



Relatório de Sustentabilidade 2009

Mensagem do Presidente	2
Enquadramento e factos relevantes	4
Principais Indicadores Santander Totta	7
Distribuição dos postos de atendimento por distrito	8
Sucursais e escritórios de representação	9
Organograma Funcional e Orgãos Sociais	10
Modelo de Negócio do Banco Santander	14
Mensagem do Presidente do Grupo Santander	16
Principais Indicadores Santander	17
A Sustentabilidade no Santander	18
Visão e valores	19
Santander e a Sustentabilidade	20
Marca e Reputação	23
Diálogo com Grupos de Interesse	26
Relação com Grupos de Interesse	28
Accionistas e Governo corporativo	30
Clientes	33
Empregados	37
Fornecedores	43
Relação com a Envoltente	44
Santander Universidades	46
Acção Social e Cultura	56
Meio ambiente	59



“

Em 2009, o investimento total, em Portugal, em actividades directamente relacionadas com a responsabilidade social corporativa ascendeu a cerca de 4,3 milhões de euros, o que representa um incremento de 11% face ao ano anterior. O foco deste investimento continua a ser no conhecimento e no ensino superior”

Mensagem do Presidente

Nuno Amado

Num ano difícil e num enquadramento económico e financeiro muito complexo, concentrámo-nos no reforço da solidez do Banco, e apresentámos os mais elevados rácios de capital e notações de rating únicas no mercado português.

Ao consegui-lo comprovámos uma vez mais a sustentabilidade do nosso modelo de negócio, – disciplinado e criterioso nas linhas de acção prioritárias, muito focado em clientes, privilegiando a oferta de produtos e serviços inovadores e a melhoria contínua da qualidade de serviço.

Em 2009, o investimento total, em Portugal, em actividades directamente relacionadas com a responsabilidade social corporativa ascendeu a cerca de 4,3 milhões de euros, o que representa um incremento de 11% face ao ano anterior.

O foco deste investimento continua a ser no conhecimento e no ensino superior, sector com o qual temos criado estreitos laços de cooperação e promovido projectos diversos com as Universidades Portuguesas. Neste esforço de aumento do mecenato, abrangendo em especial bolsas de mérito e prémios científicos, têm sido também privilegiados projectos em novas parcerias que contribuam para apoiar o empreendedorismo, premiar o mérito e a investigação e fomentar a mobilidade internacional.

O desenvolvimento das capacidades e competências dos nossos cerca de 6000 colaboradores, o reforço das medidas de conciliação entre a vida pessoal e profissional, a promoção de oportunidades de carreira, têm sido algumas das principais linhas de actuação da política de Recursos Humanos, tendo em vista sermos um empregador de referência em Portugal.

O Santander Totta tem vindo a fazer um esforço para reduzir o impacto da sua actividade no ambiente baseado na adequada recolha e análise dos dados relativos à performance ambiental. A já longa serie de dados existente permite-nos concluir que a utilização de todos os recursos naturais estão actualmente abaixo do ponto de partida de análise. Em termos de emissão de Gases com efeito Estufa verificou-se uma redução de 12% face ao ano anterior. Relativamente ao *Project Finance* o Santander continua a apoiar diversos projectos de energias renováveis que potenciaram a redução de quase 3 milhões de toneladas de CO₂.

É nossa intenção continuar a investir na redução de emissões, e gostaria de destacar quer a implementação de novos sistemas mais eficientes de videoconferência, que permitem reduzir as viagens, quer os projectos de instalação de uma central de trigeriação no edifício Centro Santander Totta ou as centrais de micro-geração em balcões.

Continuamos também a apoiar diversas ONGs quer a nível de mecenato quer com o contributo dos voluntários e trabalhadores do banco que em 2009 participaram no apoio por exemplo a iniciativas da Cais, Entreatjada, APPT21 e várias outras.

Ao longo desta sexta edição do relatório de sustentabilidade do Santander Totta procurámos complementar a informação já disponibilizada no relatório do Grupo Santander, bem como aprofundar e pormenorizar as diversas iniciativas nas áreas em que focamos o nosso apoio na Responsabilidade Social nomeadamente: Investigação e Ensino Universitário, Solidariedade Social e Voluntariado, e Ambiente.

Quero deixar expresso o meu grande apreço pelo trabalho de todas as equipas do Banco, cuja cooperação e rigor na execução das políticas definidas constituem perante a situação económica e financeira adversa a razão última dos notáveis resultados obtidos.



Nuno Amado,
Presidente

Enquadramento e Factos Relevantes em 2009

O Santander Totta

O Santander Totta, alinhado com a política do Grupo, define como eixo prioritário da sua política de responsabilidade social a promoção do conhecimento e ensino, em especial nas universidades, uma vez que considera que este é o motor de desenvolvimento da Sociedade. O Banco mantém também uma política activa nas áreas da solidariedade social, ambiente, cultura e promoção da saúde e do desporto, ciente que esta diversidade na intervenção é determinante para o aprofundamento da consciência social e corporativa dos actores económicos.

O relatório de sustentabilidade

O relatório de sustentabilidade do Santander Totta procura aprofundar e complementar o reporte de sustentabilidade do Grupo Santander, nomeadamente através da enumeração com maior detalhe dos vários projectos e acções desenvolvidas ao longo do ano em Portugal. O Relatório de Sustentabilidade do Grupo tem em conta as normas legais vigentes e as directrizes e recomendações efectuadas por organizações internacionais, como a Global Reporting Initiative (GRI), Global Compact e Accountability AA1000. Inclui igualmente informação relevante para os índices de investimento socialmente responsável – FTSE4Good e DJSI – e agências de rating. Mais informação no site institucional, www.santander.com.

Investimento

Em 2009, o investimento total, em Portugal, em actividades directamente relacionadas com a responsabilidade social corporativa ascendeu a cerca de 4,3 milhões de euros, o que representa um incremento de 11% face ao ano anterior.

Prémios e distinções obtidas em 2009

- Melhor Banco em Portugal – Euromoney
- Banco do Ano em Portugal – The Banker
- Melhor Grande Banco em Portugal – Exame
- Marca que mais atrai os portugueses – Brands' Magnetic Fields 2009 Brandia Central
- 1º no Ranking AMA/MCE
- Melhor Contact Center em Portugal, no âmbito dos Prémios APCC 2009. O Banco obteve ainda o 1º lugar na categoria de Melhor Contact Center do Sector Financeiro
- Prémio Excelência atribuído pela Revista RH Magazine e Select Vedor, pelas suas práticas inovadoras na Gestão de Recursos Humanos – Semana Santander És Tu
- Melhor Experiência do Cliente no sector da Banca em Portugal: prémio AIAREC (Associação Ibero Americana de Relações Empresa Cliente) ao Contact Center do Banco Santander Totta.



Euromoney – Prémio de Melhor Banco em Portugal (Jul/2009)



Aspectos relevantes 2009

Janeiro

- Lançamento da 3ª Edição do Prémio de Jornalismo Económico
- Santander como assessor financeiro da Galp no processo de venda de activos da Esso Portuguesa

Fevereiro

- Entrega do Prémio Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa
- Apresentação dos resultados anuais de 2008
- Santander Totta relança taxa fixa para crédito habitação
- Santander Totta lança cartão de crédito que dá 5% de desconto aos seus clientes

Março

- Santander Totta patrocina cerimónia de entrega do título Honoris Causa a Mourinho
- Santander Totta integra Projecto Abrigo da CAIS
- Santander Totta adere ao programa de incentivo à utilização de energias renováveis

Abril

- Apresentação dos resultados do 1º trimestre de 2009
- Santander Totta assina acordo com a ANF
- Santander Totta lança nova campanha de vinculação de clientes

Mai

- Entrega do Prémio de Jornalismo Económico
- Santander Totta promove "Semana Santander És Tu", cinco dias de iniciativas dedicadas aos seus colaboradores
- Santander Totta vence Prémio Excelência RH Magazine
- Santander Totta promove sessões de "Coaching Parental"
- Santander Totta financia e-Universidades
- Santander Totta lança produto de poupança para Universitários e oferece Bolsas para Erasmus

Junho

- Entrega do Prémio *Primus Inter Pares*
- Lançamento do Relatório de Sustentabilidade relativo ao ano de 2008
- Atlas da Arte Portuguesa, patrocinado pelo Banco Santander Totta, distribuído nas Embaixadas Portuguesas no Mundo
- Santander Totta vence prémio de "Melhor Contact Center" em Portugal
- Santander Totta volta a apelar à poupança dos portugueses, com o conceito "Poupança Mais Prémio"

Julho

- Santander Totta patrocina festival internacional de desportos de ondas e música
- Fundação CEBI vence Prémio Gulbenkian Educação
- Apresentação dos resultados do 1º semestre de 2009
- Acordo com a CGD em Angola
- Santander Totta é o melhor Banco em Portugal, segundo a revista Euromoney
- Santander Totta e AICEP assinam acordo para apoiar exportações das empresas portuguesas

Sim

este é o seu Banco.

O Santander Totta lidera em termos de solidez de capital e solvência, rentabilidade e crescimento dos resultados, return on equity, eficiência e qualidade dos activos

Euromoney, Junho de 2009

A disciplina de gestão foi uma expressão chave para o Banco Santander Totta. Com esta gestão, o banco enfrentou a tormenta melhor que a maioria dos concorrentes

Exame 500 Maiores/Melhores, Setembro 2009

O Santander é este ano o vencedor do Melhor Banco em Portugal

The Banker, Dezembro 2009

É por tudo isto que o Santander Totta é o seu Banco de Confiança. Melhor Banco em Portugal pelas revistas Euromoney, The Banker e Exame. Marca bancária que mais atrai os portugueses (Brandia Central BMF 09)

O VALOR DAS IDEIAS

www.santandertotta.pt



Enquadramento e Factos Relevantes em 2009



Agosto

- 6ª Edição do torneio de golfe Santander Totta

Setembro

- Santander Totta e Universidade da Madeira criam cátedras nas áreas das energias renováveis e das nanotecnologias
- Santander Totta apoia Green Festival
- Fitch mantém *rating* do Santander Totta
- Moody's mantém *rating* do Santander Totta
- Prémio CCILE: Nuno Amado eleito melhor gestor do ano

Outubro

- Santander Totta lança cartão de crédito à prova de fraude: cartão Titanium
- Santander Totta eleito "Melhor Grande Banco" pela Revista Exame
- 2ª Conferência "Gestão no Feminino"
- Santander Totta e Instituto de Empresa (IE Business School) assinam protocolo
- Ensivest e Santander Totta celebram acordo de colaboração
- Arranque da sétima edição do Prémio Universidade de Coimbra, com o apoio do Santander Totta
- Apresentação dos resultados do 3º trimestre de 2009

Novembro

- Santander Totta emite 1000 milhões de euros em obrigações hipotecárias
- Entrega dos prémios científicos UTL / Santander Totta 2009
- Entrega dos prémios melhores alunos UTL / Santander Totta 2009
- Santander Totta lança nova campanha publicitária de conta ordenado
- Santander Totta recebe prémio de "Melhor Grande Banco", atribuído pela revista Exame
- Contact Center do Santander Totta vence prémio de "Melhor Experiência do Cliente" no sector da Banca em Portugal
- Nuno Amado recebe Comenda Isabel La Católica
- 5ª Edição da Bolsa Virtual Universia

Dezembro

- Santander Totta eleito "Banco do Ano em Portugal", pela revista The Banker
- Mil Universidades no II Encontro Internacional de Reitores Universia
- Santander Totta é a marca bancária que mais atrai os portugueses, segundo um estudo da Brandia Central
- Santander Totta e CAIS promovem sexta edição do Pão de Todos
- Santander Totta e América Latina lançam prémio científico e bolsas universitárias



Exame – Melhor Grande Banco (Out/2009)



The Banker – Banco do Ano (Dez/2009)

Principais Indicadores

Balço e Resultados (milhões de euros)	2009	2008	Varição
Activo Líquido	48.590	44.085	+10,2%
Crédito Líquido	32.418	32.713	-0,9%
Recursos de Clientes	26.051	25.639	+1,6%
Capitais Próprios+Interesses Minoritários+Passivos Subordinados	3.490	3.211	+8,7%
Margem Financeira Estrita	800,4	755,7	+5,9%
Comissões e Outros Proveitos	334,0	342,1	-2,4%
Actividade de Seguros	35,5	34,3	+3,5%
Produto Bancário (inclui Actividade de Seguros)	1.264,9	1.207,2	+4,8%
Resultado de Exploração	713,5	675,4	+5,6%
Resultado Antes de Impostos e Interesses Minoritários	635,9	634,6	+0,2%
Resultado Líquido Consolidado	523,3	517,7	+1,1%
Resultado Líquido por Acção (em cêntimos de euro)	0,27	0,26	+1,1%

Rácios

ROE	20,8%	22,6%	-1,8 p.p.
ROA	1,1%	1,2%	-0,1 p.p.
Rácio de Eficiência (inclui amortizações)	43,6%	44,1%	-0,5 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios*	11,9%	11,2%	+0,7 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios de Base*	11,0%	10,1%	+0,9 p.p.
Rácio Core Capital*	9,2%	8,1%	+1,1 p.p.
Crédito Vencido a mais de 90 dias / Crédito Total	1,26%	0,82%	+0,4 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	1,28%	0,83%	+0,5 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido a mais de 90 dias	136,0%	191,4%	-55,4 p.p.
Cobertura de Crédito com Incumprimento	133,7%	189,8%	-56,1 p.p.

Outros Dados

Colaboradores	5.958	6.202	-244
Colaboradores em Portugal	5.895	5.921	-26
Postos de Atendimento	763	770	-7
Postos de Agências e Centros de Empresa em Portugal	721	714	+7

(*) Com resultados, líquidos de dividendos a distribuir

Distribuição dos postos de atendimento por distrito

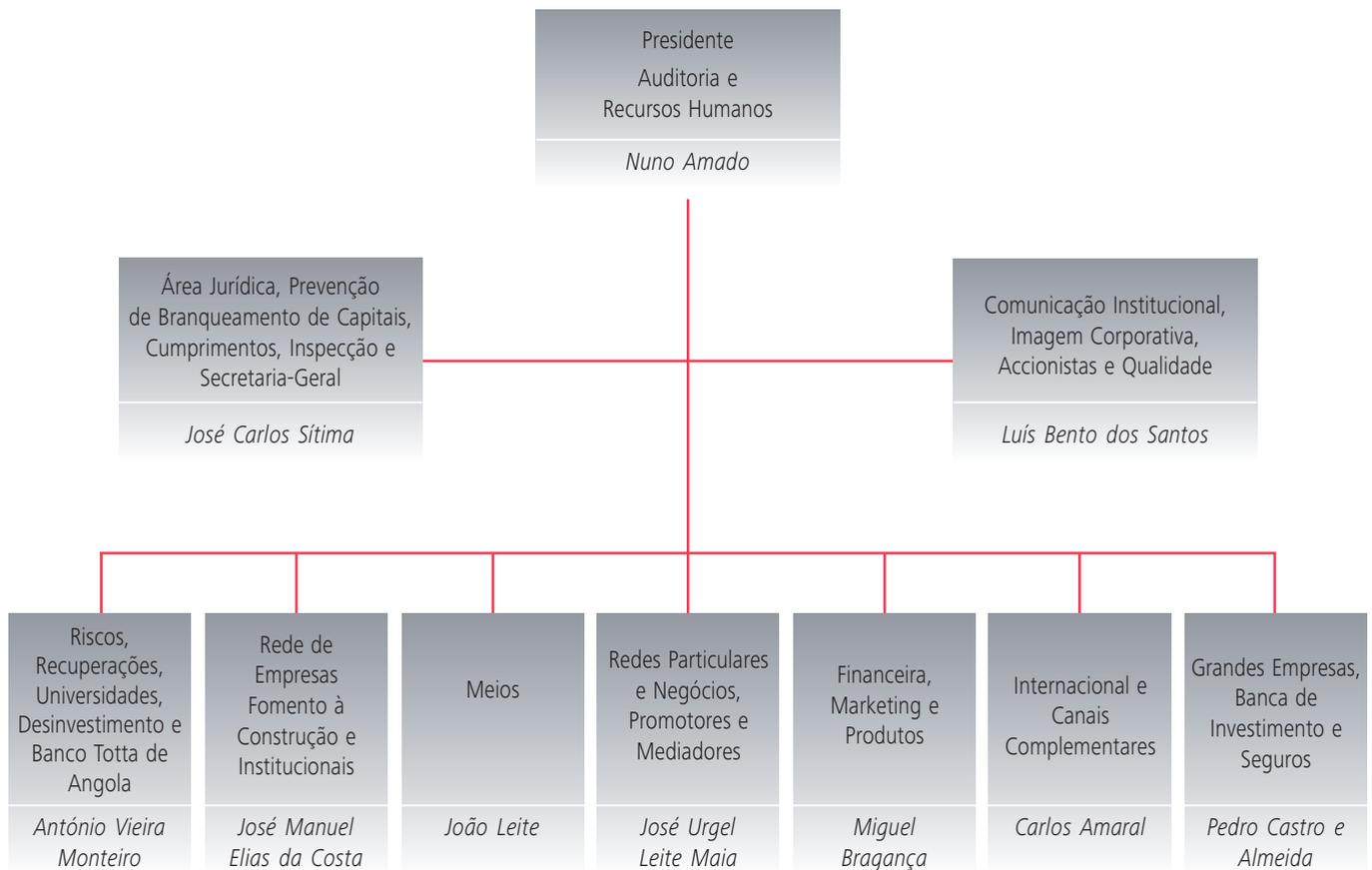


Sucursais e escritórios de representação



ÁFRICA DO SUL	ER	JOANESBURGO
ALEMANHA	ER	COLÓNIA
CANADÁ	ER	MONTREAL
	ER	TORONTO
E.U.A	ER	MINEOLA
	MR	NAUGATUCK
	MR	NEWARK
	MR	NEW BEDFORD
	MR	MINEOLA
FRANÇA	ER	LYON
	ER	PARIS
REINO UNIDO	SUC	LONDRES
SUIÇA	ER	GENEVE
		ext. ZURIQUE
VENEZUELA	ER	CARACAS

Organigrama Funcional e Órgãos Sociais



Santander Totta, S.G.P.S., S.A.

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	José Manuel Galvão Teles
Vice-Presidente	António Maria Pinto Leite
Secretário	António Miguel Leonetti Terra da Mota

Conselho de Administração

Presidente	António Mota de Sousa Horta Osório
Vice-Presidentes	Matias Pedro Rodriguez Inciarte Nuno Manuel da Silva Amado
Vogais	António José Sacadura Vieira Monteiro Eduardo José Stock da Cunha [*] José Carlos Brito Sítima ^{**} José Eduardo Fragoso Tavares de Bettencourt ^{***} José Manuel Alves Elias da Costa Miguel de Campos Pereira de Bragança

Conselho Fiscal

Presidente	António Mendo Castel-Branco Borges
Vogais	Mazars & Associados, S.R.O.C. Ricardo Manuel Duarte Vidal Castro
Suplente	Pedro Manuel Alves Ferreira Guerra

Revisor Oficial de Contas

Alves da Cunha, A. Dias & Associados, S.R.O.C.

Comissão Executiva

Presidente	Nuno Manuel da Silva Amado
Vogais	António José Sacadura Vieira Monteiro Eduardo José Stock da Cunha [*] José Carlos Brito Sítima José Manuel Alves Elias da Costa Miguel de Campos Pereira de Bragança

Secretário da Sociedade

Efectivo	António Miguel Leonetti Terra da Motta
Suplente	João Manuel da Mota Branquinho e Crespo

^{*} Renunciou em 13/03/09

^{**} Cooptado em 23/07/09

^{***} Cooptado em 16/04/09 e renunciou com efeito a 19/06/09

Banco Santander Totta, S.A.

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino
Vice-Presidente	António de Macedo Vitorino
Secretário	António Miguel Leonetti Terra da Mota

Conselho de Administração

Presidente	António Mota de Sousa Horta Osório
Vice-Presidentes	Matias Pedro Rodriguez Inciarte Nuno Manuel da Silva Amado
Vogais	António José Sacadura Vieira Monteiro Carlos Manuel Amaral de Pinho Eduardo José Stock da Cunha Eurico Silva Teixeira de Melo José Carlos Brito Sítima José Eduardo Fragoso Tavares de Bettencourt* José Manuel Alves Elias da Costa Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos Miguel de Campos Pereira de Bragança Pedro Aires Coruche Castro e Almeida

Conselho Fiscal

Presidente	António Mendo Castel-Branco Borges
Vogais	Mazars & Associados, S.R.O.C. Ricardo Manuel Duarte Vidal Castro
Suplente	Pedro Manuel Alves Ferreira Guerra

Revisor Oficial de Contas

Deloitte & Associados, S.R.O.C., S.A.

Comissão Executiva

Presidente	Nuno Manuel da Silva Amado
Vogais	António José Sacadura Vieira Monteiro Carlos Manuel Amaral de Pinho Eduardo José Stock da Cunha** José Carlos Brito Sítima José Eduardo Fragoso Tavares de Bettencourt* José Manuel Alves Elias da Costa Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos Miguel de Campos Pereira de Bragança Pedro Aires Coruche Castro e Almeida

Secretário da Sociedade

Efectivo	António Miguel Leonetti Terra da Motta
Suplente	João Manuel da Mota Branquinho e Crespo

* Renunciou em 18/05/09 com efeitos a 19/06/09

** Renunciou em 13/03/09

Banco Santander de Negócios, S.A.

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	José Manuel Galvão Teles
Vice-Presidente	António Maria Pinto Leite
Secretário	Maria Tereza de Almada de Sá de Menezes

Conselho de Administração

Presidente	António Mota de Sousa Horta Osório
Vice-Presidente	Nuno Manuel da Silva Amado
Vogais	Ana Patrícia Botín Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca João Manuel Barbosa Veiga Anjos Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos Maria Estela Guedes Barbosa R. Magalhães Barbot Miguel de Campos Pereira de Bragança Pedro Aires Coruche Castro e Almeida Pedro Gaspar Fialho Sofia Luisa Correia Henriques Cardoso de Menezes Frère

Conselho Fiscal

Presidente	António Mendo Castel-Branco Borges
Vogais	Mazars & Associados, S.R.O.C., representado por Fernando Jorge Marques Vieira Ricardo Manuel Duarte Vidal de Castro
Suplente	Pedro Manuel Alves Ferreira Guerra

Revisor Oficial de Contas

	Deloitte & Associados, SROC, SA
--	---------------------------------

Comissão Executiva

Presidente	Nuno Manuel da Silva Amado
Vice-Presidentes	Miguel de Campos Pereira de Bragança Pedro Aires Coruche Castro e Almeida
Vogal	João Manuel Barbosa Veiga Anjos
Membros-Agregados	João Paulo Moura Bouça de Morais Luis Dominguez Dominguez João Baptista Leite

Secretário da Sociedade

Efectivo	Maria Tereza de Almada de Sá de Menezes
Suplente	António Miguel Leonetti Terra da Mota

Modelo de negócio do Banco Santander

■ Países principais

■ Países adicionais nos quais o Grupo Santander tem negócios de banca comercial: Colômbia, Peru, Porto Rico, Uruguai, Noruega, Suécia, Finlândia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Polónia, Áustria, Suíça e Itália.

Orientação comercial

Disciplina de capital e força financeira

Eficiência

Prudência de riscos

Diversificação geográfica



MÉXICO

Clientes (milhões)	8,7
Balcões	1.093
Empregados	12.466
Quota de mercado ⁽⁷⁾	15%
Ranking ⁽¹⁾	3º

CHILE

Clientes (milhões)	3,2
Balcões	498
Empregados	11.751
Quota de mercado ⁽⁷⁾	19%
Ranking ⁽¹⁾	1º

EE.UU. – SOVEREIGN

Clientes (milhões)	1,7
Balcões	722
Empregados	8.847
Quota de mercado ⁽⁷⁾	3%

BRASIL

Clientes (milhões)	22,5
Balcões	3.593
Empregados	50.961
Quota de mercado ⁽¹⁾	10%
Ranking ⁽¹⁾⁽⁶⁾	3º

ARGENTINA

Clientes (milhões)	2,0
Balcões	298
Empregados	5.780
Quota de mercado ⁽³⁾	10%
Ranking ⁽¹⁾⁽⁶⁾	1º

Diversificação geográfica

É ter uma posição de liderança em 9 mercados principais.

Orientação comercial

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

Eficiência

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

Disciplina de capital

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

Prudência em riscos

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

REINO UNIDO

Cientes (milhões)	25,6
Balcões	1.322
Colaboradores	22.949
Quota de mercado ⁽¹⁾	10%
Ranking ⁽⁵⁾	3º

ALEMANHA

Cientes (milhões)	6,0
Balcões	144
Empregados	3.336
Quota de mercado ⁽²⁾	15%
Ranking ⁽⁴⁾	1º

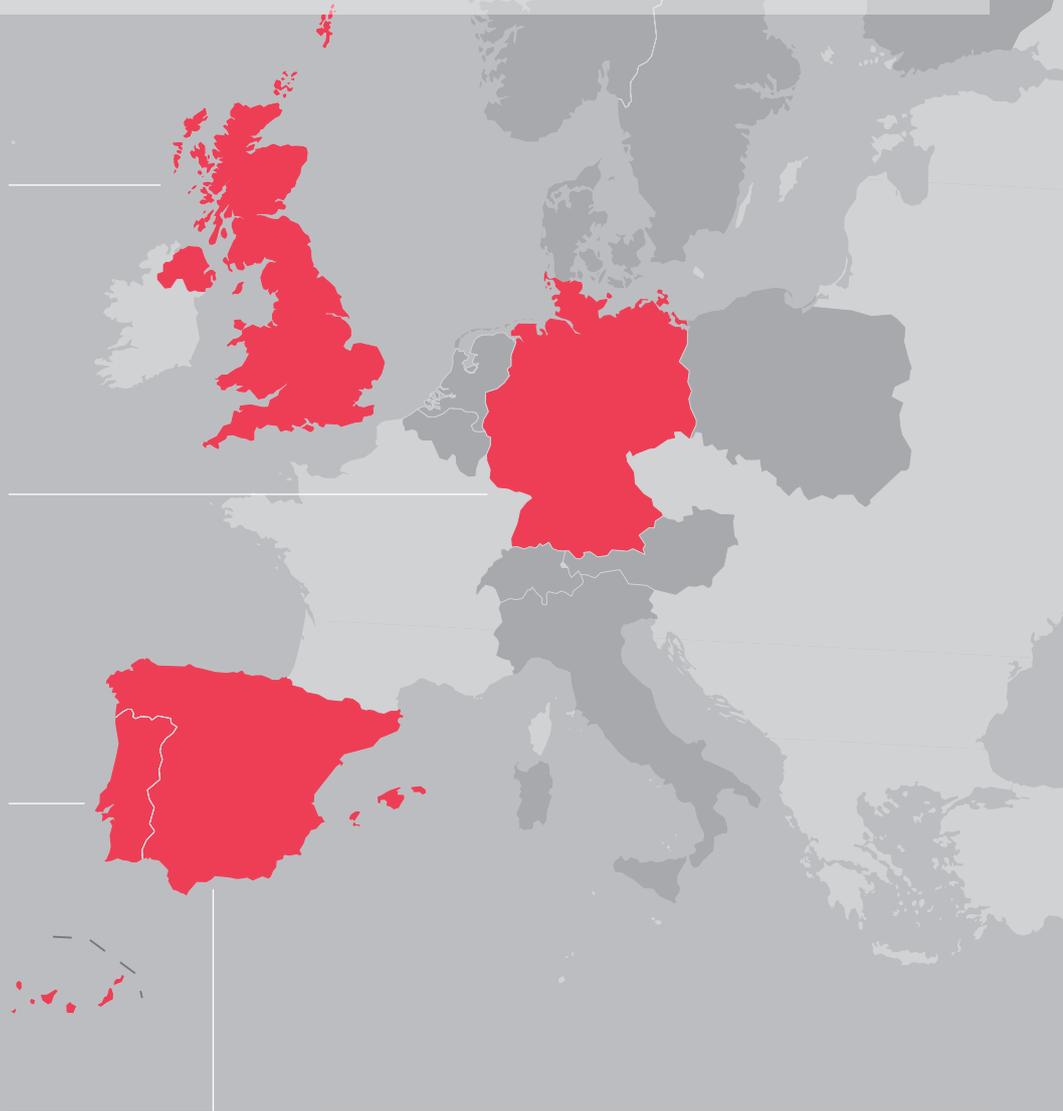
PORTUGAL

Cientes (milhões)	1,9
Balcões	763
Empregados	5.958
Quota de mercado	11%
Ranking ⁽¹⁾	4º

ESPAÑA

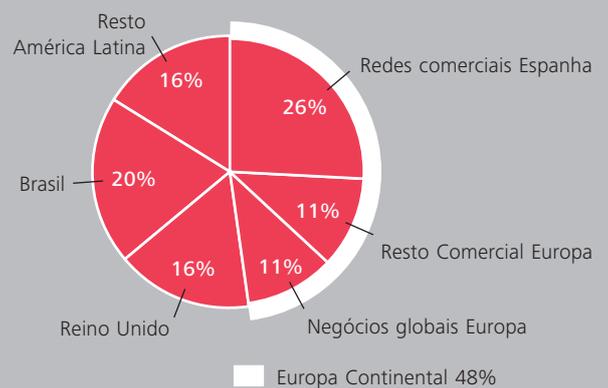
Cientes (milhões)	14,7
Balcões	4.865
Empregados	33.262
Quota de mercado ⁽¹⁾	16%
Ranking ⁽¹⁾	1º

- (1) Créditos, depósitos e fundos de investimento
 (2) Quota estimada em financiamento de veículos
 (3) Quota em crédito
 (4) Líder em financiamento de bens duradouros e primeira financeira independente
 (5) Por depósitos
 (6) Excluídas entidades públicas
 (7) Na sua zona de influencia



Resultado atribuído por geografias

% sobre total áreas operativas



Mensagem do Presidente do Grupo Santander

Emilio Botín

Apesar dos desafios causados pelo pior contexto económico e financeiro das últimas décadas, 2009 foi, um exercício excelente para o Banco Santander, onde se evidenciou a importância de contar com uma actividade recorrente, sustentável e responsável com os accionistas, empregados, clientes e com a sociedade em geral. Em 2009, o Santander investiu 126 milhões de euros em projectos de responsabilidade social corporativa.

A crise gerou incerteza nos mercados financeiros. Neste contexto, o Santander conseguiu situar-se como referência das entidades financeiras internacionais em rentabilidade, solvência e eficiência.

E conseguiu graças ao seu modelo de negócio baseado no foco em banca comercial, prudência nos riscos, força do seu balanço e diversificação geográfica. A isto temos de acrescentar um governo societário sólido, impulsionado pelo conselho de administração, e orientado para a criação de valor sustentável.

O centro deste modelo é, sem dúvida, o foco no cliente. O Santander é o banco internacional com mais balcões do mundo, 13.660, e conta já com 92 milhões de clientes.

Em 2009, o Banco Santander reforçou a sua relação de confiança com os clientes. Fê-lo combinando uma elevada qualidade de serviço com produtos inovadores e adaptados às suas necessidades. Além disso, teve uma atenção especial também nos colectivos em risco de exclusão social, com produtos e serviços pensados para eles e para as suas circunstâncias especiais. Os 170.000 profissionais do Santander em todo o mundo são os que, com o seu esforço e dedicação, tornam possível prestar um melhor serviço todos os dias. Por isso, o Santander apoia-os com políticas e programas específicos que os ajudam a crescer não só como profissionais como também como pessoas. O nosso objectivo é atrair e reter o melhor talento e fomentar uma cultura corporativa comum que actua como vínculo entre todos os empregados, com iniciativas como o programa Santander és tu.

O Santander mantém também um compromisso firme e decidido com a educação superior. Em 2009, investimos 88 milhões em educação superior, convencidos de que é o melhor modo para contribuir para o desenvolvimento económico e social das comunidades. O Banco Santander mantém uma aliança estratégica a longo prazo com as universidades que é única no mundo. Em 2009, o Banco mantém mais de 800 convénios de colaboração e apoio à investigação com universidades. Ao longo do ano, o programa de bolsas, estágios e ajudas ao estudo e à mobilidade internacional beneficiou 16.981 universitários. Deste modo, mais de 1.100 universidades de 23 países são associadas da Universia, a maior rede de informação e colaboração universitária de língua hispânica do mundo.

Em Maio de 2010, será celebrado o II Encontro de reitores da Universia em Guadalajara, México, que terá um impulso decisivo no espaço latino-americano do conhecimento, e onde participarão mais de 1.000 universidades.

Mas adicionalmente, o Banco leva a cabo, em cada um dos países onde está presente, várias iniciativas de acção social para contribuir para o desenvolvimento dessas comunidades. São projectos locais que se adaptam às suas circunstâncias sociais e económicas e que têm como finalidade cobrir as necessidades básicas dos colectivos mais desfavorecidos e vulneráveis. São iniciativas, em muitos casos, em que o Banco fomenta o envolvimento ou a participação dos empregados, o que contribui para aumentar a sua motivação e o seu orgulho de colaboração.

Deste modo, através das fundações do Grupo, o Santander contribui para difundir a arte e a cultura e participa em projectos estratégicos para impulsionar o desenvolvimento social e económico.

Durante este exercício, o Santander continuou a fomentar diversas actuações que apostam na protecção do meio ambiente. Avançou de modo decisivo na avaliação de consumos e emissões e na integração dos aspectos sociais e ambientais nos processos de análise de riscos e de tomada de decisão nas operações de financiamento, e intensificou a sua aposta nas energias renováveis. Além disso, em 2009 o Banco Santander desenvolveu políticas sectoriais nos âmbitos florestal, da água, da energia e da defesa. O comité de sustentabilidade, que é o órgão responsável por definir a estratégia de responsabilidade social corporativa e que é presidida pelo administrador delegado, desempenhou um papel fundamental em todos estes avanços.

A crise fez sobressair que somos um banco sólido e com visão a longo prazo, e a nossa prioridade, tal como demonstrámos sempre, é a rentabilidade a longo prazo para os nossos accionistas. Além disso, no âmbito da sustentabilidade, a nossa acção faz parte dos índices socialmente responsáveis de maior prestígio: o DJSI e o FTSE4Good, que compõem as empresas melhor valorizadas internacionalmente pelo seu desempenho em matéria de responsabilidade social corporativa.

O Santander enfrenta com confiança e ambição os desafios de 2010, e estou seguro que o nosso compromisso em matéria de sustentabilidade contribuirá para os alcançar com êxito.



Emilio Botín,
Presidente

Dados relevantes

O Santander alcançou uma posição de liderança mundial com base num crescimento sustentado

Balanço e resultados (Milhões de euros) ⁽¹⁾⁽²⁾	2009	2008	% 2009/2008	2007
Activo total	1.110.529	1.049.632	5,8	912.915
Créditos a clientes (líquido)	682.551	626.888	8,9	571.099
Recursos de clientes geridos	900.057	826.567	8,9	784.872
Capitais próprios (depois da distribuição de dividendos)	70.006	63.768	9,8	51.945
Total de fundos geridos	1.245.420	1.168.355	6,6	1.063.892
Produto bancário	39.381	33.489	17,6	26.441
Resultado de exploração	22.960	18.540	23,8	14.417
Resultado de operações continuadas	9.427	9.030	4,4	8.327
Resultado atribuído ao Grupo	8.943	8.876	0,7	8.111

Principais rácios de gestão

Eficiência (com amortizações)	41,7	44,6		45,5
ROE	13,90	17,07		19,61
ROA	0,86	0,96		0,98
Core capital ⁽³⁾	8,6	7,5		6,3
Rácio BIS ⁽³⁾	14,2	13,3		12,7
Rácio de morosidade	3,24	2,04		0,95
Rácio de cobertura	75	91		151

Outros dados

Número de clientes (milhões) ⁽⁴⁾	92,0	87,2	—	62,1
Número de accionistas (milhões)	3,06	3,03	—	2,28
Número de empregados	169.460	170.961	—	131.819
Número de balcões	13.660	13.390	—	11.178

Indicadores significativos de sustentabilidade segundo o Global Reporting Initiative

(Milhões de euros)

Valor económico gerado (valor económico retido + distribuído)	40.575	33.047	—	29.856
Valor económico retido (reservas + amortizações + provisões)	20.422	14.733	—	12.687
Valor económico distribuído:	20.153	18.314	—	17.169
Dividendos	4.122	4.812	—	4.070
+ Outros gastos gerais	5.935	4.447	—	3.958
+ Impostos sobre resultados e tributos ⁽⁵⁾	1.520	2.115	—	2.588
+ Custos com pessoal	8.450	6.814	—	6.434
+ Investimento em responsabilidade social corporativa	126	126	—	119

(1) A informação correspondente a 2008 e 2007 difere da publicada em anos anteriores já que, em consequência do desinvestimento efectuado pelo Grupo na Venezuela, os resultados procedentes da consolidação dessa sociedade (Banco de Venezuela, S.A.) foram reclassificados, de acordo com o disposto na normativa contabilística em vigor

(2) Para facilitar a análise comparada foi criado um pró-forma de 2008 onde o Banco Real é consolidado por integração global da totalidade do exercício

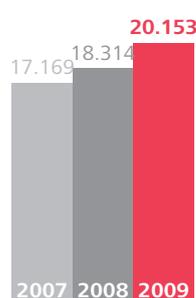
(3) Em 2007 foi calculado de acordo com o critério BIS I

(4) Os dados de 2008 e 2007 diferem dos publicados em memórias anteriores já que foram recalculados com o perímetro actual do Grupo

(5) Inclui exclusivamente o custo do imposto sobre resultados e os tributos contabilizados no exercício

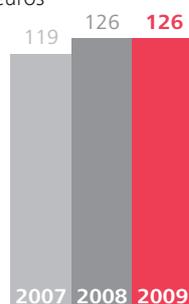
Valor económico distribuído à sociedade

Miões de euros



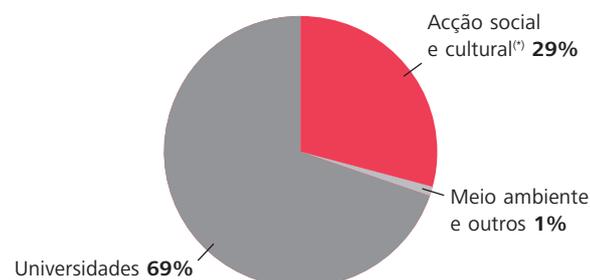
Investimento em responsabilidade social corporativa

Miões de euros



Distribuição do investimento em responsabilidade social corporativa

%



(*) Brasil: 15,7 milhões de euros; Reino Unido: 4,8 milhões de euros; Fundações do Grupo Santander: 11,6 milhões de euros; Resto do Grupo: 5,1 milhões de euros

A Sustentabilidade no Banco Santander





Visão

Um Banco Global

O Santander é um grande grupo financeiro internacional que procura proporcionar uma rentabilidade crescente aos seus accionistas satisfazendo as necessidades financeiras dos seus clientes. Para isso, conta com uma forte presença em nove mercados locais principais, que combina com políticas corporativas e capacidades globais.

Valores

O Santander Totta, em linha com o Grupo Santander, rege-se pelos seguintes **valores corporativos**:

- **Dinamismo** – Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar as oportunidades de negócio antes dos seus concorrentes e flexibilidade de adaptação às mudanças de mercado.
- **Solidez** – A solidez de balanço e a prudência na gestão de riscos são as melhores garantias da capacidade de crescimento e de geração de valor para os accionistas a longo prazo.
- **Inovação** – Procura constante de produtos e serviços que respondam às novas necessidades dos clientes permitindo obter aumentos de rentabilidade superiores aos dos nossos concorrente.
- **Liderança** – Vocação de liderança em todos os mercados em que está presente, contando com as melhores equipas e uma orientação constante para o cliente e para os resultados.
- **Orientação comercial** – O cliente é o foco da nossa estratégia. Aspiramos a melhorar de forma contínua a captação, satisfação e fidelização de clientes, através de uma oferta ampla de produtos e serviços e de uma melhor qualidade de serviço.
- **Ética e Sustentabilidade** – Além do estrito cumprimento da legislação, dos códigos de conduta e das normas internas, exige-se a todos os profissionais do Banco Santander um comportamento baseado em critérios de sustentabilidade, marcado pelos mais elevados standards éticos, na relação com a sociedade e com o meio ambiente.



O Santander e a sustentabilidade

Para o Banco Santander sustentabilidade é o desempenho da sua actividade empresarial contribuindo além disso para o progresso económico das comunidades e tendo em conta o seu impacto na sociedade e no meio ambiente

A sustentabilidade

Para o Banco Santander a sustentabilidade combina o desenvolvimento da sua actividade empresarial com o progresso económico das comunidades onde está presente, tendo em conta o impacto da sua actividade na sociedade e no meio ambiente.

Este compromisso com a sustentabilidade implica:

- A integração de critérios éticos, sociais e médio-ambientais no seu modelo de negócio.
- Visão a longo prazo no desenvolvimento das suas actividades e relações estáveis e duradouras com os seus grupos de interesse.
- Contar com o melhor governo societário.
- Antecipação aos desafios da conjuntura em mudança.
- Vontade de identificar e dialogar com os seus principais grupos de interesse: accionistas, clientes, empregados, fornecedores e a sociedade no seu conjunto. Para, deste modo, entender e responder às suas expectativas.

Tudo isso influencia o comportamento do Banco nos diferentes mercados onde opera.

A actuação do Santander num contexto de crise

Num difícil contexto económico e financeiro, o Banco Santander destacou-se de modo singular até se situar à cabeça das entidades financeiras internacionais na geração de resultados, na retribuição ao accionista e na manutenção do emprego.

Tudo isto foi possível graças a uma gestão orientada para a geração de riqueza e emprego de forma sustentável, guiada por políticas corporativas claras, executadas por uma equipa de profissionais preparada e cujo cumprimento é garantido por um conselho de administração sólido e equilibrado e com visão estratégica a longo prazo.

O mercado internacional soube reconhecer esta excelente gestão. Assim o reflecte a acção, que superou amplamente o avanço registado pelos restantes valores europeus do sector bancário.

Além disso, a acção Santander está presente, um ano mais, nos índices bolsistas mais relevantes que analisam e valorizam as actuações de responsabilidade social corporativa das empresas, tais como o Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e FTSE4Good, entre outros. Estes índices são cada vez mais valorizados pelos analistas e investidores. Em 2009, cabe destacar a melhoria na pontuação total obtida pelo Banco no índice DJSI, que o situa entre os líderes em sustentabilidade no seu sector com uma qualificação “bronze”.

Outro reflexo importante deste reconhecimento é o facto que publicações de prestígio consideraram o Santander “o banco melhor gerido do mundo”, no caso do Euromoney, o banco global do ano, por The Banker, ao considerar que “sem nenhuma dúvida, é o banco que melhor superou a crise e que melhor aproveitou as oportunidades que surgiram”.

Também os principais investidores institucionais do sector financeiro destacaram o Banco Santander, através das diferentes avaliações realizadas durante o exercício por organismos externos, como o banco melhor gerido. Além disso, nos últimos anos, o Banco Real no Brasil (actualmente Grupo Santander Brasil) foi classificado como o banco mais sustentável do mundo.

A gestão excelente, em conjunto com a força do modelo de negócio do Banco Santander, permitiram realizar um investimento crescente em responsabilidade social corporativa, incluindo no contexto actual de crise. Em 2009, o investimento do Banco foi de 126 milhões de euros.

Do conjunto de elementos que configuram a sustentabilidade para o Banco Santander, os capítulos seguintes referem-se prioritariamente aos que, de modo específico, definem o foco da responsabilidade social corporativa do Santander.



Elementos da responsabilidade social corporativa do Banco Santander

	Aspectos	Auto-avaliação	Observações
Governo societário			
	Direitos dos accionistas	●	Pioneiros em igualdade plena dos accionistas.
	Funcionamento do conselho	●	Conselho equilibrado, dedicado e profissional.
	Transparência informativa	●	Antecipação aos mais altos padrões.
Grupos de interesse			
Accionistas	Rentabilidade da acção	●	Acima da média do sector.
	Índices bolsistas sustentáveis	●	Presença no DJSI (classe bronze) e FTSE 4Good.
Clientes	Satisfação do cliente	●	Rácios elevados de satisfação.
	Solidez e confiança	●	Melhor banco do mundo por <i>The Banker</i> .
	Formação especializada das equipas comerciais	●	Acreditação externa em alguns países.
	Produtos e serviços sustentáveis e para colectivos vulneráveis	●	Programas locais de micro-créditos e produtos para imigrantes.
	Investimento socialmente responsável	●	Produtos ISR locais (Brasil e Espanha) Assinatura dos PRI em 2010.
	Educação financeira	●	Programas pontuais. Novas iniciativas previstas para 2010.
Empregados	Estabilidade de emprego	●	99% de contratos sem termo no Grupo.
	Gestão de talento	●	7,72 milhões de horas de formação em todo o Grupo.
	Direitos humanos	●	Em linha com as melhores práticas internacionais. Está prevista a formalização de política específica.
	Diversidade e conciliação	●	Iniciativas pioneiras e programas adequados a circunstâncias locais.
	Avaliação e compensação	●	Política global de compensação em função de critérios objectivos de avaliação.
	Segurança e saúde no trabalho	●	Programas corporativos em todos os países.
	Voluntariado corporativo	●	Iniciativas locais. Está previsto o desenvolvimento de iniciativas corporativas.
Fornecedores	Igualdade de oportunidades	●	Unificação dos critérios de homologação.
	Transparência dos processos de compras	●	Plataforma electrónica de adjudicação/licitação por via electrónica e gestão.
	Requisitos sociais e ambientais em produtos e serviços	●	Exigência de cumprimento Global Compact licitada e aprovada por fornecedores.
Envolvente			
Universidades	Apoio à educação superior	●	Aliança com universidades única no mundo.
	Programa de bolsas e primeiro emprego	●	17.000 bolsas e acesso ao mercado de emprego para mais de 175.000 universitários.
	Inovação e transferência do conhecimento	●	20 milhões de euros investidos.
Sociedade	Apoio às comunidades locais	●	Iniciativas sociais adaptadas a circunstâncias locais.
	Cooperação no desenvolvimento	●	Projectos locais de cooperação.
Meio ambiente	Risco social e ambiental no financiamento	●	Aplicação em <i>project finance</i> , Brasil e banca comercial em Espanha. Políticas sectoriais.
	Produtos financeiros que apostam na protecção do meio ambiente	●	Líderes em financiamento e promoção de energias renováveis em <i>project finance</i> e capital.
	Avaliação e gestão de consumos e emissões próprias	●	Avaliação da pegada ambiental do Grupo. Está previsto um plano de redução.
	Conservação e recuperação do meio ambiente	●	Numerosos programas locais.
	Formação e consciencialização	●	Campanhas de consciencialização e sensibilização. Foros da Fundação Banco Santander.

Nível de realização: ● Alto ● Médio ● Baixo

O Santander e a sustentabilidade

A organização da sustentabilidade

Com a finalidade de integrar a sustentabilidade no seu modelo de negócio, o Banco Santander conta com um comité de sustentabilidade presidido pelo administrador delegado e composto por representantes das várias áreas de negócio e de apoio.

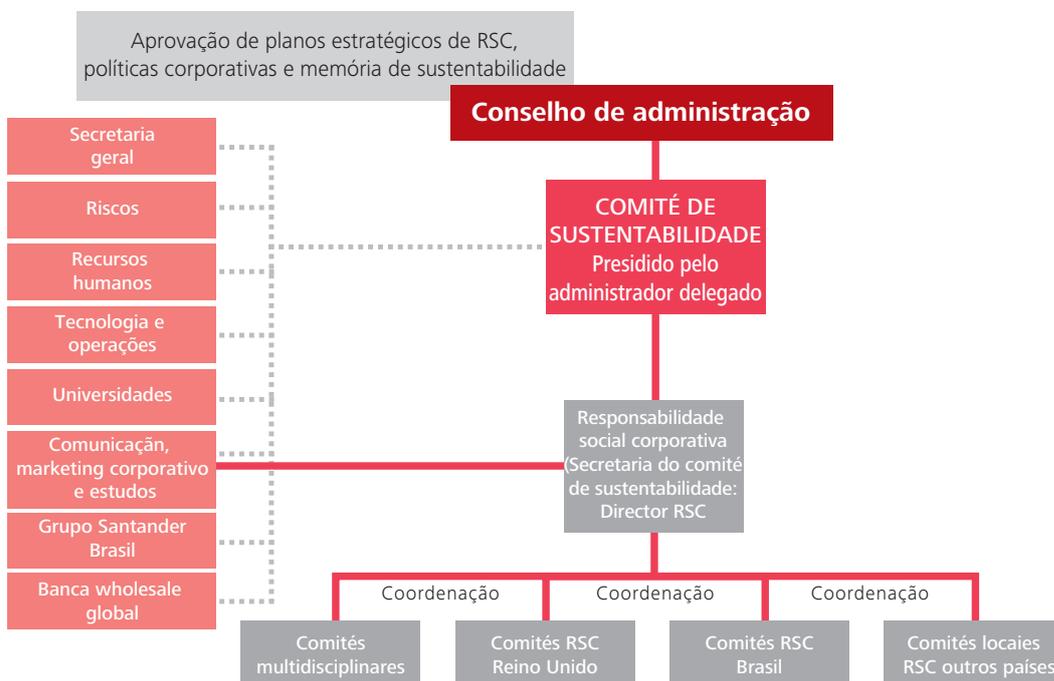
O comité de sustentabilidade, que se reúne com periodicidade semestral, tem a função de definir a estratégia de responsabilidade social corporativa e as políticas gerais e sectoriais do Banco em matéria de sustentabilidade, para as submeter à aprovação do conselho de administração. O secretário do comité é o director de responsabilidade social corporativa.

O comité de sustentabilidade vela pela aplicação e gestão das diferentes políticas, bem como pelo estabelecimento de mecanismos de comunicação multidireccional dentro do Banco e com os seus grupos de interesse.

Além disso, foram criados outros comités, de composição multidisciplinar, que apoiam o comité de sustentabilidade em aspectos como a gestão dos impactos ambientais da actividade do Banco e da integração dos aspectos sociais e ambientais nos processos de concessão de créditos.

A área de responsabilidade social corporativa, dentro da divisão de comunicação, marketing corporativo e estudos, é a responsável pela gestão da sustentabilidade e impulsiona e coordena as várias iniciativas levadas a cabo neste âmbito dentro do Grupo. Pelo seu lado, o Santander Brasil e o Santander Reino Unido, devido ao seu posicionamento excelente em matéria de responsabilidade social corporativa, fazem também um importante trabalho de impulsionamento, e contribuem de forma decisiva para a difusão de melhores práticas dentro do Grupo. Merece especial menção o conselho directivo de sustentabilidade no Brasil, liderado pelo country head do Grupo Santander Brasil, e que se reúne com uma periodicidade trimestral

Estrutura da função de sustentabilidade no Grupo Santander



Iniciativas internacionais a que o Banco Santander aderiu / está presente

- Pacto mundial das Nações Unidas
- UNEP Finance Initiative
- Princípios do Equador
- Conselho estatal de responsabilidade social empresarial do Governo espanhol
- Carbon Disclosure Project
- Grupo Forge
- Instituto Brasileiro de Governança
- Mesa redonda sobre soja responsável
- Grupo Wolfsberg

Principais referências de comportamento

Para assegurar que o seu comportamento se ajusta aos melhores padrões em critérios éticos, de governo societário, médio-ambientais e sociais, o Banco Santander conta com diversas normas internas, entre as quais se destacam:

- Código geral de conduta.
- Código de conduta nos mercados de valores.
- Política social e ambiental.
- Políticas sectoriais de defesa, energia, água e florestal.

A adesão do Banco Santander a padrões internacionais como os Princípios do Equador, ou a iniciativa financeira do programa das Nações Unidas para o meio ambiente (UNEP FI), está em linha com a integração de critérios sociais e ambientais na sua actividade.

Reputação corporativa e marca

Santander é a marca global que reflecte a identidade do Banco e representa a sua cultura corporativa e o seu posicionamento internacional. Simboliza a sua essência, personalidade e os valores corporativos do Banco.

O lema do Grupo “O valor das ideias” reflecte a auto-exigência constante de continuar a inovar, com antecipação, procurando sempre as melhores ideias. Ideias inovadoras e capacidade para as levar para a frente, que criem riqueza e que dêem solidez ao futuro de clientes, accionistas e empregados.

A gestão da marca é consistente em todo o Grupo e continua a apostar num posicionamento único em todos os mercados onde o Banco está presente com uma visão a longo prazo.

Para o Santander a reputação corporativa e a marca são uma prioridade estratégica. Os resultados, o modelo de negócio, a gestão da marca e a política de responsabilidade social corporativa transcenderam ao longo da história e geraram uma excelente reputação internacional que posicionou o Banco Santander entre as empresas mais respeitadas do mundo.



Balcão do Banco Santander na Ilha da Páscoa



O Santander e a sustentabilidade

Risco reputacional

A prudência em riscos acompanhou o Banco Santander durante os seus mais de 150 anos de história. Este foco foi decisivo no crescimento recorrente dos seus resultados e na geração de valor para os seus grupos de interesse.

A comissão delegada de riscos é o órgão responsável pela gestão global do risco no Banco, bem como de propor ao conselho, para sua aprovação, a política de riscos do Grupo e, em particular, identificar e valorizar os vários tipos de riscos, sendo os principais os riscos de crédito, de mercado, operativo e reputacional.

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

Na gestão do risco reputacional participam várias estruturas de governo do Grupo, de acordo com as fontes que o originam em cada caso. Em particular, a comissão de auditoria e cumprimento assiste o conselho nesta matéria, supervisionando o cumprimento do código de conduta do Grupo nos mercados de valores, dos manuais e procedimentos de prevenção do branqueamento de capitais e, em geral, das regras de governo e cumprimento do Banco, formulando, se for o caso, as propostas que sejam necessárias para o seu melhoramento.

Foi criado um novo modelo corporativo que reforça, dentro do Grupo, a função de cumprimento como área de controlo, criando uma área corporativa de cumprimento e risco reputacional, que tem atribuída a responsabilidade de gerir globalmente os riscos reputacionais, de cumprimento e de branqueamento de capitais.

Dentro deste novo modelo corporativo da função de cumprimento, foi lançado durante o exercício um projecto corporativo de comercialização que reforçará, ainda mais:

- as políticas de comercialização de produtos e serviços que abarcam todas as suas fases (admissão, pré-venda, venda e acompanhamento) com um alcance corporativo;
- os procedimentos para a autorização e acompanhamento de produtos: foi reforçado o comité global de novos produtos com a criação de um comité corporativo de comercialização, ao qual foram atribuídas tanto as facultades de aprovação com as de acompanhamento de produtos, depois de comercializados.

Finalmente, foi constituído um comité global consultivo integrado por representantes de áreas que contribuem com visão de riscos, regulatória e de mercados. Este comité pode recomendar a revisão de produtos que sejam afectados por mudanças em mercados, deterioração de solvência (país, sectores ou empresas) ou por alterações na visão que o Grupo tem dos mercados a médio e longo prazo.



Princípios da gestão de riscos no Banco Santander

- Independência da função de riscos, sem prejuízo do apoio ao desenvolvimento do negócio
- Decisões colegiais, de modo a que os resultados não sejam comprometidos por decisões individuais
- Perfil de riscos médio-baixo como objectivo, com especial ênfase no acompanhamento dos riscos

O Santander desenvolveu uma escola corporativa de riscos, cujos objectivos são contribuir para a consolidação da cultura corporativa de gestão de riscos no Banco e garantir a adequação e o desenvolvimento de todos os profissionais que desempenham esta função com critérios homogêneos.

O novo modelo corporativo da função de cumprimento, em conjunto com os aspectos reputacionais referidos relacionados com a comercialização de produtos e serviços, aborda também o cumprimento normativo e a prevenção do branqueamento de capitais com um foco de gestão de riscos ao entender que a sua materialização pode afectar de modo adverso os resultados, o capital ou as expectativas e de desenvolvimento dos negócios do Banco.

Em 2009 foi lançado um escritório de risco reputacional que tem por objectivo facilitar aos órgãos de governo correspondentes a informação necessária para levar a cabo: (i) uma análise adequada do risco na aprovação, com uma visão dupla: impacto no Banco e impacto no cliente; e (ii) um acompanhamento dos produtos ao longo do seu ciclo de vida.

- os sistemas e processos, cujo melhoramento facilitará a adaptação de alguns processos de comercialização às novas políticas comerciais e permitirá, deste modo, a monitorização automatizada e em remoto do seu cumprimento.

Risco social e ambiental

O risco social e ambiental é um aspecto que adquiriu uma importância crescente nos últimos anos, no âmbito da gestão do risco reputacional.

A análise de riscos sociais e ambientais é um dos objectivos da política social e ambiental do Banco Santander. O Banco assume o compromisso de avaliar e ter em consideração os riscos sociais e ambientais das operações de *project finance* e, portanto, de conceder créditos apenas para os projectos que possam acreditar a gestão adequada dos seus impactos sociais e ambientais, contribuindo assim para a protecção da biodiversidade, o emprego de recursos renováveis, a gestão adequada dos resíduos, a protecção da saúde humana ou que evitem os deslocamentos de população. No capítulo do meio ambiente, são explicadas em detalhe as acções que implicam o cumprimento deste compromisso.

A informação detalhada sobre gestão do risco encontra-se nas páginas 136 a 194 do Relatório Anual de 2009, e pode ser também consultada em www.santander.com, no capítulo de sustentabilidade.

Política social e ambiental

Recentemente revisto e acessível na web do Banco, é o documento de referência para o comportamento social e ambiental do Banco. É de âmbito global e tem uma finalidade dupla.

- Estabelecer um modelo de actuação que integre os princípios da responsabilidade social e ambiental na estratégia global do Grupo.
- Dotar o Banco com os mecanismos necessários para a análise dos riscos sociais e ambientais e a tomada de decisões no financiamento de projectos.

Esta política é inspirada nas melhores práticas actualmente em vigor, que incluem convenções, protocolos, códigos de conduta e orientações internacionais, entre os quais cabe destacar:

- Os Princípios do Equador.
- A declaração universal dos direitos humanos das Nações Unidas.
- O pacto mundial das Nações Unidas (UN Global Compact).
- A iniciativa financeira do programa das Nações Unidas para o meio ambiente (UNEP Finance Initiative).
- O código de conduta da União Europeia para as empresas que operam em países em desenvolvimento.
- As orientações da OCDE para as empresas multinacionais.
- A declaração tripartida da OIT sobre as empresas multinacionais e a política social.
- O protocolo de Kioto sobre as alterações climáticas.
- Os princípios de educação responsável em gestão (PERG), promovidos pelo pacto mundial das Nações Unidas.

Adicionalmente, o Banco desenvolveu políticas específicas que fixam os critérios aos quais se deve cingir a actividade relacionada com os sectores de defesa, energia, água e florestal, que identificam o impacto social e ambiental destas actividades.

Diálogo com os grupos de interesse

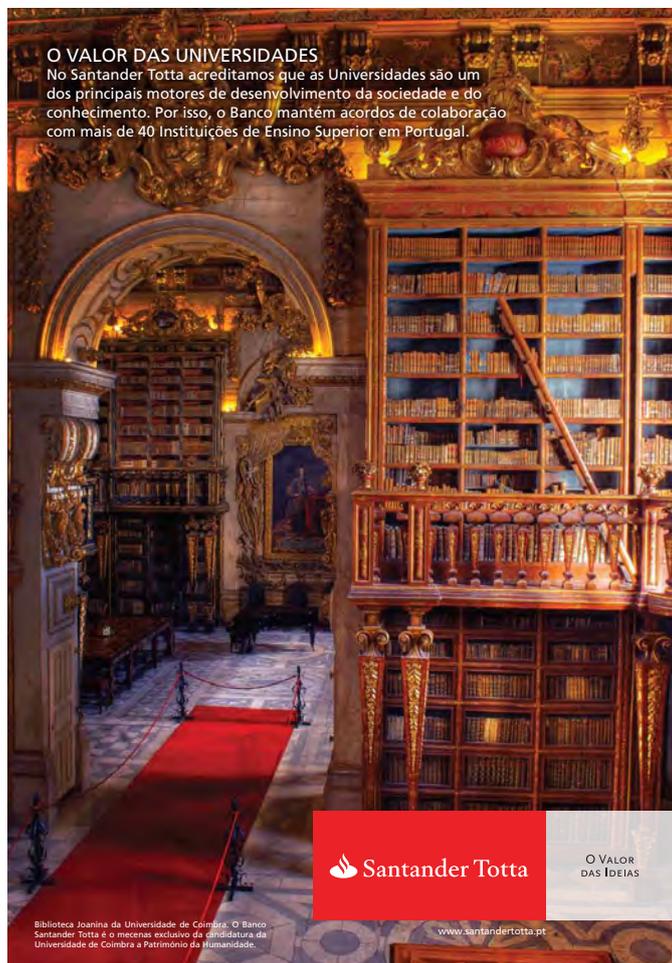
Um dos elementos-chave da política de responsabilidade social corporativa do Banco Santander é a relação com todos os seus grupos de interesse.

Em cada ano, o Santander põe em marcha novos processos de consulta com a finalidade de conhecer as opiniões e expectativas dos seus grupos de interesse. As suas respostas e opiniões permitem que o Banco conheça os aspectos mais relevantes no âmbito da responsabilidade social corporativa. Assim, ao longo deste ano, a área de responsabilidade social corporativa em Espanha manteve reuniões periódicas com vários grupos de interesse, que se juntam às mantidas nos diferentes países.

A memória de sustentabilidade é a ferramenta de comunicação mais destacada do Grupo em matéria de responsabilidade social corporativa. Faz parte da memória do Banco Santander, em conjunto com o relatório anual, o relatório de auditoria e contas anuais e os relatórios das comissões de auditoria e cumprimento, e nomeações e remunerações.

O objectivo desta memória é transmitir com a maior fidelidade possível os princípios e actuações do Banco em temas de sustentabilidade e nas suas relações com os grupos de interesse. É complementado com a web www.santander.com, capítulo de sustentabilidade, e com os relatórios do Grupo noutros países.

Os capítulos seguintes desenvolvem os assuntos que foram identificados como relevantes de acordo com a estratégia do Banco e com as expectativas e exigências dos grupos de interesse.



O VALOR DAS UNIVERSIDADES
No Santander Totta acreditamos que as Universidades são um dos principais motores de desenvolvimento da sociedade e do conhecimento. Por isso, o Banco mantém acordos de colaboração com mais de 40 Instituições de Ensino Superior em Portugal.

Santander Totta O VALOR DAS IDEIAS

Biblioteca Joanina da Universidade de Coimbra. O Banco Santander Totta é o mecenas exclusivo da candidatura da Universidade de Coimbra a Património da Humanidade.

www.santandertotta.pt

O Banco Santander relaciona-se com todos os seus grupos de interesse através de diversos canais de diálogo

Canais de diálogo

Accionistas

Assembleia-geral de accionistas
Balcão de atendimento ao accionista
Fórum do accionista
Web e caixa postal do accionista
Relatórios trimestrais e anuais
Investor's day



Clientes

Balcões
Inquéritos e estudos de satisfação
Sistemas de recepção e acompanhamento de reclamações
Linhas de atendimento ao cliente
Web
Provedor do cliente



Empregados

Santander Hoje (intranet corporativa)
Portal de directores
Caixas postais de sugestões
Comunicados internos e revistas internas
Convenções e reuniões de empregados e directores
Intranets locais



Fornecedores

Portal do fornecedor
Fóruns de diálogo



Sociedade

Relatórios anuais
Webs corporativas
Jornadas e conferências
Portal solidário
Caixa postal de propostas
Fóruns de diálogo



Relação com Grupos de Interesse





Accionistas e
Governo Corporativo

Clientes

Empregados

Fornecedores

Accionistas e Governo Corporativo

As notações de *rating* obtidas pelo Santander Totta reflectem a estratégia adoptada, a solidez financeira e a sua capacidade de geração de resultados.

Rating

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

Em 2009, o Santander Totta continuou a beneficiar da mais elevada notação de *rating* atribuída a um banco português: AA, Aa3 e AA- para a dívida de longo prazo, atribuída pela Fitch Ratings, Moody's e Standard & Poor's, respectivamente.

No início do ano, e na sequência da revisão em baixa do *rating* de longo prazo e de curto prazo da República Portuguesa para A+/A-1, respectivamente, a agência de *rating* Standard & Poor's procedeu à revisão dos *ratings* do Santander Totta, tendo confirmado o *rating* de curto prazo de A1+, mas revendo em baixa o *rating* de longo prazo para AA-, com *outlook* estável. Em Dezembro, a S&P, após ter revisto o *outlook* da dívida da República Portuguesa para negativo, efectuou idêntico procedimento para o Santander Totta.

Em Setembro, a Moody's, no âmbito da revisão das notações de *rating* da banca portuguesa, reafirmou os *ratings* da dívida de curto prazo e longo prazo, tendo revisto o *outlook* de estável para negativo e o BFSR (*Bank Financial Strength Ratings*) de C+ para C.

A Fitch reafirmou também, em Setembro, o *rating* do Santander Totta –AA para a dívida de longo prazo e F1+ para a dívida de curto prazo, com *outlook* estável.

As notações de *rating* obtidas pelo Santander Totta reflectem a estratégia adoptada, a solidez financeira e a sua capacidade de geração de resultados.

Práticas de Governo

A actuação do Conselho de Administração e de cada um dos seus membros é regida pelos princípios da legalidade, transparência e responsabilidade, com vista à maximização da rendibilidade do Santander Totta e à optimização dos interesses dos seus accionistas, clientes e colaboradores.

As regras respeitantes ao Governo do Santander Totta têm tradução, não só nos próprios estatutos, como também nas normas e procedimentos internos, aprovados pelo Conselho de Administração ou pela Comissão Executiva. Estas regras contêm um conjunto de medidas práticas relativas à actuação destes órgãos e de todos os outros integrantes da estrutura da sociedade.

Sublinha-se o facto de o estatuto não conter qualquer norma de blindagem, estando excluídas quaisquer disposições susceptíveis de conduzir a idêntico resultado.

Importa também destacar o facto de, na sequência do Aviso do Banco de Portugal nº 5/2008, o Conselho de Administração ter aprovado um vasto conjunto de documentos que respeitam às políticas e procedimentos relativos aos diversos riscos relevantes, os quais constituem o quadro matricial que enquadra o ambiente, sistema, princípios, regras, actuações e procedimentos de controlo interno praticados pela Instituição, constituindo um referencial fundamental do governo da sociedade.

Agência	Notações de Rating a 31/12/2009 ¹
FitchRatings	
curto prazo	F1+
longo prazo	AA
<i>outlook</i>	<i>stable</i>
individual	B
Moody's	
curto prazo	P-1
longo prazo	Aa3
<i>outlook</i>	<i>negative</i>
individual	C
Standard & Poor's	
curto prazo	A1+
longo prazo	AA-
<i>outlook</i>	<i>negative</i>

¹ No dia 27 de Abril de 2010, a S&P reviu em baixa os ratings de longo prazo e de curto prazo da República Portuguesa, para A-/A-2, respectivamente, e em consequência procedeu também à revisão dos ratings dos bancos portugueses, baixando as notações de *rating* do Santander Totta, de longo prazo para A e de curto prazo para A-1.



Estão concretamente definidas metodologias, procedimentos e controlos especialmente concebidos e executados para assegurar o máximo rigor aos registos contabilísticos e financeiros, de modo a que as respectivas contas reflectam exactamente a situação da sociedade.

Foi, além disso, criado um Comité de Controlo e Cumprimento Normativo que faz o seguimento desta temática.

Por outro lado, estão em vigor diversos códigos de conduta, aplicáveis, nomeadamente aos membros do Conselho de Administração, responsáveis da hierarquia da instituição e colaboradores directamente envolvidos nas diversas actividades de intermediação financeira que, sem prejuízo dos deveres gerais, determinam um conjunto acrescido de obrigações destinadas a garantir a confidencialidade, isenção e transparência na actuação, a assegurar a prevenção de conflitos de interesses e a sua adequada solução na eventualidade de poderem ocorrer e, também, a protecção e reserva de informação privilegiada, de acordo com os imperativos legais e os mais elevados padrões de ética.

Constitui preocupação constante do Banco a satisfação escrupulosa das normas legais e regulamentares vigentes e a condução de todas as suas actividades com subordinação a exigentes princípios éticos e em conformidade com as melhores práticas. De modo a dar expressão prática a esse desiderato, o Santander dispõe da Direcção de Coordenação de Assuntos Institucionais e Cumprimento (DCAIC), colocada no primeiro plano da hierarquia da Instituição, que exerce a função de cumprimento com carácter transversal no Grupo e à qual compete, precisamente, entre outras funções, promover e zelar pelo cumprimento das disposições vigentes, nomeadamente através do estabelecimento de orientações e procedimentos, divulgação das alterações normativas verificadas, definição de regras de conduta e controlo das práticas instituídas.

As competências e actuação da referida Direcção estão ajustadas ao enquadramento regulatório da função de Cumprimento actualmente definido pelo citado Aviso do Banco de Portugal nº 5/2008 de 1 de Julho – que define os princípios, normas e objectivos a que deve obedecer o sistema de controlo interno das instituições. Satisfazem igualmente o disposto no art. 305-A do Código de Valores Mobiliários, introduzido pelo Decreto-Lei nº 357-A/2007, de 31 de Outubro, que procedeu à transposição, entre outras, da Directiva relativa aos Mercados de Instrumentos Financeiros.

Neste contexto, cabe salientar o facto de, em cumprimento das determinações consignadas nos citados diplomas, o responsável da DCAIC ter apresentado oportunamente o relatório de desempenho da função de cumprimento que, entre os vários aspectos relevantes, confirma o exercício independente da função, segundo os critérios e parâmetros normativos vigentes.

Sublinha-se o facto de, no decurso do exercício de 2009, apesar do incremento legislativo e regulatório com consequente densificação das obrigações exigidas ao Banco, não se terem identificado situações relevantes com impacto no risco de cumprimento.

O exercício da função, cumprimento com a abrangência com que se desenvolve, constitui, por sua vez, um factor relevante do bom governo societário.

Branqueamento de Capitais

Dada a relevância que o Santander Totta atribui à prevenção e controlo dos fenómenos do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, o Banco segue políticas e aplica procedimentos de forma a desenvolver o seu negócio em conformidade com a legislação em vigor nestas matérias, colaborando activamente com as Autoridades na detecção e/ou impedimento de situações de eventual risco.

O Banco dispõe de regulamentos em linha com o normativo legal e de uma estrutura orgânica dirigida exclusivamente à prevenção e controlo do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo que se encontra integrada na DCAIC. O quadro de pessoal está formado e actualizado nesta matéria para facilitar a detecção de situações de risco e a comunicação imediata ao órgão competente, dispondo de aplicações informáticas para a exploração de movimentações atípicas e para a monitorização das transacções de eventual risco. A efectividade do sistema de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo é objecto de verificação através de auditoria independente.

Às Unidades sedeadas no exterior são efectuadas revisões, através de visitas à unidade ou através do seguimento centralizado, com o objectivo de comprovar o efectivo funcionamento dos sistemas de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. Estas Unidades vêm aplicando os procedimentos instituídos no Banco ou o normativo legal do país, caso este seja mais exigente.

Accionistas e Governo Corporativo

Risco Operacional

O risco operacional no Santander Totta define-se como “risco de perda resultante de deficiências ou falhas nos processos internos, recursos humanos ou sistemas, ou derivado de circunstâncias externas”.

O modelo de gestão e controlo do risco operacional está baseado na gestão directa e activa por parte de todas as áreas na totalidade das fases do ciclo operacional e que se consubstancia na descentralização de funções e responsabilidade, existindo uma área central que controla e supervisiona, sendo responsável pela implementação do projecto corporativo.

Por outro lado, o “Marco de Gestão” define as directrizes de gestão, sendo o controlo deste risco determinado pela alta direcção da organização. O modelo, no seu conjunto, cumpre os requisitos estabelecidos por Basileia II, bem como os estabelecidos pelo Banco de Portugal.

A implementação e constante melhoria do Marco de Gestão permitem:

- Identificar o risco operacional inerente a todas as actividades, produtos, processos e sistemas do Banco;
- Medir e avaliar o risco operacional de forma objectiva, continuada e coerente com as directrizes de Basileia II;
- Realizar um seguimento contínuo das exposições de risco operacional com o objectivo de detectar níveis de risco, implementar procedimentos de controlo, melhorar o conhecimento interno e mitigar as perdas;
- Estabelecer medidas de mitigação que eliminem e/ou minimizem o risco operacional.

As acções atrás enunciadas irão permitir uma gestão integral e efectiva do risco operacional, a melhoria do conhecimento dos riscos operacionais, tanto efectivos como potenciais, e o seu enquadramento nas linhas de negócio, assim como a melhoria dos processos e controlos, com redução de perdas.

No âmbito do risco operacional:

- Estão designados coordenadores de risco operacional em todas as áreas relevantes;
- Estão definidos indicadores, quer de controlo quer de actividade, que são reportados periodicamente pelas respectivas áreas, existindo uma base de dados de eventos de erros e incidências operativas com reporte mensal;
- Os eventos são identificados e classificados de acordo com as categorias de risco e linhas de negócio definidas em BIS II; São identificados e analisados os eventos mais significativos e mais frequentes, com a adopção de medidas de mitigação;
- São realizados controlos de forma a validar e analisar os eventos de risco operacional;
- É realizada uma conciliação entre a contabilidade e base de dados, de forma a garantir a fiabilidade da informação;
- Sobre o registo de eventos são estabelecidos mecanismos de informação e reporte que incluem tanto a situação actual como a tendência ou evolução por comparação com exercícios anteriores.



Clientes

O cliente é o eixo fundamental do modelo de negócio do Santander Totta

O fulcro da actividade do Santander Totta, assente na actividade de banca comercial, consiste na manutenção de uma estratégia de proximidade ao cliente, privilegiando a oferta de produtos e serviços inovadores, a melhoria contínua da qualidade de serviço, a captação e retenção de clientes, a captação e retenção de talentos, a gestão prudente de riscos e uma procura permanente de maior eficiência através da excelência operativa com base em tecnologia de vanguarda.

O Banco Santander Totta mantém e desenvolve o seu compromisso com a Qualidade de Serviço e Excelência no Atendimento, procurando aumentar o nível de satisfação e fidelização de Clientes.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade foram dinamizadas, pela Direcção de Coordenação de Qualidade, as mesas de qualidade das diversas áreas de Negócio e de apoio ao Negócio, destacando-se a realizada para revisão dos níveis de Serviço ao Cliente.

Destacam-se igualmente as auditorias de Qualidade, internas e externas (neste caso realizadas pela APCER, organismo responsável pela certificação) tendo sido realizadas mais de 100 auditorias, dando origem a cerca de 220 recomendações de melhoria, abrangendo cerca de 1.700 colaboradores.

Redes Comerciais

Assim, e ao nível da satisfação de clientes com o seu Balcão, registou-se no ano 2009 um aumento da percentagem de clientes satisfeitos para 82% bem como da percentagem de clientes que recomendam o Banco que atingiu os 87%.

2007: 80% Clientes Satisfeitos

2008: 80% Clientes Satisfeitos

2009: 82% clientes Satisfeitos

Estes resultados, associados aos excelentes resultados obtidos nas métricas de qualidade prestada, avaliada através de visitas mistério aos Balcões, foram cruciais para o incremento verificado nos Balcões que cumpriram o Meta 100 (indicador que incorpora métricas de qualidade percebida e qualidade prestada), uma vez que a percentagem de Balcões que cumpriram o Meta 100 subiu 88%.

No total foram realizados cerca de 70 mil inquéritos telefónicos a clientes, mais de 4mil visitas mistério a Balcões e cerca de 2.700 auditorias telefónicas aos Balcões.

O Santander Totta manteve a melhor avaliação, quando comparado com os principais concorrentes, nas visitas mistério efectuadas pela empresa Multimétrica a todos os Balcões da Banca em Portugal.

Reclamações

No que respeita a reclamações de clientes, registou-se um aumento das reclamações formais recebidas, motivadas em forte medida pelo clima desfavorável dos mercados que se viveu ao longo no primeiro semestre do ano.

O Banco Santander Totta assume nas reclamações uma importante fonte de detecção de potenciais problemas e reais oportunidades de melhorar a relação com os seus clientes.

Mantendo um processo centralizado de tratamento de reclamações, são também fornecidos à rede de Balcões importantes instrumentos que permitem uma mais célere resolução de pequenas incidências permitindo, paralelamente, o respectivo registo, avaliado periódica e sistematicamente.

2009	2008	2007
6123	5227	4309



Clientes

Níveis de Serviço e outros Indicadores

Durante o ano 2009, assistiu-se a uma melhoria dos níveis de serviço dos Serviços centrais, tendo sido implementadas, no âmbito do Projecto Radar, uma centena de melhorias ao nível das áreas intervencionadas, alargadas, neste ano, a toda a actividade.

O Projecto Radar continuou assim a sua missão de detecção e avaliação de factores de potencial melhoria, sendo estes articulados com as respectivas áreas, responsáveis finais na sua implementação.

Adicionalmente foram implementadas novas métricas ao nível dos indicadores de satisfação, relativos à percepção dos serviços prestados pelas áreas centrais, bem como uma avaliação sistemática do Atendimento telefónico dos mesmos.

Mensalmente, foram reportados em Comissão Executiva os resultados dos níveis de Serviço das principais áreas dos serviços centrais com impacto no negócio.

Produtos e Serviços

A actividade do Banco centra-se na actividade comercial. Através de uma rede de 721 Balcões, os clientes têm acesso a produtos de poupança e crédito, fundos de investimento, cartões, entre outros.

Um domínio que se projecta de forma relevante sobre o prestígio público das Instituições e sobre a sua reputação, no que respeita aos produtos e serviços criados e disponibilizados aos clientes.

O Santander Totta dispõe de dois instrumentos fundamentais que orientam toda a sua actividade – o processo de aprovação de novos produtos e os procedimentos de comercialização.

As políticas, estratégias, princípios e procedimentos definidos e executados pretendem garantir a realização de quatro objectivos fundamentais:

- Os produtos e serviços criados e comercializados pelo Banco devem cumprir todos os pressupostos e requisitos legais e a sua idoneidade;
- Todas as áreas do Banco envolvidas ou afectas ao processo de comercialização devem estar devida e integralmente capacitadas para que não existam quaisquer incidências externas ou internas;
- Assegurar que os produtos, independentemente das vicissitudes a que estejam sujeitos por razões de mercado ou outras, são genericamente adequados à satisfação das necessidades que visam corresponder e dirigidos aos clientes apropriados;
- Confirmar as condições para que a própria comercialização se faça devidamente, nomeadamente através da orientação para os segmentos definidos e da disponibilização de toda a informação pertinente, promovendo, quando necessário, formação aos colaboradores.

Apoio ao Cliente

	Exercício 2009	Exercício 2008	Exercício 2007
N.º de agências	721	714	706
N.º de sites (Internet) existentes dirigidos a clientes	2	2	2
N.º de clientes de Banca Telefónica	740 385	689 615	625 962
N.º clientes em Banca Internet	540 153	736 537	605 175
N.º de Cartões de Crédito	340 825	331 039	300 755
N.º de Cartões de Débito	1 082 267	1 011 846	931 397
Antiguidade média dos clientes (em anos)	13,1	12,7	12,2
Índice de satisfação global de clientes particulares (1-10)	8,3	8,2	8,2
Índice de satisfação global de clientes empresas (1-10)	7,7	7,7	7,7
Clientes que recomendam o Banco	87%	86%	86%
N.º de reclamações de clientes recebidas na Dir. de Qualidade	6 123	5 227	4 309



Tecnologia de Produto

	Exercício 2009	Exercício 2008	Exercício 2007
N.º de produtos e serviços (catálogo)	5934	n.d.	4896
N.º de novos produtos e serviços desenvolvidos	375	536	302

Destques de produtos para Estudantes

- Crédito Bolsa: financiamento mensal dos custos associados a cursos superiores, como livros, transporte e alojamento.
- Cartão Universitário Inteligente: cartão único que dá acesso à conta bancária e à Universidade, além de oferecer diversas outras vantagens.
- Adesão em conjunto com os promotores Toshiba e Prológica ao projecto e-universidades, como único banco financiador. Os estudantes e professores universitários podem assim adquirir um portátil com um pacote muito completo de software a um preço reduzido, com financiamento de baixo custo e com aprovação automática.

**UM PORTÁTIL
TOSHIBA
KITADO
À SÉRIA
PARA TI**



Destques de produtos para Empresas

Na área de Produtos de Empresas, o Banco Santander Totta, no âmbito da sua política de responsabilidade corporativa, lançou em 2009 o Programa SOLAR TÉRMICO, em parceria com o Ministério das Finanças e da Economia, e a Linha de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego, em parceria com o Instituto de Emprego e Formação Profissional e as Sociedades de Garantia Mútua.

A Linha de crédito do Programa Solar Térmico, dirigido a Instituições Particulares de Solidariedade Social e a Associações Desportivas considerados de utilidade pública, prevê o apoio em condições vantajosas, nomeadamente com a atribuição de incentivos não reembolsáveis e bonificação de juros, à instalação de equipamentos de solares térmicos, tendo em vista a economia e eficiência de energia das instalações das instituições abrangidas. Este Programa apresenta a vantagem de prever o fornecimento e montagem dos equipamentos em regime de chave na mão associado com um contrato de manutenção, com base num conjunto de fabricantes previamente certificados pelas entidades públicas, sendo as encomendas processadas pelo Banco em articulação com as entidades públicas gestoras do Programa.

A Linha de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego instituiu o lançamento da Linha Microinveste e Investe+, dirigidas à criação ou aquisição de micro ou pequenas empresas, por trabalhadores desempregados ou de jovens à procura do primeiro emprego.

Estas Linhas de Crédito de médio/longo prazo permitem o apoio de projectos com juros bonificados, beneficiando do sistema de garantia mútua.

Clientes

Parceiros

O Santander Totta é membro do Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade (ICAP), instituto que tem por objectivo a defesa dos princípios éticos e deontológicos da comunicação e da actividade publicitária, e associado da – Associação Portuguesa da Comunicação de Empresa (APCE).

O Banco faz também parte da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN), que tem por objectivo específico a defesa, a salvaguarda e a promoção dos interesses dos seus membros em todos os aspectos relacionados com a comunicação comercial.

BCSD Portugal

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

O BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável é uma associação sem fins lucrativos criada em Outubro de 2001, associada do WBCSD – World Business Council for Sustainable Development, e cuja missão principal é fazer com que a liderança empresarial seja catalisadora de uma mudança rumo ao desenvolvimento sustentável e promover nas empresas a eco-eficiência, a inovação e a responsabilidade social.



Financiamento energias renováveis

Crédito Energias Renováveis

Montante: Mínimo: 3.000€
Máximo: 8.000€

Prazo: Mínimo: 24 meses;
Máximo: 96 meses.

Taxa de juro: Euribor a 6 meses + 2%

Crédito Especializado – Leasing Equipamento – Leasing Solar Térmico e Fotovoltaico

MONTANTE DE FINANCIAMENTO:

Equipamento Solar Térmico:
Particulares e Empresas – até 10.000 €

Equipamento Fotovoltaico:
Particulares e Empresas – até 40.000 €

PRAZO MÁXIMO: Até 10 Anos. Para prazos superiores deverão ser seguidos os critérios de risco e circuitos de decisão habituais para este tipo de operações.

TAXA DE JURO: Euribor + Spread Negociável

Empregados

O programa “Santander és Tu” constitui uma marca amplamente conhecida pelos colaboradores associada a uma nova forma de trabalhar em RH.

O apoio directo à concretização dos objectivos estratégicos, a proximidade diária com todas as áreas do Banco, o desenvolvimento das capacidades e competências dos colaboradores e o reforço das medidas de conciliação entre a vida pessoal e a vida profissional têm sido uma constante na linha de actuação dos Recursos Humanos que posicionam a área de RH como mais do que um parceiro do negócio. A proximidade e postura de assessoria e cooperação às diversas áreas do Banco associada ao objectivo de querermos ser um empregador de referência em Portugal constituíram o eixo principal desta linha de actuação.

Criar oportunidades no Banco

A Política de Mobilidade e Carreiras que o Banco tem vindo a concretizar mereceu particular atenção em 2009, tendo-se publicado na Intranet 77 Recrutamentos internos, efectivado 33 movimentações de colaboradores dos Serviços Centrais para as Redes Comerciais e efectuado **cerca de 1505 movimentações** de colaboradores – indicadores que dão nota de uma dinâmica contínua que o Banco tem vindo a concretizar.

O registo de 344 *upgrades* para novas funções, dos quais 36 foram para Directores de Balcão, associado à atribuição de 571 níveis salariais e ao facto de 96% dos colaboradores terem recebido variável ilustram a importância dada ao reconhecimento do mérito e contributo individual dos colaboradores para o sucesso do Banco.

Complementarmente, foram **admitidos** 119 novos Colaboradores, 66% das admissões correspondem a jovens recém-licenciados, numa aposta complementar no rejuvenescimento e qualificação dos quadros do Banco.

As admissões de jovens licenciados ou jovens bancários, aliadas às reformas dos Colaboradores mais velhos, permitiram que, entre 2000 e 2009, a média de idade baixasse de 40,4 anos para 39,9 anos.

Alguns indicadores que espelham as oportunidades criadas:

Upgrade funcionais para Director de Balcão – **36**
 Upgrade funcionais para Subdirector de Balcão – **54**
 Upgrade funcionais para Gestor – **146**
 N.º de promoções (sem promoções automáticas) – **571**
 % de estagiários ou jovens licenciados admitidos nos quadros do Banco – **66**

Santander És Tu

O programa “Santander és Tu” constitui uma marca amplamente conhecida pelos colaboradores associada a uma nova forma de trabalhar em RH. O progressivo desenvolvimento de iniciativas que têm por objectivo reforçar as vantagens de trabalhar no Santander e promover o diálogo entre os directivos e as suas equipas constituem os traços dominantes deste programa que visa ainda desenvolver o sentimento de orgulho e pertença à instituição.

Em linha com este objectivo, realizámos, no início de Junho, a segunda edição da “Semana Santander És Tu”, uma semana plena de actividades diárias dedicadas a diferentes temáticas:

- Associámos o Dia Mundial da Criança, dia 1 de Junho, ao Dia do Colaborador –, convidando as famílias a virem ao Banco. À mesma hora e em todos os balcões e serviços centrais, o Banco parou a sua actividade normal, as equipas reuniram e assistiram ao filme “Eurecos o que é um Banco”, onde os protagonistas são filhos dos próprios colaboradores. Foram também desenvolvidas diversas actividades a nível local e distribuídos presentes pelas crianças com idades até aos 16 anos.
- Jornadas de Saúde e Bem Estar – um dia dedicado à saúde e bem-estar, que contemplou várias actividades e passatempos nos edifícios centrais de Lisboa e Porto, rastreios ambulatoriais em algumas regiões do país, ementas especiais nos restaurantes do Banco e o lançamento do site de Saúde e Bem-estar.
- Dia Solidário – lançámos a iniciativa “Vista esta Causa” que consistiu na venda de camisolas solidárias, cujo produto reverteu a favor da APPT21. Cada colaborador tinha um objectivo de venda de duas camisolas, tendo-se conseguido vender mais de 10 mil camisolas e apurado mais de 50 mil euros. Instalámos ainda “pilhões” nos edifícios centrais de Lisboa e Porto.



Empregados

- **Contacto Directo** – o Presidente e os Administradores do Banco percorreram os distritos do país, visitando balcões e os serviços centrais reconhecendo as equipas, reforçando o seu empenho em fazer do Santander o projecto de sucesso que é hoje em Portugal.
- **Mega Intercâmbio** – cerca de 200 colaboradores trocaram de funções por um dia e conheceram outras realidades, outros serviços, outras funções. Balcões a receber colaboradores dos Serviços Centrais e Serviços Centrais a receber colaboradores dos Balcões. Uma oportunidade para ampliar o conhecimento do Banco, enriquecer conhecimentos, desenvolver competências e ficar a conhecer o que os outros colegas fazem.

No final da semana, e à semelhança do que tinha acontecido no ano anterior, fizemos um questionário sobre a “Semana Santander És Tu 2009”. Os Colaboradores valorizaram de modo muito positivo as iniciativas que decorreram ao longo da semana com valorizações na casa dos 90%.

Reconhecer o mérito

Em 2009, a Política de Compensação continuou a caracterizar-se pela aplicação de aumentos salariais acima do estabelecido com os sindicatos, registando-se um incremento salarial médio de 2,3% face ao 1,5% relativo ao acordado em sede de negociação colectiva.

A par dos acréscimos salariais da remuneração fixa, a componente variável entre 2001 e 2009 cresceu 70,5%, o que revela o esforço do Banco na aplicação de parte significativa dos seus lucros em políticas de reconhecimento das suas equipas.

% de Colaboradores c/ Remuneração Variável – **96%**

Evolução 2001 / 2009:

Varição da Massa Salarial por Colaborador – **40,1%**

Variável /Colaborador – **117,7%**

Dar valor à qualificação

Os indicadores que se seguem dão nota da importância que a Formação assume no âmbito das actividades desenvolvidas pela área de Recursos Humanos:

Nº Horas Formação – **301.198 h**

Nº Horas Formação por Colaborador – **59 h**

% Participantes / Total Colaboradores – **87 %**

Avaliação Média de Satisfação – **8,7**

% Formação e-learning – **22 %**

Nº Formadores Internos Certificados – **119**

Nº Colaboradores c/ apoio em Cursos Superiores ou Mestrados – **71**

Investimento em formação – **2.476.000 €**

Investimento em formação/massa salarial – **1,48 %**

No âmbito da temática de *Compromisso e Valores Corporativos*, merecem destaque as quatro acções de Acolhimento de Novos Colaboradores que totalizaram 52 assistentes, 2.165 horas de formação e uma elevada avaliação de satisfação (8.8 numa escala de 1 a 10 valores). Com relevância nesta área, constam ainda as Visitas à Cidade Financeira do Grupo, nas quais contámos com a presença de 101 colaboradores; a rubrica de Cursos Superiores, Pós-Graduações e MBAs, em que nas respectivas participações apoiámos 71 colaboradores das diversas áreas; e a componente de Seminários nos quais estiveram presentes 312 participações, totalizando 2.757 horas de formação.

De entre os cursos ministrados de *Competências Comerciais e Produtos*, em que formámos 3.209 assistentes e totalizámos 28.032 horas, destacam-se as acções Formação de Integração na Função e Step 2N, que se basearam, essencialmente, no desenvolvimento e consolidação de competências de Liderança e Gestão de Equipas, Venda e Negociação, Gestão Comercial e de Clientes.

Em paralelo, apoiámos as Redes na comercialização de produtos e serviços, entre eles, Crédito Especializado, Crédito ao Consumo, Captação de Recursos, Produtos Bancários e Financeiros e Produtos de Tesouraria, através de uma formação em Regime Misto (Auto-Estudo e Sessão Presencial), à qual tiveram acesso 620 colaboradores, perfazendo 10.515 horas de formação, com o objectivo de consolidar competências técnicas e comerciais inerentes à venda desses produtos.



De salientar ainda as 16 acções ministradas de Captação e Dinamização de Clientes que envolveram 170 assistentes, totalizando 2.720 horas de formação em sala, e cuja pertinência recai no incremento do desempenho comercial através da captação, recuperação e dinamização de clientes com vista ao aumento do volume de negócio e fidelização.

Desenvolver *Competências de Direcção e Gestão* continua a ser uma prioridade na actividade formativa do nosso Banco. Realizámos 32 acções e envolvemos 403 assistentes, destacando-se os Workshops em Gestão Projectos, Trabalhar Bem com Stress, Planeamento e Gestão do Tempo, os Programas de Negociação para Directores de Balcão e de Liderança para Directivos das diversas áreas, em parceria com uma universidade, o que valorizou as acções pelos seus conteúdos, corpo docente e metodologias utilizadas.

A formação respeitante à temática *Financeira e Riscos* destaca-se este ano essencialmente pelos cursos ministrados pelas nossas áreas internas (em Portugal e Espanha) e pela parceria com algumas entidades externas, entre elas o Instituto de Formação Bancária. Na sua totalidade, passaram pelas 166 acções realizadas mais de 1.834 assistentes de todo o Banco, num total de 24.739 horas, englobando os regimes Presencial e Misto (Auto-Estudo e Sessão Presencial).

A temática Jurídica e Normativa contou este ano com 1.710 assistentes nas 31 acções realizadas, nas quais alcançámos 14.213 horas de formação, evidenciando-se os programas corporativos de Prevenção de Branqueamento de Capitais e as formações de Mediadores Seguros Ligados e Código Conduta Mercado Valores, no seguimento das normativas de Seguros e Mercados Financeiros, ministradas essencialmente para a Rede de Balcões.

O Banco continua a investir nos cursos de *Idiomas e Tecnologias e Processos*, permitindo apoiar o desenvolvimento de competências das diversas áreas em Microinformática, Aplicacionais e Língua Estrangeira. Foram ministradas no seu total 70 acções para 373 assistentes, tendo alcançado 10.534 horas de formação.

Nesta área destaca-se este ano a Formação do Projecto Partenon, desenvolvida para o apoio à implementação de uma plataforma única geradora de sinergias e de uma maior agilidade no negócio e na Qualidade de Serviço ao Cliente, com o envolvimento de 8.078 assistentes essencialmente da Rede de Particulares e Negócios nas 189 acções realizadas através das metodologias Presencial e e-learning, totalizando 72.944 horas de formação.

Os 271 estágios desenvolvidos durante este ano dão nota da importância dada pelo Banco à formação de jovens recém-licenciados, privilegiando-se este segmento como principal fonte de recrutamento externo, registando-se entre 2006 e 2009 um total de 943 estágios efectuados. O Programa de *Estágios Bolsa de Valores*, cujo principal objectivo é possibilitar a incorporação de jovens licenciados de elevado potencial (fomentando o desenvolvimento de competências chave para o Banco), continua a ser um esforço estratégico da nossa intervenção em Formação.

Favorecer o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal

O reforço de medidas que permitam proporcionar aos nossos Colaboradores condições de conciliação da vida profissional e pessoal tm sido contínuo nos últimos anos, sendo revelador da atenção que o Banco dedica a este tema.

Em 2009 destacam-se a realização dos workshops em “Coaching Parental” que tiveram lugar em Lisboa, Porto, Coimbra e Faro e contaram com a participação de mais de 130 colaboradores. O “Coaching Parental” surge como uma destas medidas proporcionando aos colaboradores do Banco o contacto directo com especialistas que através da abordagem das questões da parentalidade lhes permite descobrir soluções e estratégias para desempenhar melhor o seu duplo papel de pais e colaboradores.

No campo da Saúde e Bem-estar foi criado na Intranet um espaço próprio dedicado a este tema o qual foi ainda alvo de atenção especial no âmbito da Semana Santander És Tu através da promoção de diversas iniciativas, sendo ainda de referir o apoio à vacinação contra a gripe sazonal facilitando o acesso de todos os colaboradores a este meio preventivo da doença, suportando o Banco as despesas respeitantes à aquisição da vacina. De referir ainda a implementação de um Programa de Apoio à Moderação do Consumo de Bebidas Alcoólicas.

Mantivemos o Prémio Melhores Alunos que premiou 25 filhos de colaboradores que terminaram o 12º ano com média superior a 16 valores.

Ainda neste domínio, importa referir a concretização de dois programas de ocupação de férias de filhos de colaboradores, Páscoa e Natal, em linha com o que temos vindo a fazer nos últimos anos, que contaram com a participação de 60 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos.

Empregados



Números a reter das iniciativas de 2009:

- 63 Milhões de euros disponibilizados para crédito à habitação à taxa ACT
- 144 colaboradores registaram ter usufruído da tarde livre no dia de aniversário dos seus filhos
- Assegurada a não transferência de colaboradoras durante o período de amamentação
- Oferta de 300 Kit's de Nascimento
- Os Serviços de Conveniência em Lisboa e Porto responderam a mais de 1.300 pedidos dos nossos colaboradores, permitindo assim a libertação de algumas tarefas pessoais
- Foram desenvolvidos dois programas de actividades para os filhos de colaboradores durante as férias da Páscoa e Natal nos quais participaram 60 crianças.
- Uma colaboradora optou por Horário a Tempo Parcial com condições melhoradas face à lei.

O **Seguro de Saúde** complementar ao SAMS contempla um universo de mais de 10.600 beneficiários, tendo sido efectuadas cerca de 4.000 comparticipações de despesas, durante o ano de 2009.

O **Restaurante e a Cafeteria** que o Banco tem em funcionamento no Centro Totta, nos quais são servidas em média mais de 400 refeições por dia, são um dos aspectos cuidados pelo Banco e ao qual é dedicada atenção especial, contando com o apoio de um nutricionista como garante de uma refeição equilibrada e em linha com as regras de uma alimentação saudável.

O **Ginásio** do Centro Totta que recebe colaboradores e familiares, bem como colaboradores reformados teve em 2009 mais de 300 associados e revelou-se como uma contribuição importante no âmbito do bem-estar dos Colaboradores do Banco tendo-se reforçado a oferta de serviços prestados.

2009 voltou a ser um ano pleno de actividades para o **GDST**, tendo o tradicional Encontro Nacional, realizado em Braga, no início de Maio, constituído, uma vez mais, um ponto alto que reuniu cerca de 800 colaboradores e familiares, num evento repleto de actividades desportivas e culturais.

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

Em termos de responsabilidade social corporativa a "Solidariedade" assumiu lugar de destaque em 2009, através das iniciativas "Camisola Solidária", "Natal Numa Caixa de Sapatos" e "Pão de Todos" as quais contaram com a participação e envolvimento de milhares de colaboradores:

"**Camisola Solidária**", esta iniciativa tornou cada um de nós num "Comercial" com um objectivo de venda de 2 camisolas. Foram vendidas mais de 10.000 "camisolas solidárias" e apurados 50.415 euros, entregues à Associação Portuguesa de Trissomia 21. Com esta verba 18 Núcleos da APPT 21, de Norte a Sul do País, adquiriram material informático e de reeducação pedagógica.

"**O Natal numa Caixa de Sapatos**": conseguimos entregar mais de 2600 presentes levando um sorriso a milhares de crianças e jovens que vivem em 46 instituições de acolhimento de todo o país. Cada região identificou as instituições a quem seriam dados os presentes, foram identificados os dinamizadores locais e individualmente cada um de nós incentivou os seus filhos a ser solidário. O ritmo a que foram chegando os presentes deu nota do entusiasmo contagiante que esta iniciativa gerou com um resultado gratificante de ver as salas cheias de presentes.

"**Pão de Todos**" pelo 6º ano consecutivo, o nosso Banco associou-se à CAIS na organização do "Pão de Todos", uma iniciativa que contou com a participação de cerca de 100 voluntários do Banco, que ajudaram a distribuir pão e chocolate quente à população carenciada de Lisboa, na altura do Natal.

O **Gabinete de Apoio ao Colaborador** que tem estabelecido como padrão de nível de serviço um prazo máximo de resposta de 48h a todas as questões colocadas por Remedy – canal de comunicação entre os colaboradores e os Recursos Humanos, recebeu cerca de 16.000 solicitações ao longo do ano, registando elevados níveis de Satisfação (numa escala de 1 a 10), 8,8 em termos da Resposta e 8,8 em termos de Rapidez, sendo de salientar que cerca de 67% das questões levantadas foram resolvidas no próprio dia.



Comunicar com os colaboradores

Dar a conhecer, aproximar e envolver os colaboradores nas distintas iniciativas, nos objectivos estabelecidos e na vida do Banco constituiu um objectivo concreto sendo por isso necessário fazer chegar as distintas mensagens a todos os colaboradores e comunicar com eficácia.

A utilização dos distintos canais de comunicação e a frequência com que os mesmos foram utilizados atestam a importância dada à comunicação:

- A **Intranet Corporativa** é o meio privilegiado para a divulgação de notícias, registando-se um contínuo crescimento do número de notícias publicadas, cerca de 100% relativamente a 2007. Em 2009, foram divulgadas cerca de 300 notícias sobre matérias de Recursos Humanos. As grandes decisões do Grupo, as realizações mais relevantes e a partilha das boas práticas que vão tendo lugar nos diversos países onde o Grupo opera e o desenvolvimento de temas da nossa actividade em Portugal, fazem parte deste meio, que se confirma, em tempo útil, garante do conhecimento do quotidiano do Banco.
- A **Revista Carácter**, de cariz corporativo, faz chegar a todos os que trabalham em Portugal o que se desenvolve noutros países, aproximando culturalmente e em termos de negócio todos os que, em qualquer parte do mundo, partilham a pertença ao Grupo Santander.
- A **Revista Ideias**, publicada em Portugal, foca temas da nossa realidade local, desde a evolução do negócio a temas de Recursos Humanos e de Qualidade. Esta publicação passou a ser editada em formato digital.
- No sentido de reforçar a mensagem de Recursos Humanos, foram publicadas duas **Edições especiais RH** dedicadas a dois temas específicos: “O Talento está cá dentro”, focado na Mobilidade; e a edição dedicada ao questionário de clima interno, “Que Tal de Clima 2009”, através da qual se deu a conhecer os resultados deste estudo.
- O **Jornal do Dia**, em formato electrónico, permite às equipas do banco conhecerem todas as manhãs as novidades sobretudo de âmbito comercial (colocação de produtos, campanhas, etc.).
- O **Mail**, para além de permitir a comunicação em tempo real, serviu a chamada de atenção para alguns temas da ordem do dia.

O Programa “Ideias com Valor” continuou a despertar o interesse dos colaboradores, facto confirmado pelas cerca de 500 ideias apresentadas. Promover a inovação (em domínios de negócio, de melhoria de processos e da vida do Banco) constitui o objectivo desta iniciativa, lançada em 2007. Este canal, através do qual se pretende conhecer ideias e sugestões dos colaboradores, tem associado um concurso que premeia, trimestralmente, as melhores ideias. Desde o seu lançamento já foram premiadas cerca de 30 ideias.

No início de Outubro, a Casa da Música no Porto foi o Palco da “**2ª Conferência Gestão no Feminino**”, um encontro que reuniu cerca de 120 Directivas para debaterem temas como “O negócio no pós crise” e “O Papel da Mulher no Meio Empresarial”. Esta iniciativa partiu da necessidade de trabalhar de forma consolidada o tema da diversidade no nosso Banco, tendo como objectivo contribuir para desenvolver e capacitar as mulheres com competências pessoais e de negócio que lhes permitam vir a ocupar lugares de progressiva responsabilidade na instituição.

Comunicar presencialmente constituiu ainda uma forma de reforçar a aproximação entre os distintos níveis da estrutura permitindo uma maior eficácia da mensagem a transmitir, sendo de registar a presença de elementos de recursos humanos em inúmeras reuniões das distintas áreas do Banco.

A **Convenção Anual de Quadros** contou com a participação de aproximadamente 2 mil directivos do Banco, sendo um evento de elevado impacto e oportunidade de convívio entre os participantes e constituindo um momento importante na apresentação das linhas de actuação para o ano.

As **deslocações regulares da Administração** aos balcões em todo o país foram uma constante ao longo do ano. Estes eventos, com forte impacto na vida dos balcões, permite às equipas partilhar temas do seu balcão ou da comunidade onde estão inseridos e delinear, em conjunto, actuações em linha com a estratégia do Banco.

Ainda durante o ano de 2009, foi efectuada a terceira medição do índice de satisfação interna dos colaboradores através do questionário “**Que Tal de Clima**”, tendo-se registado a participação de 74% do universo dos colaboradores. De realçar que face às edições anteriores se registou um nível de participação mais elevado. Os resultados revelam uma melhoria face às dimensões apreciadas e são apresentados melhores níveis de satisfação quando comparados com outros Bancos.

Os resultados revelam a evolução que o Banco tem vindo a demonstrar ao longo dos últimos anos.

Empregados

	2006	2007	2009	Referência de Mercado 2009
Credibilidade	74%	78%	83%	77%
Dinâmica	52%	56%	59%	38%
Espírito de Equipa	59%	69%	76%	61%
Imparcialidade	49%	57%	63%	48%
Inovação	70%	75%	80%	66%
Liderança	71%	73%	77%	69%
Orgulho	64%	71%	89%	69%
Qualidade	68%	75%	82%	64%
Respeito	64%	64%	73%	68%
Santander És Tu	na	na	87%	na

Diálogo social

Em 2009, o Banco manteve, a nível corporativo, as reuniões do Comité Europeu de Empresa, com representação das estruturas sindicais e/ou comissões de trabalhadores presentes nas empresas do Grupo, nomeadamente no Santander Totta. Esta iniciativa demonstra o valor que o Grupo Santander atribui ao diálogo com todos os parceiros.

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

O Banco facilita ainda os meios que garantem o funcionamento das Estruturas Representativas dos Trabalhadores, bem como todos os actos eleitorais destas estruturas.

De referir que estão deslocados nestas estruturas 34 Colaboradores do Banco.

Outros indicadores

N.º Colaboradores a 31 Dezembro 2009 Grupo – **5.833**

Colaboradores por sexo:

% Masculino – **55%**

% Feminino – **45%**

% Directivos e Chefias Feminino/ Total Chefias – **31,5%**

Antiguidade no Banco Santander Totta:

% Entre 0 e 5 anos – **26,5%**

% Entre 6 e 10 anos – **22,1%**

% Há mais de 10 anos – **51,4%**

Idade Média – **39,9 anos**



Fornecedores

O Santander mantém relações estáveis com os seus fornecedores



O Santander mantém relações estáveis com os seus fornecedores baseadas na ética, transparência e respeito mútuo de forma a garantir a qualidade e disponibilidade dos produtos e serviços necessários para o funcionamento da Organização.

A área de compras e custos, seguindo os seus procedimentos, realiza um controlo efectivo sobre os fornecedores, não só através dos critérios de qualidade, prazos e custos, mas também pela validação do cumprimento do compromisso social e ambiental do fornecedor. Neste sentido, o Santander Totta mantém em vigor o projecto global de homologação de fornecedores que atingiu no final de 2009 os seguintes indicadores:

99 homologados

41 novas homologações
58 re-homologações

34 processos em curso

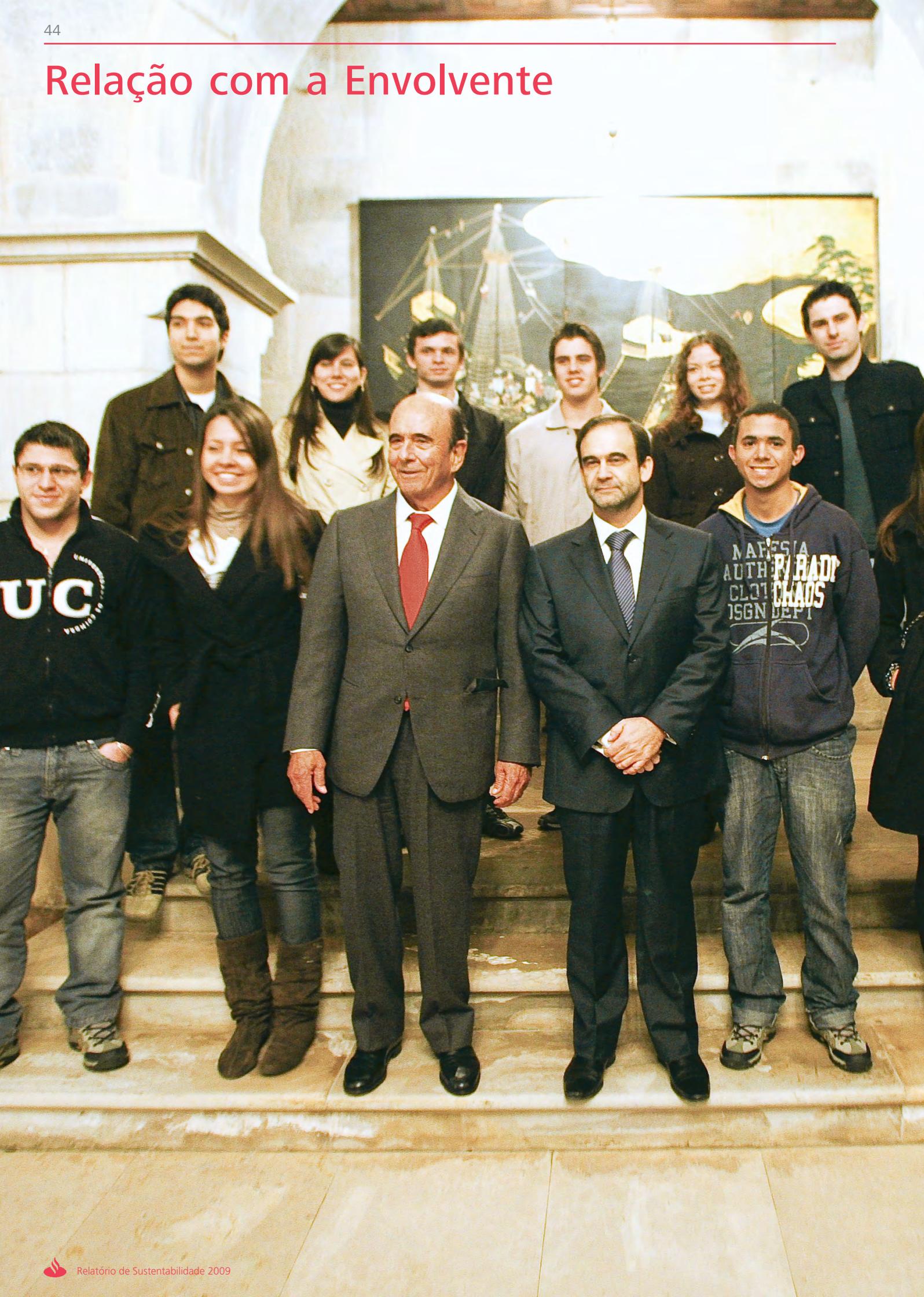
17 de homologação
17 de re-homologação

Os 99 homologados representam cerca de 74% dos fornecedores da área de Compras com transacções superiores a 50.000€.

Principais Fornecedores

>50.000€ <300.000€	70
>300.000€ <1.000.000€	38
>1.000.000€	27
Total	135

Relação com a Envolve





Santander Universidades

Acção Social e Cultural

Meio ambiente

Santander Universidades

Num ano difícil para a banca em geral, o Banco Santander Totta reforçou o seu investimento em Responsabilidade Social Corporativa

Santander Universidades Portugal

Num ano difícil para a banca em geral, o Banco Santander Totta reforçou o seu investimento em Responsabilidade Social Corporativa, principalmente através do Santander Universidades.

Este aumento traduz um esforço significativo de patrocínios, sobretudo a projectos em novas parcerias. Na selecção dos projectos apoiados, o Banco em conjunto com as instituições de ensino superior, tem privilegiado projectos que contribuam para:

- Fomentar a mobilidade internacional;
- Apoiar o Empreendedorismo e a relação Universidade-Empresa;
- Premiar o mérito e excelência no ensino;
- Incentivar e apoiar a investigação científica;
- Implementação de projectos tecnológicos relacionados com o Cartão Universitário Inteligente.

Lisboa recebe Reunião Comercial da Divisão Global Santander Universidades

O Santander Universidades é uma divisão Global do Grupo Santander Totta que mantém relações estáveis de colaboração com mais de 800 Universidades em Portugal, Espanha, UK, América Latina, EUA, Rússia e China.

Nos dias 30 de Junho e 1 de Julho, no edifício histórico da Rua do Ouro, em Lisboa, realizou-se a reunião internacional da Divisão Global Santander Universidades.



Responsáveis da Divisão Santander Universidades de todo o mundo

Esta reunião realiza-se todos os anos e, pela primeira vez, Portugal foi o local de eleição. Estiveram presentes os responsáveis desta Divisão Global e os directores dos vários países onde o Banco está presente. De entre vários temas foram discutidas as melhores práticas, o cartão universitário inteligente, as sinergias com o Univesia e o encontro de reitores no México, em 2010.

Convénios

Em Portugal, o Santander Universidades já celebrou Convénios com as principais Instituições do Ensino Superior Português. Com mais de 43 Convénios celebrados, o Santander Universidades marca a sua presença num colectivo superior a 200 mil pessoas junto da Comunidade Universitária Portuguesa, de norte a sul do país.

Da mobilidade ao desporto, de bolsas sociais a prémios de mérito, da renovação de espaços às novas tecnologias, o Santander Universidades apoia o Ensino Superior.

No ano 2009, o investimento em apoios directos a Instituições de Ensino Superior foi de cerca de 2,6 milhões de euros. Entre os novos convénios assinados em 2009, destacamos os seguintes:

- UNIVERSIDADE DA MADEIRA*
- ISEGI da UNL
- IPAM
- IADE
- ESCOLA NAVAL*

* Renovação e/ou alargamento



António Vieira Monteiro, Administrador do BST e o Reitor da Universidade da Madeira



Desenvolvimento ao Convénio com a Universidade da Madeira

A renovação do acordo com a universidade da Madeira foi um dos principais marcos do Santander Universidades no ano de 2009. Destacamos este acordo pela importância, numa iniciativa inédita em Portugal, da criação das Cátedras "UMa/Santander Totta – Energias Renováveis e Ambiente" e "UMa/Santander Totta – Nanotecnologias".

Este projecto vai de encontro à ideia de que uma das melhores formas de fomentar a excelência do ensino e o desenvolvimento da investigação científica é através da criação de cátedras que tornem as unidades de ensino em centros de especialização das áreas de investigação. Esta iniciativa tem especial importância para uma ilha onde a autonomia energética e a atracção de talentos são questões críticas. Com a renovação e alargamento deste convénio prevê-se também a instalação de tecnologias para o Cartão de Identificação da Universidade.

Convénio com a Ensivest

De realçar também o acordo com a Ensivest, entidade detentora do IADE e do IPAM.

O IADE, Instituto de Artes e Design é uma das principais referências do panorama nacional no campo das artes gráficas. Criado em 1969 com o nome de Instituto de Arte e Decoração, o IADE foi pioneiro do ensino de Design em Portugal, criando em 1969 o curso de "Design de Interiores e

Equipamento Geral" realizado segundo o modelo de Arts&Crafts Anglo-Saxónico e de escolas vanguardistas como a Scuola Politecnica di Design de Milão. Hoje, com mais de 1500 estudantes, o IADE ocupa a liderança em Portugal no ensino do Design.

O IPAM, Instituto Português de Administração e Marketing, celebrou os seus 25 anos de existência. Através das suas três escolas – Lisboa, Porto e Aveiro – o IPAM tornou-se uma das entidades de referência na área da administração e marketing, administrando os seus cursos a um colectivo superior a 1000 alunos.

Com a assinatura deste convénio o Banco Santander Totta passará a emitir o cartão universitário inteligente para todo o colectivo do IADE e das três escolas do IPAM.

Convénio com o ISEGI UNL

Foi alargada a parceria com a Universidade Nova de Lisboa, uma das Instituições de Ensino Superior mais emblemáticas de Lisboa, através da assinatura de um convénio de parceria e cooperação com o ISEGI – Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação.

O acordo assinado entre o ISEGI e o Banco define ainda a emissão, do Cartão Universitário Inteligente que permitirá ao ISEGI a instalação de um conjunto de funcionalidades associadas ao cartão como gestão de fotocópias, controlos de acessos, assinaturas electrónicas, entre outros.

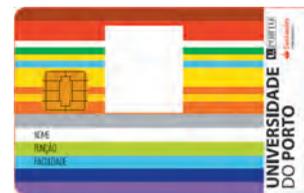


Dr. Caetano Alves, presidente da Ensivest e Dr. António Vieira Monteiro, administrador do Banco Santander Totta



Presidente do ISEGI com a equipa do Santander Universidades

Santander Universidades



Cartão Universitário Inteligente

A emissão do Cartão Universitário Inteligente, que o Banco oferece às instituições parceiras, é cada vez mais um serviço útil para a Universidade e para a sua comunidade académica.

Workshop Cartão Inteligente

Realizou-se o 3º Workshop de cartão universitário Inteligente em Portugal. Este Workshop realizou-se no auditório da sede do Banco, onde estiveram presentes 26 representantes de Instituições de Ensino Superior e nove empresas fornecedoras de tecnologia associadas ao projecto do cartão.

O Banco lançou o cartão universitário inteligente com Chip Dual e aumento de potência, consolida-se como um líder na inovação de Cartões Universitários. O Diário Económico intitulou este evento como "Cartões Inteligentes Revolucionam Universidades".

Reunião na Universidade de Santiago de Compostela

Banco Santander Totta promoveu uma reunião sobre o Cartão Universitário na Universidade de Santiago de Compostela, contando com a presença da Universidade de Évora, Universidade do Porto e técnicos do Banco de Portugal e de Espanha. Num clima descontraído, o encontro teve como objectivo partilhar informação e boas práticas relativas à implementação de tecnologia, sustentada no caso prático da Universidade de Santiago de Compostela



Ricardo Faria, Engº Técnico da U. Porto, apresenta a sua experiência com o Cartão inteligente

Portal de Seguimento TUI

Juntamente com a apresentação do novo Cartão Universitário com Chip Dual, foi também apresentado a todas as Universidades, o novo Portal de controlo e seguimento da emissão de cartões.

De forma dar informação on-line sobre o estado de cada cartão, o Banco investiu num novo portal de internet, através do qual as Universidades podem retirar informação sobre o estado de emissão de cada cartão, pedir re-emissões, bem como informação estatística de emissão dos mesmos.

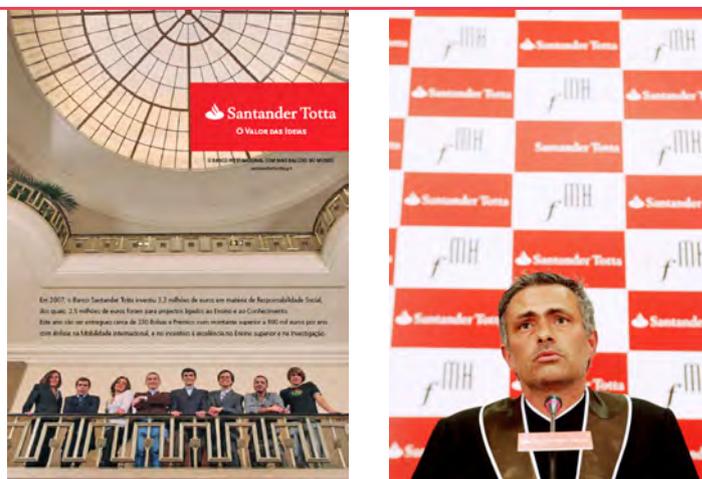
Através deste Portal disponível 24h por dia todas as Instituições de Ensino Superior conseguem fazer um seguimento rápido e eficaz de todo o processo de emissão de cartões do seu colectivo. Associado a este portal existe ainda um helpdesk que responde a possíveis dúvidas de alunos, professores e funcionários.

Bolsas Luso-Brasileiras

Em 2009, o Programa de Mobilidade Luso-Brasileira voltou a dar uma oportunidade para estudantes de mais de 15 Instituições do Ensino Superior, públicas e privadas portuguesas, poderem vivenciar uma experiência de mobilidade no Brasil.

Para poder participar neste programa de intercâmbio as impositões foram as seguintes: o estudante deverá estar matriculado como aluno regular na instituição de ensino superior de origem, ter um bom ou excelente histórico escolar e satisfazer todos os requisitos específicos





estabelecidos pela instituição de ensino superior de origem e pela instituição de ensino superior anfitriã. O valor individual da bolsa foi calculado de forma a cobrir todos os custos básicos dos alunos, incluindo a viagem. Trata-se de um investimento que visa contribuir para a criação de um espaço Luso-Brasileiro de ensino superior e para o estreitamento de relações entre as Universidades dos dois países.

Através deste programa cerca de 200 alunos foram para Universidades brasileiras e cerca de 160 alunos brasileiros vieram estudar a Universidades Portuguesas. Com esta edição são já mais de 500 os estudantes portugueses que tiveram a possibilidade de viver uma experiência de mobilidade no Brasil.

Prémios de Mérito, Prémios Científico e Principais Eventos

Prémio de Mérito Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa

O Prémio de Mérito Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa, na sua primeira edição, visa distinguir projectos de investigação desenvolvidos por jovens investigadores e fomentar colaborações dentro da UNL, nas áreas das Ciências da Vida, das Ciências Sociais e Humanas e das Ciências Exactas.

Este Prémio surge no âmbito do convénio de colaboração existente entre o Santander Totta e a UNL. O Prémio, com um valor pecuniário de 25 mil euros, foi atribuído na área das Ciências da Vida, distinguindo as equipas lideradas pelos investigadores Paula Marques Alves e Rui Oliveira, com o projecto intitulado “Novas metodologias para integração de

sistemas biológicos e bioengenharia: aplicação à produção de fármacos de nova geração”, que envolve duas instituições da Universidade Nova de Lisboa: o Instituto de Tecnologia Química e Biológica e a Faculdade de Ciências e Tecnologia.

O Reitor da Universidade Nova de Lisboa, António Bensabat Rendas salientou que “o reconhecimento do mérito deve ser cada vez mais uma preocupação das Universidades”, tendo destacado o papel do Santander Totta na atribuição deste Prémio ao “permitir o reconhecimento da excelência”. O Reitor lembrou ainda que o Prémio tem a particularidade de ser entregue durante três anos, em três áreas distintas.

Honoris Causa – José Mourinho

Licenciado desde 1987 em Educação Física e Desporto pela Faculdade de Motricidade Humana (FMH), José Mourinho é hoje uma referência internacional do futebol, ao nível da gestão das suas equipas, da sua personalidade, persistência e mentalidade vencedora.. Em 2009, esta faculdade da Universidade Técnica decidiu atribuir a Mourinho o título de Doutor *Honoris Causa*. O Santander Totta foi patrocinador exclusivo desta cerimónia, uma iniciativa a juntar à parceria existente desde 2007 com a Faculdade de Motricidade Humana.

Prémio Universidade Coimbra Santander Totta

O prémio Universidade de Coimbra, no valor de 25 mil euros, que visa premiar uma personalidade que se tenha destacado pela sua carreira Científica ou Cultural foi entregue pelo 6º ano consecutivo, fruto da parceria crescente entre esta universidade e o Banco Santander Totta.



Dr. Carlos Amaral, Administrador do BST, Reitor da U. Coimbra e Julião Sarmento

Santander Universidades

Este prémio, que em edições anteriores premiou personalidades como Fernando Lopes da Silva (neurocientista), António Manuel Hespanha (historiador de Direito), Luís Miguel Cintra (actor), Maria Helena Rocha Pereira (Estudos Clássicos) e recentemente o Professor Doutor Marcelo Viana (especialista em Sistemas Dinâmicos) foi em 2009 entregue ao artista plástico Julião Sarmento.

Julião Sarmento, apesar de não se ter dedicado à carreira académica, foi professor em várias Universidades. Tem um trabalho notável nas artes plásticas em pintura, escultura e fotografia e uma carreira internacional.

Com sessenta anos, Julião Sarmento esteve já presente em mais de 100 exposições em Espanha, Alemanha, EUA, Brasil e Reino Unido. Em 1994 recebeu a Ordem Militar de Santiago, e em 2001 o Prémio Bordalo da Imprensa para as Artes Plásticas.

Prémios Universidade de Lisboa Santander Totta

A atribuição deste Prémio acontece pelo 3º ano consecutivo tem por objectivo distinguir e premiar uma individualidade de nacionalidade portuguesa, cujos trabalhos de reconhecido mérito científico e/ou cultural tenham contribuído de forma notável para o progresso e o engrandecimento da Ciência e/ou da Cultura e para a projecção internacional do país. O Prémio tem o valor de 25 mil euros.



Filipe Duarte Santos, galardoado com o Prémio Universidade de Lisboa, patrocinado pelo Banco Santander Totta

Nesta edição de 2009, o Prémio Universidade de Lisboa Santander Totta foi atribuído ao Professor Catedrático da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, Doutor Filipe Duarte Santos.

Nascido em Lisboa em 1942, coordena actualmente o projecto SIAM – “Climate Change in Portugal. Scenarios, Impacts and Adaptation Measures”. Integra, ainda, desde 1998, o Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável, é membro efectivo da Academia das Ciências de Lisboa e membro da Comissão Nacional para as Alterações Climáticas. Duarte Santos conta com mais de 120 artigos científicos publicados em revistas internacionais e coordenou a elaboração do primeiro e único Livro Branco sobre o estado do Ambiente em Portugal e no estrangeiro.

Apoio ao empreendedorismo

O Banco Santander Totta foi o patrocinador exclusivo do SPIE UP 09 – Semana de Promoção da Inovação e Empreendedorismo da Universidade do Porto.

O tema em foco, tal como o nome indica, foi o Empreendedorismo e a Inovação, levando o conhecimento a assumir uma componente prática no Desenvolvimento Económico, adaptado à economia real e actual.

Durante os três dias do evento, várias personalidades notáveis discursaram em conferências de excelência e apresentaram casos de sucesso de empresas de diversas áreas de actuação. Destacamos as intervenções de Belmiro de Azevedo, da Sonae, Henrique Neto da Iberomoldes, Daniel Bessa, da Cotec, entre outros.





Nuno Amado, presidente do BST, Prof. Ramôa Ribeiro, Reitor da Universidade Técnica de Lisboa e Prof. António Serra, Presidente do Instituto Superior Técnico



Sebastião Beltrão, Director Santander Universidades, Reitor da Universidade da Beira Interior e o Premiado com o Prémio de Investigação UBI Santander Totta.

Prémio de Investigação UBI Santander Totta

A Universidade da Beira Interior, em parceria com o Banco Santander Totta, entregou ao Prof. Paulo Almeida o Prémio de Mérito Científico UBI Santander Totta, premiando desta forma um trabalho de mais de 18 anos na área da química orgânica.

Prémio de Jornalismo Económico UNL / Santander Totta

Esta é a terceira edição do Prémio de Jornalismo Económico, promovido em conjunto pela Universidade Nova de Lisboa e pelo Banco Santander Totta, para promover a qualidade da criação jornalística, distinguindo os melhores trabalhos de imprensa escrita e electrónica nas áreas de Economia, Gestão de Empresas e Mercados Financeiros.

O Prémio Santander Totta / Universidade Nova de Lisboa de Jornalismo Económico visa distinguir os melhores trabalhos publicados anualmente na comunicação social de imprensa escrita, nas áreas de Economia, Gestão de Empresas e Mercados Financeiros.

O galardão engloba três prémios monetários, num montante global de 30mil euros: 15 mil euros para o Grande Prémio, que será igualmente o vencedor de uma das categorias (prémio não acumulável) e 7.500 euros para o melhor trabalho em cada uma das restantes categorias.

O artigo "Quem governa os governadores", trabalho da autoria do jornalista Rui Peres Jorge, do Jornal de Negócios, foi o vencedor do Grande Prémio desta 3ª edição do Prémio de Jornalismo Económico.

Prémios Científicos UTL Santander Totta

Pelo 3º ano consecutivo, o Banco Santander Totta apoia a entrega de Prémios Científicos UTL, a Professores e Investigadores que se distinguiram pela qualidade e quantidade de publicações científicas publicadas.

Foram entregues 13 Prémios de Mérito, 23 Menções Honrosas e sete Diplomas de Mérito a Professores e Investigadores das sete faculdades da Universidade Técnica de Lisboa que se distinguiram pelo trabalho desenvolvido na área científica, em benefício do conhecimento e da divulgação a nível nacional e internacional.

Para além de uma componente monetária, os premiados ganham a possibilidade de contratar um aluno seu com uma bolsa de iniciação à investigação, tudo patrocinado em exclusivo pelo Banco Santander Totta. A cerimónia decorreu no centro de congressos do Instituto Superior Técnico e contou com a presença do presidente do Banco, Dr. Nuno Amado.

Prémios Melhores Alunos UTL Santander Totta

Os Prémios, que contam já com a sua terceira edição, pretendem distinguir, com o patrocínio do Banco Santander Totta, os 20 melhores alunos finalistas da UTL, que se submeteram a um conjunto de provas de natureza científica, cultural e cívica, realizadas e avaliadas entre os próprios alunos, por votação secreta. Podem concorrer a este prémio os finalistas das sete faculdades da UTL. A cerimónia de entrega decorreu no auditório principal do ISEG.



António Vieira Monteiro, Administrador do BST e o Reitor da UTL entregam prémio a uma das melhores alunas da UTL

Santander Universidades

Produtos e Serviços para Comunidade Académica

O Banco Santander Totta seguiu também a sua política comercial específica para a comunidade académica. Para a população académica o objectivo é ter produtos altamente competitivos e de baixo preço.

Para além de uma oferta completa para movimentação e poupança, o Crédito Ensino Superior com Garantia Mútua continuou a ser oferecido aos estudantes, principalmente através de Balcões Universitários e Quiosques, sem restrições já que os montantes negociados com a Sociedade de Garantia Mútua foram suficientes para atender a todos os estudantes que o procuraram. Mais de 1.800 estudantes beneficiaram deste crédito.

A cerimónia de assinatura contou com a presença do Ministro da Ciência e Ensino Superior. Nos últimos três meses do ano foram mais de 300 computadores financiados ao abrigo desta linha de crédito.



António Vieira Monteiro, Administrador do BST e o Presidente da Sociedade de Garantia Mútua

Universia, uma marca próxima dos universitários portugueses

Universia

Tendo definido como missão a criação de projectos de valor e para os quais a inovação e a excelência são primordiais, a rede ibero-americana Universia – a maior rede de cooperação universitária do mundo – centra a sua acção em quatro áreas distintas: Emprego, Formação, Redes Sociais e Observatório para a Ciência e Conhecimento.

Emprego

No âmbito do Emprego, ao longo de 2009, o Universia Portugal consolidou a sua missão e voltou a inovar com esta sua iniciativa bianual que é **Bolsa Virtual de Emprego**, ao apresentar na quinta edição do evento, uma nova imagem. A imagem apresentada na quinta edição que terminou a 6 de Dezembro é mais intuitiva para o utilizador e por conseguinte melhor navegável que a das anteriores edições.

Desde que foi criada em Dezembro de 2007, esta iniciativa do Universia focada no mercado do primeiro emprego e dos juniores profissionais já captou 260 mil visitas. Ao longo de cinco edições o evento reuniu cerca de 100 mil currículos para as cerca de 4 mil vagas de trabalho qualificado disponibilizadas.





Em 2009, as duas edições da Bolsa Virtual Universia contaram com a participação de 50 entidades e conseguiram reunir cerca de 19 mil currículos, para as cerca de 1500 vagas de trabalho qualificado disponibilizadas.

Formação

A área da Formação é uma actuação fulcral para o Universia. Exemplo disso mesmo é o **Universia Orienta**, uma cidade universitária em 3D com conteúdos focados no acesso ao ensino superior. Este projecto, lançado em Junho de 2009 e intitulado de Feira de Orientação Universitária, conta com a colaboração das várias Instituições de Ensino Superior Universitário.

Nesta plataforma Web, os jovens candidatos ao Ensino Superior em Portugal encontram toda a informação necessária sobre cursos, saídas profissionais, universidades, bolsas, alojamento e muito mais, para que possam decidir e efectuar a sua candidatura de uma forma globalmente mais informada. Esta ferramenta Web permite ainda a realização de um teste de orientação para que aqueles que ainda têm dúvidas sobre a área a seguir possam ficar mais esclarecidos e se sintam um pouco mais apoiados quanto às opções que têm à sua disposição.

Outro exemplo da aposta que o Universia tem vindo a fazer na área da formação é o desenvolvimento de **Ações de Formação em Networking e Empreendedorismo** nas Universidades. Estas acções têm como objectivo munir os estudantes de ferramentas que possam valorizar as suas competências pessoais, ajudando-os na criação e desenvolvimento de redes sociais intimamente ligadas ao mundo laboral.

Em 2009, esta iniciativa englobou sete Universidades espalhadas de norte a sul do país e as ilhas, e contou com a presença de cerca de meio milhão de formandos.



As universidades do Porto, Évora, Beira Interior, Algarve, Trás-os-Montes e Alto Douro, Açores e Madeira foram as instituições de ensino superior que, em estreita colaboração com o Universia, permitiram ampliar as perspectivas e objectivos dos seus alunos, no que se refere às áreas do empreendedorismo e *networking*.

Redes Sociais

Continuando a aposta em dinâmicas fortes, o Universia tem contribuído para a criação de comunidades e plataformas de participação diversa, organizando eventos que fomentam actividades responsáveis e participativas dos jovens universitários, nas áreas do desporto e da música em particular.

Foi neste âmbito que, em 2009, o Universia instituiu o **U>Rock Universia**, um concurso on-line de bandas rock universitárias que marcou a comunidade estudantil. Com mais de seis dezenas de inscrições, a primeira edição desta iniciativa ultrapassou largamente as expectativas da rede Universia, abrindo as portas a próximas edições. Esta iniciativa conseguiu abranger universitários de norte a sul do país, dignos representantes das várias instituições de ensino superior, provando uma vez mais a consolidação da marca junto do seu público-alvo.

Para apurar o vencedor do concurso e representante do Universia Portugal na competição internacional, o Universia promoveu ainda uma final nacional ao vivo no Santiago Alquimista. Esta casa de espectáculos lisboeta foi palco de uma final de bastante qualidade e na qual participaram as cinco melhores bandas. No final da noite o galardão foi entregue aos representantes do ISCTE, os *Skills and the Bunny Crew*.

A próxima edição deste evento está prevista para Março de 2010 e dada a adesão da edição anterior, prevê-se que venha a ter bastante aceitação junto dos universitários, superando os resultados anteriores.

Universidades e instituições membros do Universia Portugal

- Escola Naval
- Instituto Universitário de Lisboa – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (IUL-ISCTE)
- Universidade Aberta
- Universidade Autónoma de Lisboa Luís de Camões



Santander Universidades

- Universidade Católica Portuguesa
- Universidade da Beira Interior
- Universidade da Madeira
- Universidade de Aveiro
- Universidade de Coimbra
- Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa
- Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
- Universidade do Algarve
- Universidade do Porto
- Universidade dos Açores
- Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
- Universidade Lusíada
- Universidade Nova de Lisboa
- Universidade Portucalense Infante D. Henrique
- Universidade Técnica de Lisboa

Ainda numa estratégia de aproximação do Universia aos universitários, realizou-se, em 2009, mais uma edição das **Taças Universia**. Este ano o evento desdobrou-se, realizando-se em duas cidades distintas. Lisboa recebeu a terceira edição do **Campeonato Masculino** do qual saiu a equipa que vai representar Portugal no **Grande Torneio ibero-americano Universia**. Coimbra foi palco da segunda edição do **Campeonato Feminino**. Estes dois eventos envolveram cerca de meio milhar de participantes, entre organização, atletas, oficiais, árbitros, primeiros socorros e voluntários. As equipas, masculina e feminina, da Associação Académica de Coimbra venceram os torneios..

A equipa masculina da Associação Académica de Coimbra vai representar as cores nacionais no **Grande Torneio ibero-**

-americano Universia, a decorrer no México em Maio de 2010. O México é o segundo país a receber este torneio internacional, depois do Uruguai o ter feito em Janeiro de 2009. Na primeira edição o grande vencedor foi o Brasil. Este ano Portugal vai também testar o seu talento e tentar provar o seu valor no mundo do futebol universitário.

Esta taça de futebol deverá anteceder o **II Encontro Internacional de Reitores**, evento que vai decorrer na cidade de Guadalajara, no México, de 31 de Maio a 1 de Junho, e pretende reunir mais de mil reitores das universidades ibero-americanas, bem como alguns chefes de estado.

Neste encontro vão ser debatidos vários temas relacionados com a universidade do futuro, como é o caso das necessidades e exigências da sociedade actual, valores sociais, projecção internacional da universidade ibero-americana, inovação na docência, reconhecimento social da investigação, transferência de tecnologia para o desenvolvimento em condições de sustentabilidade, competitividade, e espaços universitários transnacionais.

O primeiro **Encontro Internacional de Reitores** teve lugar em Sevilha, em Maio de 2005, e contou com a presença de 400 reitores ibero-americanos. A data coincidiu com a comemoração dos 500 anos da Universidade de Sevilha e os cinco anos da Fundação da Rede Universia.

O **Conselho Assessor Internacional do Universia**, do qual forma parte Fernando Jorge Rama Seabra Santos, reitor da Universidade de Coimbra, tomou a decisão de organizar este evento há dois anos.





Observatório da Ciência e do Conhecimento

De forma estruturada, o Universia tem vindo a aumentar a sua participação em iniciativas de divulgação científica, para públicos diversificados, através da criação de novas parcerias. O expoente máximo nesta área é a rubrica Universidades Tecnológicas do programa Falar Global da SIC Notícias, uma iniciativa pioneira de promoção e divulgação da cultura científica e tecnológica, que permite o acesso ao que de melhor se faz nas universidades portuguesas e que teve início em Maio de 2009.

A iniciativa encontra-se na sua terceira série e ao longo dos últimos meses foram já divulgados cerca de 30 projectos de investigação que em muito contribuem para o desenvolvimento da nossa Sociedade.

O programa mostra muito do que se faz em investigação nas universidades portuguesas, em áreas como a saúde, o impacto ambiental, as novas tecnologias e revela que existe uma preocupação crescente para que a investigação tenha uma aplicação prática.

Salas Universia

Ao longo de 2009, assistimos à renovação do equipamento nas salas Universia mais antigas e à inauguração de duas novas **Salas Universia**: Academia Militar e Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa. O equipamento substituído foi entretanto doado às instituições.

Fruto de um compromisso assumido pelo Universia em Portugal em contribuir para a sociedade do conhecimento, disponibilizando acessos à Internet e meios informáticos estas iniciativas aproximam o Universia da comunidade universitária, que frequenta estas salas compostas por computadores em pleno funcionamento e com acesso à Internet. As salas possuem diversas configurações de arquitectura em rede, nomeadamente *wireless* e meios de impressão, além de uma panóplia de ferramentas apropriadas à utilização e produção de conteúdos científicos, adequadas aos campus em que estão inseridas, de modo a beneficiar os alunos, nas suas necessidades tecnológicas mais básicas. Desde que esta iniciativa surgiu, foram instaladas cerca de mil máquinas com ligação à Internet em 49 salas criadas nos campus portugueses.

Apesar de, na sua maioria, estarem diariamente abertas ao público universitário, são também requisitadas pelos docentes para a realização de provas e exames que exijam o recurso a estas tecnologias, ou ainda em épocas específicas, para a realização de matrículas e inscrições.

Os bolsеiros Universia, alunos universitários indicados na maior parte das vezes pelos gabinetes de acção social das universidades, dão um especial contributo à comunidade universitária na qual está inserida a Sala Universia a que estão associados, na medida em que contribuem para o bom funcionamento do equipamento e do espaço, fazendo a gestão das avarias e eventualmente da utilização da sala, fazendo respeitar o regulamento pelo qual se regem estes espaços.

O Universia conta actualmente com a colaboração de 32 bolsеiros, que diariamente zelam pelo bom funcionamento das salas, localizadas nos campus universitários de norte a sul do país e nas ilhas.

Todos os dias as salas encontram-se abertas ao público durante cinco horas, recebendo em média cerca de 40 alunos/sala que aqui podem efectuar as suas pesquisas e realizar os seus trabalhos académicos.

Prémio Primus Inter Pares

O prémio *Primus Inter Pares* é uma iniciativa do Santander Totta e do jornal Expresso, e tem vindo a consagrar-se como um prémio de excelência, encontrando, ano após ano, jovens promessas das áreas de Gestão, Economia e Engenharia. Até serem eleitos "Primus", os estudantes passam por várias fases de selecção, tendo por base critérios de avaliação, como as capacidades de liderança, de iniciativa e de trabalhar em equipa, fundamentais para encontrar os futuros líderes de amanhã. Gonçalo Saraiva, da Universidade Católica, venceu a sexta edição do prémio *Primus Inter Pares*.



Acção Social e Cultura

Solidariedade Social

País Solidário

O Santander Totta efectuou um donativo de 100.000 euros para a campanha "País Solidário".

O "País Solidário" destina-se a famílias que perderam a totalidade ou parte significativa dos rendimentos do trabalho, tendo ficado impossibilitadas de fazer face aos encargos com o agregado familiar, designadamente com crianças em idade pré-escolar, idosos e pessoas com deficiência.

A campanha destina-se, em primeiro lugar, às famílias que não beneficiam dos sistemas específicos de protecção social, nomeadamente subsídio de desemprego, rendimento social de Inserção ou complemento solidário do idoso. Existem quatro níveis de apoio: (1) apoio para o pagamento de despesas decorrentes da utilização de respostas sociais (creche, jardim de infância, ATL, lar, instituição para pessoas com deficiência); (2) apoio à educação (pagamento de propinas, excluindo Universidades e de outras despesas escolares); (3) apoio alimentar; (4) outros apoios excepcionais ligados a situações de carência grave detectadas pelas instituições e devidamente justificados.

O projecto é executado por três instituições com experiência e rede de proximidade: Cáritas, Cruz Vermelha Portuguesa e Federação dos Bancos Alimentares contra a Fome.

Bolsa de valores Sociais

O Santander Totta apoiou o lançamento em Portugal do projecto inovador "Bolsa de Valores Sociais (BVS)". O funcionamento é similar a qualquer bolsa de valores mobiliários com a diferença de que, nesta bolsa, os activos são sociais e o objectivo dos investidores é criar um impacto positivo na sociedade.

A primeira Bolsa de Valores Sociais foi criada em 2003, em São Paulo, onde até à data se financiaram 100 projectos com um total de 4 milhões de euros. Portugal é o segundo país do mundo com esta iniciativa.

Oferecendo 500 cupões, com os quais se poderá realizar o primeiro investimento na Bolsa de Valores Sociais, o Banco introduziu em Portugal esta nova plataforma de encontro entre cidadãos e instituições sociais para financiar projectos inovadores de intervenção social.

Instituto de Empreendedorismo Social

O Santander Totta iniciou a colaboração com o Instituto de Empreendedorismos Social (IES).

Banco de Bens Doados

O Santander Totta apoiou o projecto "Banco de Bens Doados", desenvolvido pela ENTRAJUDA, com o objectivo de encaminhar produtos não alimentares com utilidade social para pessoas necessitadas, através de instituições de solidariedade social seleccionadas e acompanhadas, tendo disponibilizado mobiliário e material informático.



Contribua
Depósitos na conta PAÍS SOLIDÁRIO neste banco

telefone para contribuir: 760 307 307
(custo chamada 0,60€ + IVA, reuerte 0,48€)

país solidário

Iniciativa da sociedade civil destinada às famílias atingidas pela crise

www.paissolidario.org



Pão de Todos

O Santander Totta organizou, pelo sexto ano consecutivo, na época natalícia, o “Pão de Todos para Todos”, em parceria com a CAIS. A iniciativa realizou-se na Praça Martim Moniz, em Lisboa, e consistiu em produzir e distribuir gratuitamente vários tipos de pão à população, bem como chocolate quente. Na acção participaram cerca de 200 voluntários, entre os quais mais de 100 voluntários do Banco.

Fundação CEBI

Desde 1995 que o Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI e apoia esta instituição particular de solidariedade social, participando na sua Assembleia de Fundadores e mantendo um representante no Conselho de Administração. Esta instituição tem como principal actividade a promoção da educação, abrangendo 1.700 alunos, desde a creche ao 9º ano de escolaridade, sendo que destes, cerca de 400 beneficiam de bolsas de acção e promoção social.

A CEBI presta também serviços de apoio a 250 idosos em lar, bem como apoio domiciliário e em centros de dia. Ainda no âmbito de acção social, acolheu 49 crianças, vítimas de maus tratos ou abandono e acolheu famílias monoparentais na comunidade de inserção. Assegura também a distribuição de alimentos por 146 famílias, num total de 590 pessoas, em articulação com o Banco Alimentar Contra a Fome e empresas locais. Na área da saúde, e através da sua clínica de medicina física e reabilitação, faz cerca de 5 mil atendimentos por ano.

Em 2009, graças à solidez do seu projecto educativo, da oferta de um projecto diferenciador e inovador às 1700 crianças que educa e do impacto de longa data na sociedade, a CEBI venceu o Prémio Gulbenkian Educação 2009, no valor de 25 mil euros.

Visão em Braille

O Santander Totta é apoiante, desde a primeira edição, da revista VISÃO Braille, que ficou acessível a um leque mais vasto de potenciais leitores, considerados muito especiais: os invisuais. Sem fins lucrativos, esta edição especial é mensal e a sua distribuição gratuita.

Mini Maratona Sportzone / Santander Totta

As ruas das cidades do Porto e de Vila Nova de Gaia receberam a 3ª Meia Maratona e Mini maratona Sportzone / Santander Totta que contou com a presença de cerca de 12 mil participantes, entre os quais se encontravam mais de 300 colaboradores e 50 clientes. Estas provas foram apoiadas pelo Banco no âmbito da sua responsabilidade social e do seu compromisso com a promoção do desporto.

Desde a primeira edição, a meia maratona Sportzone tem desenvolvido uma componente de solidariedade social, promovendo e apoiando diversos projectos. Nesta última edição, foram angariados fundos para a Liga de Ostomizados de Portugal (LOP).

Santander Totta integra Projecto Abrigo da CAIS

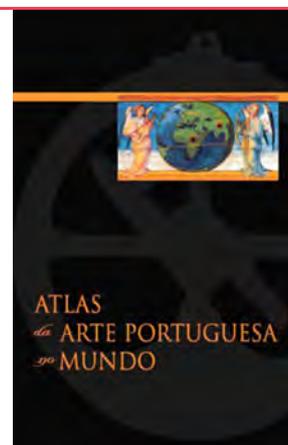
O Banco Santander Totta formalizou o seu apoio à CAIS, através da assinatura do Projecto Abrigo, que permitirá, entre outras iniciativas, a realização do evento “Pão de Todos”. Na cerimónia de formalização do acordo foi lançado também o Movimento de Voluntários da CAIS.

Outros Apoios

- Fundação Luso Espanhola
- Pró-Dignitate
- Cruz vermelha Portuguesa
- Liga portuguesa contra o cancro
- Asso. Portuguesa contra a Leucemia



Acção Social e Cultura



Cultura

Atlas da Arte Portuguesa

O Santander Totta ofereceu, a todas as embaixadas portuguesas no mundo, o livro "Atlas da Arte Portuguesa no Mundo". Este livro foi oferecido pelo Sr. Presidente da República, na versão portuguesa, aos seus convidados no jantar de comemoração, em Santarém, do dia de Portugal e das Comunidades. Foi também distribuído, na versão inglesa, aos embaixadores de países estrangeiros que foram convidados dos eventos de comemoração do dia de Portugal (10/06/2009) que tiveram lugar nas Embaixadas Portuguesas espalhadas pelo mundo. Portugal desempenhou, ao longo dos séculos, um papel pioneiro na globalização do planeta, tendo sido os portugueses os primeiros europeus a chegar aos locais mais distantes, do Tibete ao Japão. Ao apoiar esta obra o Santander Totta pretende contribuir para um melhor conhecimento da presença dos portugueses noutros continentes e do seu importante papel na ligação entre povos, culturas e civilizações e na promoção do conhecimento global. Este livro foi editado pela primeira vez em 2009 como enquadramento da exposição "Emcompassing the World" e da comemoração do 150º aniversário do Santander.

VIII Bienal de Antiguidades da APA

O Santander Totta apoiou uma nova edição da Bienal de Antiguidades, a maior feira de antiguidades em Portugal, que tem vindo a ganhar uma crescente importância no sector das obras de arte, sendo esta já a sua sétima edição.

Organizada pela Associação Portuguesa de Antiquários, a Bienal, que decorreu no mês de Abril na Cordoaria Nacional, em Lisboa, teve este ano 17% mais de expositores face à última edição e contou com mais de 16 mil visitantes.

O patrocínio do Santander Totta à Bienal de Antiguidades insere-se no âmbito da sua política de responsabilidade social, que privilegia o ensino e o conhecimento, aqui materializado pelo apoio à divulgação das artes e da cultura portuguesas.



Meio Ambiente

“A prosperidade consiste na nossa habilidade em florescer como seres humanos – dentro de limites ecológicos num planeta finito”

(Tim Jackson, Economics Commissioner Sustainable Development Commission, 2009)

O Santander Totta faz parte de um dos maiores bancos do Mundo – o Banco Santander, e como tal, partilha com a casa-mãe os desafios e as responsabilidades de interagir positivamente com o ambiente:

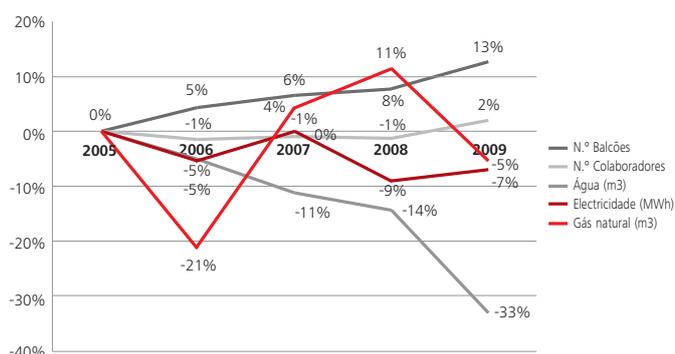
- Integração de preocupações ambientais na actividade do banco (incluindo em produtos e serviços);
- A adopção de medidas específicas de protecção do ambiente (por exemplo, na gestão do património imobiliário).

Há vários anos que o Santander Totta tem vindo a fazer um esforço para reduzir o impacto das suas actividades no ambiente, reconhecendo que os limites físicos do planeta impõem limites efectivos ao crescimento económico. Como não se pode gerir o que não se mede, o Santander Totta tem investido bastante no esforço de recolha e análise dos dados relativos à nossa performance ambiental.

Decidimos aproveitar o balanço do ano de 2009 para fazer uma análise, a partir de 2005, dos nossos principais indicadores (nalguns casos, o ano de referência é mais recente). Podemos assim dizer que procedemos à primeira análise avaliativa da eficácia ambiental das opções tomadas na gestão das operações do Santander Totta.

O compromisso que assumimos é, em 2010 e para os anos que se seguem, procurar investir mais afinadamente naqueles indicadores cuja tendência não é a que esperávamos ou a que melhor demonstra a nossa real preocupação em minimizar o nosso impacto ambiental.

Figura 1 – Comparação entre o crescimento do número de colaboradores e balcões com o consumo de água, electricidade e gás natural até 2009, tendo por base o ano de 2005



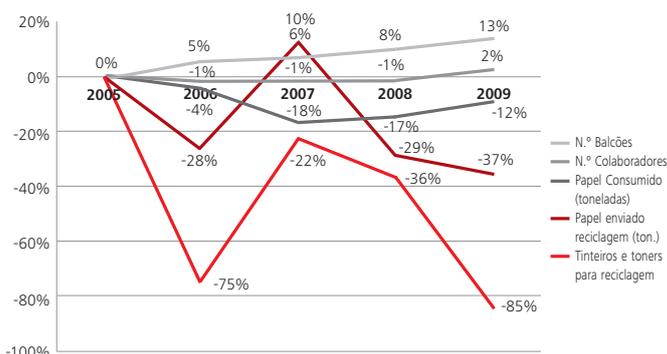
Como temos vindo a realçar em relatórios anteriores, o potencial de melhoria dos impactes ambientais associados à utilização dos capitais que disponibilizamos aos nossos clientes é muito maior do que o potencial associado às nossas instalações e operações. Por este motivo, o Santander Totta financiou, cerca de 300 milhões de euros na instalação de mais de 1884 MW de energias renováveis ou de baixa intensidade de carbono em Portugal.

O Banco Santander há muito que pauta a sua actuação pelo mais estrito rigor na avaliação dos projectos em que se envolve. Neste sentido, e estando já a prática interna do Banco devidamente alinhada com as orientações internacionais, o Banco decidiu adoptar os Princípios do Equador, que visam garantir o não envolvimento do em acções com impactes ambientais irremediáveis e promover a implementação de medidas de remediação e compensação como condição para a participação no projecto. Neste primeiro ano de avaliação e classificação de acordo com as directrizes dos Princípios do Equador, todas as operações financiadas pelo Santander Totta em 2009 foram classificadas como C ou B.

Evolução dos Resultados da Política de Ambiente do Santander Totta

A avaliação da eco-eficiência do Santander Totta é feita com base na evolução do número de balcões e colaboradores. Todos os restantes indicadores serão, portanto, avaliados por referência a esses dois dados da nossa actividade.

Figura 2 – Comparação entre o crescimento do número de colaboradores e balcões com a utilização de papel e esforço de reciclagem de papel e tinteiros até 2009, tendo por base o ano de 2005



Meio Ambiente

Como se poderá verificar, o número de balcões do Santander Totta tem vindo a crescer desde 2005, notando-se em 2009 um aumento de 13% face ao ano de referência. Já o número de colaboradores tem-se mantido genericamente estável, sendo que em 2009 se notou um crescimento de 2% face a 2005.

Água & energia (electricidade e gás natural)

O Santander Totta orgulha-se de chegar a 2009 com todos os valores relativos aos principais recursos naturais – água e energia (electricidade e gás natural) – claramente abaixo do ponto de partida em 2005.

Em matéria de poupança de água, realçamos em 2009 face a 2005 uma redução progressiva de 33%. A tendência do consumo total de electricidade permite-nos concluir que o esforço de eficiência energética tem resultado satisfatoriamente, uma redução de 7% face a 2005. Finalmente, registamos uma redução de 5% no consumo de gás natural em 2009 face a 2005. Como se poderá ver pelo gráfico abaixo, o consumo desta fonte de energia primária tem sofrido oscilações inter-anuais bastante fortes, pelo que não podemos considerar desde já que estejamos a ser bem sucedidos na sua gestão. Os valores dos próximos anos demonstrarão se a redução verificada no último ano é efectivamente o princípio de uma tendência de redução ou se, na realidade, a variabilidade inter-anual verificada até agora é uma característica intrínseca das nossas condições de operação.

Papel & Reciclagem

Conforme se pode verificar pelo gráfico abaixo, a política de redução do consumo de papel do Santander Totta, tem sido bem sucedida: -12% em 2009 face a 2005. Para além significativa, a redução consolida valores mais elevados para anos anteriores, como 18% em 2007. Os dados relativos ao consumo de papel são, na realidade, os únicos que permitem uma leitura directa do impacto da nossa política de desmaterialização e redução de consumos.

Relativamente aos dados relativos a reciclagem se por um lado, o envio de papel para reciclagem é altamente influenciado pela política de destruição de arquivo morto (em que periodicamente se procede à destruição por entidades credenciadas de papel), por outro, a redução de papel enviado para reciclagem deverá também ser entendida à luz da redução do consumo e, como tal, a redução da quantidade de papel desperdiçado.

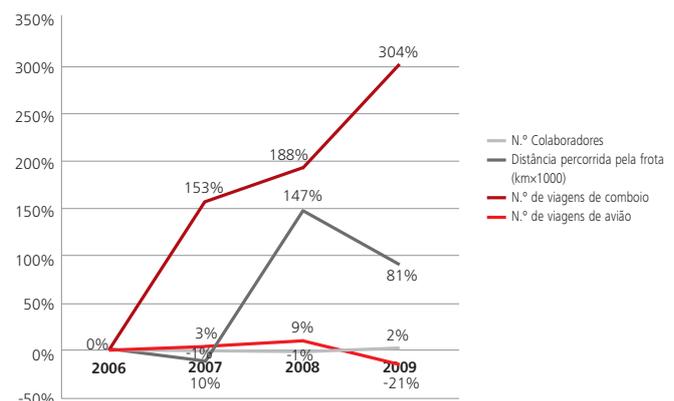
Na mesma medida, a redução de envio de toners em 85% para reciclagem não deve ser lida como o fracasso da nossa política de reciclagem. Pelo contrário, é a demonstração cabal do sucesso da redução do consumo de recursos no Santander Totta que neste caso se materializou na substituição do equipamento de impressão (eliminação de impressoras pequenas e concentração em equipamento all-in-one). O menor número de equipamentos que consomem toners e a redução do respectivo consumo em virtude da política de desmaterialização resultam necessariamente numa redução do número de toners enviado para reciclagem.

Mobilidade

A mobilidade dos nossos colaboradores em serviço é da maior importância para o Santander Totta. Desde 2006 monitorizamos de perto as viagens de comboio, viagens de avião e a distância percorrida pela frota.

A nossa política de incentivo à utilização de transportes públicos tem-se revelado bem sucedida, em particular no que diz respeito à alteração progressiva dos hábitos e comportamentos nos nossos colaboradores: as deslocações em comboio, o meio e transporte mais amigo do ambiente, registaram um aumento de mais de 300% entre 2005 e 2009. Na mesma linha, e resultante da política de limitação da utilização das viagens de avião, notou-se uma estabilização deste tipo de viagens, em particular as de curtas distância, entre 2005 e 2008 e uma redução significativa de 21% entre 2008 e 2009.

Figura 3 – Comparação entre o crescimento do número de colaboradores com a distância percorrida pela frota automóvel n.º de viagens de comboio e de avião, até 2009, tendo por base o ano de 2006



ENEOP

A ENEOP – Eólicas de Portugal, S.A. é uma empresa constituída pela Enercon, EDP, Endesa, Generg e Sonae na sequência do Concurso Público para Energia Eólica de 2005-2006, para instalar em Portugal o primeiro pólo industrial para produção de aerogeradores de última geração e desenvolver novos projectos de parques eólicos a partir da produção destas unidades industriais. A ENEOP ganhou a primeira e maior fase deste concurso, conseguindo os direitos para a instalação de 1200 MW de novos parques eólicos até 2013. Durante o ano de 2009 o Santander participou em conjunto com um sindicato bancário na montagem do financiamento do primeiro portefólio de projectos Eólicos da ENEOP representando um total de 480 MW de potência instalada. O montante total de investimento deste primeiro portefólio é estimado em cerca de 645 milhões de euros, tendo o Santander participado no financiamento num montante de aproximadamente € 42 milhões.

No que respeita à frota, uma vez que a base metodológica não é a mesma, não é possível fazer uma comparação entre 2005 e 2009. Assume-se o aumento significativo dos quilómetros percorridos na frota do banco, notando-se, no entanto, a redução alcançada entre 2008 e 2009. Em virtude desta situação, o Santander Totta compromete-se a acompanhar em detalhe a evolução deste indicador nos próximos anos, promovendo a sua redução.

Alterações Climáticas e Energia – Um Desafio Global

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

Numa altura em que o mundo se encontra numa encruzilhada depois dos fracos resultados da Cimeira de Copenhaga, o Banco acredita que caberá às empresas e aos cidadãos desempenhar um papel mais interventivo e exigente na redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e na prossecução de uma sociedade de baixo carbono adaptada a um clima em mudança.

É neste contexto que o Santander Totta, devidamente enquadrado na política e nas operações do Banco Santander, continua a ser um parceiro de referência no financiamento de tecnologias, projectos, acções e iniciativas que resultam numa economia e num mundo mais verde, menos dependentes de combustíveis fósseis e mais competitivo.

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

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

A tabela abaixo demonstra o papel de liderança que o Santander Totta desempenha em Portugal na prossecução de uma sociedade de baixo carbono. A participação do Santander Totta em diversas acções de Project Finance potenciou a redução anual de quase 3 milhões de toneladas de CO₂, sendo que a proporção da participação do banco nestes projectos corresponde a cerca de 483 mil toneladas.

Reduzir emissões no Santander Totta: uma prioridade.

A política de ambiente e de gestão eficiente dos recursos do Santander Totta tem-se reflectido numa redução sustentada da nossa pegada de carbono.

De seguida descrevem-se algumas medidas que o Banco implementou em 2009 no sentido de promover a redução da pegada de carbono, sendo que para uma noção completa de todas as medidas que o Santander Totta tem implementado sugerimos a leitura do nosso relatório de anos anteriores.

Tabela 1 – Investimento em acções de Project finance e respectivo potencial de redução de emissões de CO₂

Projecto	Investimento Total (M€)	Investimento Santander Totta (M€)	Potência instalada (MW)	Red.CO ₂ anual – Total (tCO ₂)	Red.CO ₂ anual – Banco (tCO ₂)
ENEOP	645	42	480	836.404	54.463
AMPER – Solar de Moura	261	70	35	30.504	10.168
NOTOS – Eólico da Sardenha	39	19,5	26	18.762	9.380,8
ElecGas – Tejo Energia II	581	85	836	1.702.681	340.536 ⁽¹⁾
Eurowatt – Renováveis	37	18	32	24.469	12.234
Generg – Renováveis	630	50	470	360.472	54.071
Marl Energia – Solar Fotovoltaico	28	11	6	5.229,25	2.615
TOTAL	2221	296	1.884	2.978.522	483.469

⁽¹⁾ A redução das emissões da Central Termoeléctrica Tejo Energia II (que consome gás natural) foi calculada tendo como referência as emissões associadas à Central a Carvão da Tejo Energia.

Meio Ambiente

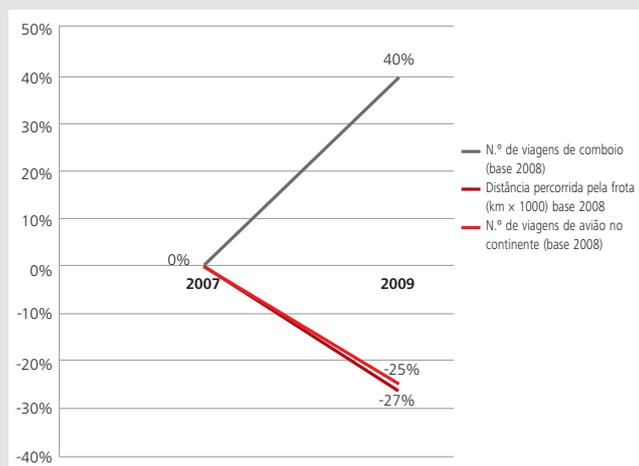
Se puder ir de comboio não vá de carro

Em 2009, o Santander Totta manteve e reforçou a política de deslocações em serviço. Através de uma circular interna, os colaboradores do Santander Totta são convidados a reflectir sobre a real necessidade da viagem em causa, relembrando as várias alternativas possíveis como o telefone, correio electrónico, multiconferência telefónica e videoconferência, que permitem suprimir deslocações com a consequente racionalização de processos e optimização de recursos. Para além disso, foram informados de que o Banco privilegia a utilização dos meios de transporte colectivos mais amigos do ambiente nas deslocações de serviço imprescindíveis.

Por exemplo, numa deslocação entre Lisboa e Porto, os colaboradores terão que utilizar preferencialmente o comboio, em detrimento do automóvel ou avião.

Em 2009, a distância percorrida em comboio aumentou 40% ao mesmo tempo que a distância percorrida em automóvel diminuiu 27%, o que poupou cerca de 144 tCO₂e ao clima e as viagens de avião no território nacional diminuíram 25% poupando cerca de 47 tCO₂e, o que demonstra que os colaboradores continuam a aderir de forma entusiástica a esta política.

Figura 4 – Comparação entre o número de viagens de comboio com a distância percorrida pela frota e o número de viagens de avião realizadas no continente, tendo por base o ano de 2008



- Cerca de 24% dos nossos *desktops* foram substituídos por portáteis com melhor eficiência energética. Para além de uma redução do consumo de energia, a observação empírica da utilização dos portáteis permite esperar uma redução do consumo de papel, uma vez que os colaboradores em vez de imprimirem os documentos de suporte das reuniões transportam os computadores e consultam documentos directamente no monitor.
- A modernização dos equipamentos de videoconferência, para além de tornar o próprio acto da vídeo-conferência mais rápido, *user-friendly* e eficaz, permite também uma redução de consumo energético em cerca de 73%, em relação ao modelo anterior. Actualmente, existem oito salas totalmente equipadas em Lisboa e duas no Porto.
- Em face desta modernização e da política de incentivo, a utilização da videoconferência, quase triplicou em 2009, totalizando 900 horas. Tal utilização massiva da vídeo-conferência que significa que foram evitadas centenas de deslocações dos colaboradores, fazendo-se sentir, em particular nas viagens entre Lisboa e Madrid, que reduziram 51% face às realizadas em 2008, evitando a emissão de cerca de 118 tCO₂e.
- A remodelação de mais de 90 balcões em 2009 respondeu a diversos critérios de eficiência energética, cujos resultados são optimizados através do sistema centralizado de gestão técnica para os principais sistemas eléctricos e electromecânicos, que permite por exemplo, entre outros, controlar através dos serviços centrais a iluminação ou a refrigeração dos balcões

A pegada de carbono do Totta

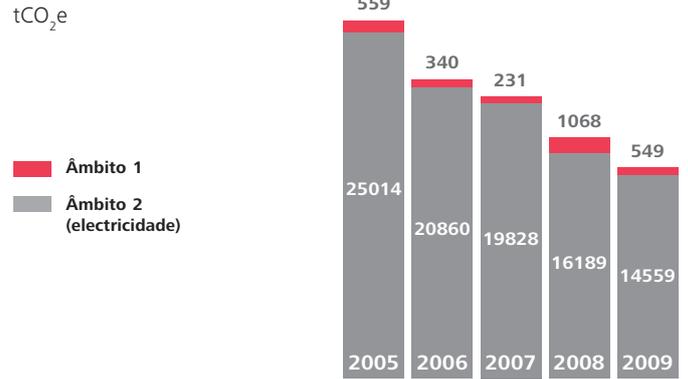
O nosso consumo de energia traduz-se na pegada de carbono que calculámos de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa⁽¹⁾, pelo quinto ano consecutivo, o que torna o Santander Totta uma das empresas que em Portugal tem uma série histórica mais longa de cálculo de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa.

Em termos de impacto no Clima, o ano de 2009 é marcado por uma redução significativa das emissões de GEE, decorrentes das operações do Santander Totta em Portugal. Na figura seguinte, é apresentada a pegada de carbono do Banco, que este ano continua a demonstrar uma tendência de redução já característica dos últimos cinco anos.

As emissões da nossa responsabilidade (conforme recomendam as directrizes que sejam classificadas como âmbito 1 e 2) totalizaram 15 108 t CO₂, representando uma redução de 12%

⁽²⁾ Ver mais informações em www.ghgprotocol.org

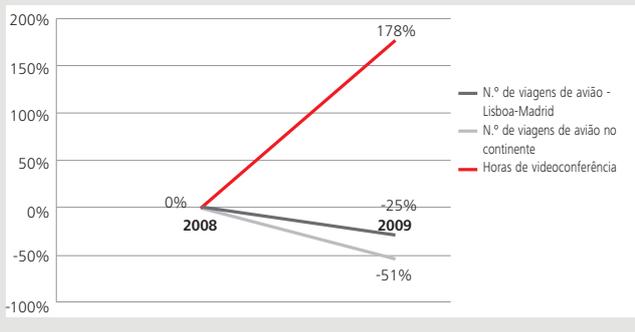
Figura 6 – Série histórica das emissões de âmbito 1 e 2 do Santander Totta desde 2005



Sucesso na Promoção da videoconferência

O efeito prático da implementação da videoconferência no Santander Totta tem sido surpreendente. Ao mesmo tempo que as horas de reuniões “virtuais” triplicaram, os nossos colaboradores sentiram menos necessidade de se deslocar a Madrid (-51%) e ainda ao Porto ou a Faro (-25%), destinos nacionais mais frequentes, permitindo assim poupar cerca de 165 tCO₂e.

Figura 5 – Comparação entre as horas de videoconferência e o número de viagens de avião realizadas no território nacional (Porto ou Faro) e viagens de avião de Lisboa a Madrid, tendo por base o ano de 2008



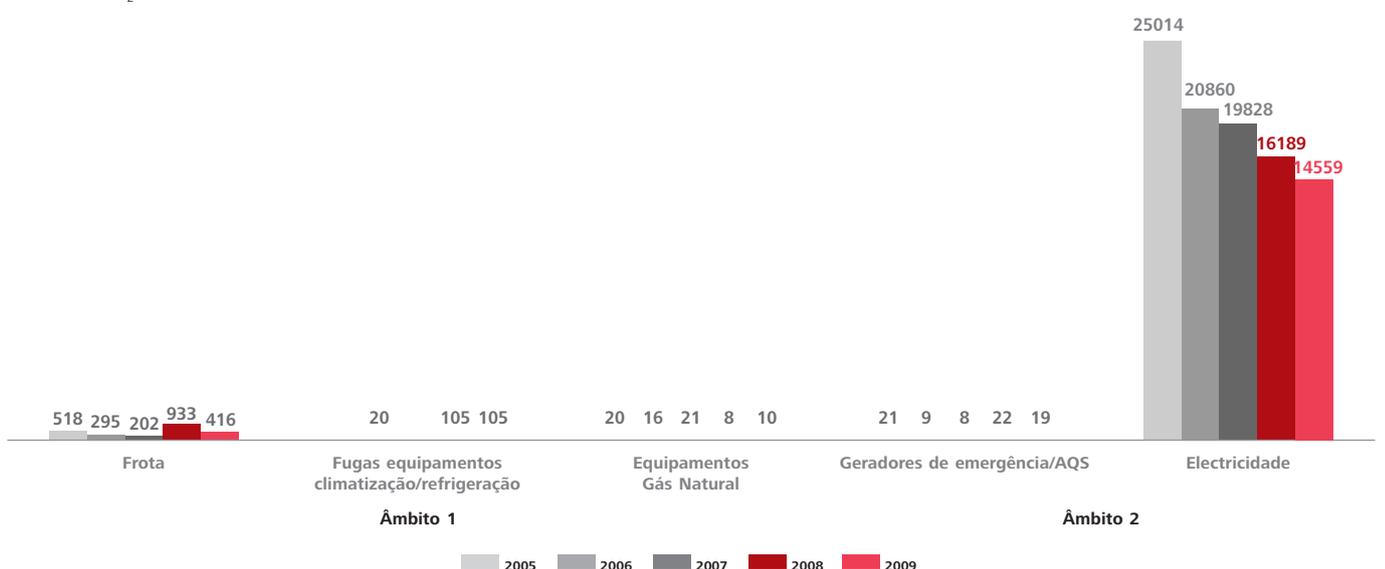
em relação ao ano de 2008 e de 41% face a 2005 (quando se eliminam as oscilações no factor de emissão da rede eléctrica nacional resultante de uma maior ou menor utilização de fontes de energia renováveis, as reduções de emissões verificadas entre 2005 e 2009 são de 1% face a 2008 e 7% face a 2005).

As emissões indirectas associadas à produção de electricidade adquirida constituem-se, à semelhança dos anos anteriores, como a principal fonte de emissão de GEE associada à actividade do Santander Totta, representando cerca de 96% do total. É de salientar que este ano, o decréscimo de emissões de GEE associadas à produção de electricidade, deveu-se a uma real poupança no consumo de energia, que diminuiu em cerca de 1% face ao ano anterior, redução algo modesta mas que não dependeu da diminuição verificada no factor de emissão da rede eléctrica nacional.

Há ainda a referir que as emissões relativas à frota automóvel do Santander Totta totalizaram, em 2009, 416 t CO₂, tendo sido calculadas não em função da distância percorrida, como vinha sendo habitual, mas sim de acordo com o consumo de combustível. Assim sendo, em virtude desta melhoria metodológica não é possível efectuar uma comparação entre os valores desta fonte de emissões.

Na tabela 2, são apresentados os valores das emissões associadas à actividade do Banco em Portugal nos últimos cinco anos de cálculo do nosso impacte no Clima.

Figura 7 – Série histórica das emissões de âmbito 1 e 2 do Santander-Totta desde 2005 por actividade



Meio Ambiente

Tabela 2. Emissões de GEE do Santander Totta, em 2005 a 2009

Âmbito	Actividade	Emissões 2005 (t CO2e)	Emissões 2006 (t CO2e)	Emissões 2007 (t CO2e)	Emissões 2008 (t CO2e)	Emissões 2009 (t CO2e)
Âmbito 1 emissões directas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	21	9	8	22	10
	Equipamentos a gás natural	20	16	21	8	19
	Frota da empresa (gasóleo e gasolina)	518	295	202	831	416
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	nd ¹	20	nd ²	105	105
Total Âmbito 1		559	340	231	996	549
<i>Variação (%)</i>			<i>-39%</i>	<i>-32%</i>	<i>331%</i>	<i>-49%</i>
Âmbito 2 emissões da produção de electricidade adquirida à EDP	Consumo de electricidade adquirida	25 014	20 860	19 828	16 189 ³	14 559
	Normalização do consumo de electricidade ⁴	18 899	17 874	18 956	17 157	17 556
Total Âmbito 1+ 2		25 573	21 200	20 059	17 257	15 108
<i>Variação (%)</i>			<i>-17%</i>	<i>-5%</i>	<i>-14%</i>	<i>-12</i>
Total Âmbito 1 + 2 normalizado		19 458	18 214	19 187	18 225	18 106
<i>Variação (%)</i>			<i>-6%</i>	<i>5%</i>	<i>-5%</i>	<i>-1%</i>
Pegada de Carbono individual (t CO2/colaborador)		4,3	3,6	3,4	2,9	2,5
<i>Variação (%)</i>			<i>-16%</i>	<i>-6%</i>	<i>-14%</i>	<i>-15%</i>

^{(1) (2)} Não foi possível recolher a informação de base necessária para a estimativa desta actividade em 2005 e 2007.

⁽³⁾ O valor das emissões associadas à electricidade adquirida foi recalculado para o ano de 2008, uma vez que passou a ser disponibilizado pela ERSE o factor de emissão da rede para este ano.

⁽⁴⁾ Para melhor comparação das emissões associadas à produção de electricidade adquirida entre os vários anos da série temporal, optou-se por seguir uma metodologia que visa a normalização dos valores e que consiste na utilização da média dos factores de emissão para a série temporal considerada.

Verifica-se que em 2009 a intensidade carbónica por colaborador é a mais baixa dos últimos cinco anos, tendo ficado reduzida a cerca de 2,5 t/colaborador, o que representa para os colaboradores do Santander Totta uma redução em 42% das suas emissões individuais em relação a 2005.

O Protocolo de Gases com Efeito de Estufa propõe ainda um terceiro âmbito, no qual se incluem as actividades que não são da nossa responsabilidade directa ou em equipamentos que não são geridos por nós, mas que ocorrem indirectamente devido à nossa actividade. Estas emissões são de reporte voluntário e podem ser visualizadas na figura 8. As viagens pendulares que os nossos colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho, contribuem com a maioria das emissões que se verificam neste âmbito, com 82% das emissões. São seguidas pelas viagens de avião que representam 16% das emissões.

A tabela 3 permite visualizar a tendência das nossas emissões indirectas nos últimos cinco anos.

Verifica-se que em 2009, as emissões deste âmbito, em termos globais, sofreram um aumento de 18%, resultante do aumento das emissões associadas às viagens de avião, 45% e ainda um aumento em 9% nas emissões associadas às viagens de comboio, comprovando assim o sucesso da nossa política de deslocações em serviço, que privilegia os meios de transporte com uma menor pegada de carbono.

No caso das deslocações em avião dos nossos colaboradores, apesar de se terem realizado menos viagens entre Lisboa e Madrid (-51%) e ainda menos viagens no território nacional (-25%), a distância percorrida em viagens longas foi superior ao ano de 2008, e por isso as emissões por voo aumentaram cerca de 54%.

Novas formas para produzir energia no Santander Totta

De modo a continuar a reduzir a nossa pegada de carbono, foram realizados em 2009 diversos estudos com vista à determinação da viabilidade técnica e financeira da aplicação de novas formas de produção de energia eléctrica e térmica nos edifícios do Santander Totta:

- Instalação de uma central de trigeriação no centro Totta – em parceria com a empresa ESCO (Energy Service Company). As centrais de trigeriação produzem electricidade, calor e frio (para o sistema de climatização) a partir da queima de gás natural. De acordo com os resultados da pré-avaliação, serão evitadas cerca de 793 t CO₂ anualmente, sendo produzidas cerca de 1469 MWh de energia térmica e cerca de 1664MWh de electricidade. Serão ainda elaborados estudos de pré-avaliação de centrais do mesmo tipo na Fonte da Moura e Francelha, com base nos quais se decidirá avançar ou não para estudos de viabilidade mais aprofundados.
- Centrais de Microgeração (fotovoltaica) em dez balcões – Estoril, Barcelos, Guimarães, Seia, Chamusca, Charneca da Caparica, Montijo, Vidigueira, Castro Verde e Faro.

Figura 8 – Série histórica das emissões de GEE de reporte voluntário do Santander Totta
Emissões CO₂

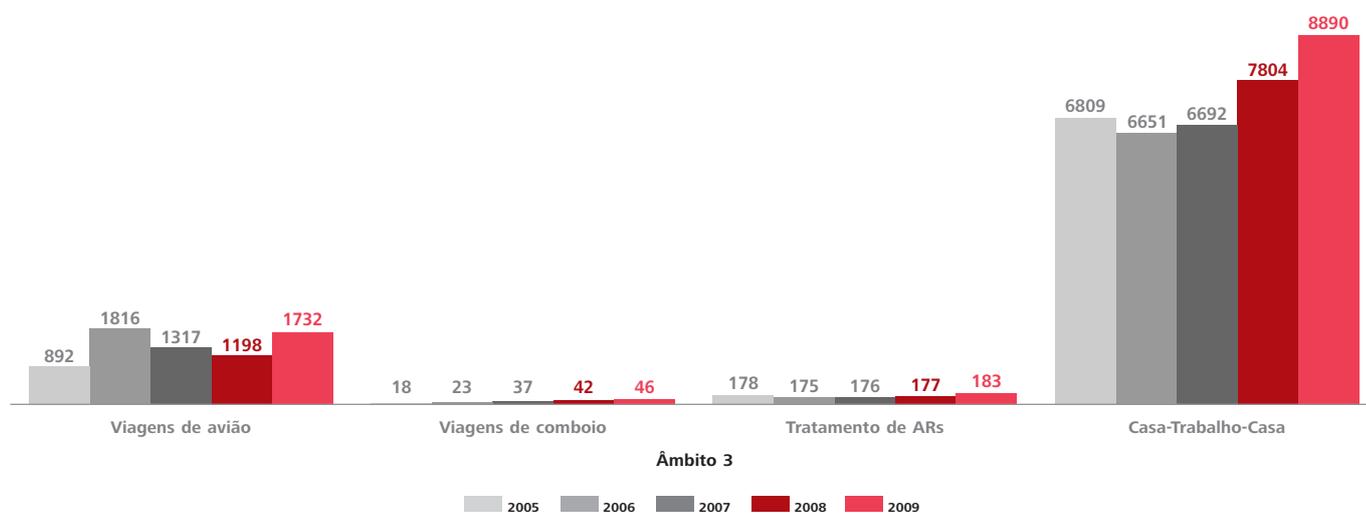


Tabela 3. Emissões de GEE de reporte voluntário do Santander Totta, de 2005 a 2009

Âmbito	Actividade	Emissões 2005 (t CO ₂ e)	Emissões 2006 (t CO ₂ e)	Emissões 2007 (t CO ₂ e)	Emissões 2008 (t CO ₂ e)	Emissões 2009 (t CO ₂ e)
Âmbito 3 emissões indirectas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da actividade desta	Viagens de avião	892	1 816	1317	1198	1732
	Viagens de comboio	18	23	37	42	46
	Deslocações casa-trabalho-casa	6 809	6 651	6 692	7804	8890
	Tratamento de águas residuais	178	175	176	177	183
Total		7 897	8 665	8 222	9221	10851
<i>Varição (%)</i>			<i>10%</i>	<i>-5%</i>	<i>12%</i>	<i>18%</i>
Emissões por viagem (kg CO ₂ /viagem de comboio)			114	72	72	56
Emissões por voo (kg CO ₂ /voo)			568	401	343	682



Meio Ambiente

Tornar as nossas operações cada vez mais amigas do ambiente

A política de ambiente do Santander Totta obedece directamente aos ditames e recomendações da política de ambiente do Grupo Santander^(*). No Santander Totta, a coordenação da política de ambiente compete ao Gabinete Imagem e Informação Corporativa e Responsabilidade Social Corporativa, que em *report* directo ao administrador do pelouro reúne os inputs de diversos departamentos, a saber por exemplo: D.C. Recursos Humanos, D.C. Qualidade, D.C. Riscos, D. C. Tecnologia e Sistemas de Negócios, D. C. Instalações, Segurança e Serviços Gerais, Compras, entre outros.

No esforço de minimização do impacte da nossa actividade no ambiente, o Santander Totta tem muito presente a importância de envolver dentro do possível os diversos *stakeholders*. Se ao longo do capítulo de ambiente mostrámos o nosso esforço e sucesso no envolvimento de diversos *stakeholders* (com por exemplo os colaboradores e os clientes), o Santander Totta tem também uma grande preocupação em envolver os seus fornecedores neste esforço. Assim sendo, no pedido de homologação enviado a todos os principais fornecedores do Banco, um dos pontos que recomendamos ser aceite é o seguinte:

“Meio Ambiente

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

Se a energia e as alterações climáticas têm ocupado o centro das atenções ultimamente, há um conjunto de outras medidas que têm vindo a ser implementadas na Santander Totta que visam aumentar a eco-eficiência das nossas operações.

Santander Totta participa na segunda Edição do Greenfest

A segunda edição do Green Festival, festival sobre sustentabilidade realizado em Portugal, decorreu de 18 e 25 de Setembro no Centro de Congressos do Estoril. Organizado pelo consórcio Green Values, esta iniciativa de carácter inédito reuniu durante uma semana empresas, instituições e público em geral num movimento para uma mudança de mentalidades e de comportamentos em prol do Desenvolvimento Sustentável.

A participação de Dr.^a Gro Harlem Brundtland autora do mais conhecido documento sobre o Desenvolvimento Sustentável – *Our Common Future* foi o momento de maior destaque do Green Festival.

Para além do patrocínio deste evento, o Santander Totta Organizou uma conferência Conferência Santander – “Everything is Connected” no dia 18 Setembro.

O Centenário da Teoria da Evolução de Darwin; o Ano Internacional da Cosmografia; o dilema competição ou cooperação. A conferência visa conjugar Conhecimentos que a ciência desbrava actualmente e Saberes dos três Pilares abrangidos pelo Green Festival – ecológico, social e empresTrebuchet MS – com a necessidade de termos cada vez mais uma visão global (tudo está inter-relacionado) e cooperarmos na via de um desenvolvimento consciente e sustentado.



^(*) A política de ambiente do Grupo Santander pode ser consultada em <http://www.santander.com/cs/cs/StaticBS?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1224971920562&cachecontrol=immediate&ssbinary=true&maxage=3600>



Ambiente: um valor cada vez mais interiorizado no Santander Totta

À medida que a política de ambiente do Santander Totta vai sendo implementada, tem-se vindo a notar uma consciencialização cada vez maior dos colaboradores do Banco para estas questões. Uma das formas de “medirmos” essa sensibilização dos colaboradores é através da análise das propostas entregues no âmbito do concurso de ideias.

- “Ideias com valor” – cerca de 8,3% das ideias apresentadas são de carácter ambiental, as quais reflectem as seguintes preocupações:
 - **Consumo de papel** – é sugerido o suporte informático em detrimento de publicações ou impressões e as impressões dos documentos frente e verso;
 - **Consumo de energia** – é sugerida a instalação de sensores em substituição dos interruptores para evitar que as luzes se mantivessem permanentemente acesas;
 - **Consumo de água** – instalação de sensores nas torneiras das casas de banho;
 - **Reciclagem** – é sugerida a separação de lixos e respectiva reciclagem.
- Iniciativa “Limpar Portugal” – o Santander promoveu a adesão a esta iniciativa inovadora em Portugal, junto dos seus colaboradores, tendo contado com 73 inscrições.

Programa de Incentivo à utilização de energias renováveis

O Santander Totta disponibilizou aos seus clientes condições especiais na aquisição de painéis solares térmicos, no âmbito do programa de incentivo à utilização de energias renováveis lançado pelo Governo, que pretende reduzir a dependência externa de energia e de emissões de CO₂.

O Santander Totta tem vindo a apostar na criação de produtos e serviços e no apoio ao investimento de energias renováveis, que permitem proteger o ambiente e contribuir para o desenvolvimento sustentável, em linha com a sua política de responsabilidade social, em que o compromisso ambiental assume uma presença incontornável em todos os processos de funcionamento do Banco.

O Santander Totta disponibiliza ainda condições de financiamento preferenciais, com financiamento de 100% do preço pago pelo cliente, com uma taxa de juro indexada à Euribor a 6 meses, acrescida de um *spread* de 2%, pelo prazo máximo de 96 meses.

Anexo – Tabela 1 – Série temporal dos nossos indicadores de desempenho desde 2005

	2005	2006	2007	2008	2009
Nº Balcões	663	693	706	714	747
Nº Colaboradores	5995	5908	5944	5921	6125
Electricidade (MWh)	45 961	43 468	46 100	41 724	42 695
Consumo de electricidade por colaborador (MWh/colaborador)	7,67	7,36	7,76	7,05	6,97
Consumo de electricidade por área (MWh/m ²)	0,24	0,23	0,24	0,22	0,23
Gás natural (m ³)	9375	7374	9784	10445	8861
Água (m ³)	116280	110452	103083	99540	78014
Consumo de água por colaborador (m ³ /colaborador)	19	19	17	17	13
Papel Consumido (toneladas)	605,8	580	498,6	501,3	534,9
Papel consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	101	98	84	85	87
% de papel enviado para reciclagem	55%	41%	74%	47%	40%
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	56	41	62	40	35
Tinteiros e toners para reciclagem	7366	1814	5743	4695	1087
Distância percorrida pela frota (km x 1000)	2378	1726	1415	4260	3117
N.º de viagens de comboio	-	202	512	582	817
N.º de viagens de avião	-	3199	3282	3492	2539
Horas de videoconferência	-	-	-	324	900
Número de videoconferências	-	-	-	19	50
N.º de viagens de avião – Lisboa – Madrid	-	-	-	1968	962
N.º de viagens de avião no continente	-	-	-	663	49

Informação adicional: www.santandertotta.pt
E-mail: comunicacao.institucional@santander.pt

Luís Bento dos Santos: Administrador
Rui Miguel Santos: Responsável Gab. Imagem e Informação Corporativa,
e Responsabilidade Social Corporativa

