais com a duração de 2 meses nas áreas de Auditoria e Contabilidade**. Estes estágios têm por objetivo promover o alargamento de horizontes e o conhecimento de novas realidades por parte de jovens moçambicanas recém-licenciadas, ou em fase de conclusão da licenciatura, com potencial de liderança e vontade de serem agentes de mudança e desenvolvimento social.

Além do estágio, **o Banco Santander Totta participou uma bolsa para a deslocação das estudantes a Portugal**.



Estágios Academia Girl Move

## Incapacidade

### Projeto de Integração Profissional da Associação Salvador

O Banco Santander Totta associou-se ao Projeto de Integração Profissional desenvolvido pela Associação Salvador, cujo objetivo é potenciar a integração profissional de pessoas com deficiência motora, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida e para uma sociedade mais inclusiva.

Este projeto inclui orientação profissional, ações de formação para o desenvolvimento de competências, prospeção de ofertas de emprego, organização de Encontros de Recrutamento e acompanhamento das entidades empregadoras nos processos de recrutamento.

O patrocínio do Santander Totta a este projeto permitirá apoiar o processo de integração profissional de **199 pessoas com deficiência motora**, 109 das quais já estão inscritas no projeto de empregabilidade e terão um acompanhamento base. Outros 30 candidatos irão receber acompanhamento *premium*, com elaboração de um plano individual de emprego. Além disso, o programa vai integrar 60 novos candidatos.

Finalmente, **o Santander Totta recebeu em diferentes áreas do Banco, três estagiárias** que participaram no Projeto de Empregabilidade da Associação Salvador.

### Santander Totta distinguido como “Empresa Recetiva” pela APSA

O Santander Totta foi distinguido pela Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger (APSA) como “Empresa Recetiva”, pois apoia os objetivos desta Associação: promover a integração social das pessoas com Síndrome de Asperger (SA), contribuindo assim para uma sociedade integradora da diferença. O contributo do Banco consistiu na oferta de **dois estágios em diferentes áreas do Banco a pessoas com Síndrome de Asperger**. O Fábio foi recebido pela Divisão de Comunicações e Transportes e o Pedro pela DCCDR-Empresas, tendo ambos os estágios sido considerados experiências positivas, quer para os estagiários, quer para quem trabalha com eles.



Projeto de Integração Profissional da Associação Salvador

## CAMPO DE FÉRIAS INCLUSIVO PARA FILHOS DE COLABORADORES

O Banco Santander Totta organizou, em parceria com a Associação BIPP (Projeto *Semear*) um campo de férias da Páscoa inclusivo para os filhos dos seus Colaboradores. O campo de férias decorreu na Quinta do Marquês – Instituto Nacional de Investigação, no Alto da Ajuda e no Museu Nacional da História Natural e da Ciência.

Assim, **60 crianças**, filhas de Colaboradores do Banco, com idades entre os 6 e os 12 anos, participaram numa semana de atividades, na qual também participaram algumas crianças portadoras de deficiência.

Esta iniciativa visou proporcionar momentos de convívio e diversão entre estas crianças e, ao mesmo tempo, **estimular a inclusão de crianças portadoras de deficiência e a educação para a cidadania**.

A título excecional, **o Santander Totta suportou os custos de inscrição neste programa-piloto**, numa iniciativa conjunta das áreas de Sustentabilidade e de Recursos Humanos.



### Inclusão de estudantes com deficiência na Universidade do Porto

O Banco Santander Totta apoia o Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Porto (GAENEE.UP), concedendo-lhe um **orçamento anual fixo de 50.000 €**.

Em 2016, o GAENEE.UP prestou apoio a **175 alunos** com deficiências físicas e sensoriais (pessoas cegas, com baixa visão, com baixa audição, surdos profundos, pessoas com mobilidade condicionada e muito condicionada), mas também com doenças crónicas, do foro psicológico, perturbações do espectro do autismo ou ainda necessidades de apoio temporário.



Santander Totta distinguido como “Empresa Recetiva” pela APSA

Graças ao apoio concedido anualmente pelo Banco Santander Totta, ao abrigo de um protocolo celebrado com a Universidade do Porto, é **possível assegurar as ajudas técnicas de que os alunos com necessidades educativas especiais precisam**, tais como técnicos de mobilidade e orientação, língua gestual e apoio de 3.ª pessoa

**Doação de Equipamentos Informáticos a IPSS**  
No âmbito da sua política de reutilização e redução de resíduos, o Banco Santander Totta doou dezenas de equipamentos informáticos a IPSS.

### Voluntariado

Fomentar a proximidade em relação às Comunidades locais e contribuir para o desenvolvimento da sociedade que nos rodeia são dois dos objetivos que têm contado com a entusiástica e empenhada participação dos Colaboradores do Banco Santander Totta.

#### ■ VOLUNTARIADO

Número de colaboradores que participaram	281
Número de horas dedicadas em horário de trabalho	2.760

### Prémio de Voluntariado Universitário (PVU)

Tendo como objetivo incentivar a prática de uma cidadania ativa através do voluntariado e reconhecer o esforço dos jovens mais comprometidos com a sociedade, o Santander Universidades lançou, em 2016, o Prémio de Voluntariado Universitário (PVU). A edição de 2017 do PVU atraiu um total de **50 candidaturas**, que mobilizam **5.000 voluntários** em causas diversas, com impacto em mais de **886.000 beneficiários**. Os vencedores deste prémio foram anunciados no dia 5 de dezembro, Dia Internacional do Voluntariado.

### Ação de Voluntariado na Casa da Luz

Um grupo de **77 voluntários** do Santander Totta participou numa ação de voluntariado na Casa da Luz, em Lisboa, que cuida maioritariamente de jovens do sexo feminino, em situação de emergência ou com necessidade de acompanhamento. A ação consistiu numa intervenção de pintura, montagem e instalação de móveis e em pequenas reparações do espaço, que acolhe cerca de 25 jovens.

## JUNIOR ACHIEVEMENT

O Banco estabeleceu um protocolo de colaboração com a *Junior Achievement*, uma organização mundial também presente em Portugal, que se ocupa da formação de crianças e jovens em temas de Empreendedorismo, Cidadania, Economia, Ética, Literacia Financeira, em que os “formadores” são voluntários de diversas empresas.

Este projeto tem contado, de ano para ano, com a participação crescente de voluntários do Santander Totta. No ano letivo 2016/2017 contou com **170 voluntários** de todo o país, que fizeram cerca de 200 programas, correspondendo a um total de **2.118 horas de voluntariado** e contribuíram para o desenvolvimento de competências de **3.368 alunos**.

Para o ano letivo 2017/2018, a par da *Junior Achievement*, vamos ainda contar com a participação de voluntários no Programa SPOT, que tem por objetivo combater o abandono e insucesso escolar de jovens entre os 6 e 21 anos de idade. Numa primeira fase, desenvolvida no final de 2017, participaram **12 voluntários** e contamos com a inscrição de 170 voluntários para participarem nos programas da *Junior Achievement* em escolas de todo o país.



### Terra dos Sonhos

Em colaboração com a Terra dos Sonhos, **quatro equipas de voluntários** do Santander Totta estão atualmente envolvidas na **realização dos sonhos de 4 crianças**, três delas com doença crónica e uma institucionalizada.

Esta Associação tem como objetivo a realização de sonhos de crianças, jovens e idosos com doenças graves, degenerativas ou crónicas, ou que se encontram institucionalizados.

### Voluntários do Santander Totta participaram em ação de limpeza da Tapada de Mafra

No âmbito da celebração do tricentenário do Palácio de Mafra, a EPIS – Empresários pela Inclusão Social,



Prémio de Voluntariado Universitário (PVU)



Ação de Voluntariado na Casa da Luz



Voluntários do Santander Totta participaram em ação de limpeza da Tapada de Maфра



Ação de reflorestação no Parque das Serras do Porto

realizou a maior ação de voluntariado de limpeza na Tapada de Maфра. A ação foi desenvolvida com diferentes entidades parceiras da EPIS, entre as quais o Santander Totta, que participou com um grupo de cerca de **20 voluntários** na limpeza de material lenhoso, valetas e pontões entre a Casa Dom Carlos e Forno de Cal.

No total, mais de 700 voluntários, entre os quais profissionais de 14 empresas e alunos e professores de escolas de 8 concelhos, participaram nesta iniciativa.

#### **Ação de reflorestação no Parque das Serras do Porto**

Um grupo de Colaboradores do Banco participou numa ação de voluntariado corporativo que envolveu 150 voluntários, de 24 empresas diferentes, bem como 3 entidades académicas. A iniciativa decorreu no Parque das Serras do Porto, em Valongo, no âmbito da 12ª Edição do GIRO que, em 2017, foi dedicada à prevenção de incêndios.

Os voluntários realizaram tarefas relacionadas com a manutenção de áreas plantadas, o arranque e rebentação de eucalipto, bem como o corte e remoção de espécies invasoras.

Esta ação de voluntariado corporativo foi apenas uma das organizadas a nível nacional pelo Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial – GRACE. Esta Associação sem fins lucrativos foi criada em 2000 e reúne mais de 150 empresas por todo o país, entre as quais o Santander Totta.

#### **Feira de Natal do BIPP**

**Catorze Colaboradores voluntários** do Banco ajudaram a produzir artigos para a venda de Natal do BIPP (Banco de Informação de Pais para Pais), de modo a angariar fundos para apoiar as crianças e jovens. 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 **35 horas**, em horário de trabalho.

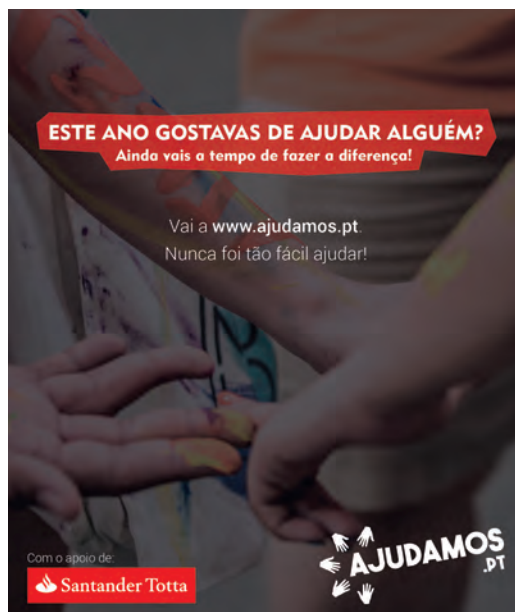
## Ajudamos.pt

O Santander Totta associou-se ao Univerisia no lançamento em Portugal na plataforma Ajudamos.pt, uma rede de portais que divulga projetos de voluntariado, nos quais qualquer pessoa pode registar-se e candidatar-se, embora esteja maioritariamente vocacionada para o público universitário, uma vez que as Instituições de Ensino que já aderiram à comunidade de emprego Trabalhando.pt serão também convidadas a integrar a plataforma.

Nesta plataforma, as IPSS, as Associações e as Instituições de Ensino Superior que queiram promover estas iniciativas junto dos estudantes podem divulgar as suas ofertas de voluntariado de forma simples e gratuita, tendo acesso a uma ampla base de voluntários.

Numa primeira fase, a plataforma contou com os portais da Liga Portuguesa Contra o Cancro e da Cruz Vermelha Portuguesa, bem como da Universidade Nova e da Universidade de Lisboa. As rádios RFM e Mega Hits, *media partners* deste projeto, têm também os respetivos portais, com os objetivos de promover as práticas de voluntariado junto dos seus públicos, bem como de divulgar as ofertas de voluntariado existentes na rede Ajudamos.pt.

Numa fase posterior, associaram-se ao projeto o Instituto Politécnico de Setúbal e a Associação *Acreditar*.





## Meio Ambiente

O Banco Santander Totta reconhece que as alterações climáticas são um dos maiores desafios com que a sociedade se depara. A sustentabilidade é um eixo estratégico de posicionamento da marca e o Santander Totta definiu objetivos claramente ligados à preocupação de ser um negócio sustentável, com implicações para todos os grupos de interesse. Além do esforço de redução dos consumos de água, energia e papel, bem como de emissões na sua sede operacional e nos balcões, o Santander Totta tem promovido várias campanhas de sensibilização ambiental e vários eventos relacionados com a sustentabilidade ambiental junto dos seus Colaboradores e Clientes.

## Cultura

### Parceria entre o Banco Santander Totta e a fadista Ana Moura

Em 2017, o Banco Santander Totta celebrou uma parceria com a fadista Ana Moura, a fim de promover a cultura portuguesa, nacional e internacionalmente. Esta parceria terá a duração de **dois anos e contempla o patrocínio a mais de 100 concertos da artista**. Ana Moura tornar-se-á ainda um rosto SELECT, permitindo que o Banco passe a utilizar a sua imagem em diversos materiais promocionais relativos a uma das marcas de referência do Santander Totta.

### Festival das Artes

O Santander Totta apoiou uma nova edição do Festival das Artes, oferecendo, no âmbito deste apoio, um desconto de 20% nas entradas aos Clientes que as tenham adquirido com cartão do Banco.

O Festival das Artes, que todos os verões tem lugar nos principais locais históricos da cidade de Coimbra, foi, na sua 9ª edição, dedicado ao tema “Metamorfose” e contou com um Ciclo da Música, Gastronomia e Artes do Palco.



Exposição “Luzes e Sombras”

### Premio de Fotografia Estação Imagem

O Prémio Estação Imagem visa promover trabalhos de qualidade em matéria de reportagem fotográfica e é já uma referência internacional do setor. O galardão destina-se a fotojornalistas portugueses, dos PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa), da Galiza, ou que aí residam.

Para **além do Prémio Estação Imagem 2017, o Santander Totta patrocinou também 6 exposições de fotojornalismo com trabalhos de fotógrafos reconhecidos internacionalmente.**

Na edição de 2017 do Prémio Estação Imagem, foram submetidas a concurso 270 reportagens e 110 trabalhos candidatos a Fotografia do Ano, realizados por cerca de 150 profissionais e que foram avaliados por um júri internacional.

### Exposição “Luzes e Sombras, Diálogos e Perspetivas Ibéricas”

O Santander Totta organizou, juntamente com a Fundação Banco Santander, uma exposição de pintura e escultura Ibéricas, sob o tema “Luzes e Sombras, Diálogos e Perspetivas Ibéricas”.

Esta exposição destinou-se ao público em geral, associando-se ao facto de Lisboa ser a Capital Ibero-Americana da Cultura 2017.

Na mostra, patente no edifício sede do Banco na Rua do Ouro, 88, em Lisboa, foram exibidas algumas das melhores obras das duas coleções de Arte do Banco Santander Totta e da Fundação Banco Santander, refletindo o cruzamento do pensamento intelectual e das expressões e movimentos artísticos que marcaram o séc. XX ibérico.

A entrada na exposição esteve **associada a uma causa social, uma vez que os visitantes realizaram um donativo mínimo de 2€, que reverteu integralmente para o Serviço de Pediatria do IPO Lisboa.**

## EMPRESA PROMOTORA DA LÍNGUA PORTUGUESA

O Banco assinou um protocolo com o Camões – Instituto da Cooperação e da Língua – que visa contribuir, mediante o pagamento de bolsas de estudo, para a realização de cursos superiores.

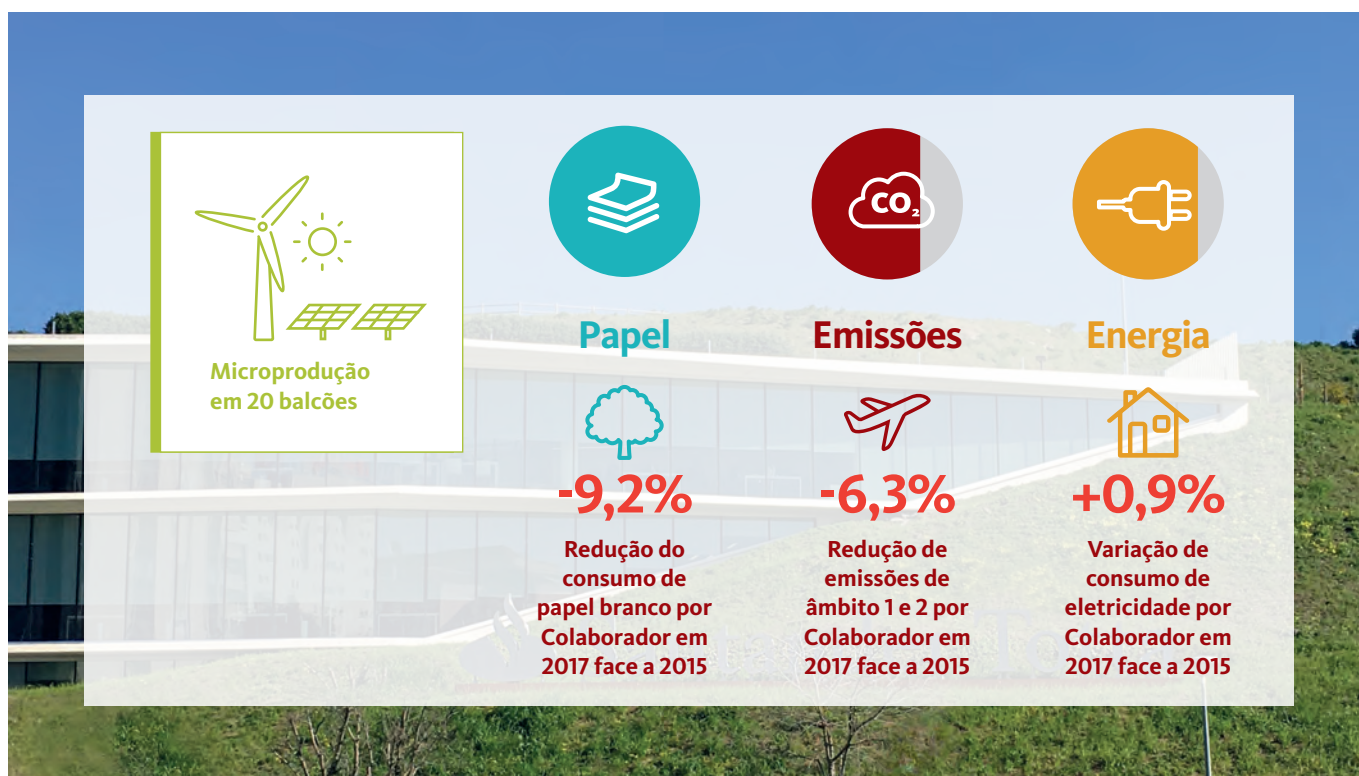
Através deste protocolo, o Banco oferecerá bolsas de estudo a estudantes de cursos superiores lecionados em Portugal e em língua portuguesa, atribuindo um valor pecuniário de **15.000 €** em 2017 e igual valor em 2018.

O Santander Totta torna-se, assim, numa Empresa Promotora da Língua Portuguesa, estatuto concedido às pessoas (singulares ou coletivas) que realizam uma contribuição pecuniária para a promoção da língua portuguesa.



# Meio ambiente e alterações climáticas

As alterações climáticas são um dos maiores desafios globais dos nossos tempos. O sector financeiro tem um papel importante na transição ordenada para uma economia de baixo carbono.



## 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, 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 *governance* 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 as seguintes linhas estratégicas de atuação ambiental:

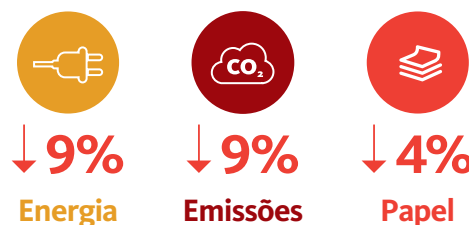
- Controlo e redução dos consumos e emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) dos edifícios de escritórios e balcões do Grupo;

- Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito;
- Desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na proteção do ambiente, tais como as energias renováveis e a eficiência energética

### Santander: Plano Redução 2016-2018

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

#### OBJETIVOS DO PLANO 2016-2018



## Política de Alterações Climáticas

O Santander Totta integrou no seu modelo de *governance* a Política de Alterações Climáticas do Grupo Santander.

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

### TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD) DO FINANCIAL STABILITY BOARD (FSB)

O FSB tem como objetivo conseguir um sistema financeiro resistente a todo o tipo de riscos, incluindo os derivados das alterações climáticas. Em 2017, publicou as suas *Recommendations on Climate-related Financial Disclosures* para apresentar a informação financeira de forma mais eficiente em relação à informação dos riscos relacionados com as alterações climáticas. O Banco Santander, junto com outros 15 grandes bancos, faz parte da iniciativa de UNEP Finance Initiative para desenvolver um projeto-piloto com o objetivo de implementar as recomendações do TCFD.

Em 2016, o Santander criou o **Grupo de Trabalho de Climate Finance**, com o objetivo de definir a estratégia operativa interna e de divulgação de informação relativa às alterações climáticas. Este grupo de trabalho tem em conta as recomendações da TCFD do FSB. Essas recomendações estão relacionadas com o governo corporativo, a estratégia, a gestão de riscos, as métricas e os objetivos.

## Climate Finance

A transição para uma economia de baixo carbono representa uma oportunidade de negócio para o Banco materializada, principalmente, no financiamento de energias renováveis e projetos de eficiência energética.

### Project Finance

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 financiamentos 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 socio ambiental (segundo as categorias A, B, C do maior para o 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.

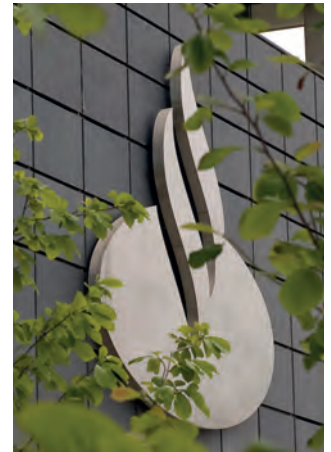
As políticas setoriais ampliam o âmbito da aplicação além dos critérios recolhidos pelos Princípios do Equador.

O ano de 2017 foi o décimo ano de avaliação e classificação de acordo com as diretrizes dos

Princípios do Equador. Durante o ano, o Santander Totta participou em três operações de *Project Finance* no setor das energias renováveis. Estas operações totalizam 140 milhões de euros de financiamento para 658MW de energia eólica, e foram classificadas com rating C na notação dos Princípios do Equador. Em histórico, foram contratadas treze operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander Totta e todas elas obtiveram a classificação C.

### Crédito para Energias Renováveis

- ▶ O Crédito Energias Renováveis é pensado para quem quer investir em formas de energia alternativas, através da compra de equipamentos que, além de reduzirem as suas despesas energéticas, são amigos do ambiente. Com um *spread* reduzido de 2%, conseguem-se prestações mensais reduzidas, com prazos de pagamento que se podem estender até aos 8 anos, desde que a soma da idade dos titulares com o prazo não ultrapasse os 72 anos.



### Campanha “Cada Caso é um Carro”

- ▶ Em 2017, o Banco Santander Totta lançou a campanha de Soluções Automóveis “Cada Caso é um Carro”. Esta campanha destina-se aos segmentos de Particulares e Empresas e contempla condições especiais de financiamento, com *spread* de 2% (e bonificação de 15 bp's para veículos elétricos).



### Gestão dos consumos e impactos ambientais diretos

O Banco tem implementado Políticas que visam a preservação 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 das energias renováveis e da eficiência energética

### Energia e Água

A análise da evolução do consumo de energia (gás e eletricidade) regista uma diminuição de 6,3% em 2017 face a 2016. Esta redução deve-se à implementação de medidas de redução de consumos e à melhoria da eficiência energética no parque edificado do Banco.

O consumo total de eletricidade atingiu 113.171 GJ em 2017, revelando uma redução de 6,3% face ao ano anterior, correspondendo a um consumo médio de 19,6 GJ/Colaborador, mais 0,4% do que no ano anterior. O gás natural apresentou, em 2017, um aumento do consumo de 9,4% face a 2016, perfazendo 267 GJ de consumo anual no Centro Santander Totta. Este incremento deve-se essencialmente ao aumento do número de refeições elaboradas nos restaurantes e cafetarias do Centro Santander Totta.

No que diz respeito à água, no final do ano 2017, registou-se um consumo anual de 66.527 m<sup>3</sup>, o que equivale a um consumo médio de 11,6 m<sup>3</sup> de água por cada Colaborador do Banco Santander Totta, um valor superior aos dos anos anteriores, essencialmente devido à incorporação de Colaboradores de empresas associadas nas instalações do Centro 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 forem ultrapassados os limites de consumo diário, consumo contínuo e consumo médio.

### Parque Edificado Mais Eficiente

O Banco tem vindo a implementar, ao longo dos últimos anos, várias medidas de redução de consumos e 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 com menores consumos.
- Regulação do *set point* dos equipamentos AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado)..
- Regulação da iluminação, de acordo com o índice de luz natural.
- Substituição de lâmpadas por outras mais eficientes.
- Utilização de 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 da iluminação por zonas.
- Instalação de película refletora.
- Instalação de um sistema de *free cooling* para funcionamento com temperaturas exteriores inferiores a 18°C, desligando o sistema de climatização.
- Regulação do *set point* dos equipamentos AVAC.
- Renovação dos equipamentos AVAC para melhoria da eficiência.
- Controlo do horário dos equipamentos AVAC.
- Equipamentos desligados nos feriados.
- Substituição dos elevadores na sede operacional por sistemas mais eficientes.
- Acompanhamento mensal de consumos.

▶ **113 171 GJ**  
**eletricidade**  
19,6 GJ/  
colaborador

▶ **267 GJ**  
**gás natural**  
0,2 GJ/  
Colaborador do  
edifício CST

▶ **66 527 m<sup>3</sup>**  
**água**  
11,6 m<sup>3</sup>/  
colaborador

## ■ EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
N.º de Balcões	681	652	625	579	560	642	577
N.º de colaboradores	5.774	5.665	5.571	5.329	5.304	6.167	5.756
Consumo Eletricidade (GJ)	138.190	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791	113.171
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	24	21	20	20	19	20	20
Consumo de eletricidade por área (MWh/m²)	0,14	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14	0,16
Gás natural (GJ)	299	262	252	225	237	244	267

Nota: os valores de 2017 não consideram a estrutura do Banco Popular

## ■ EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Água (m³)	57.378	56.545	50.511	47.234	45.977	53.366	66.527
Consumo de água por colaborador (m³/colaborador)	9,94	9,98	9,07	8,86	8,67	8,65	11,56

### Sede operacional com soluções *eco-friendly*

Em 2017, o Banco inaugurou a ampliação da sua sede operacional, que conta com um modelo de gestão eficiente dos recursos, através de várias soluções *eco-friendly* que permitem uma poupança energética na ordem dos 20%.

É um edifício inovador e com inúmeras valências ambientais e energéticas, das quais se destacam a iluminação, a climatização, o arrefecimento das áreas técnicas, os elevadores e o aproveitamento da água das chuvas

### Iluminação

A iluminação das áreas de serviço será assegurada por luminárias de led com fluxo luminoso variável, ajustado de acordo com a luz natural. O sistema de iluminação é 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 serviço e circulação 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 é introduzido nos espaços através de unidades de indução, instaladas nos tetos falsos. Este inovador sistema caracteriza-se pelo conforto térmico e ausência de ruído.

### Arrefecimento das áreas técnicas

Quando as temperaturas exteriores se situarem acima 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.

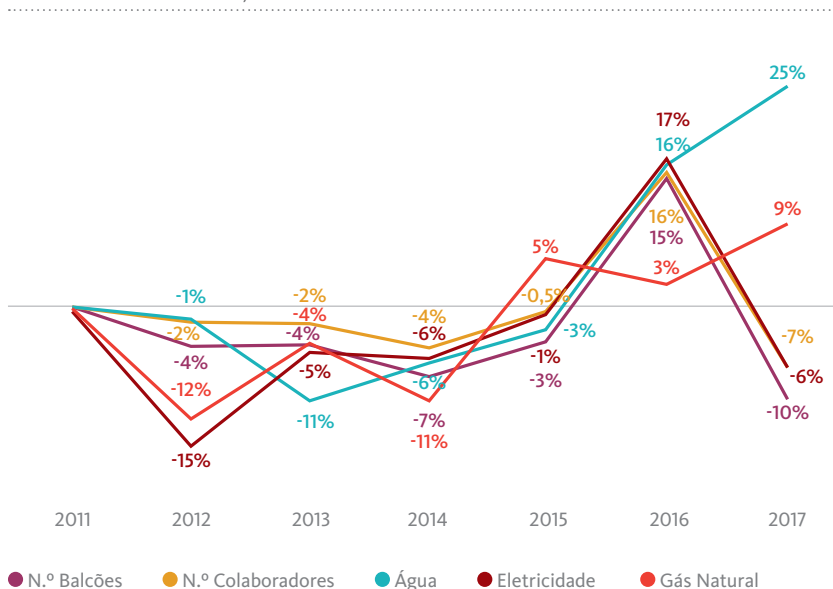
### Elevadores

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, existe ainda uma rede de drenagem de águas cinzentas, que têm como destino uma estação de reciclagem (ETAR – Ecodepur BIOX VT10) e que, após a recolha e tratamento nesta unidade, são encaminhadas 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.

## ■ RELAÇÃO ENTRE A QUANTIDADE DE COLABORADORES E BALCÕES E O CONSUMO DE ÁGUA, ELETRICIDADE E GÁS NATURAL ENTRE 2011 E 2017



■ EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL E RECICLAGEM DE PAPEL, TINTEIROS E TONERS

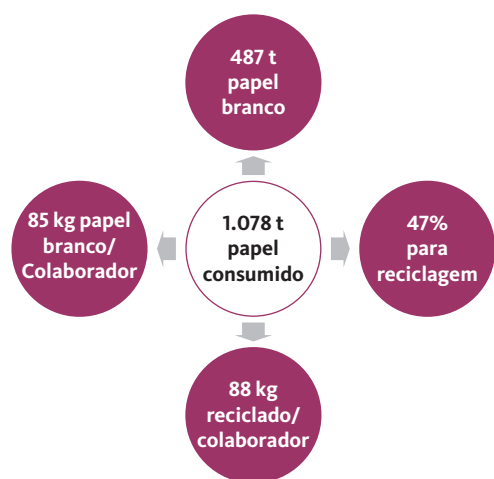
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Papel total consumido (t)	nd	1.144	1.066	1.036	987	1.183	1.078
Papel branco consumido (t)	489,0	530,0	507,0	461,5	494,3	543,1	487,0
Papel branco consumido por Colaborador (kg papel/Colaborador)	85	94	91	87	97	88,1	85
Papel enviado para reciclagem (%)	63	93	74	52	65	68	47
Papel enviado para reciclagem/Colaborador (kg papel/Colaborador)	54	87	67	45	63	75	88
Tinteiros e toners para reciclagem	2.141	nd	5.183	3.942	4.276	2.345	3.729

**Papeleiras e Peteiras**

Em 2017, no âmbito deste projeto, foram enviadas para reciclagem 25,7 toneladas de papel e cartão e 2 toneladas de plástico PET no Centro Santander Totta.

Relacionando os dados de consumo e valorização dos resíduos produzidos com a atividade do banco - nº de balcões e nº de Colaboradores -, verifica-se que a quantidade de papel enviada para reciclagem por Colaborador tem vindo a aumentar desde 2014. O aumento verificado em 2017 foi consequência, por um lado, do maior envolvimento dos Colaboradores na ação de reciclagem de papel, mas também das intervenções nos balcões (reorganização do espaço e documental), encerramento de balcões e mudança física com o alargamento do Centro Santander Totta.

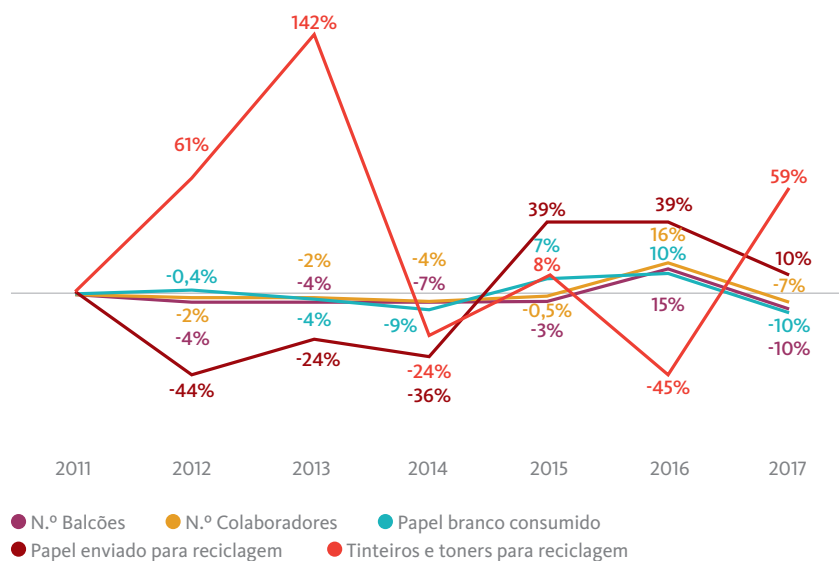
O consumo de papel branco diminuiu 10% face a 2016, tendo acompanhado a redução do nº de Colaboradores e do nº de balcões. O envio de toners e tinteiros para reciclagem no ano de 2017 atingiu as 3.729 unidades, um valor 59% superior ao último ano.



**Redução de 4% do consumo de papel branco por Colaborador em 2017**

**Aumento de 18% do papel enviado para reciclagem por Colaborador em 2017**

■ RELAÇÃO ENTRE AS VARIAÇÕES ANUAIS DA QUANTIDADE DE COLABORADORES E BALCÕES E DA UTILIZAÇÃO E ESFORÇO DE RECICLAGEM DE PAPEL E TINTEIROS ENTRE 2011 E 2017



## ■ EMISSÕES DE GEE T CO<sub>2</sub>E

Âmbito	Atividade	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	6
	Equipamentos a gás natural	17	14	14	13	13	14	15
	Frota da empresa (gasóleo)	632	753	811	814	881	868	879
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	n.d.	n.d.	241	252	797	712	778
	<b>Total Âmbito 1</b>	<b>658</b>	<b>773</b>	<b>1.076</b>	<b>1.092</b>	<b>1.704</b>	<b>1.603</b>	<b>1.679</b>
	<b>Varição Anual (%)</b>	<b>-30%</b>	<b>17%</b>	<b>39%</b>	<b>1%</b>	<b>56%</b>	<b>-6%</b>	<b>5%</b>
ÂMBITO 2 Emissões da produção de eletricidade adquirida	Eletricidade adquirida	11.532	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796	15.000
	Normalização do consumo de eletricidade <sup>1</sup>	12.618	10.683	10.116	8.836	9.775	12.179	11.321
	<b>Total Âmbito 1+ 2</b>	<b>12.190</b>	<b>11.231</b>	<b>9.824</b>	<b>11.558</b>	<b>16.400</b>	<b>18.399</b>	<b>16.678</b>
	<b>Varição anual (%)</b>	<b>-11%</b>	<b>-8%</b>	<b>-13%</b>	<b>18%</b>	<b>42%</b>	<b>12%</b>	<b>-9%</b>
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	1.126	991
	Viagens de comboio	49	13	10	12	15 <sup>2</sup>	21	15
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.942	6.135	6.342 <sup>3</sup>	5.813 <sup>3</sup>	5.667 <sup>3</sup>	7.111 <sup>3</sup>	6.528
	Tratamento de águas residuais	171	173	173	186	185	215	213
	Ciclo de vida resíduos	-	10	8	5	7	10	11
	Ciclo de vida do papel	-	389	362	352	336 <sup>2</sup>	402	367
	<b>Total Âmbito 3</b>	<b>7.691</b>	<b>7.707</b>	<b>7.763</b>	<b>7.001</b>	<b>7.204</b>	<b>8.884</b>	<b>8.124</b>
	<b>Varição (%)</b>	<b>-23%</b>	<b>0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>-10%</b>	<b>3%</b>	<b>23%</b>	<b>-9%</b>

<sup>1</sup> Para melhor comparação das emissões associadas à produção de eletricidade adquirida entre os vários anos da série temporal, optou-se por seguir uma metodologia que visa a normalização dos valores e que consiste na utilização da média dos fatores de emissão para a série temporal considerada.

<sup>2</sup> Dados recalculados, por correção dos dados de atividade.

<sup>3</sup> Dados recalculados, por correção do fator de emissão.

### 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. Este indicador foi calculado, pelo 13º ano consecutivo, de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGEE)<sup>1</sup>, o que torna o Santander Totta uma das empresas em Portugal com uma das séries históricas mais longas de cálculo de emissões diretas e indiretas de GEE.

A análise do perfil histórico do Banco, em termos da Pegada de Carbono, limita-se aos últimos sete anos de atividade.

Após três anos consecutivos de aumento da pegada de carbono, voltou a verificar-se uma diminuição das emissões globais (A1+A2+A3) do banco em cerca de 9% face a 2016.

Considerando as atividades de Âmbito 1 e Âmbito 2, foram emitidas 16.678 t de CO<sub>2</sub>e em 2017, uma redução de 9% face a 2016.

As emissões diretas (Âmbito 1) representam 10% das emissões, o que corresponde, em termos absolutos, a 1.679 t de CO<sub>2</sub>e, tendo apresentado um aumento de 5% face ao ano anterior. A distribuição das emissões das diversas atividades de âmbito 1 ocorridas em 2017 mostra que a frota de veículos e as fugas de gases refrigerantes dos equipamentos de climatização/refrigeração são as atividades responsáveis pela maioria das emissões diretas do

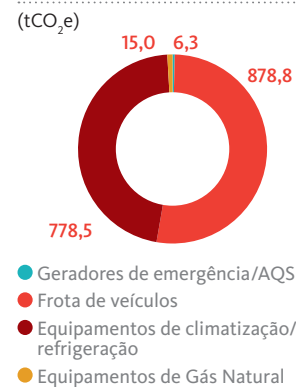
Banco. Esta distribuição segue a tendência dos anos anteriores.

As emissões de Âmbito 3, nas quais se incluem as atividades que não são da responsabilidade direta, nem de equipamentos geridos pelo Banco, mas que ocorrem ou são utilizadas indiretamente devido à sua atividade, atingiram um total de 8.124 t de CO<sub>2</sub>e no ano de 2017. Verifica-se que a deslocação dos Colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que, em 2017, contribuiu de uma forma mais significativa para as emissões deste âmbito (cerca de 80%).

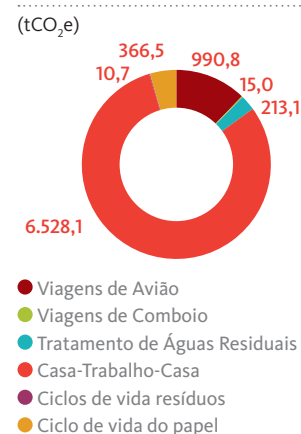
As emissões ocasionadas por viagens de negócio de avião são as que, logo de seguida, representam a maior parcela das emissões (12% do total). As viagens de comboio e o ciclo de vida dos resíduos são, por sua vez, as atividades cujas emissões têm menor relevância para as emissões globais de âmbito 3 do Banco Santander Totta. De realçar que o perfil de distribuição de emissões pelas atividades de âmbito 3 segue a tendência verificada nos anos anteriores.

Em 2017, o Santander Totta realizou novamente o questionário em relação à mobilidade dos Colaboradores do Banco, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 56%. As viagens pendulares que os Colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são ainda, na sua grande maioria, de automóvel (78,6%), sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (63,1%). A segunda opção dos Colaboradores é o comboio (6,4%), seguindo-se do metropolitano, com 4,1%. Verifica-se uma diminuição da utilização de

### ■ DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 1 DO SANTANDER TOTTA, POR ATIVIDADE, NO ANO 2017



### ■ DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 3 DO SANTANDER TOTTA, POR ATIVIDADE, NO ANO 2017



<sup>1</sup> Ver mais informações em [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)

transportes coletivos e um aumento do recurso a transporte individual face a 2016.

Numa perspetiva de análise da 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 em que, de um ano para o outro, ocorrem alterações organizacionais significativas, as quais se refletem nas emissões da empresa.

Verifica-se, assim, que a pegada de carbono individual de 2017 apresenta o menor valor dos últimos três anos, atingindo as 4,3 t CO<sub>2</sub>e/ Colaborador, revelando assim uma tendência de melhoria do desempenho ambiental.

## ■ Compromisso 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.

### Sensibilização de Colaboradores, Clientes e Sociedade

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 grupos de interesse sobre as boas práticas a adotar, em prol de um desenvolvimento sustentável.

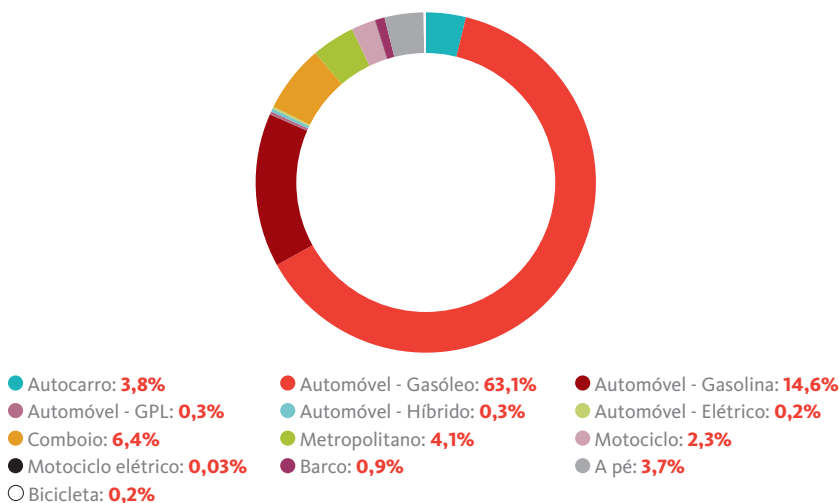
### Mobilidade dos Colaboradores

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.

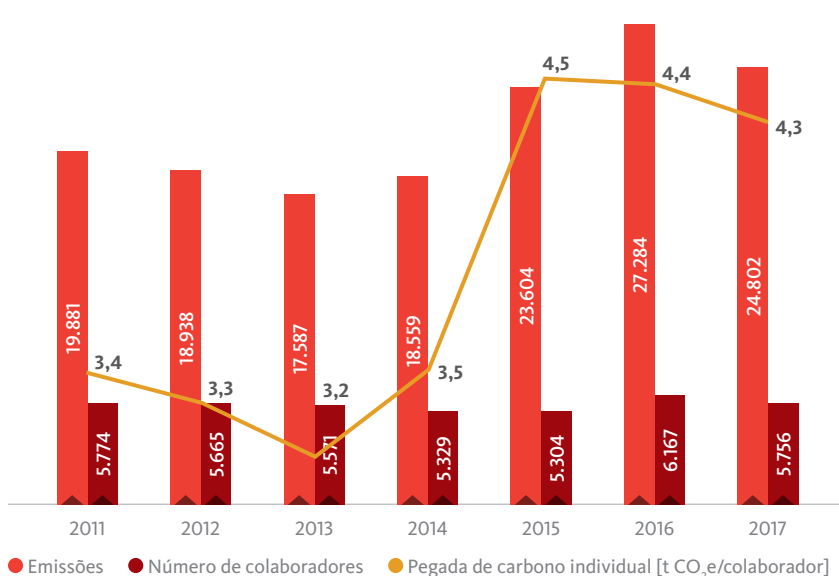
Em 2017, nas deslocações de serviço, foram percorridos 4.684 milhares de quilómetros com a frota de veículos do Banco e realizadas 974 viagens de comboio, todas elas nacionais. Foram realizadas 2.997 deslocações de avião, sendo que destas, 310 ocorrem em Portugal Continental, 308 entre Lisboa e Porto, 1 entre Faro e Porto e 1 entre Faro e Lisboa).

Verifica-se que a utilização dos transportes terrestres sofreu uma redução face a 2016, com maior acentuação no comboio (32%). Nas deslocações de serviço de avião, contudo, houve um aumento de 15% no número de viagens. De facto, a política de restrição da utilização das viagens de avião tem tido um resultado positivo, no entanto, em 2017, verificou-se um aumento significativo do recurso a este meio de transporte para as deslocações de Colaboradores.

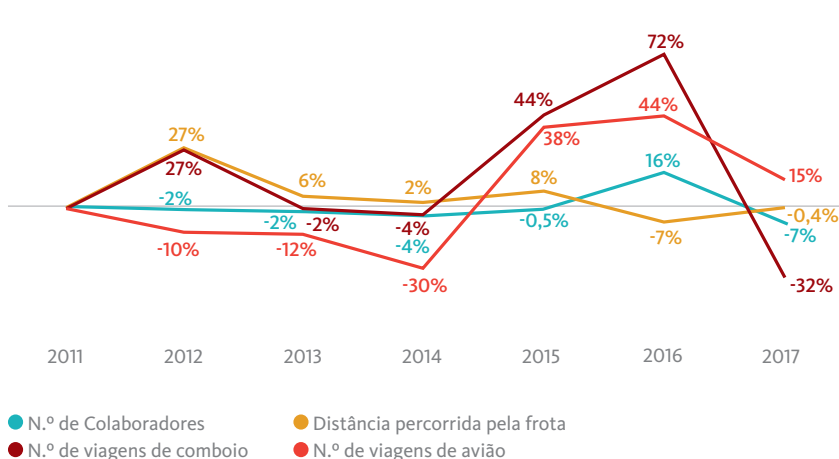
### ■ MEIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PELOS COLABORADORES DO SANTANDER TOTTA NAS VIAGENS PENDULARES NO ANO 2017



### ■ EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES GLOBAIS, NÚMERO DE COLABORADORES, E INDICADOR EMISSÕES POR COLABORADOR, DESDE 2011 ATÉ 2017



### ■ RELAÇÃO ENTRE A QUANTIDADE DE COLABORADORES, A DISTÂNCIA PERCORRIDA PELA FROTA AUTOMÓVEL E N.º DE VIAGENS DE COMBOIO E DE AVIÃO DESDE 2011 ATÉ 2017





## 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. É exemplo disso o incentivo ao recurso à telepresença e à videoconferência, que visam a redução das deslocações. No caso de a deslocação ser estritamente necessária, o Banco incentiva a utilização de um transporte público, em detrimento do transporte individual. Uma análise dos últimos anos mostra uma tendência geral de aumento do n.º de reuniões “virtuais” acompanhada de um decréscimo do n.º de deslocações de avião em Portugal Continental e entre Lisboa e Madrid (embora tenha apresentado oscilações pontuais). Contudo, neste último ano, o aumento de 1% de videoconferências e telepresenças face a 2016 não foi suficiente para contrariar o aumento do recurso a viagens de avião nacionais (no Continente) e entre Lisboa e Madrid.

## Envolvimento de Fornecedores

A responsabilidade ambiental é extensível aos mais de 2.300 Fornecedores do Banco e está integrada no modelo de homologação.

## ■ Iniciativas de promoção de boas práticas ambientais

### Hora do Planeta 2017

Em 2017, a “Hora do Planeta” foi assinalada a 25 de Março e mais de 178 países manifestaram o seu apoio a esta causa, apagando as luzes em mais de 8.000 cidades.

Em Portugal, o Santander Totta associou-se, mais uma vez a esta iniciativa ambiental de sensibilização, ao apagar as luzes do Centro Santander Totta, em Lisboa e do edifício da Fonte da Moura, no Porto. A nível global, o Grupo Santander também participou, deixando às escuras os edifícios centrais da maior parte dos países em que o Grupo está presente.

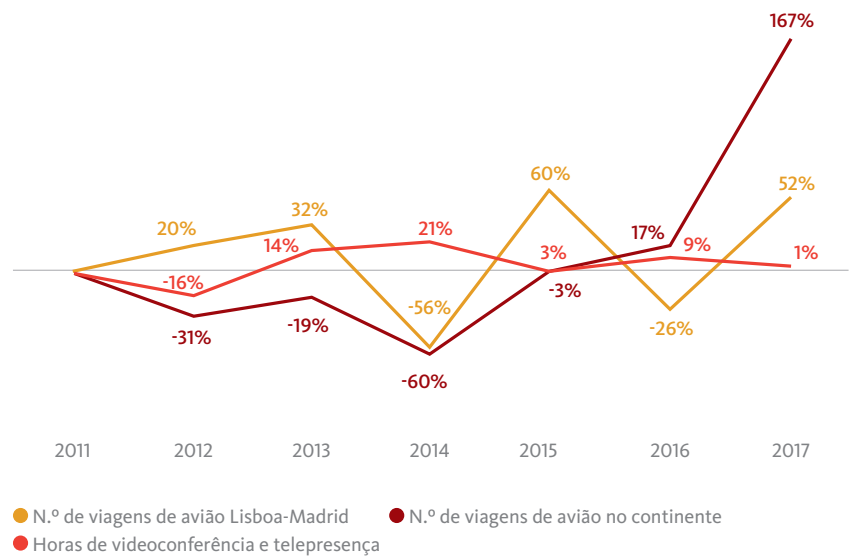
A “Hora do Planeta” é uma iniciativa promovida anualmente pelo WWF (*World Wide Fund*), com o objetivo de promover uma maior consciência da necessidade de sermos mais eficientes e autossuficientes em termos de consumo energético, favorecendo a utilização de energias limpas para reduzir as emissões de CO2 do planeta.

### Lisbon Week

Numa iniciativa integrada na 4ª edição da *LisbonWeek*, o Santander Totta apoiou um projeto educativo ambiental, cujo objetivo foi sensibilizar para a redução do consumo de plástico e incentivar a reciclagem e transformação destes resíduos.

Esta ação de sensibilização envolveu 2.000 alunos de escolas públicas e privadas da zona do Lumiar,

## ■ 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 DESDE 2011 ATÉ 2017



com idades entre os 6 e os 12 anos. Os alunos e respetivas famílias recolheram plásticos na Praia de Algés e esses materiais foram posteriormente transformados em peças de arte e expostos durante a 4ª edição da *LisbonWeek*, uma iniciativa cultural que apresenta várias propostas e experiências para viver e redescobrir diferentes bairros da cidade de Lisboa.

### Mini-bus Santander

Em 2017, o Santander Totta disponibilizou um mini-bus para transportar os seus Colaboradores desde a estação de comboio de Sete Rios até ao Centro Santander Totta, com vista à promoção da utilização de transportes coletivos nas deslocações diárias dos Colaboradores.

Considerando o universo de Colaboradores do Centro Santander Totta, verifica-se que 80% dos utilizadores desta iniciativa utilizam o comboio nas suas deslocações diárias. Embora em menor número, também se verifica que há utilizadores do mini-bus que se deslocam por outros meios de transporte (autocarro – 6%, automóvel – 8%, e metropolitano – 4%) até Sete Rios.

Os resultados mostram um aumento do número de utilizadores do comboio Fertagus em cerca de 1% face ao ano anterior, evidenciando uma influência positiva da iniciativa nas deslocações pendulares.

### GREEN FEST

Em 2017, o Santander Totta esteve, mais uma vez, presente no *Green Fest*, o maior festival de sustentabilidade do país. Os Colaboradores e os Clientes do Banco usufruíram de entrada gratuita, mediante a apresentação de qualquer cartão Santander Totta. Além disso, o Banco patrocinou um dos espaços onde decorreram as atividades. O programa desta edição do *Green Fest* foi concebido para famílias e empresas, a fim de promover as melhores práticas de sustentabilidade em casa e no trabalho, através de uma grande diversidade de conferências, *workshops*, debates, palestras, oficinas, concertos, exposições e atividades lúdicas e de lazer.

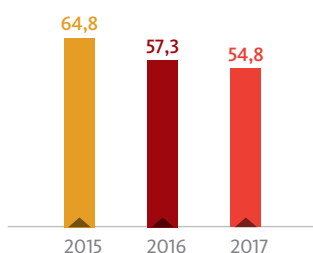
# Fornecedores



O Banco estabelece medidas baseadas em critérios éticos, sociais e ambientais que asseguram a sustentabilidade a longo prazo da cadeia de fornecedores.

## VOLUME TOTAL DE NEGÓCIOS

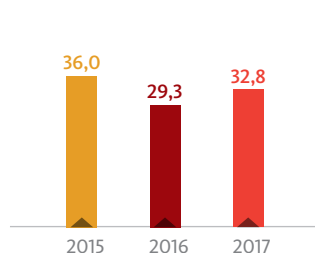
(MM€)



O Banco Santander Totta desenvolve a sua função de compras, desde 2010, através da Aquanima, uma sociedade detida a 100% pelo Grupo Santander que, sendo um dos Centros de Serviços Globais do Grupo, torna mais eficiente a função de gestão dos custos, especializando e automatizando os principais processos operativos. Conta com 325 Colaboradores, está presente em 10 países.

## VOLUME NEGOCIADO ONLINE

(MM€)

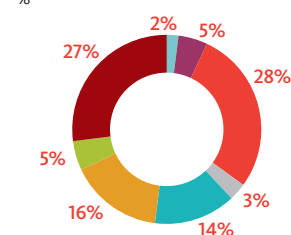


Do volume total de encomendas, **54,8** milhões de euros foram negociados pela Aquanima, o que corresponde a **103** operações. O volume de negociações online atingiu o valor de **32,9** milhões de euros, o que corresponde a **46** operações.

A repartição do volume de encomendas pelas várias categorias de compra, geridas de acordo com o modelo corporativo, em CMU (*Cost Management Unit*), foi a indicada no gráfico.

## CATEGORIAS DE COMPRAS

%



- Custos de assessoria
- Despesas de pessoal
- Gastos descentralizados
- Despesas institucionais
- Imóveis
- Operações
- Publicidade e marketing
- Tecnologia

## A Sustentabilidade na cadeia de fornecedores

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

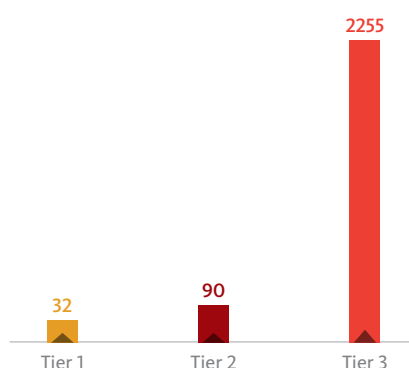
Ao longo de 2017, O Santander Totta deu continuidade à aplicação da Política de Homologação de Fornecedores na vertente baseada na segmentação dos mesmos de acordo com o seu volume de faturação e âmbito geográfico.

Estabilizou-se o processo de homologação de Fornecedores na vertente referente à dimensão da criticidade do serviço, classificando os Fornecedores entre não críticos e críticos, determinando, no caso dos últimos, o respetivo grau de criticidade, em função dos critérios de criticidade que o serviço a prestar cumpre e determinando, nos casos em que estas se aplicam, quais as medidas de mitigação do risco a aplicar.

Importa salientar que os requisitos para homologação como fornecedor do Banco integram também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente, através da entrega de

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

## 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

## No âmbito do Pacto Global das Nações Unidas 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.



O Santander Totta, certificado como Empresa Familiarmente Responsável pela *Fundación Mês família*, reconhece a importância da adoção de medidas de conciliação da vida pessoal e profissional dos seus Colaboradores, pelo que recomenda também aos seus Fornecedores a implementação de medidas desta natureza. Todos estes requisitos fazem parte dos processos negociais desenvolvidos pela Aquanima.

### Modelo de Controlo GIG (Gestão Integral do Gasto)

O Modelo de Controlo GIG consiste numa ferramenta Global, baseada em indicadores trimestrais, que verifica se as Políticas e Procedimentos Globais, referentes ao ciclo de gestão dos gastos e investimentos, estão a ser aplicados de forma correta a nível local. Tem como principais finalidades elevar o “ambiente de controlo” sobre os processos de GIG em todas as geografias, atendendo aos requerimentos da Auditoria Interna do Grupo:

- assegurar a correta gestão e controlo dos Fornecedores e dos processos de compras num momento de especial atenção do Grupo com terceiros, e
- detetar possíveis melhorias nos processos GIG, homogeneizando critérios para que sejam mais eficientes.

O Modelo demonstrou, genericamente, um alto grau de cumprimento em todos os seus indicadores, ao longo de 2017.

Em 2017, realizaram-se 192 processos de negociação, dos quais resultou um total de 162 Fornecedores adjudicatários, sendo que, destes, aproximadamente 92,0% 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, 20,59% são Fornecedores analisados pela primeira vez pelo processo de homologação, tendo em conta critérios de sustentabilidade.

“

Em 2017 foi implementado o Canal de Denúncias para Fornecedores, através do qual, de forma confidencial, todos os Fornecedores poderão comunicar atos presumivelmente ilícitos ou condutas de Colaboradores do Banco que considerem inapropriadas, segundo os critérios que se estabelecem no Código Geral de Conduta do Grupo.

”



**92%**  
fornecedores locais

Empresas que operam no mesmo âmbito geográfico no qual é realizada a compra, o serviço e a faturação.



### Política de homologação de fornecedores

Dentro do processo de homologação de fornecedores, o **fornecedor é avaliado positivamente** se:



**Aderiu ao Pacto Mundial** ou conta com princípios próprios em questões éticas, sociais e ambientais.



Dispõe de **parâmetros, políticas, procedimentos, certificações, registos e/ou diferentes iniciativas em questões ambientais e sociais** (sistema de gestão ambiental interno. Indicadores de desempenho ambiental, campanhas de sensibilização ambiental, programas de reciclagem, diversidade, medidas para promover a conciliação da vida familiar e profissional, filantropia, etc.)



Além disso, após a implementação do **Quadro Corporativo de Externalização de Acordos com Terceiros e Controlo de Fornecedores em 2015, e posterior revisão em 2017, estão cobertos os riscos inerentes à atividade a ser desenvolvidas pelos fornecedores**, os quais são avaliados pela homologação da dimensão de criticidade do serviço.

# Informação Complementar

Este é o décimo terceiro Relatório de Sustentabilidade do Santander Totta. Esta publicação pretende dar a conhecer os compromissos do Banco em matéria de Sustentabilidade, no que respeita aos pilares económico, ambiental e social. A informação apresentada na presente publicação pode ser complementada no site santandertotta.pt bem como no site corporativo em santander.com.

## Período de reporte e âmbito

O presente relatório consolida e agrega a informação não financeira relativa às filiais da Santander Totta SGPS onde se inclui o Banco Santander Totta e a Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros SA. O Relatório diz respeito ao ano de 2017 (1 de janeiro a 31 de dezembro) abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores.

No dia 27 de dezembro de 2017, foi concluído o processo de aquisição e de fusão simplificada por incorporação do Banco Popular Portugal, no Banco Santander Totta. Com a concretização da fusão, o Banco Popular Portugal deixa de existir enquanto entidade jurídica, sendo todos os seus direitos e obrigações transferidos para o Banco Santander Totta.

Relativamente aos dados de informação financeira, Clientes e Colaboradores do ano de 2017, os mesmos refletem a fusão, sendo referido sempre que os elementos do Banco Popular não sejam considerados.

## Global Reporting Initiative (GRI)

O Santander elaborou o Relatório de Sustentabilidade de 2017 de acordo com os GRI Standards, para a opção “De Acordo – Essencial”.

## Decreto-Lei n.º 89/2017

Com o presente Relatório, o Santander pretende responder aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017, publicado a 28 de julho de 2017.

## Notas Metodológicas – Emissões

Em seguida, são apresentados os critérios adotados para a medição de dados e indicadores.

## Consumo direto de energia

Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ, foi utilizada a seguinte fórmula: Consumo de combustível (l) \* PCI<sub>x</sub> \* Densidade<sub>x</sub> / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

Fatores de conversão	Fonte	
PCI gasóleo	42,6 GJ/t	NIR <sup>1</sup> 1990-2015, 2017
Densidade do gasóleo	0,7475 kg/l	APA
PCI do Gás Natural	0,03844 GJ/m <sup>3</sup> N	APA

## Consumo de eletricidade

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ, foi utilizado o fator de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ<sup>2</sup>.

## Consumo de eletricidade por fonte de energia primária

Dada a falta de informação disponível relativamente aos anos 2016 e 2017 no site da ERSE, a entidade reguladora dos serviços energéticos, os fatores de emissão (FE) foram obtidos de acordo com os dados divulgados pelos próprios comercializadores. Estes valores dizem respeito ao ano de 2017 para todos os comercializadores, exceto para a EDP Comercial Empresas, cujo fator de emissão disponível corresponde a 2016. A desagregação por fonte de energia primária também foi obtida a partir dos dados divulgados pelos próprios comercializadores, dizendo respeito a 2017 em todos os comercializadores.

Origem Energia	Endesa 2017 %	EDP Comercial 2017 %	EDA 2017 %	EEM 2017 %
Carvão	37,3	16,3	-	-
Diesel	-	-	63,2	54,7
Hídrica	12,6	7,60	3,7	8,9
Eólica	7,3	46,9	7,8	9,7
Geotérmica	-	-	24,1	-
Gás Natural	22,9	9,5	-	17,4
Outras Renováveis	5,7	8,9	1,2	3,9
Outras	14,2 <sup>(1)</sup>	10,9 <sup>(2)</sup>	-	5,5 <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> RSU – 0,30%; Cogeração Fóssil – 8,49%; Nuclear – 5,42%.

<sup>(2)</sup> RSU – 0,8%; Cogeração Fóssil – 7,9%; Nuclear – 2,2%.

<sup>(3)</sup> RSU – 5,5%

## 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)<sub>x</sub>
- Emissão = Viagem (km)<sub>x</sub> \* FE<sub>x</sub>
- Emissão Avião = Viagem (Km)<sub>x</sub> \* FE<sub>x</sub> \* Fator Descolagem \* RFI<sup>3</sup>

A tabela da página seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2017.

<sup>1</sup> NIR – National Inventory Report

<sup>2</sup> Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

<sup>3</sup> RFI – Radio Frequency Interference

Fatores de emissão	Unidade	Fonte	
FE Gasóleo	74,1 kg CO <sub>2</sub> e/GJ	NIR 1990-2015, 2017	
FE Gasolina	69,3 kg CO <sub>2</sub> e/GJ	NIR 1990-2015, 2017	
FE Eletricidade	0,480 kg CO <sub>2</sub> /kWh	Endesa, ano 2017	
	0,101 kg CO <sub>2</sub> /kWh	EDP Comercial Empresas, ano 2016	
	0,489 t CO <sub>2</sub> /GWh	EDA, ano 2017	
	0,463 t CO <sub>2</sub> /GWh	EEM, ano 2017	
FE Avião	<b>Voo Doméstico</b>		
	0,1297 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Emissões por passageiro – PGEE WRI/WBCSD e metodologia do departamento governamental do Reino Unido – DEFRA 2015	
	<b>Voo Curto Curso</b>		
	0,0781 kg CO <sub>2</sub> e/pkm		
<b>Voo Longo Curso</b>			
	0,0957 kg CO <sub>2</sub> e/pkm		
RFI	1,9	DEFRA/IPCC 1999	
Fator de descolagem	109%		
FE Automóvel	<b>Passageiros – Gasóleo</b>		
	0,186 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	NIR 1990-2015, 2017	
	<b>Passageiros – Gasolina</b>		
	0,177 kg CO <sub>2</sub> e/vkm		
	<b>Passageiros – GPL</b>		
	0,162 kg CO <sub>2</sub> e/vkm		
<b>Passageiros – elétrico</b>			
	0,025 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	EDP SU, ano 2016 Marca automóvel do segmento (para obter o consumo)	
	0,092 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	Marca automóvel do segmento	
FE Motociclo elétrico	0,019 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	EDP SU, ano 2016 Marca do segmento (para obter o consumo)	
FE Motociclo	0,106 kg CO <sub>2</sub> e/vkm	NIR 1990-2015, 2017	
FE Autocarro Carris	0,0872 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Autocarro STCP	1,42 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	STCP, Relatório de Sustentabilidade 2011	
FE Metro Lisboa	0,046 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Metro Porto	0,040 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2015	
FE CP	0,027 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	CP, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Fertagus	0,021 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Fertagus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014	
FE Barco	0,19 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Pé/ bicicleta	0 kg CO <sub>2</sub> e/pkm	-	

## Notas GRI

### 302-1

#### Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária

Assumiu-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	4.684.166	km	11.691	
Consumo gasóleo dos geradores	2.390	l	85	GJ
Consumo de gasóleo total	-	-	11.777	
Consumo de gás natural	6.951	m <sup>3</sup>	267	

### 302-2

#### Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ, foi utilizado o fator de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ<sup>4</sup>.

A desagregação por fonte de energia primária foi estipulada com base nos dados divulgados pelos próprios comercializadores de energia elétrica, relativamente ao ano de 2017.

<sup>4</sup> Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

Fonte Energia Primária	ENDESA 2017		EDP Comercial Empresas 2017		EDA 2017		EEM 2017	
	Mix Energético	GJ	Mix Energético	GJ	Mix Energético	GJ	Mix Energético	GJ
Carvão	37,3	10.735.191	16,3	137	0,0	-	0,0	-
Diesel	0,0	-	0,0	-	63,2	2.919	54,7	2.275
Hídrica	12,6	3.624.421	7,6	64	3,7	171	8,9	370
Eólica	7,3	2.094.110	46,9	393	7,8	360	9,7	403
Geotérmica	0,0	-	0,0	-	24,1	1.113	0,0	-
Gás Natural	22,9	6.587.242	9,5	80	0,0	-	17,4	724
Outras Renováveis	5,7	1.636.743	8,9	75	1,2	55	3,9	162
Outras	14,2 <sup>(1)</sup>	4.087.542	10,9 <sup>(2)</sup>	91	0,0	-	5,5 <sup>(3)</sup>	229
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>28.765.248</b>	<b>100</b>	<b>840</b>	<b>100</b>	<b>4.618</b>	<b>100</b>	<b>4.164</b>

<sup>(1)</sup> RSU – 0,30%; Cogeração Fóssil – 8,49%; Nuclear – 5,42%. <sup>(2)</sup> RSU – 0,8%; Cogeração Fóssil – 7,9%; Nuclear – 2,2%. <sup>(3)</sup> RSU – 5,5%

# Tabela de correspondência do relatório com os requisitos do DL 89/2017

Requisito	Resposta	
<b>MODELO EMPRESARIAL</b>		
DL 89/2017 – Artº 3º (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º-G do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a)		
Modelo empresarial da empresa	RS 17 – Capítulo Santander, um Banco Responsável e Sustentável	Pág. 2 e 3
	RS 17 – Capítulo Mensagem do Presidente	Pág. 8 a 11
	RS 17 – Capítulo Governo Corporativo	Pág. 12 a 14
	RC 2017 – Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Informacao-Financeira.html">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Informacao-Financeira.html</a>	Pág. 30 a 36
<b>DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO</b>		
DL 89/2017 – Artº 4º (Remetido para o Artº 245.º N.º 1 r) e N.º 2 do CVM) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 20 (1)(g)		
Política de Diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RS 17 – Capítulo Governo Corporativo – Diversidade nos órgãos de governo	Pág. 13
<b>Questões ambientais</b>		
DL 89/2017 – Nº 2 do Artº 3º (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	RS 17 – Capítulo Governo para a Sustentabilidade – Políticas de Sustentabilidade	Pág. 14
	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas	Pág. 58 a 65
	Políticas de Sustentabilidade: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/PoliticadeSustentabilidade">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/PoliticadeSustentabilidade</a>	
	Política de Alterações Climáticas: <a href="https://www.santander.com/csgs/Satellite?appID=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027221&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview">https://www.santander.com/csgs/Satellite?appID=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027221&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview</a>	
Resultados da aplicação das Políticas	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas – Objetivos plano 16/18	Pág. 58
	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas – Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág. 61-65
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas – Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) do Financial Stability Board (FSB)	Pág. 59
	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas – Climate Finance	Pág. 59
	RS 17 – Capítulo Gestão de riscos – Riscos sociais, ambientais e reputacionais	Pág. 19
Indicadores-chave de desempenho	RS 17 – Capítulo Gestão de riscos – Riscos de alterações climáticas	Pág. 19
	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas – Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág. 61-65
	RS 17 – Capítulo Meio ambiente e alterações climáticas – Objetivos plano 16/18	Pág. 58
<b>QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES</b>		
DL 89/2017 – Nº 2 do Artº 3º (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	RS 2017 – Capítulo Colaboradores	Pág. 24 a 29
	RS 2017 – Capítulo Gestão de riscos – Código de Conduta	Pág. 18
	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf</a>	
	Código de Conduta na relação com os clientes: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Codigocondutarelacaoclientes_vf.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Codigocondutarelacaoclientes_vf.pdf</a>	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf</a>	
	Política de Voluntariado: <a href="https://www.santander.com/csgs/Satellite?appID=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027135&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview">https://www.santander.com/csgs/Satellite?appID=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027135&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview</a>	
Resultados da aplicação das Políticas	RS 2017 – Capítulo Colaboradores – Resultados Questionário Compromisso	Pág. 29
	RS 2017 – Capítulo Colaboradores – Tabelas	Pág. 24 a 29
	RS 2017 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág. 78 e 79
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RS 17 – Capítulo Gestão de riscos – Código de Conduta	Pág. 18
Indicadores-chave de desempenho	RS 17 – Capítulo Colaboradores – Resultados Questionário Compromisso	Pág. 29
	RS 17 – Capítulo Colaboradores – Tabelas	Pág. 24 a 29
	RS 17 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág. 78 e 79

Requisito	Resposta	
<b>IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>		
Nº 2 do Artº 3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RS 2017 – Capítulo Colaboradores – Diversidade e inclusão	Pág. 27
	RS 2017 – Capítulo Governo Corporativo – Diversidade nos órgãos de governo	Pág. 13
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao_Ponto6.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao_Ponto6.pdf</a>	
	“Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf</a> <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/BancoSantanderTotta_OrgaosSociais2016-2018.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/BancoSantanderTotta_OrgaosSociais2016-2018.pdf</a> ”	
Resultados da aplicação das Políticas	RS 2017 – Capítulo Colaboradores – Tabelas RS 2017 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág. 24 a 29 Pág. 78 e 79
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RS 2017 – Capítulo Gestão de riscos – Código de Conduta	Pág. 18
Indicadores-chave de desempenho	RS 2017 – Capítulo Colaboradores – Tabelas RS 2017 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág. 24 a 29 Pág. 78 e 79
<b>Respeito dos Direitos Humanos</b>		
Nº 2 do Artº 3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: <a href="https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/pt_PT/Corporativo/Sustentabilidade/O-Santander-e-a-sustentabilidade/Policies-Disponivel-so-em-ingl%C3%AAs.html?cidSel=1278689256412">https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/pt_PT/Corporativo/Sustentabilidade/O-Santander-e-a-sustentabilidade/Policies-Disponivel-so-em-ingl%C3%AAs.html?cidSel=1278689256412</a>	
	Política Corporativa de Homologação de Fornecedores Políticas de Sustentabilidade: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/PoliticadeSustentabilidade">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/PoliticadeSustentabilidade</a>	
Resultados da aplicação das Políticas	RS 2017 – Capítulo Fornecedores – A Sustentabilidade na cadeia de fornecedores	Pág. 66 e 67
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RS 2017 – Capítulo Gestão de riscos – Código de Conduta	Pág. 18
Indicadores-chave de desempenho	RS 2017 – Capítulo Fornecedores – A Sustentabilidade na cadeia de fornecedores	Pág. 66 e 67
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO</b>		
Nº 2 do Artº 3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RS 2017 – Capítulo Gestão de riscos – Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág. 21
	Procedimento de due diligence na contratação de serviços externos Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf</a>	
Resultados da aplicação das Políticas	RS 2017 – Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág. 75
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RS 2017 – Capítulo Gestão de riscos – Código de Conduta	Pág. 18
	RS 2017 – Capítulo Gestão de riscos – Programa da Prevenção da Corrupção	Pág. 21
Indicadores-chave de desempenho	RS 2017 – Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág. 75

## Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial

### ■ GRI 102 – CONTEUDOS GERAIS

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
102-1	Nome da organização	Pág. 87		
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 2, 3, 30 a 36		
102-3	Localização da sede	Pág. 87		
102-4	Localização das operações	Pág. 2		
102-5	Propriedade e natureza legal	Pág. 87		
102-6	Mercados servidos	Pág. 2		
102-7	Dimensão da organização	Pág. 2		
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	Pág. 23 a 29	6	8
102-9	Cadeia de Fornecedores	Pág. 66 a 67		
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de Fornecedores	Pág. 66 a 67		
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	Pág. 18 a 21		
102-12	Iniciativas externas	Pág. 15		
102-13	Membro de Associações	Pág. 15		
<b>ESTRATÉGIA</b>				
102-14	Mensagem do Presidente	Pág. 8 a 11		
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 12 a 14; Pág. 18 a 21		
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
102-16	Valores, princípios, <i>standards</i> e normas de conduta	Pág. 18 a 21	10	16
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Pág. 18 a 21	10	16
<b>GOVERNANCE</b>				
102-18	Estrutura de <i>governance</i>	Pág. 12 a 14		
102-19	Delegação de autoridade	Pág. 12 a 14; Pág. 18 a 21		
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	Pág. 12 a 14; Pág. 18 a 21		
102-21	Consulta a grupos de interesse sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	Pág. 15 e 17		
102-22	Composição do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos seus <i>comitês</i>	Pág. 12 a 14		
102-23	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	Pág. 12		
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de <i>governance</i>	<a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Governo_Societario_Actualizado_Fevereiro_2018.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Governo_Societario_Actualizado_Fevereiro_2018.pdf</a>		
102-25	Conflitos de interesse	<a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Governo_Societario_Actualizado_Fevereiro_2018.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Governo_Societario_Actualizado_Fevereiro_2018.pdf</a>		
102-26	Funções do mais alto órgão de <i>governance</i> na definição de objetivos, valores e estratégia	Pág. 12 e 13		
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de <i>governance</i>	<a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao_Ponto6.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao_Ponto6.pdf</a>		
102-28	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de <i>governance</i>	Com uma periodicidade anual e sem prejuízo da avaliação por circunstâncias supervenientes, a entidade levará a cabo a avaliação anual de quem exerce cargos e funções sujeitos a avaliação.		
102-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	Pág. 18 a 21		
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	Pág. 18 a 21		
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	Pág. 18 a 21		
102-32	Papel do mais alto órgão de <i>governance</i> no Relatório de Sustentabilidade	O Relatório de Sustentabilidade é elaborado pelo Gabinete de Sustentabilidade em coordenação com as diversas áreas do Banco e foi aprovado pelo Conselho de Administração na sessão de 24/04/2018.		



Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
102-35	Políticas de remuneração	A atual normativa, nomeadamente a CRD IV – Diretiva Requisitos de Fundos Próprios, 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 sector. Nos termos da Política, o Grupo Santander adota práticas remuneratórias consistentes que cumprem com os normativos aplicáveis nas jurisdições onde desenvolve a sua atividade. A retribuição é definida para promover uma cultura de elevado desempenho, na qual as pessoas são premiadas e reconhecidas pelo seu desempenho, competência e pelo impacto que têm no sucesso do grupo e/ou das suas filiais. As práticas remuneratórias do Grupo Santander deverão sempre ser alinhadas com os interesses dos seus Acionistas, Colaboradores, Clientes e da Sociedade e, em particular, promover as boas condutas. O Grupo Santander assegura, através da Política, que as Políticas de retribuição promovam e sejam coerentes com uma sólida e eficaz gestão de riscos e com a manutenção de uma base sólida de capital.		
102-36	Processo para determinar a remuneração	<a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf</a>		
102-37	Envolvimento de <i>stakeholders</i> na remuneração	ver 102-35		
102-38	Rácio da remuneração anual total	Informação confidencial		
102-39	Aumento percentual da remuneração anual total	Informação confidencial		
<b>ENVOLVIMENTO COM GRUPOS DE INTERESSE</b>				
102-40	Lista dos grupos de grupos de interesse	Pág. 15		
102-41	Acordos coletivos de trabalho	96,9% dos Colaboradores do Santander Totta são sindicalizados (não inclui Popular).	3	8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	Pág. 15		
102-43	Abordagem de envolvimento com grupos de interesse	Pág. 15		
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos grupos de interesse	Pág. 15 e 17		
<b>PRÁTICA DE REPORTE</b>				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O Relatório de Contas e o Relatório de Sustentabilidade do Santander Totta SGPS têm o mesmo âmbito, no que se refere às entidades nele integradas.		
102-46	Definição do conteúdo do Relatório e dos limites dos tópicos	Pág. 17; Pág. 68		
102-47	Lista dos tópicos materiais	Pág. 17; Pág. 68		
102-48	Reformulação de informação	Pág. 17; Pág. 68		
102-49	Alterações no Relatório	Pág. 17; Pág. 68		
102-50	Período de reporte	O Relatório refere-se ao ano de 2017.		
102-51	Data do relatório mais recente	O Relatório de Sustentabilidade mais recente refere-se ao ano de 2016.		
102-52	Ciclo de relatórios	O Santander Totta publica o Relatório de Sustentabilidade anualmente.		
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	Pág. 87		
102-54	Opção “de acordo” com os GRI Standards	Pág. 68		
102-55	Índice de conteúdo GRI	Pág. 72 a 84		
102-56	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.		

Legenda:  
Princípios UNGC – United Nations Global Compact  
ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

■ CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS</b>					
<b>GRI 201 - Desempenho Económico</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Pág. 2 e 3		
	103-3	Evolução da forma de gestão	Pág. 2 e 3		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído		2017		
		1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)	897,3		2
		Dividendos (milhões de euros)	242,0		5
		Custo com o pessoal (milhões de euros)	311,2		7
		Gastos gerais (milhões de euros)	179,1		8
		Impostos (milhões de euros)	157,5		
		Investimento em responsabilidade social corporativa (milhões de euros)	7,5		9
		2. Produto bancário (milhões de euros)	1 147,7		
		3. Valor económico retido (milhões de euros) (2-1)	250,4		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	Pág. 19, 58 e 65			13
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Informação que consta do Relatório e Contas disponível em <a href="http://santandertotta.pt">santandertotta.pt</a>			
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.			
<b>GRI 202 - Presença no Mercado</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
202-1	Rácio entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local	O rácio regista o valor de 2,15 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 1.200 euros e o salário mínimo em 2017 está fixado em 557 euros.		6	1 5 8
202-2	Proporção de colaboradores para cargos sénior contratados na comunidade local	Todos os membros da Comissão Executiva são portugueses.		6	8
<b>GRI 203 - Impactos Económicos Indiretos</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Pág. 40 a 57			2 5 7 9 11
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Pág. 40 a 57			1 2 3 8 10 17

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 204 - Práticas de Compra</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	Pág. 67		12
<b>GRI 205 - Anticorrupção</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dispõe de: 1. Programa da Prevenção da Corrupção, 2. Procedimento de <i>due diligence</i> na contratação de serviços externos, 3. Código Geral de Conduta.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
205-1	Operações avaliadas quanto ao risco de corrupção	Relatório de Sustentabilidade do Grupo Santander disponível em <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>		10
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Realizadas ações de formação relativas à Prevenção da Corrupção, em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.	10	16
205-3	Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas	Não foram registados casos de corrupção.	10	16
<b>GRI 206 - Concorrência Desleal</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No exercício da sua atividade, as Instituições do Grupo procedem em estrita conformidade com os princípios e regras da livre e leal concorrência.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
206-1	Ações jurídicas por práticas de concorrência desleal, <i>anti-trust</i> e monopólio	Existe um processo administrativo, aberto em 2012, no qual o Banco é visado por alegadas condutas anticoncorrenciais. Uma vez decidido, será suscetível de impugnação judicial.		
<b>GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS</b>				
<b>GRI 301 - Materiais</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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 ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Meio Ambiente e Alterações Climáticas.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	Pág. 61 a 62		7 e 8
301-2	Materiais usados provenientes de reciclagem	Utilizado 100% de papel certificado mas não reciclado.	8	8 12

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 301 - Energia</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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 ecoeficiência 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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 61	7 8 12 13
	302-2	Consumo de energia fora da organização	Informação não disponível	7 8 12 13
	302-3	Intensidade energética	Pág. 61 a 65	7 8 12 13
	302-4	Redução do consumo de energia	Pág. 58, 60 e 61	7 8 12 13
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	7 8 12 13
<b>GRI 303 - Água</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta monitoriza e tem investido na melhoria dos processos operativos internos com o objetivo 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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
	303-1	Captação de água por fonte	Pág. 61	7 e 8 6
	303-2	Recursos de água afetados significativamente pela captação de água	Não se aplica devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	8 6
	303-3	Água reciclada e reutilizada	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	8 6 8 12
<b>GRI 304 - Biodiversidade</b>				
	304-1	Instalações operacionais (próprias, arrendadas ou geridas) nas áreas adjacentes a áreas protegidas e áreas com alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas	Não material	8 6 14 15
	304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	Não material	8 6 14 15
	304-3	Habitats protegidos ou recuperados	Não material	8 6 14 15
	304-4	Espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN ( <i>International Union for Conservation of Nature</i> ) e em listas de espécies de conservação nacional, cujos habitats se encontram em áreas afetadas pelas operações da empresa	Não material	8 6 14 15

**GRI 305 - Emissões**

Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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 ecoeficiência 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.		
103-3	Evolução da forma de gestão			
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)		Pág. 58 e 63	7 e 8
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Pág. 58 e 63	7 e 8	3 12 13 14 15
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	Pág. 63	7 e 8	3 12 13 14 15
305-4	Intensidade das emissões de GEE	Pág. 58 e 63	8	13 14 15
305-5	Redução de emissões de GEE	Pág. 58 e 63	8 e 9	13 14 15
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada do ozono	Pág. 63	7 e 8	3 12 13
305-7	Óxidos de azoto (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	7 e 8	3 12 13 14 15

**GRI 306 - Resíduos e Efluentes**

Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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 ecoeficiência 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.		
103-3	Evolução da forma de gestão			
306-1	Descargas de água por qualidade e por destino		Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	8
306-2	Resíduos por tipo e por destino	Pág. 62 e 63	8	3 6 12
306-3	Derrames significativos	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	8	3 6 12 14 15
306-4	Transporte de resíduos perigosos	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.		3 12
306-5	Recursos hídricos afetados por descargas e/ou escoamentos	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo.	8	6 15

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 307 - Compliance Ambiental</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
307-1	Não conformidade com as leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental.	8	16
<b>GRI 308 - Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
308-1	Novos Fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 66 e 67	8	
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	Pág. 66 e 67	8	
<b>GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS</b>				
<b>GRI 401 - Emprego</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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, no 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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
401-1	Novas contratações e rotatividade de Colaboradores	Pág. 26	6	4 5 8
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime <i>full-time</i> que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em <i>part-time</i>	São assegurados os mesmos benefícios aos Colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos Colaboradores a tempo inteiro.		8
401-3	Licença parental	Em 2017, verifica-se que 100% dos Colaboradores do sexo masculino e 100% dos Colaboradores do sexo feminino retornaram após licença de parentalidade.	6	5 8

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 402 - Relações Laborais</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
402-1	Períodos mínimos de aviso relativos a mudanças operacionais	O Banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT (Autoridade para as Condições do Trabalho). Em algumas situações o Santander Totta acordou com os Colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei face a disponibilidade do próprio.		3	8
<b>GRI 403 - Saúde e Segurança Ocupacional</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
403-2	Tipos e taxas de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	Pág. 28			3 8
403-3	Colaboradores com elevada incidência ou risco de doenças relacionadas o trabalho	Tendo em consideração a atividade bancária, não se identificam funções com risco elevado para a saúde.			3 8
403-4	Temas de saúde e segurança abrangidos 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 bateria de exames para além do exigido no quadro legal. No âmbito do Acordo Coletivo Trabalho do setor bancário, os colaboradores estão abrangidos pelos Serviços de Assistência Médica do Sindicato (SAMS).			8
<b>GRI 404 - Formação e Educação</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto empresa com a certificação de Empresa 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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
404-1	Médias de horas de formação por ano e por Colaborador	Pág. 25		6	4 5 8
404-2	Programas de melhoria de competências dos Colaboradores e programas de apoio à transição	Pág. 25			8
404-3	Porcentagem de Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Todos os Colaboradores recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.		6	5 8

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
405-1	Diversidade dos órgãos de governança e dos colaboradores	Pág. 12, 13 e 27	6	5 8
405-2	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem	Informação confidencial	6	5 8 10
<b>GRI 406 - Não Discriminação</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversos Marcos, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, Códigos de Conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
406-1	Casos de discriminação e medidas tomadas	Não se verificaram casos de discriminação em 2017.	6	5 8 16
<b>GRI 407 - Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</b>				
407-1	Operações e Fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Não material	3	8
<b>GRI 408 - Trabalho Infantil</b>				
408-1	Operações e Fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil	Não material	5	8 16
<b>GRI 409 - Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</b>				
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não material	4	8
<b>GRI 410 - Práticas de Segurança</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
410-1	Formação do pessoal de segurança em políticas e procedimentos de Direitos Humanos	Os fornecedores de segurança seguem os requisitos de homologação de fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em <i>outsourcing</i> . Todos os fornecedores homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, onde estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.	1	16
<b>GRI 411 - Direitos Indígenas</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.	
	103-3	Evolução da forma de gestão		
411-1	Incidentes de violação dos direitos dos povos indígenas	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem no âmbito da aplicação dos Princípios do Equador.	1	2



**GRI 412 - Avaliação de Direitos Humanos**

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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 contínua com os seus fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
412-1	Operações submetidas a avaliações de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos.		1	
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	Foram realizadas ações de formação em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.		1	
412-3	Acordos de investimento e contratos com cláusulas de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar. A Política de Homologação de fornecedores contempla um questionário sobre o cumprimento dos “Princípios dos Direitos Humanos” enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		2	

**GRI 413 - Comunidades Locais**

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	Pág. 40 a 57		1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	Pág. 40 a 57		1	1 2

**GRI 414 - Avaliação Social de Fornecedores**

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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 contínua com os seus fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	Pág. 66 e 67		8	
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	Pág. 66 e 67			5 8 16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>GRI 415 - Políticas Públicas</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, no âmbito da circular 124/2014, dispõe de uma área de <i>Public Policy</i> 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 atividade do Banco, do Grupo ou da indústria em geral. Dentro deste âmbito aplicam-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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
415-1	Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.	10	16	
<b>GRI 416 - Saúde e Segurança do Cliente</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos outros aspetos, considera as políticas e orientações definidos no plano da sustentabilidade.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
416-1	Avaliação dos impactes na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde.			
416-2	Não-conformidades relativas aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	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.		16	
<b>GRI 417 - Marketing e Rotulagem</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos onde, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as políticas e orientações definidas no plano da informação a clientes sobre produtos e serviços disponibilizados. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável sendo objeto de seguimento pela Direção Coordenadora Cumprimento e Conduta.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta cumprem o normativo com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão competentes. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável sendo objeto de seguimento pela Direção Coordenadora Cumprimento e Conduta.		12 16	
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	Não estão identificados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no indicador 419-1.		16	
417-3	Não-conformidades relativas a comunicações de marketing	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 indicador 419-1.			
<b>GRI 418 - Privacidade do Cliente</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as políticas e orientações definidos no plano da sustentabilidade.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
418-1	Reclamações fundamentadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Foram registadas duas reclamações em que foi dada razão aos clientes.		16	

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 419 - Compliance Socioeconômico</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 17		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	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.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	419-1	Não-conformidades com as leis e regulamentos na área social e económica	O valor monetário total de multas significativas foi 12.112€. Número total de sanções monetárias (n.º total de processos): 2.		16
<b>SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO</b>					
<b>Portfólio de produtos</b>					
	Ex-FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio	Pág. 14, 15; Pág. 18 a 21		10
	Ex-FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de Negócio	Pág. 14, 15; Pág. 18 a 21		10
	Ex-FS3	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	Pág. 18 a 21		
	Ex-FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis as linhas de negócio	Pág. 14, 15; Pág. 18 a 21		10
	Ex-FS5	Interação com os Clientes/ Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	Pág. 18 a 21		10
	FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	Pág. 30 a 37		1 8 9
	FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	Pág. 30 a 37		1 8 9 10 11
	FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	Pág. 30 a 37		
<b>Auditoria</b>					
	Ex-FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	Pág. 14 e 15; Pág. 18 a 21		10
<b>Propriedade Ativa</b>					
	FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfólio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais	Pág. 58 a 61		10
	FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Pág. 58 a 61		11
	Ex-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 ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.		

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>Comunidades locais</b>					
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	Com as integrações dos balcões Banif em 2015, o Santander Totta passou a deter balcões nas várias ilhas dos Açores.			1 8 10
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	Pág. 31			1 8 10
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>					
Ex-FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros	Pág. 30			10
Ex-FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	Pág. 48 e 55			1 8 10

Legenda:

Princípios UNGC – United Nations Global Compact

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

**Informação adicional**

[www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt) e [www.santander.com](http://www.santander.com)

**E-mail**

[sustentabilidade@santander.pt](mailto: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 2018, Santander Totta

**Fotografias:**

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

**Design gráfico:**

Segue o mesmo modelo do Grupo Santander elaborado pela MRM - Mccann

**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





