



# Relatório de Banca Responsável 2018

[santander.pt](http://santander.pt)





# Relatório de Banca Responsável 2018

---

## A nossa estratégia



- 04 Missão e Visão
- 05 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
- 06 Mensagem do Presidente da Comissão Executiva
- 08 O que é importante para os nossos *stakeholders*
- 10 Principais distinções e reconhecimentos
- 12 Contribuição social e económica
- 13 Factos relevantes 2018
- 14 Desafios e oportunidades
- 16 Princípios e *Governance*
- 19 Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

## Desafio 1: Novo ambiente empresarial



- 22 Sólida cultura corporativa
- 24 Equipa capacitada e comprometida
- 31 Práticas de negócio responsáveis
- 33 Cultura de Riscos
- 36 Criação de valor para o acionista
- 38 Compras responsáveis

## Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável



- 42 Soluções à medida das necessidades dos nossos clientes
- 47 Crescimento de PME's
- 50 Inclusão financeira
- 51 Apoio ao Ensino Superior
- 58 Investimento na Comunidade
- 64 Financiamento de projetos sustentáveis
- 65 Avaliação de riscos ambientais e sociais
- 66 Pegada ambiental
- 73 Informação complementar
- 76 Tabela de correspondência do Relatório com os requisitos do DL 89/2017
- 78 Tabela GRI para a opção "De acordo" – Essencial
- 90 Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade

# Missão e Visão



## A nossa Missão

Contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.



## A nossa Visão enquanto Banco

Ser a melhor **plataforma** aberta de serviços financeiros, atuando de forma **responsável** e conquistando a **confiança** permanente dos nossos colaboradores, clientes, acionistas e sociedade.



## A nossa forma de o conseguir:

Tudo o que fazemos deve ser sempre **Simples**, **Próximo** e **Justo**



## Ao sermos responsáveis, geramos confiança



... o Santander **me** trata de forma responsável

Na nossa atividade corrente, não só cumprimos com as nossas obrigações legais e regulamentares, mas também superamos as expectativas das pessoas ao sermos um Banco Simples, Próximo e Justo.

Confio no Santander porque...

... o Santander atua de forma responsável na **sociedade**

Concentramo-nos em áreas onde a nossa atividade pode ter um maior impacto e contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

## Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Durante o ano de 2018, o Santander voltou a ser um exemplo de solidez, confiança e prestígio. Fechámos o ano de 2018 com um resultado líquido de 500 milhões, mantendo um contínuo apoio às famílias e às empresas portuguesas, tanto ao nível de uma concessão criteriosa do crédito, como também através de uma oferta não financeira que engloba estágios, programas de inclusão social, apoio ao Ensino Superior e iniciativas de proteção do meio ambiente.

A integração do Banco Popular foi executada de forma exemplar, num período de dez meses, quer do ponto de vista da integração das pessoas, quer da integração tecnológica e operacional. O sucesso da integração permitiu ao Banco manter a mesma qualidade de serviço a todos os seus clientes e atingir o estatuto de maior Banco privado a operar no mercado nacional.

Simultaneamente, foi prosseguida uma política de renovação das agências, para melhor receber os clientes. É o caso do *Work Café*, recentemente inaugurado em Lisboa e do *Money Club*, presente na Nova SBE, que representam conceitos inovadores na relação com os clientes.

Manteve-se o foco na evolução tecnológica, o que permitiu agilizar os processos e aumentar a oferta digital aos clientes. O crescimento de 32% de clientes digitais é uma prova inegável dessa evolução.

Hoje, o Banco Santander em Portugal representa cerca de 5% dos resultados do Banco Santander a nível mundial, sendo considerado pelo seu acionista como uma das suas filiais estratégicas.

Para nós, contar com a estabilidade, força e compromisso do Banco Santander é essencial, pois reforça o nosso posicionamento de Banco internacional ao serviço da economia portuguesa.

O ano de 2018 ficou ainda marcado pelo reconhecimento externo da nossa posição, tendo o Banco ganho vários prémios, dos quais destaco o prémio de "Melhor Banco em Portugal" pela revista *The Banker*, assim como o "Banco 5 Estrelas", baseado num inquérito independente feito diretamente a consumidores.

Este reconhecimento é também feito pelas agências de *rating*, que consideram o risco do Banco Santander em Portugal como *Investment Grade*, sendo que duas delas atribuem um nível de risco melhor ao Banco do que à própria República Portuguesa.

Deixo, por fim, uma palavra de apreço a todos os colaboradores do Banco, que contribuíram para estes resultados e para sermos uma instituição cada vez mais Simples, Próxima e Justa.

Estou confiante que, em 2019, vamos continuar a ser o melhor Banco em Portugal.

**António Vieira Monteiro**

O ano de 2018 ficou marcado pelo reconhecimento externo da nossa posição, tendo o Banco ganho vários prémios.



## Mensagem do Presidente da Comissão Executiva



Caros *Stakeholders*,

O ano de 2018 foi um ano muito importante na história do Banco Santander em Portugal.

Foi um ano, desde logo, marcado pela integração do Banco Popular, que foi executada em tempo *record*, com o mínimo de perturbação possível na vida do Banco e dos seus clientes.

Passámos a ser o maior Banco privado em Portugal em termos de crédito, posição que juntámos à de ser desde há muito, o Banco mais rentável em Portugal.

Atingimos os 500 milhões de euros de resultado líquido, cumprindo com aquilo que era esperado pelos nossos acionistas, mantendo o nosso apoio ao desenvolvimento das famílias e das empresas em Portugal, com mais de 40 mil milhões de euros de crédito concedido até ao final de 2018.

A solidez do Banco Santander em Portugal continuou a ser classificada pelas agências de *rating* como *investment grade*, situando-se, em alguns casos, até acima da República Portuguesa, situação para a qual muito contribuem os robustos rácios de capital que o Banco continua a ter, nomeadamente em termos de *Common Equity Tier 1* que fechou 2018 em 14,4% (*fully implemented*).

Foi ainda um ano em que continuámos a ser reconhecidos internacionalmente como o melhor Banco a operar em Portugal por publicações especializadas do sector financeiro, como é o caso de *The Banker*, *World Finance* ou *Global Finance*.

Tudo isto nos enche de orgulho, mas dá-nos, sobretudo, uma responsabilidade acrescida para continuarmos, sempre, a melhorar. A melhorar para os nossos clientes, para os nossos colaboradores, para a Sociedade em geral e, claro, para os nossos acionistas.

Queremos ser um Banco cada vez mais responsável. Ser responsável é a base da confiança, e só atuando de forma Simples, Próxima e Justa conseguiremos manter a confiança dos nossos clientes e de todos os *stakeholders* com quem nos relacionamos.

O conceito de Banca Responsável tem como base garantir que, no exercício da nossa atividade corrente, impulsionamos o crescimento sustentável e inclusivo da Sociedade, reduzindo as desigualdades sociais e económicas das populações, ao mesmo tempo que apoiamos o desenvolvimento das Comunidades onde estamos presentes.

Mantemos o nosso compromisso com a Educação e literacia financeira. Somos uma das empresas que mais contribui para facilitar o acesso à Educação, promovendo a igualdade de oportunidades. Temos 52 protocolos com instituições de Ensino Superior e atribuímos 1.100 bolsas em 2018.

Promovemos também o consumo sustentável, através de produtos como o Fundo Santander Sustentável, lançado no final de 2018 e do financiamento de energias renováveis e tecnologias verdes, apoiando assim a transição para a economia de baixo carbono.



Também a nível interno, mantemos o nosso compromisso com a proteção do meio ambiente, reduzindo cada vez mais os nossos consumos, resíduos e emissões, procurando a redução das emissões de gases com efeito estufa.

Apoiamos cada vez mais a Comunidade onde nos inserimos, através de projetos com impacto social. O nosso apoio à Sociedade, em 2018, somou cerca de 7,8 milhões de euros, através de programas de responsabilidade social e do Santander Universidades. Em 2018, apoiámos cerca de 330 associações, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, com um impacto direto em 23.981 pessoas.

Conduzimos o nosso negócio de forma responsável, através da excelência operacional, no desenvolvimento de produtos e serviços que melhor respondam às necessidades dos nossos clientes e garantindo que prestamos um excelente serviço ao cliente. Com esta preocupação, inaugurámos em dezembro de 2018, o primeiro Work Café, que representa um novo conceito de relação entre o Banco e os seus clientes. Com um *layout* moderno e sofisticado, o espaço é simultaneamente um café e um balcão, onde os clientes podem efetuar os seus habituais serviços bancários.

No que respeita aos nossos colaboradores, não obstante termos sido considerados o “Melhor Banco para Trabalhar em Portugal”, no âmbito dos prémios *Great Place to Work 2018*, queremos passar a ser uma das principais empresas para trabalhar em Portugal, alavancados numa política de Gestão de Pessoas Simples, Próxima e Justa – princípios que nos guiam a todo o momento. Tendo este propósito em mente, a área de Gestão de Pessoas deu seguimento ao trabalho já iniciado em anos anteriores, consolidando o processo de transformação cultural e digital e reforçando as medidas que promovem o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Só assim, implementando um modelo de Banca Responsável verdadeiramente transversal a toda a nossa organização, iremos contribuir para o equilíbrio entre o crescimento económico, o bem-estar social e a preservação do meio ambiente.

Finalmente, o compromisso da nova Comissão Executiva, nomeada já no início de 2019 e que tenho o orgulho de liderar, será o de continuarmos a fazer crescer de forma sustentada os nossos resultados, continuando a gerar valor para o nosso acionista.

**Pedro Castro e Almeida**

Passámos a ser o maior Banco privado em Portugal no que respeita ao crédito, posição que juntámos à de sermos, o Banco mais rentável em Portugal.

Assumimos a responsabilidade de continuar a melhorar, com a preocupação de dar aos nossos clientes a melhor experiência.

O compromisso da nova Comissão Executiva será o de continuar a fazer crescer de forma sustentada os nossos resultados.

O conceito de Banca Responsável tem como base garantir que, no exercício da nossa atividade corrente, impulsionamos o crescimento sustentável e inclusivo da Sociedade, reduzindo as desigualdades sociais e económicas das populações, ao mesmo tempo que apoiamos o desenvolvimento das Comunidades onde estamos presentes.

# O que é importante para os nossos *stakeholders*

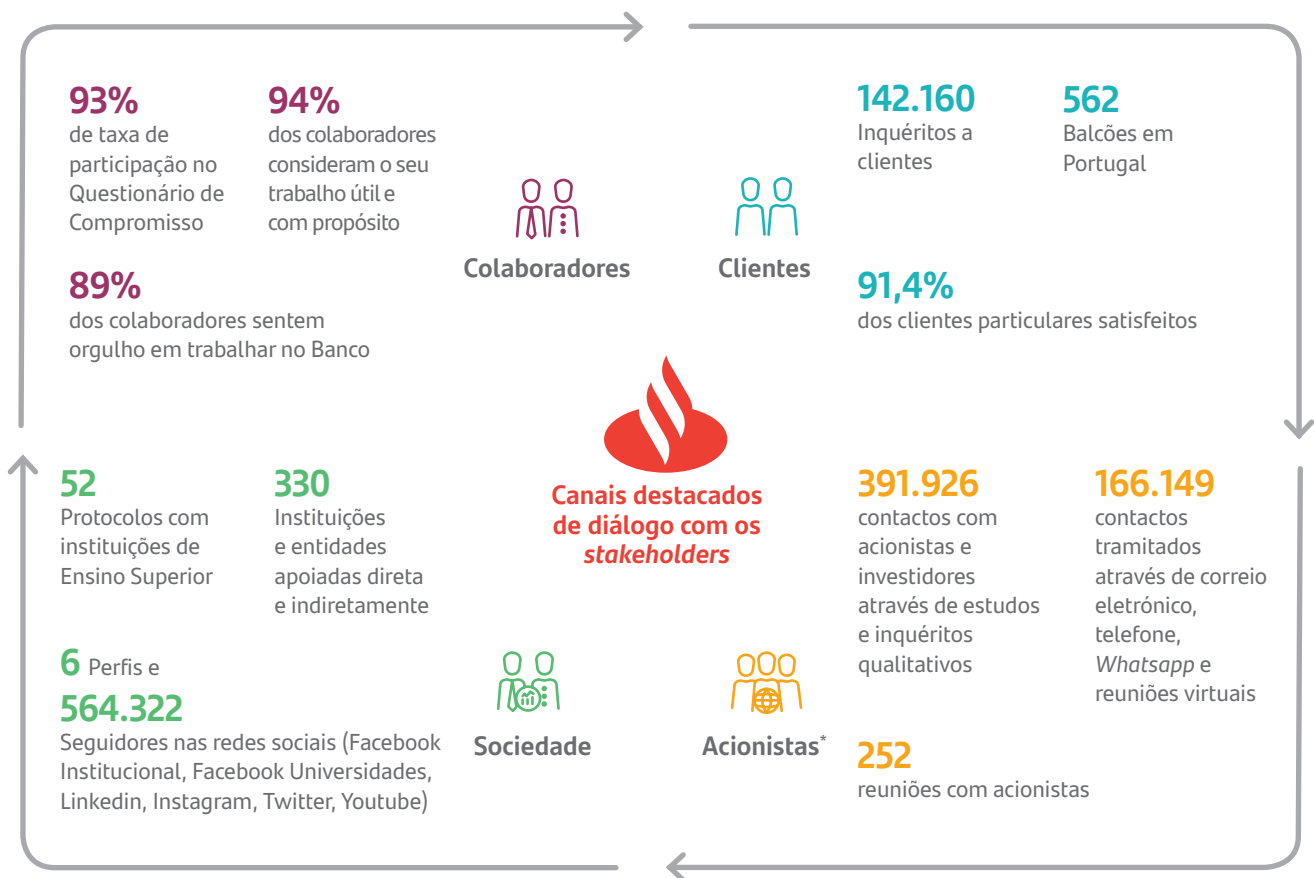
Analisar, avaliar e responder às opiniões e preocupações de todos os nossos *stakeholders* é uma parte fundamental do nosso esforço para operar como um Banco responsável e atuar de forma Simples, Próxima e Justa em tudo o que fazemos.

## Escuta ativa para a criação de valor

Conquistar e manter a lealdade das pessoas é a chave para criar valor a longo prazo. Para tal, devemos compreender as preocupações de todos os nossos *stakeholders*. Ao ouvirmos as suas opiniões e avaliarmos as suas perceções quanto ao Banco, não só identificamos problemas, como também encontramos oportunidades.

Em 2018, realizámos um inquérito para identificar o que os nossos colaboradores, clientes e a Sociedade pensam que deve caracterizar um banco responsável.

Os resultados ajudam-nos a conhecer as exigências dos nossos *stakeholders* em critérios ambientais, sociais e de bom governo corporativo.



\* Dados relativos ao Grupo Santander



## Identificar as questões que importam

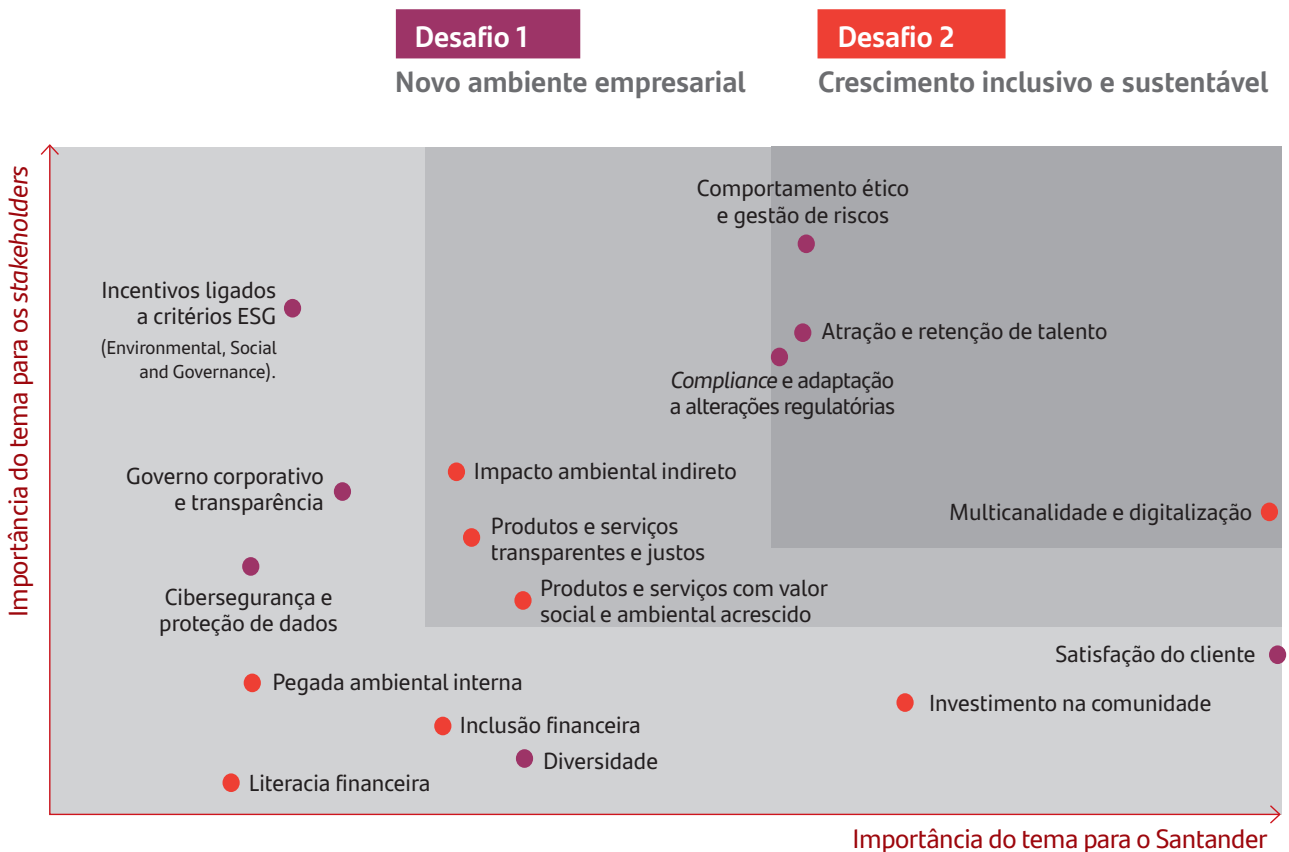
Em 2018, o Santander levou a cabo uma auscultação de *stakeholders* em matéria de sustentabilidade, com foco nas questões de comportamento social, ambiental e ético.

Com base nos resultados da auscultação, foi possível ao Banco identificar os temas mais relevantes para os seus *stakeholders*. Estes resultados, cruzados com os temas mais relevantes para o negócio, identificados no Comité de Sustentabilidade, estiveram na base da construção da nossa matriz de materialidade.

O Grupo Santander elabora a Análise de Materialidade de forma sistemática, de forma a assegurar a identificação e a priorização dos temas materiais de sustentabilidade. Desta forma, assegura que é feita uma revisão contínua dos temas materiais na capacidade de gerar valor para o Banco e para os *stakeholders*. O apuramento da materialidade tem por base análises quantitativas e qualitativas de longo alcance, com base em fontes internas e externas de informação.



Matriz de identificação de aspetos relevantes para o Santander em Portugal



# Principais distinções e reconhecimentos



## Banco do Ano em Portugal

O Santander foi distinguido com o prémio de **"Banco do Ano" em Portugal**, atribuído pela revista *The Banker*, do Grupo *Financial Times*, no âmbito dos *The Banker Awards 2018*. Esta é a décima quarta vez que o Santander recebe tal distinção. Foram analisados os dados financeiros das instituições e aspetos como a performance, a tecnologia, a inovação e iniciativas de marketing desenvolvidas.



## Melhor Banco em Portugal

A revista norte-americana *Global Finance* elegeu o Santander em Portugal como o **"Melhor Banco em Portugal"**, no âmbito dos *World's Best Banks 2018*, que distinguem as instituições bancárias que melhor responderam às necessidades dos seus clientes e que obtiveram os melhores resultados.



## Banco 5 Estrelas

O Santander venceu o **Prémio Cinco Estrelas 2019** na categoria de Grandes Bancos. Após avaliação dos 5 Grandes Bancos portugueses, o Santander obteve a melhor classificação, com uma satisfação global de 71,8%, considerando variáveis como a satisfação, a recomendação, a confiança na marca e a inovação.



## Melhor Private Banking Services Overall

O Santander venceu o prémio global de **"Best Private Banking Services Overall"** em Portugal, atribuído pela revista *Euromoney*. Está é já a 8ª vez consecutiva que o Banco recebe este galardão. O estudo foi realizado através de uma análise qualitativa das melhores práticas do setor, por região e por tipo de serviço.



## Melhor Private Bank

O *Private Banking* do Santander em Portugal foi eleito pela revista *Global Finance* como o **"Melhor em Portugal"**, no âmbito dos *The World's Best Private Banks Awards for 2019*, que distinguem os melhores modelos de negócio de banca privada do mundo. Esta é já a quarta distinção consecutiva.



## Melhor Banco de Retalho

O Santander foi distinguido como **"Best Retail Bank in Portugal"**, pela revista britânica *World Finance*, no âmbito dos prémios anuais da publicação. A entidade destacou a liderança do Banco, baseada na rentabilidade e sustentabilidade do modelo de negócio.



## Banco Mais Seguro

O Santander foi eleito o **"Banco Mais Seguro em Portugal"**, segundo a revista *Global Finance* no âmbito dos *World's Safest Banks 2018*, que distingue os bancos com base na qualidade dos *ratings* de dívida de longo prazo e dimensão dos ativos.



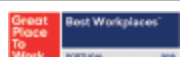
## Marca Financeira com Melhor Reputação

O Santander ficou em primeiro lugar, como a **"Marca bancária com melhor reputação"**, no estudo de posicionamento e reputação *Global RepScore Pulse da Onstrategy*, para 2018. Os resultados apresentados avaliam confiança, preferência e recomendação, produtos e serviços, inovação e diferenciação, performance de negócio e financeira, governo e ética, liderança e visão.



## Melhor Banco para Trabalhar

O Santander foi considerado o **"Melhor Banco para trabalhar em Portugal"**. Uma análise no âmbito do *Great Place to Work*, que contemplou também a opinião dos colaboradores do Banco.





## Outros prémios e distinções



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

*Net-worth-specific services (Ultra High Net Worth clients (Greater than US\$ 30 million); Net-worth-specific services (High Net Worth clients (US\$ 5 million to US\$ 30 million); Net-worth-specific services (Super affluent clients (US\$ 1 million to US\$ 5 million); Asset Management; Family Office Services; Research and Asset Allocation Advice; Philanthropic Advice; ESG/Social Impact Investing; International Clients; Succession Planning Advice and Trusts*



### "Melhor *Contact Center da Banca*", Associação Portuguesa de Contact Centers



"*Deal of The Year – Peripheral*" – No âmbito das emissões de obrigações hipotecárias do Banco Santander Totta, no valor de 1.000 milhões colocadas em setembro de 2017, *Covered Bond Report*.



### "Market member – Most Active Trading House in Derivatives Market", *Euronext Lisbon Awards*



# Contribuição social e económica

## Contribuição social e económica do Banco Santander para o desenvolvimento da Comunidade

### Colaboradores

**357,2**  
milhões de euros  
Gastos com colaboradores

**99,8%**  
Colaboradores com  
contrato sem termo

**18,1** anos  
Tempo médio de  
permanência no Banco

### Clientes

**40.380**  
milhões de euros  
Créditos concedidos

**21.550** milhões de euros  
Particulares

**1.635** milhões de euros  
Outros créditos

**19.462** milhões de euros  
Habitação

**18.051** milhões de euros  
Empresas

### Acionistas\*

**3.724**  
milhões de euros  
Retribuição total  
aos acionistas

**64.508**  
milhões de euros  
Valor em bolsa do Banco,  
primeiro na zona Euro  
a 31/12/2018

**0,23** euros  
Dividendo por  
ação +4,5%

### Sociedade

**7,8**  
milhões de euros  
Investimento social na Comunidade

**23.981**  
Pessoas apoiadas

**330**  
Instituições e entidades  
apoiadas direta e  
indiretamente

### Fornecedores

**222,0**  
milhões de euros  
Gastos gerais com fornecedores

**1.084**  
Fornecedores homologados

**94%**  
Fornecedores locais

### Contribuição fiscal

**222,6**  
milhões de euros  
Impostos pagos

**216,6**  
milhões de euros  
Impostos Sobre Resultados

**6,0**  
milhões de euros  
Outros impostos

\* Dados relativos ao Grupo Santander



# Factos relevantes em 2018

## Uma marca mais moderna e digital

O Santander renovou a sua marca para reforçar a presença digital.



## Conclusão da integração do Banco Popular

Conclusão da integração operacional e tecnológica, com envolvimento de várias equipas.



## Novas soluções digitais



O Banco prosseguiu o seu plano de transformação digital, com o objetivo de estar mais próximo dos seus clientes e da simplificação de processos, como foi o caso do lançamento da *app* "Conecte o seu negócio", que permite às empresas clientes criar mais facilmente uma *app* e alargar assim o seu negócio ao mundo digital.

+ 32% clientes digitais

## Um parceiro para as empresas

A solução não financeira para empresas – Santander *Advance* – continuou a disponibilizar várias iniciativas ao longo do ano de apoio às empresas e empresários.

A iniciativa *Conversas Soltas*, que aborda temáticas de interesse para as empresas, promoveu vários encontros com a possibilidade de contacto com diversos especialistas sobre os temas em debate.



Mais de 2.000 empresas beneficiadas em formações presenciais e cursos online

## Reforço do compromisso social

Em 2018, o Banco reforçou o apoio à sociedade, através de ações de sustentabilidade e do Santander Universidades, apoiando 330 Associações, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos.



7,8 m € investidos em Responsabilidade Social Corporativa

23.981 pessoas beneficiadas

## Soluções Mundo 1|2|3 devolvem 29,4 milhões de euros aos clientes



A solução financeira multiproduto Mundo 1|2|3, dirigida aos clientes particulares do Banco que permite um conjunto alargado de benefícios, nomeadamente via *cash-back* na conta-cartão Mundo 1|2|3, devolveu em 2018 cerca de 29,4 milhões de euros aos clientes.

436 Mil clientes Mundo 1|2|3

## Lançamento do 1º Work Café

O Santander abriu em Lisboa o primeiro Work Café em Portugal, um novo modelo de balcão, com um *layout* moderno e sofisticado, que é simultaneamente uma cafetaria e um balcão, para além de contar com espaços de *co-working* para clientes e não clientes.



Mais próximo, mais digital

# Desafios e oportunidades

Tal como todas as empresas, o Santander opera num mundo em constante evolução, o que pressupõe novos desafios e oportunidades. Tendo por base os resultados da análise de materialidade, identificámos dois desafios fundamentais – o desafio de nos adaptarmos ao novo ambiente empresarial e o desafio de contribuir para o crescimento inclusivo e sustentável.

## Desafio 1: Novo ambiente empresarial. Adaptar-se a um mundo em evolução

A transformação que está a ocorrer na economia mundial não tem precedentes. A abertura de novos mercados, a disponibilidade de capital global e os avanços nas tecnologias de informação e nas comunicações estão a mudar o ambiente competitivo das empresas em todo o mundo. Este novo enquadramento competitivo, num ambiente de mudança constante, requer que as empresas assumam maiores responsabilidades, inovem e trabalhem de uma forma nova, na qual os *stakeholders* têm uma importância crescente.

O Santander, tal como todas as empresas, necessita de colaboradores comprometidos e preparados, capazes de entender as necessidades dos clientes, tirando partido do potencial das novas tecnologias.

Ao mesmo tempo, somos confrontados com novos regulamentos e leis. Estas tendências criam o desafio do novo ambiente empresarial para a nossa atividade.

O nosso desafio é superar as expectativas da Sociedade e desenvolver a nossa atividade de uma forma responsável. Para isso, é fundamental ter uma sólida cultura corporativa em que tudo o que fazemos é Simples, Próximo e Justo.



Para informações mais pormenorizadas sobre a nossa estratégia para abordar este desafio e transformá-lo numa oportunidade, consulte o capítulo Desafio 1 – Novo ambiente empresarial



## Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável. Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

O crescimento deve satisfazer as necessidades presentes, sem comprometer os recursos e possibilidades das gerações futuras: deve ser sempre alcançado um equilíbrio entre o crescimento económico, o bem-estar social e a proteção do meio ambiente. As instituições financeiras podem contribuir para este objetivo ao gerir a sua própria atividade de forma responsável, para ajudar a Sociedade a atingir os seus objetivos.

Devemos desempenhar um papel fundamental, ajudando a assegurar que o crescimento é tanto inclusivo como sustentável.

Inclusivo por satisfazer as necessidades dos clientes, ajudar os empreendedores a criar empresas e postos de trabalho, fortalecendo as economias locais, abordando a exclusão financeira e, claro, ajudando as pessoas a obter a educação e formação de que necessitam.

Sustentável: financiando energias renováveis e apoiando o desenvolvimento de infraestruturas e tecnologia (como novas agro-tecnologias mais eficientes e sustentáveis).

Consideramos os riscos e oportunidades sociais e ambientais nas nossas operações e contribuímos ativamente para um sistema económico e social mais equilibrado e inclusivo.



Para informações mais pormenorizadas sobre a nossa estratégia para abordar este desafio e transforma-lo numa oportunidade, consulte o capítulo Desafio 2 – Crescimento inclusivo e sustentável

# Princípios e *Governance*

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

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

## Amílcar Lourenço

Recuperações e Desinvestimento, Irregulares, Ativos não Produtivos e Inspeção, Responsável indicado por temas de Prevenção de Branqueamento de Capitais

## Manuel Preto

**Vice-Presidente da Comissão Executiva**  
Financeira, Organização e Meios

## Miguel Belo de Carvalho

Redes Comerciais



## Isabel Guerreiro

Inovação, Transformação Digital e Qualidade

## Pedro Castro e Almeida

**Presidente da Comissão Executiva**  
Riscos, *Compliance*, Recursos Humanos e Secretaria Geral (incluindo Governo Interno e área Jurídica)

## Inês Oom de Sousa

Produtos, Pagamentos, Marketing, Universidades e Banca Responsável

Foto relativa à Comissão Executiva do Banco Santander Totta SA. Os restantes Órgãos Sociais do Banco Santander Totta S.A. e Santander Totta SGPS, S.A podem ser consultados em [santander.pt/Investor-Relations](https://santander.pt/Investor-Relations).

No dia 13 de dezembro de 2018, realizou-se a Assembleia Geral anual dos acionistas do Santander Totta na qual foi aprovada a eleição dos Órgãos Sociais, incluindo os membros da Mesa da

Assembleia Geral e do Conselho de Administração e da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas para os anos de 2019 / 2021.

O início do exercício de funções dos novos membros dos órgãos sociais ficou sujeito à autorização ou não oposição por parte das entidades de supervisão competentes, a qual foi obtida a 17 de janeiro de 2019.

## Modelo de Governo da Sociedade

O Modelo de Governo da Sociedade encontra-se publicado em santander.pt (Investor relations/Governo da sociedade). A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no artigo 278º, n.º 1, alínea b) do Código das Sociedades Comerciais (CSC). São órgãos sociais a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria, existindo ainda um Revisor Oficial de Contas. Para além da Comissão de Auditoria, responsável pela fiscalização da atividade social, o Conselho de Administração integra uma Comissão Executiva na qual está delegada a gestão corrente do Banco e diversos Comitês, todos compostos por membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, nomeadamente o Comitê de Remunerações, o Comitê de Riscos, com as competências estatuídas no artigo 115º-L do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e o Comitê de Nomeações, responsável pela avaliação periódica dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização e respetivos processos de sucessão. Estão ainda constituídos múltiplos Comitês de base interdisciplinar, ao nível da Comissão Executiva, que fazem o seguimento e controlo de toda a atividade da instituição.

### Diversidade nos órgãos de governo

Conforme consta da Política Interna de Seleção e Avaliação, publicada em santander.pt (Investor relations/Governo da sociedade), a seleção e avaliação da adequação dos dirigentes do Banco Santander Totta, rege-se, entre outros, pelo seguinte princípio geral: promoção da diversidade de género consistente com as políticas sobre esta matéria, vigentes no Banco Santander Totta, no Grupo Santander e na lei, nomeadamente promovendo uma relação de equilíbrio no que se refere ao género dos dirigentes selecionados, através da promoção da igualdade de oportunidades e adoção de mecanismos internos tendentes à seleção de elementos do género sub-representando, bem como da adoção de medidas de discriminação positiva e de sensibilização interna, com vista à efetiva implementação de uma política de diversidade no seio da organização, não apenas em termos de género, como também de idade, origem geográfica, habilitações, competências, qualificações e experiência. Estão ainda incluídas nas competências legais do Comitê de Nomeações, a fixação de um objetivo para a representação de homens e mulheres nos órgãos sociais e a conceção uma política destinada a aumentar o número de pessoas do género sub-representado.

A nossa atividade é guiada por políticas, princípios e normativas que garantem que agimos de forma responsável em tudo que fazemos. Para garantir o cumprimento e dar resposta aos dois desafios já referidos, o Banco redesenhou e fortaleceu a sua *governance* de Banca Responsável.

### Governo para a Banca Responsável

Para assegurar a efetiva integração da Banca Responsável nas suas operações, o Santander Totta tem uma estrutura de Governo, composta por diversos órgãos (conforme se especifica no quadro Órgãos Estatutários do Santander Totta). As suas responsabilidades passam pela definição, implementação e monitorização das iniciativas de Banca Responsável no Banco.

No início de 2019, foi criado o Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura, presidido pelo Presidente da Comissão Executiva, que é o órgão responsável pela definição da estratégia de Sustentabilidade no Banco e pela integração da Política de Sustentabilidade na estratégia do Banco.

Adicionalmente, o Banco conta com um Grupo de Trabalho que promove boas práticas na área de Banca Responsável e que é composto pelas principais áreas funcionais do Banco.

Cabe à Área de Banca Responsável fazer a promoção da Política de Sustentabilidade do Banco.

### Órgãos Estatutários do Santander Totta

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

## Modelo de Governo para a Banca Responsável no Santander Totta

### Conselho de Administração

Órgão máximo de decisão do Banco.

### Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura

Aprova e define a estratégia de Banca Responsável, fazendo o seu seguimento e integração no modelo de negócio do Banco.

### Grupo de Trabalho de Banca Responsável

Composto pelos responsáveis das áreas com os principais contributos para a temática de Banca Responsável. Partilha e debate os principais projetos implementados, discute novas iniciativas, que sugere para aprovação no Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura.

### Grupo de Trabalho de Risco Reputacional, Social e Ambiental

Avaliação e seguimento do Risco Reputacional relativo a atividades socio-ambientais sensíveis nas Políticas de Defesa, Energia e *Soft Commodities*.

### Área de Banca Responsável

Responsável pela coordenação da atuação de Banca Responsável. Faz a coordenação com as diferentes áreas do Banco envolvidas e promove a comunicação com os diferentes *stakeholders*.

### Áreas do Banco

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

## Políticas de Sustentabilidade

O Banco Santander conta com diversas Políticas, códigos e normativas internas em matéria de sustentabilidade. O Santander adotou os seus processos internos de risco, tanto a nível corporativo como nas unidades locais, para corresponder às Políticas de

Sustentabilidade revistas anualmente pelo Conselho de Administração.

Em Portugal, as Políticas de Sustentabilidade foram adotadas em 2016 e integradas no modelo de governo e normativo interno do Banco.

### Política Geral de Sustentabilidade

Define os princípios gerais de atuação do Banco em matéria de sustentabilidade e os compromissos que, de forma voluntária, o Banco assume com os seus principais *stakeholders*. Inclui as principais recomendações dos reguladores.

### Políticas Setoriais (Energia, Defesa e Soft Commodities)

Definem os critérios que devem ser seguidos na atividade financeira relacionada com os setores de Defesa, Energia e Soft *Commodities* (produtos como óleo de palma, soja, madeira e gado).

Estabelecem proibições de financiamento de algumas atividades, bem como algumas restrições. Estas Políticas vão além do estabelecido nos Princípios do Equador, uma vez que são aplicadas a mais atividades em cada setor e a mais clientes.

### Políticas de Alterações Climáticas e Gestão Ambiental

Reflete o âmbito de ação e iniciativas que apostam na proteção ambiental e a sua contribuição para minimizar os efeitos das alterações climáticas.

### Política de Direitos Humanos

Reflete a posição do Santander na proteção dos direitos humanos no desenvolvimento da sua atividade com os *stakeholders*.

### Política de Voluntariado

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

### Política de Financiamento de Setores Sensíveis

Regula o financiamento a determinados setores considerados sensíveis, devido à sua possível repercussão social, política ou cultural, estabelecendo as pautas para avaliar e decidir sobre o envolvimento com esses mesmos setores, de forma a conseguir identificar e prevenir o risco reputacional associado.

## Modelo Corporativo – Visão estratégica e coordenação

### Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura (corporativo)

Apoia a Comissão Executiva no cumprimento das suas responsabilidades de supervisão com relação à estratégia empresarial responsável, questões de sustentabilidade e cultura do Banco: Cultura Corporativa, Ética e Conduta, Transformação Digital, Crescimento Inclusivo e Crescimento Sustentável.

#### Steering de Cultura

Este grupo de trabalho garante que temos a cultura, as competências, a *governance*, as práticas digitais e de negócios certas para corresponder às expectativas dos *stakeholders*.

#### Steering de Banca Inclusiva e Responsável

Para enfrentar o desafio de contribuir para um crescimento inclusivo e sustentável, este grupo de trabalho concentra-se no apoio às pequenas empresas para criar novos empregos e ajudar as pessoas no acesso ao financiamento, apoiando o financiamento da economia de baixo carbono.

### Filiais do Santander

Os princípios orientadores foram desenvolvidos para as filiais (e unidades de negócios globais) para facilitar a integração geral, a consistência do *governance* e a implementação da Agenda de Banca Responsável em todo o Grupo. Da mesma forma, cada filial nomeou um responsável sénior pela função.

### Indicadores e Objetivos estratégicos do Grupo

## Principais iniciativas propostas e acordadas pelo Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura em 2018:

- Novo modelo de Banca Responsável
- Nova estrutura de governo interno e supervisão da Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura para as filiais do Grupo.
- Nova estrutura de reporte e gestão dos indicadores.
- Atualização dos critérios para financiamento de atividades relacionadas com o carvão, tanto aquelas relacionadas com a sua extração (mineração) como as relacionadas com a sua utilização como fonte de energia
- Atualização da política de financiamento para setores sensíveis, para incorporar novos critérios e diretrizes a serem seguidos em relação ao setor de jogos de azar e na política de defesa.
- Principais prioridades em 2019:
  - Inclusão financeira e social,
  - Oferta de produtos responsáveis e sustentáveis,
  - Risco e oportunidades socio ambientais,
  - Cultura Corporativa

# Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Todos os agentes sociais, incluindo as empresas, devem contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Contribuímos diretamente para os ODS através das nossas atividades de negócio e dos nossos programas de investimento na comunidade.



**3 SAÚDE DE QUALIDADE**  
Apoiamos a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores e das comunidades onde estamos presentes.



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
Apoiamos o Ensino Superior para ajudar as comunidades onde estamos presentes a prosperar.



**5 IGUALDADE DE GÉNERO**  
Promovemos um quadro de pessoal diverso e inclusivo, que reflete a Sociedade e nos permite enfrentar desafios futuros.



**8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO**  
Contamos com uma equipa preparada e comprometida que nos permite responder e satisfazer as necessidades dos clientes, ajudando os empreendedores a criar empresas e empregos, fortalecendo as economias locais e abordando a exclusão financeira.



**10 REDUZIR AS DESIGUALDADES**  
Desenvolvemos produtos e serviços para os mais vulneráveis da Sociedade, dando-lhes acesso a serviços financeiros e as competências para gerir as suas finanças.



**11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS**  
Financiamos PME e profissionais independentes que impulsionam as economias locais, geram riqueza e criam oportunidades de emprego.



**12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS**  
Promovemos o consumo responsável nas nossas operações, bem como com os nossos clientes e fornecedores.



**13 AÇÃO CLIMÁTICA**  
Apoiamos a luta contra as alterações climáticas e a transição para uma economia de baixo carbono. Comprometemo-nos a contribuir de forma ativa para a proteção do meio ambiente.

## Organizações das quais o Santander em Portugal é associado

- ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade.
- APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes.
- BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.
- GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.
- COTEC – Associação Empresarial para a Inovação.

## O Grupo Santander faz parte e participa de forma ativa nas principais iniciativas e grupos de trabalho internacionais dedicados ao cumprimento dos ODS:

- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- Banking Environment Initiative (BEI).
- UNEP Finance Initiative.
- Pacto Mundial das Nações Unidas.
- CEO Partnership for Financial Inclusion.
- Princípios do Equador.
- Princípios de Investimento Responsável.
- Outros: Grupo Wolfsberg; Mesa Redonda sobre Soja Responsável; Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável; CDP – Carbon Disclosure Project; Climate Leadership Council.

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



# Desafio 1: Novo ambiente empresarial

Adaptamo-nos a um novo contexto em constante evolução através de...





## Sólida cultura corporativa

---

O *Santander Way* define a nossa missão, a nossa visão e a forma como trabalhamos, ao sermos Simples, Próximos e Justos em tudo o que fazemos.

## Equipa capacitada e comprometida

---

Quanto maior for a preparação e motivação dos nossos colaboradores, maior será o compromisso de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas. A nossa equipa é diversa em termos de especialização e género.

## Práticas de negócio responsáveis

---

Desenvolvemos os nossos produtos e serviços de forma responsável, com um atendimento da máxima qualidade aos nossos clientes. A proteção de dados de clientes é uma das nossas prioridades fundamentais.

## Cultura de riscos

---

Enquanto entidade bancária, a gestão de riscos é uma parte essencial da nossa atividade corrente. Temos um modelo de gestão de riscos sólido e uma cultura de risco que assegura que atuamos de forma responsável.

## Criação de valor para o acionista

---

Temos um modelo de governo corporativo sólido e transparente. Os riscos e as oportunidades são geridos de forma prudente e a estratégia a longo prazo foi concebida para salvaguardar os interesses dos nossos acionistas e da Sociedade em geral.

## Compras responsáveis

---

Estabelecemos medidas baseadas em critérios éticos, sociais e ambientais que asseguram a sustentabilidade a longo prazo ao longo da cadeia de valor.

# Sólida cultura corporativa

A nossa cultura global, *Santander Way*, está alinhada com a nossa estratégia corporativa. Inclui a nossa missão, a nossa visão e a nossa forma de trabalhar. É a pedra basilar do nosso Banco, um Banco responsável.

**Simples, Próxima e Justa é a forma como trabalhamos, como nos comportamos, é parte de nossa cultura corporativa.**

## Simples

Oferecemos um serviço acessível aos nossos clientes, com produtos simples, fáceis de entender. Usamos uma linguagem clara e melhoramos os nossos processos todos os dias.

## Próximo

Tratamos os nossos clientes de forma individualizada e personalizada, oferecendo-lhes as soluções que melhor se adaptam às suas necessidades. Queremos que todos e cada um dos nossos colaboradores e clientes se sintam únicos e valorizados.

## Justo

Tratamos os nossos colaboradores e clientes de forma justa e equitativa, somos transparentes e cumprimos as nossas promessas. Estabelecemos boas relações com os diversos *stakeholders*, porque entendemos que o que é bom para eles, também o é para o Santander.

### A nossa cultura corporativa inclui oito comportamentos



Demonstro respeito



Escuto com atenção



Falo claramente



Cumpro as promessas



Apoio as pessoas



Promovo a mudança



Promovo a colaboração

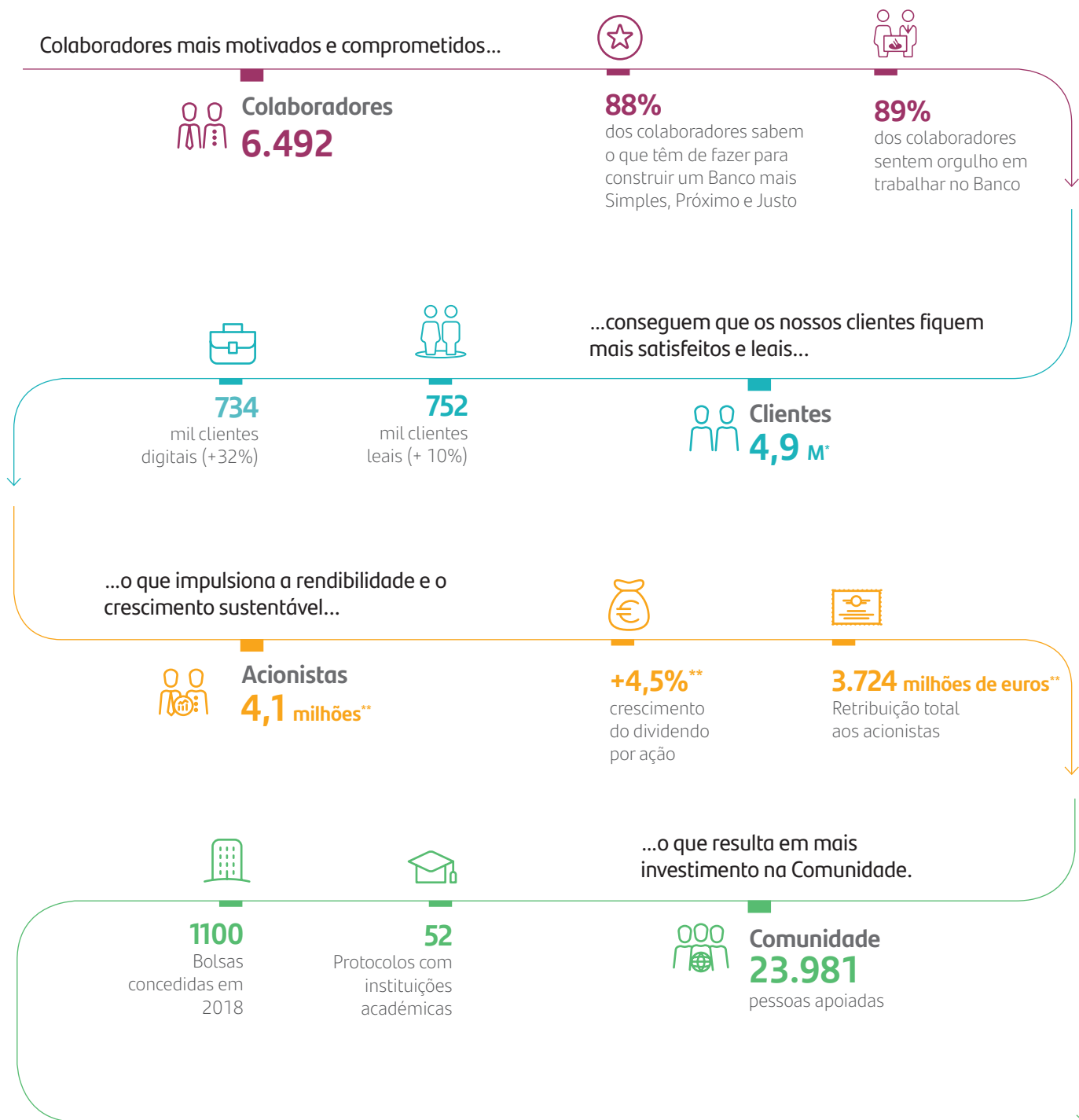


Trabalho com paixão

**... e uma sólida cultura de risco onde todos são responsáveis pela gestão dos riscos no trabalho do dia-a-dia**

**risk pro**

...Everyone's business



\* O número total de clientes corresponde a qualquer pessoa titular de pelo menos um produto ou serviço com contrato vigente

\*\* Informação relativa ao Grupo Santander

# Equipa capacitada e comprometida

Para nos adaptarmos ao novo ambiente empresarial e para conquistar e manter a lealdade dos clientes, precisamos de profissionais preparados e comprometidos. A nossa equipa deve ser um reflexo da sociedade.

O Santander tem como objetivo corporativo ser a melhor empresa para trabalhar, nas várias geografias onde marca presença e Portugal não é exceção. Tendo este propósito, a área de Gestão de Pessoas deu seguimento ao trabalho já iniciado em anos anteriores, consolidando o processo de transformação cultural e digital, promovendo a oferta de valor aos seus colaboradores e reforçando as medidas que promovem o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

É de destacar a dinâmica de gestão em termos de adequação das estruturas, da simplificação de processos e da implementação de vários

programas corporativos, que têm por objetivo reforçar o compromisso dos colaboradores. Neste âmbito, é de destacar o desenvolvimento do programa "Experiência do colaborador", que tem como objetivo principal tornar mais fácil, digital, simples e agradável a experiência do colaborador no contacto com a organização, especialmente com a área de Gestão de Pessoas.

Refiram-se também as melhorias introduzidas na *app* e *website* Somos Santander – uma *app* e *website* exclusivamente destinados a colaboradores, bem como a continuidade da Escola de Cultura e Digital.

**6.492**  
N.º colaboradores  
a 31 de dezembro

**45%**  
Mulheres

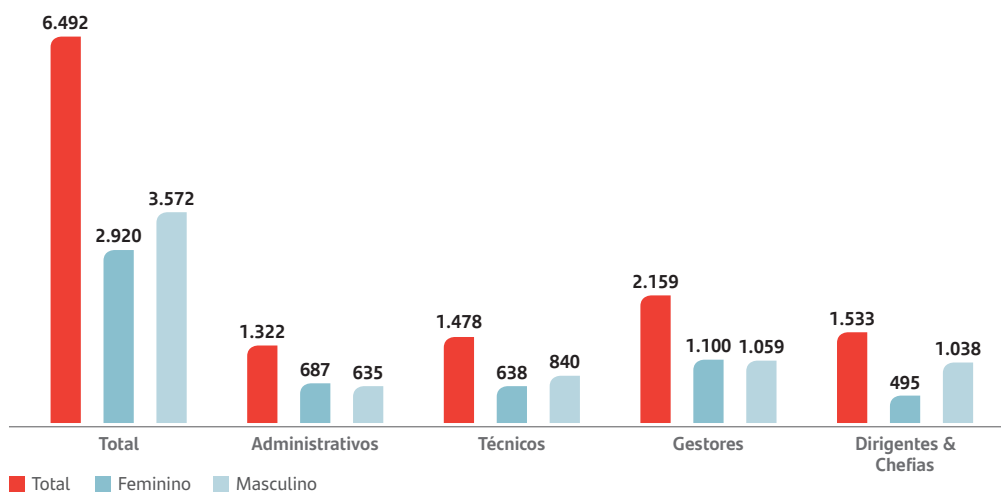
**55%**  
Homens

**32%**  
Diretivos e Chefias Feminino/  
Total de Chefias

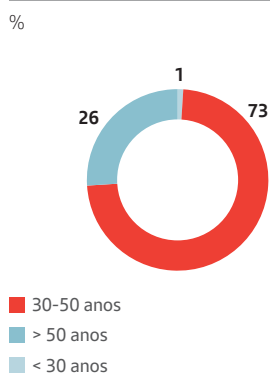
**55%**  
Formação Superior

**45,2**  
Idade média

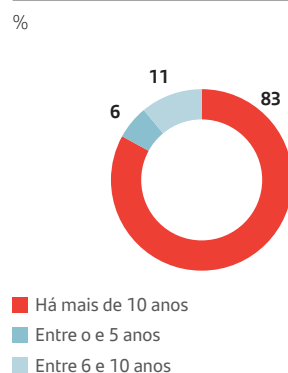
## Distribuição dos Colaboradores por género e categoria profissional



## Distribuição dos colaboradores por faixa etária



## Distribuição dos colaboradores por antiguidade



## Taxa de novas contratações e rotatividade, por faixa etária e por género

		Taxa de entrada	Taxa de saída
Faixa Etária	<30 anos	13,3%	27,6%
	30 a 50 anos	0,2%	2,2%
	>50 anos	0,1%	16,6%
Género	Masculino	0,4%	7,0%
	Feminino	0,3%	5,3%
<b>Total</b>		<b>0,4%</b>	<b>6,3%</b>

## Conhecimento e Desenvolvimento

No âmbito da área de Conhecimento e Desenvolvimento, destaca-se a formação de acolhimento e aquisição de conhecimentos a nível operativo e comercial para os colaboradores do ex-Banco Popular. Assim, foram criados programas específicos presenciais, tendo-se realizado um total de 27.393 horas de formação, que englobaram 860 assistentes.

Acompanhando a estratégia e as prioridades ao nível do negócio, foram criados programas específicos, dos quais salientamos o programa de preparação das equipas para o novo conceito de Balcão: Smart Red e Work Café, com 642 horas de formação e 96 participantes. Salientamos também o Programa para Gestores de Negócios, englobando 3 pilares: Risco, Análise Económica e Financeira e vertente comportamental (*Boost Your Impact*), num total de 6.828 horas de formação para 264 assistentes e o Programa de Negócio Internacional, com 5.935 horas de formação para 697 colaboradores.

No âmbito da melhoria da qualidade de serviço, quer a nível interno quer na relação com Clientes, foi concebido um programa em formato *e-learning* designado por "Ser 10 Ter 10", constituído por 10 vídeos representando situações reais, quer em ambiente de Balcão, quer nos Serviços Centrais, realizado por 4.258 colaboradores, num total de 8.516 horas de formação.

Ainda em formato de *e-learning*, destaca-se a formação em matérias Regulatórias e de Cumprimento: Prevenção do Branqueamento de Capitais, com 7.573 horas de formação e 3.459 assistentes; Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros, com 14.939 horas de formação; Curso de Agente Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros, com 9.620 horas de formação; Nota Euro, com 4.920 horas de formação e 1.230 assistentes; Prevenção de Riscos Laborais, com 4.256 horas de formação e 5.128 participantes, Risco Operacional, com 1.758 horas de formação.

No âmbito da Escola de Cultura e Digital e promovendo a transformação digital, realizámos 9 *masterclasses*, onde se destacam temas como Inovação, Digital, Robótica, Riscos. Criámos programas para aquisição de *expertise* em matérias como SAS, *Scrum Master*, HTML.

No âmbito da liderança, realizámos o Programa "Elevar o Compromisso", que envolveu 114 chefias, com o objetivo de capacitar os participantes para uma gestão mais eficaz das suas equipas e contribuir para um melhor clima organizacional.

No âmbito da oferta aberta, esta componente foi trabalhada com cursos como *Lider Coach*; *Liderança Ressonante*, *O que se diz sem palavras*,

num total de 860 horas de formação e 93 participantes, com uma avaliação média de 4,58 (1 – baixa a 5 – alta).

No sentido de promover o bem-estar e a gestão de stress, realizámos cursos específicos: *Mindfulness*, *Body Mind Flow* e *Bringing Performance to Human Capital*, com a realização de 3.863 horas de formação, 408 participantes e avaliação de 4,8 (1-baixa a 5 –alta).

Na vertente de autodesenvolvimento, lançámos a Oferta Aberta, constituída por 5 catálogos funcionais, com uma oferta de 24 cursos que se desdobraram em 68 ações e que resultaram em 919 presenças, num total de 10.420 horas de formação e numa avaliação de 4,53 (1-baixa a 5-alta). Ainda no domínio do autodesenvolvimento, realizámos programas de *Executive Coaching* a 31 diretivos.

Com uma oferta diversificada em *e-learning* que, para além da formação regulatória, inclui temas técnicos e comportamentais, atingimos 46% do total de horas de formação (74.794 horas) via plataforma *Santander Knowledge*, respondendo assim de forma mais eficiente às necessidades individuais e à dispersão geográfica.

A formação em idiomas (Espanhol, Inglês e Português) tem possibilitado uma melhor adaptação em contexto de interação com clientes e colaboração com outros países do Grupo, tendo sido realizado um total de 5.526 horas de formação, com a participação de 110 colaboradores.

Em 2018, o programa de participações, que apoia colaboradores que pretendem incrementar as suas habilitações académicas, patrocinou 17 colaboradores que frequentaram Licenciaturas, Pós-graduações e Mestrados.

### Horas de Formação em 2018

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	26.867	11.767	38.634
Técnicos	16.670	14.952	31.622
Gestores	37.392	33.852	71.244
Administradores	9.775	12.070	21.845
<b>Total</b>	<b>90.704</b>	<b>72.641</b>	<b>163.345</b>

### Média de Horas de Formação por colaborador em 2018

Segmento por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	26	24	25
Técnicos	20	23	21
Gestores	35	31	33
Administrativos	15	18	17
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

**163.345 h**

N.º horas de formação

**25 h**

N.º horas de formação por colaborador

**46%**

% Formação *e-learning*

**4,03** (1-baixa a 5-alta)

Avaliação global

**2.150.000 €**

Investimento em formação

## Empresa familiarmente responsável

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

O nosso Gabinete de Enfermagem e Assistência Médica, que disponibiliza um enfermeiro durante todo o horário de trabalho, todos os dias úteis, de forma gratuita, teve a seguinte utilização:

### 1.989

Utentes

### 2.917

Procedimentos de enfermagem

### 594

Consultas realizadas

### 778

Receitas médicas

Também o *Mini-Bus*, serviço de transporte gratuito para os colaboradores do Centro Santander, lançado em 2017, passou, em 2018, a contar com uma nova rota que faz a ligação entre o Centro Santander e um Edifício na Av. Miguel Bombarda, em Lisboa.

O autocarro realiza vários trajetos diários entre Sete Rios, o Centro Santander e a Av. Miguel Bombarda, num horário alargado e com vários circuitos, tanto no período da manhã como na tarde, por forma a permitir uma gestão flexível dos horários, à medida das necessidades familiares de cada colaborador. Os pilares fundadores desta medida prendem-se com a promoção da utilização de transportes públicos, ao mesmo tempo que se proporciona maior conforto e agilidade nas deslocações. O *Mini-Bus* teve a seguinte utilização:

- Contou com uma média de 322 utilizadores diários
- 46.300 passageiros desde o lançamento deste serviço

Em 2018, foi alargado o leque de colaboradores abrangidos por benefícios que têm como referência o Vencimento Mensal Efetivo. Passou-se, assim, de 2.200 euros para 2.300 euros mensais o limite previsto para acesso às medidas vigentes no âmbito da certificação como Empresa Familiarmente Responsável, no que respeita, designadamente, à comparticipação de passes sociais, propinas do Ensino Superior dos filhos dos colaboradores, apoio aos livros escolares dos filhos dos colaboradores, apoio a ascendentes de colaboradores, programas de desabituacao tabágica e de emagrecimento.

No ano de reporte, deu-se maior enfoque ao *Flex Friday*, que permite aos colaboradores optarem por entrar às 8h e sair às 15h30, com 30 minutos de pausa para refeição. Esta medida, que permite antecipar o tempo livre e ajustar as responsabilidades familiares ou o lazer, já existia no âmbito das medidas de *Flexiworking*, mas não tinha a visibilidade que se imprimiu em 2018. Com efeito, ajustou-se o horário do *Mini-Bus* que faz o transporte dos colaboradores para o Centro

Santander. Assim, todas as sextas-feiras o *Mini-Bus* inicia os seus trajetos pendulares às 15h40.

São mais de sessenta as medidas que se encontram ao dispor dos colaboradores e que vão ao encontro do objetivo de sermos a Melhor Empresa Para Trabalhar. O seguimento e a monitorização constante destas medidas, para além de possibilitar aferir o grau de adesão, permite ainda apurar o nível de aceitação das mesmas, constatando-se, no geral, um aumento gradual.

Alguns indicadores:

- ▶ O Banco disponibilizou **83 milhões de euros**, um montante superior ao estabelecido no ACT de 8 milhões de euros, para atender aos pedidos apresentados no Concurso de Crédito Habitação. Foram abrangidos **738 colaboradores**;
- ▶ Ofereceram-se **174 kits de nascimento**;
- ▶ **Os Serviços de Conveniência em Lisboa e no Porto receberam cerca de 544 pedidos** dos nossos colaboradores, permitindo-lhes libertarem-se de algumas tarefas pessoais;
- ▶ Desenvolveram-se **2 programas de atividades para os filhos de colaboradores durante as férias da Páscoa e do Natal**, nos quais participaram 58 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos;
- ▶ Ofereceram-se **4.141 presentes de Natal** para filhos de colaboradores;
- ▶ Atribuiu-se o **apoio de propinas** (310€ por ano e por filho) a 405 filhos de Colaboradores;
- ▶ Apoiou-se, através da comparticipação de despesas de saúde, **21 filhos de colaboradores com incapacidade**;
- ▶ Atribuiu-se **comparticipação para tratamentos de reprodução medicamente assistida** a 17 Colaboradoras e cônjuges de Colaboradores;
- ▶ No arranque do ano letivo, foi concedida dispensa para os colaboradores poderem acompanhar os seus filhos no 1º dia de escola do 1º ano. Esta medida foi gozada por **86%** dos colaboradores pertencentes ao universo elegível;
- ▶ **858** colaboradores beneficiaram da comparticipação no valor do passe social (50% do valor);
- ▶ Foram apoiados os **familiares ascendentes de 130 colaboradores**;
- ▶ **3 Colaboradores** participaram no Programa de **Desabituacao Tabágica** e **32 colaboradores no Programa de Emagrecimento**.



## Diversidade

De forma a entender o mundo em que vivemos, precisamos de equipas diversas e inclusivas que sejam um reflexo da sociedade. No âmbito da diversidade, deu-se seguimento a um conjunto de boas práticas criadas no passado, das quais se destaca a criação de uma Programa de Igualdade de Género que detalha os princípios, órgãos de gestão, diretrizes, padrões de qualidade e cumprimento para que, de facto, exista igualdade de oportunidades entre o género feminino e masculino.

Outro programa a destacar neste âmbito é o de empregabilidade para pessoas com deficiência motora, da Associação Salvador, que tem como objetivo promover a integração das pessoas com deficiência motora na sociedade e melhorar a sua qualidade de vida.

O Banco proporcionou, em 2018, alguns estágios a pessoas com necessidades especiais. Importa também realçar o nosso papel ativo enquanto mecenas da Associação Salvador, em cujos valores e objetivos nos revemos, assentes na necessidade de minimizar a realidade de uma taxa de desemprego de pessoas com deficiência motora 2,5 vezes superior à média nacional. Deste modo, ajudamos a Associação Salvador a desenvolver competências nos jovens que apoia (*Assessments/Bootcamps*) e contratámos, validando em todos os casos o grau de adesão aos comportamentos e valores Santander, os seguintes colaboradores:



- 3 estagiários provenientes da Associação Salvador, que estavam há um ano no programa de aprendizagem do Banco.
- 3 estagiários com Síndrome de Asperger.

Destaca-se ainda a "Academia Girl MOVE", em que uma jovem de Moçambique estagiou, em 2018, no Banco, como parte do apoio do Santander ao Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social da Academia Girl MOVE, uma Fundação que pretende potenciar o efeito multiplicador da mulher moçambicana através da educação.

## Compromisso e Reconhecimento

Um dos papéis da Gestão de Pessoas é promover, incentivar e consolidar os elementos da cultura Santander e apoiar o processo de transformação cultural e digital e, para isso, socorremo-nos de várias ferramentas:

### StarmeUp

No início de 2017, foi lançada a *StarmeUp*, uma plataforma digital corporativa de reconhecimento que permite a cada colaborador distinguir colegas de todas as geografias onde o Santander marca presença.

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

Mensalmente, cada colaborador pode atribuir 10 estrelas, que representam os oito comportamentos da cultura Santander: "Promovo a Colaboração", "Trabalho com Paixão", "Promovo a Mudança", "Cumpro as Promessas", "Demonstro Respeito", "Apoio as Pessoas", "Falo Claramente" e "Escuto com Atenção". Em 2018, foram criadas duas novas estrelas:

- **Estrela Behealthy** – estrela criada para ser atribuída durante a semana Behealthy
- **Estrela Risk Pro** – uma estrela para destacar quem faz bem o seu trabalho, cumprindo as melhores práticas de segurança.

Em termos de adesão, **73% dos colaboradores do Santander já se registaram no StarmeUp e atribuíram mais de 50.000 estrelas.**



### Semana Somos Santander 2018

Todos os anos, em junho, o Grupo Santander, em todos os seus países, realiza a designada "Semana Somos Santander", cujo objetivo principal é aumentar o sentimento de pertença. Pretende-se reforçar o relacionamento entre as equipas, hierarquias, colaboradores e clientes.

2018 não foi exceção e, de 9 a 13 de junho, realizou-se mais uma edição da Semana Somos Santander, sob o mote "Não há desculpa possível".

Esta Semana contou com diversas ações:

- Uma *masterclass* sobre Cultura de Riscos, um tema cada vez mais atual e importante na banca. A principal mensagem foi a de que a melhor forma de gerir o risco é preveni-lo;
- O Contacto Direto: Administradores e diretivos de primeira linha do Banco visitaram 67 balcões de 12 distritos, incluindo as regiões dos Açores e Madeira, promovendo a proximidade entre as equipas;
- A cerimónia de reconhecimento de 190 voluntários que participaram no Programa *Junior Achievement*, no ano letivo 2017/18 e realizaram os vários programas desta instituição. Estes voluntários contribuíram para a formação de jovens do Ensino

Básico e Secundário em temas de Empreendedorismo, Cidadania, Economia, Ética e Literacia Financeira. Distinguiram-se igualmente os 12 voluntários que participaram no programa SPOT, que pretende reduzir o abandono escolar no Bairro Padre Cruz;

- Um dia dedicado ao voluntariado, em Lisboa e no Porto, em parceria com a *Make a Wish*: no âmbito desta iniciativa, planeou-se a realização de 7 sonhos para crianças com doenças graves, que abrangeram desde viagens à Disney, a aquisição de computadores e consolas de jogos, ou conhecer uma figura pública. A função dos voluntários foi planear toda a ação, desenhar toda a logística envolvida, sendo que os custos são suportados pelo Banco, que apoiou a realização destes 7 sonhos;
- E, por forma a promover, mais uma vez, a saúde e bem-estar, organizaram-se corridas e caminhadas com monitores experientes que incluíram um circuito de exercícios físicos ligeiros e adaptados à condição física dos presentes.

### Prémio Excelência

O Prémio Excelência tem por objetivo distinguir, numa cerimónia de entrega de prémios, os filhos dos colaboradores que se destacaram pelo seu desempenho escolar no Ensino Secundário. É um reconhecimento das boas notas dos filhos, mas também dos seus pais que promoveram em casa a meritocracia e o foco na alta performance.

### App e website Somos Santander

No início de 2017, desenvolvemos e implementámos uma plataforma digital multidispositivos com todas as ferramentas e benefícios que o Banco oferece, que permite que os colaboradores acedam à distância de um clique, à *app* e *website* Somos Santander.

A *app* e *website* Somos Santander, enquanto suporte de comunicação dirigido aos colaboradores do Banco, integram a componente de **transformação cultural**, disponibilizando informação sobre tudo o que se relaciona e tem interesse para os colaboradores e a **componente digital**, permitindo uma série de funcionalidades como ver os detalhes, executar a ação, partilhar informação e visualizar exemplos concretos.

Os colaboradores podem aceder, em qualquer lugar e a qualquer momento, a todas as vantagens que se encontram à sua disposição, consultar medidas, documentação, horários, solicitar benefícios, inscrever-se em iniciativas, tudo num único lugar, evitando a dispersão e permitindo maior rapidez e comodidade.

Em 2018, introduziram-se algumas melhorias funcionais, mas também de conteúdos, das quais se destaca a introdução de uma nova área na *app*, no *Menu BeHealthy*, com dicas saudáveis que vão desde exemplos de planos de treino e exercícios físicos a receitas rápidas e saudáveis e exercícios de recuperação muscular. Esta área é desenvolvida em parceria com uma experiente cadeia de ginásios, que fornece os conteúdos, realizados por profissionais da área de cada especialidade.

### No ano letivo 2017/2018

## 48 jovens

(filhos de colaboradores) premiados que se distinguiram ao concluir o Ensino Secundário com médias de 20, 19 e 18 valores.

## 3.000€, 2.500€ e 2.000€

em equipamentos informáticos topo de gama, que correspondeu a um investimento total de 111.000€ por parte do Banco.



Prémio Excelência

## Programa BeHealthy

O Santander dispõe de um programa corporativo que tem como objetivo posicionar o Banco como a empresa mais saudável do mundo. O programa *BeHealthy* pretende promover e criar hábitos de vida saudável para os colaboradores, com base em 4 pilares de desenvolvimento:



### Know Your Numbers

Oferece ferramentas que permitem tomar contacto com indicadores de saúde, marcar metas de melhoria e prevenir riscos de saúde

### Eat

Conscientiza sobre os benefícios de comer de forma saudável e combater o excesso de peso

### Be Balanced

Ajuda a gerir o equilíbrio no trabalho, promovendo formas de melhoria do rendimento mental, nomeadamente através do *Mindfulness*

### Move

Promove o exercício físico e *fitness* no trabalho. Monitoriza o progresso e inspira para um estilo de vida saudável

A gestão da saúde é uma decisão individual mas, no Santander, acreditamos que um contexto favorável pode influenciar positivamente os comportamentos pessoais.

No âmbito deste programa e a propósito do Dia Mundial da Saúde, que se celebrou a 7 de abril, a área corporativa desafiou os países a desenvolverem iniciativas locais, que promovessem a saúde e bem-estar, durante a semana de 9 a 13 de abril. Em Portugal realizaram-se as seguintes atividades:

- Corridas e caminhadas;
- *Workshop* de culinária saudável;
- Consultas gratuitas de nutrição;
- Sessões de medição dos principais indicadores (*wellness scans*);
- Isenção do custo de inscrição num ginásio parceiro, bem como a oferta de uma sessão de PT;
- Sessões de formação sobre saúde e bem-estar com o Professor José Soares sobre como os profissionais podem manter uma alta performance, à semelhança dos atletas de alta competição;
- Lançamento de uma nova funcionalidade na *app* Somos Santander: um *Chat Bot* que, através da geolocalização de cada colaborador, indica locais de proximidade geográfica para a prática de exercício físico. Esta ferramenta auxilia na prática de exercício físico, mas também dá um sinal claro à organização da importância deste programa *Behealthy*.
- Distribuição de caixas de fruta por toda a rede de Balcões, sob o lema "Se a vida lhe dá maçãs, não faça tartes, faça desporto";
- Página na intranet do Grupo Santander dedicada à semana *Behealthy*, na qual foram publicadas as principais iniciativas de cada país., sendo que Portugal se encontrou entre os países mais dinâmicos, quer em termos de iniciativas, quer em termos de publicitação das mesmas

### Taxa de absentismo por género

Homens	1,8
Mulheres	6,2

### Índice de gravidade por género

Homens	0,25
Mulheres	1,07

### Taxa de doença profissional por género\*

Homens	0,01
Mulheres	0,05

\* Horas não trabalhadas por acidente laboral ou doença profissional por cada 100 horas trabalhadas

### Saúde e segurança laboral

Nº de óbitos em acidente laboral	0
Horas não trabalhadas por doenças comuns e acidente não laboral (mil horas)	225
N.º de acidentes com baixa	33
N.º de acidentes sem baixa	29





## Compensação

Dando seguimento ao que tem vindo a ser feito nos últimos anos e em linha com os valores do Banco, que quer ser cada vez mais Simples, Próximo e Justo, foi implementado e reforçado um conjunto de medidas enquadráveis no âmbito da certificação como Empresa Familiarmente Responsável.

Desde 2017, o Banco tomou a decisão de aumentar o valor do "salário mínimo" no Banco de 1.000€ para 1.200 €, o que significa que nenhum Colaborador do Banco auferirá menos do que esse valor (1.200 € de Vencimento Mensal Efetivo – VME). Em 2018, esta medida foi alargada aos colaboradores do Banco Popular, integrados no Santander em janeiro. Em janeiro de 2018, o Banco decidiu alterar de 2.200€ para 2.300€ mensais o limite do valor de referência do VME (Vencimento Mensal Efetivo) previsto para acesso aos benefícios, abrangendo um maior número de colaboradores.

De forma a alinhar o sistema de avaliação de desempenho com os valores do Banco e o *Santander Way*, reforçou-se esta medida de desempenho para os quadros diretivos, passando a avaliação de desempenho a incluir dois fatores:

1.

Os resultados alcançados, cujo ponderador é de 60% (o quê);

2.

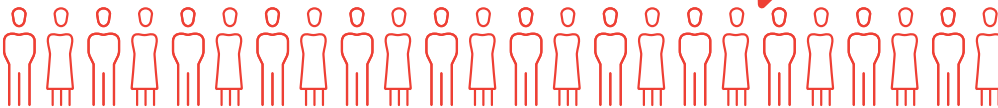
A forma como estes foram alcançados, que tem a ponderação de 40% (o como). Para este ponderador contribuem o estilo de liderança, a capacidade de desenvolvimento individual e de equipa e o respeito pela cultura de riscos.

O Banco promove uma política de equilíbrio retributivo no que concerne ao género, reconhecendo os colaboradores de acordo com critérios que premeiam a performance e a equidade interna.



O Grupo Santander lidera o **Bloomberg Gender-Equality Index**, constituído por 230 empresas de diferentes setores

**95,32**  
pontos sobre 100



Pelo 2º ano consecutivo, o Santander obteve a pontuação mais alta entre as 230 empresas que fazem parte do *Bloomberg Gender-Equality Index*, que avalia o desempenho das empresas em igualdade de género.



## Outros indicadores

Resultados do Questionário de Compromisso:

**93%**

Taxa de Participação

**88%**

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

**94%**

Colaboradores consideram o seu trabalho útil e com propósito

**89%**

Colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Banco



# Práticas de negócio responsáveis

Ser responsável significa oferecer aos nossos clientes produtos e serviços que são Simples, Próximos e Justos. Temos que executar as tarefas básicas de forma excelente e, quando as coisas correm mal, devemos resolver os problemas rapidamente e aprender com os nossos erros.

## Experiência de cliente

### Cultura de cliente

O ano de 2018 foi mais uma etapa da transformação cultural que, a nível de clientes, tem por eixo estratégico o posicionamento do Santander como uma empresa *Customer Centric*, o que significa colocar o cliente em primeiro lugar, como centro nuclear da atividade e negócio, ou seja, a paixão pelo cliente e pô-lo sempre em primeiro, proporcionar ao cliente não uma só uma boa oferta de bens e serviços, mas, e fundamentalmente, proporcionando-lhe uma boa experiência. É transformar coisas e bens em emoções e sentimentos positivos e que se recordam. Esta transformação é a revolução do paradigma e é o nosso desafio. O resultado, o seu êxito, será a confiança e a lealdade dos nossos clientes, cumprindo-se assim a nossa visão de sermos o melhor Banco comercial e a nossa missão de contribuímos para o desenvolvimento das pessoas e empresas.

Como força motriz desta transformação cultural está o conceito e a assinatura «Só o 10 nos completa», através da qual se pretende consciencializar e transmitir o compromisso público de que os colaboradores do Santander apenas se consideram realizados, com a sua missão cumprida, quando todos os seus *stakeholders*, em especial os seus clientes, os valorizam e classificam com a nota máxima da escala de avaliação, que é o 10. Neste contexto, merece destaque a campanha de comunicação, interna e externa, feita através de vários suportes, para apresentação e divulgação do conceito «Só o 10 nos completa», com menção para os cartazes específicos afixados em posição destacada em todas as unidades comerciais do Banco (agências, centros de empresas, etc.) e as placas de identificação nominativa usadas pelos colaboradores em atendimento, que asseguram a relação devidamente personalizada com os clientes.

No mesmo sentido, foi lançado o programa de formação profissional e comportamental, de frequência e avaliação obrigatórias para todos os colaboradores, em formato de filme e ministrado em *e-learning*, «Ser 10, Ter 10» que, em dez episódios, apresenta a maioria das situações e desafios do quotidiano da atividade bancária, ensinando as técnicas de desempenho adequadas aos conceitos de Serviço e Qualidade do Banco.

No exercício de 2018, destaca-se a integração do ex-Banco Popular que, nesta área, importou, além da extensão do sistema de gestão de Qualidade do Banco, a aculturação dos colaboradores integrados, tendo havido uma grande dinâmica de divulgação e formação em experiência do cliente em linha com o *Santander Way*, ou seja, um Banco **Simples, Próximo e Justo**.

### Posicionamento face à concorrência

O estudo anual de satisfação do segmento clientes particulares, que mede e compara a satisfação com o Banco e com os principais concorrentes, revela que, em 2018, cumprimos o objetivo de ficar num dos três primeiros lugares (*top 3*), mantendo valores de notação em linha com o histórico positivo do Banco, apesar das necessárias perturbações resultantes da integração do ex-Banco Popular, com a reestruturação da rede física de balcões e integração e movimentação de clientes.

No segmento clientes empresa, o respetivo estudo de *benchmarking* específico concluiu que cumprimos igualmente o objetivo *top 3*, tendo inclusivamente ficado em primeiro lugar.

### Satisfação dos clientes

Em 2018, o Banco melhorou e inovou nas ferramentas, metodologias e volumes da «voz do cliente», com inquéritos universais associados aos eventos e principais experiências dos clientes, com abordagem metodológica de *customer journey* e com recurso a tecnologias de comunicação, de modo a evoluir para uma avaliação sistemática e total de todas as interações dos clientes com o Banco, o que é um objetivo primordial no futuro próximo.

No ano de reporte, o programa de valoração das unidades de negócio das Redes de Particulares & Negócios (balcões), que classifica cada uma pela atribuição de «estrelas», de duas a cinco, consoante o respetivo resultado relativamente a uma série muito completa e exigente de atributos que são medidos por procedimentos validados apurou, para o ano de 2018, a percentagem de 70% de Agências de Excelência por terem 4 ou 5 estrelas, com uma redução significativa das Agências de 2 estrelas, o que espelha a política de correção de assimetrias de performance que tem

O Sistema de Gestão da Qualidade do Banco renovou a certificação de acordo com a norma ISO 9001-2015, o que se traduz no cumprimento da norma de referência no que respeita às melhores práticas de gestão da qualidade. O Banco Santander continua a ser a única instituição bancária em Portugal com a certificação de toda a sua atividade de acordo com esta norma.

vindo a ser seguida, tendo em vista uma melhoria global da rede.

Na Rede de Empresas, 85% das Direções Comerciais são de Excelência (4 ou 5 estrelas), não existindo nenhuma de 2 estrelas.

Relativamente à avaliação que os clientes fazem do Banco relativamente à qualidade do serviço e à experiência de cliente, os principais indicadores de 2018, com nota 9 e 10, portanto «muito satisfeitos», são:

- Satisfação com o Banco – 51%;
- Recomendação – 52%;
- Banco Simples – 46%;
- Banco Próximo – 61%;
- Banco Justo – 44%

Estes resultados representam uma melhoria relativamente ao desempenho em 2017, que se compara muito positivamente com os resultados de referência da Banca, quer nacionais, quer internacionais, evidenciando que o Banco está no caminho certo para a sua afirmação como melhor Banco comercial, o preferido dos clientes.

### Insatisfação e reclamações\*

Em 2018, esta rubrica manteve sensivelmente os mesmos volumes globais verificados em 2017, apesar do impacto da integração do Banco Popular Portugal e de, neste ano, ainda subsistirem

elevados níveis de insatisfação originados nos clientes ex-Banif, o que se conseguiu pela significativa redução da insatisfação no serviço Santander Totta, incluindo o efeito positivo na melhoria dos processos operativos e da *Customer Journey*, que concentraram os esforços de intervenção da área de Experiência dos Clientes.

As matérias objeto de maior número de reclamações mantêm-se relativamente aos anos anteriores e são comuns a todo o sistema bancário, conforme os relatórios de supervisão comportamental do Banco de Portugal, designadamente: contas à ordem (encerramento e comissões), crédito à habitação, crédito vencido, cartões, preponderando a crítica à falta de fluidez de processos, informação de condições de produtos e serviços e negociação de crédito vencido.

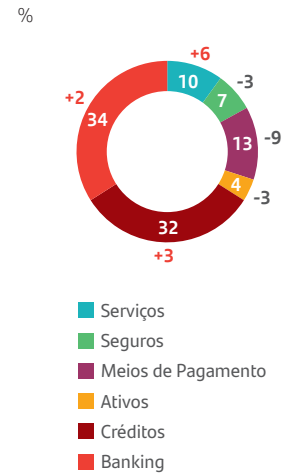
Os principais indicadores do ano de 2018 são os seguintes:

### Reclamações

	2018	2017
Reclamações recebidas	4.298	4.275
Evolução vs período homólogo	+ 1%	- 15%
Rácio de reclamações/Clientes*	0,71	0,76
Reclamações com origem Reguladores	64%	69%

\* Por cada 10.000 clientes totais

### Tipologia das Reclamações



## Novos balcões que estão a transformar a experiência do cliente



Com projetos como o *Work Café* e o *Smart Red*, o novo modelo de balcões está a transformar a experiência dos clientes em diferentes localidades. Para além de melhorar a experiência dos clientes e promover uma relação próxima entre estes e o Banco, os novos espaços aumentam a visibilidade da marca e a interação com a Comunidade.



# Cultura de Riscos

A gestão prudente de riscos é o principal pilar de um Banco responsável. Isto requer políticas, processos e linhas de responsabilidade claros – tudo apoiado por uma sólida cultura corporativa que garanta que no Banco Santander todos os colaboradores têm um papel relevante na gestão de riscos.

## Gestão de riscos

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

### Incorporar a importância do risco no dia-a-dia dos Colaboradores



## A gestão de riscos no Santander

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

A Política de Riscos do Santander está orientada para manter um perfil médio-baixo e previsível de um conjunto de riscos, constituindo o seu modelo de riscos um fator-chave para o cumprimento dos objetivos estratégicos definidos.

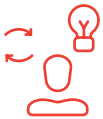
## Código de Conduta

A ética é uma parte integrante da cultura e dos valores corporativos do Banco Santander. O Código Geral de Conduta estabelece os princípios éticos e as regras de conduta que regem o desempenho dos colaboradores do Grupo, incluindo a igualdade de oportunidades e a não-discriminação, o respeito pelas pessoas, a conciliação entre o trabalho e a vida pessoal, a prevenção de riscos laborais, a proteção do ambiente e o cumprimento das Políticas de Sustentabilidade. O Código Geral de Conduta aplica-se a todos os colaboradores do Banco, independentemente das funções desempenhadas e da posição na orgânica ou na hierarquia e está disponível nos sites do Grupo.

No enquadramento e em execução do referido Código, o Banco disponibiliza um canal de denúncias que possibilita a todo e qualquer colaborador a comunicação de violações, nomeadamente em matérias relativas à Sustentabilidade.

## Ciberrisco

A cibersegurança é vital na era digital. Os ciberataques e as fraudes constituem riscos sistêmicos para os serviços financeiros. Os clientes esperam que os seus dados sejam conservados em segurança e tratados de forma ética. Para corresponder a esta exigência, em 2018 continuámos a reforçar as nossas defesas através do novo marco de cibersegurança. Dado que os nossos colaboradores são a nossa primeira linha de defesa, lançámos uma nova política de cibersegurança e conduta com as tecnologias de informação, que estabelece cinco normas simples para ajudar a proteger os colaboradores e o Santander dos criminosos cibernéticos.



Pense antes de clicar ou responder



Se suspeitar, reporte



Seja discreto, tanto *online* como em público



Mantenha as suas palavras-passe seguras



Proteja as suas informações e equipamentos

### Riscos sociais, ambientais e reputacionais

A implementação das Políticas de Sustentabilidade na análise e decisão das operações de crédito e a aplicação dos Princípios do Equador referidos no capítulo referidos no capítulo "Avaliação de riscos ambientais e sociais" têm especial relevância na gestão destes riscos. Existe a permanente preocupação com os riscos sociais e ambientais, desenvolvendo-se políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos Internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito, nomeadamente na adesão e aplicação dos Princípios do Equador.

### Riscos de alterações climáticas

O Grupo Santander, através do Grupo de Trabalho interno sobre *Climate Finance*, trabalha para enfrentar com êxito os desafios e oportunidades resultantes das alterações climáticas, cada vez mais relevantes em todos os setores. Mais informação no capítulo "Avaliação de riscos ambientais e sociais".

### Risco de Crédito

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

### Risco de Mercado

O Risco de Mercado envolve as atividades financeiras nas quais se assume risco patrimonial em consequência de mudanças nos fatores de mercado. Este risco provém da variação das taxas de juro, índice de inflação, taxa de câmbio, *spread* de crédito, preço das matérias-primas e volatilidade de cada um desses parâmetros, bem como do risco de liquidez dos diferentes produtos e mercados em que o Banco opera.

### Risco de Liquidez e Financiamento

O Risco de Liquidez e Financiamento envolve perdas potenciais que podem ocorrer em consequência da incapacidade para obter financiamento no mercado e/ou pelo aumento do custo financeiro no acesso a novos meios de financiamento. A gestão deste risco tem como objetivo a disponibilidade dos recursos necessários, com prazo e custo adequados para o Banco atender às suas obrigações e desenvolver a sua atividade normal.

### Risco Operacional

O Risco Operacional traduz-se no risco de perda resultante de deficiências ou falhas dos processos internos, recursos humanos ou sistemas ou decorrentes de circunstâncias externas. Em geral, trata-se de um risco não associado a produtos ou ao negócio, encontrado nos processos e/ou ativos e é gerado internamente (pessoas, sistemas, processos) ou em consequência de riscos externos tais como catástrofes naturais.



## 10.º Encontro de Risco Operacional

No dia 22 de novembro, decorreu a 10ª edição do Encontro Anual Risco Operacional do Santander em Portugal, um evento que teve como intuito debater o futuro e os principais desafios com que esta área se tem deparado.

Alfredo Diez, *Chief Risk Officer* (CRO) do Banco em Portugal, afirmou que todos os colaboradores do Banco geram riscos e controlam, simultaneamente, esses mesmos riscos gerados por si. "Garantir que os riscos estão todos controlados é o que garante a sobrevivência do Banco. Todos temos de ser conscientes do que fazemos" uma vez que "as pequenas ações que fazemos todos os dias têm, às vezes, consequências terríveis".

O evento contou também com intervenções do *Chief Data Officer* (CDO), Raul Custódio, e do Encarregado de Proteção de Dados (DPO), Maria José Travelho, que alertaram para a importância da qualidade e proteção dos dados dos clientes e do seu uso estrito para os propósitos para os quais foram fornecidos.

## Risco de cumprimento e reputacional

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

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

As Políticas de cumprimento e reputacional têm por finalidade a gestão dos riscos, tal como definidos nos parágrafos anteriores, determinando mecanismos e procedimentos que permitam:

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

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

## Políticas de Risco de Cumprimento e Reputacional

- Valores corporativos;
- Política de Cumprimento;
- Política de Risco Reputacional;
- Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo;
- Códigos de Conduta;
- Política e Procedimentos de comercialização e seguimento de produtos;
- Políticas de Riscos,
- Política de identificação e gestão de conflitos de interesses;
- Sistema de Qualidade;
- Política de Tratamento e proteção de dados pessoais;
- Formação de colaboradores;
- Políticas de Sustentabilidade e Defesa do Ambiente;
- Políticas de Prevenção de Corrupção;
- Monitorização e seguimento de novos normativos;
- Articulação com as autoridades de supervisão e seguimento de ações por elas desenvolvidas

## Prevenção de Branqueamento de Capitais

O Banco Santander desenvolve a sua atividade comercial seguindo Políticas e aplicando critérios de Prevenção e Controlo do Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo, em conformidade com a legislação em vigor, nomeadamente a Lei 83/2017 e respetiva regulamentação de execução.

O Banco aplica procedimentos em linha com o normativo legal, cumpre com os deveres determinados pela Lei, dispõe de uma estrutura orgânica assignada exclusivamente à Prevenção e Controlo do Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo, que se encontra integrada na Direção de Coordenação de Cumprimento e Conduta. O quadro de pessoal está formado e é regularmente atualizado nesta matéria, para detetar as situações de eventual risco e efetuar de imediato as comunicações ao órgão competente, quando se justificarem. O Banco dispõe de aplicações informáticas para verificar a movimentação atípica, avaliar as transações que se enquadram em tipologias de risco, tendo em vista a eventual comunicação às Autoridades e dispõe de automatismos informáticos para revelar clientes de potencial risco em branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo. Anualmente, o sistema é objeto de auditoria.

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

O Banco, dando cumprimento à Instrução do Banco de Portugal nº 46/2012, procedeu à elaboração do Questionário de Autoavaliação em matéria de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo relativo ao período de 1 de novembro de 2017 a 30 de novembro de 2018 e ao envio do mesmo ao Banco de Portugal, previamente aprovado em Comissão Executiva.

### Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção

O Santander possui um Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção, incluindo, entre outros, os seguintes elementos:

- Um canal de denúncias onde qualquer Colaborador pode comunicar, de forma confidencial, possíveis violações do programa de prevenção da corrupção corporativa, bem como outras eventuais irregularidades.
- Um outro canal de denúncias, especificamente dirigido a fornecedores e vocacionado para receber deles comunicações de situações que possam consubstanciar comportamentos indevidos de Colaboradores, relacionados com os contratos estabelecidos ou a estabelecer.
- Medidas de vigilância especial na contratação de agentes, intermediários ou assessores.
- Normas de conduta a serem seguidas por Colaboradores no recebimento de presentes ou convites de terceiros, entre os quais se encontram os Fornecedores.

# Criação de valor para o acionista\*

O nosso objetivo é conquistar a confiança dos nossos mais de quatro milhões de acionistas e proporcionar-lhes um crescimento sustentável, lucros previsíveis e a máxima transparência.

## Criação de valor e transparência

O nosso objetivo é manter a confiança e criar valor para os nossos 4,1 milhões de acionistas em 170 países. Enquanto Banco responsável, a transparência e o compromisso com os investidores e acionistas são prioritários. Principais aspetos na relação com os nossos acionistas:

- Princípio “uma ação, um voto e um dividendo”.
- Inexistência de medidas estatutárias de blindagem.
- Fomento da participação ativa e informada nas Assembleias Gerais de Acionistas. Em 2018, o Santander bateu o seu recorde de participação na Assembleia Geral de Acionistas (quórum de 64,55%).
- Uso das novas tecnologias para melhorar os processos. Na Assembleia Geral de Acionistas de 2018, foi utilizada a tecnologia *blockchain* para o exercício do voto por parte dos acionistas. Isso melhorou a transparência global do voto delegado e aumentou a eficiência operativa, a segurança e a capacidade de análise, o que é benéfico para os investidores, os emissores, os bancos agentes e os bancos depositantes. Outra das nossas prioridades é manter uma comunicação constante com os Acionistas, informando-os sobre a evolução do Grupo e a ação e fomentando um diálogo fluido com eles (conforme se estabelece na nossa política de comunicação e contacto com acionistas, investidores institucionais e *Proxy Advisors*).

Em 2018, lançámos um novo canal de ‘Atendimento Virtual’ através do qual os acionistas podem manter reuniões individuais com a área de Relação com os Acionistas e Investidores através dos seus dispositivos móveis.

## Remuneração aos acionistas

Em 2018, o Santander voltou a ser um dos bancos mais rentáveis do mundo.

- Num ambiente complexo, caracterizado por uma elevada volatilidade, manteve-se o cumprimento dos objetivos financeiros, aumentando em 2018 até 23 cêntimos por ação a remuneração aos acionistas.
- Isto pressupõe um aumento de 4,5% anual do dividendo total e de 9% do efetivo<sup>1</sup>.
- Num ano complicado, os principais índices bolsistas e a ação do Santander fecharam com descidas. A ação registou uma descida de 27,5% face ao -28% do Stoxx Banks. Em termos de rentabilidade total, o Santander desceu 24,3%.
- A 31 de dezembro, o Santander ocupava o primeiro lugar da zona Euro e o décimo sexto do mundo por valor de mercado, com uma capitalização de 64.508 milhões de euros.
- No final do ano, o Santander contava com 16.236.573.942 ações em circulação e registou uma contratação média em 2018 de 74,7 milhões de ações, o que o coloca como o Banco mais líquido da Europa.

4,131

Milhões de acionistas

3.724

Milhões de remuneração total

0,23

Euros por ação

Dividendo por ação

4,5%

de aumento vs. 2017

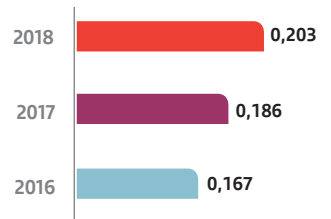
Lucro por ação

11%

de aumento vs. 2017

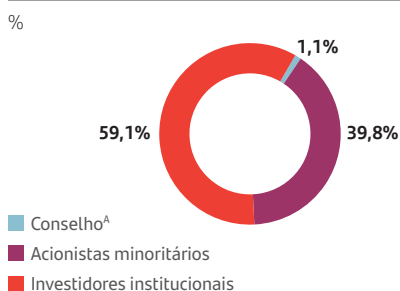
## Remuneração em efetivo<sup>1</sup>

Euros por ação

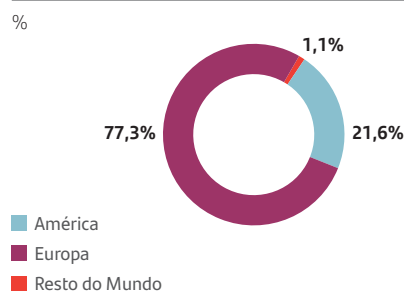


<sup>1</sup> O dividendo total em relação aos resultados de 2018 está sujeito à aprovação da AGA de 2019.

## Distribuição do capital por tipologias



## Distribuição do capital por geografias



<sup>A</sup> Ações propriedade de conselheiros ou cuja representação ostentam. Mais detalhes sobre ações propriedade dos conselheiros em *Duración del mandato, comisiones de las que son miembros y participación accionarial* na secção 4.2 e subsecção A.3 da secção 9.2 *Información estadística de gobierno corporativo exigida por la CNMV* do capítulo de Governo Corporativo do Relatório e Contas do Grupo Santander.

\* Informação relativa ao Grupo Santander.

## Prémios e distinções

O trabalho da área de Relação com Acionistas e Investidores foi reconhecido por prestigiosas publicações do setor, como a *IR Magazine* e a *Institutional Investor*, e ocupou uma posição de destaque não inquerito da Extel.

## Compromisso ambiental

Em 2018, trabalhamos para reduzir a pegada de carbono – resultante das viagens de/ para a Assembleia Geral de Acionistas – em 52% em relação a 2017. Da mesma forma, essa pegada foi compensada seguindo o programa estabelecido em 2016.

## Compromisso social

Em colaboração com a Fundação Universia, em 2018 o Santander concedeu 58 Bolsas *Capacitas* a Acionistas e familiares, com o objetivo de promover a integração social e laboral das pessoas com deficiência.

## Comunicação com acionistas, investidores e analistas

Em 2018, a atividade da área de Relação com Acionistas e Investidores desenvolveu-se em torno das seguintes prioridades:

- Manter uma comunicação contínua e fluida, bem como divulgar informações relevantes aos nossos *stakeholders*, promovendo um diálogo constante.
- Otimizar e melhorar a imagem do Grupo Santander nos mercados.
- Oferecer um atendimento mais personalizado aos Acionistas e recolher as suas opiniões.
- Facilitar a participação dos acionistas nas assembleias gerais.
- Oferecer produtos e vantagens exclusivas através do [site yosoyaccionista.santander.com](http://site.yosoyaccionista.santander.com)

**391.926**

consultas a acionistas e investidores através de estudos e inquéritos qualitativos

**252**

reuniões com acionistas

**+1.000**

comunicações enviadas principalmente através dos meios digitais

**1.134**

encontros com investidores

**166.149**

consultas geridas através do correio eletrónico, telefone, *whatsapp* e reuniões virtuais

**53**

reuniões com investidores analistas ESG

## Avaliação do Santander por índices e analistas ESG

O Santander é avaliado periodicamente no seu desempenho em sustentabilidade pelos principais índices e analistas ESG.

Estas avaliações e os seus resultados são utilizados internamente para medir o nosso desempenho e encontrar oportunidades de melhoria em nossos processos.

Em 2018, destacam-se os resultados no Índice Dow Jones de Sustentabilidade, onde o Santander é o terceiro maior banco do mundo e o primeiro da Europa. O Santander continua a fazer parte do índice FTSE4Good Index Series.

O Santander também é avaliado por outros analistas ESG, como o Sustainalytics, o Vigeo Eiris, o ISS-oekom ou MSCI.



FTSE4Good

### Outras avaliações de analistas ESG<sup>1</sup>

Pontuação	2018	Evolução	2017	Relativamente ao setor
ISS-oekom	C	=	C	>
MSCI	A	▲	BBB	>
Sustainalytics	70	▲	68	>
Vigeo Eiris	57	▲	46	>

1. Fonte: Última classificação / pontuação disponível no final do período de referência: Sustainalytic ESG Score em relação aos nossos *peers* em novembro de 2018 e dezembro de 2017; Qualificação ISS-oekom em dezembro de 2018 e janeiro de 2018. Pontuação global de Vigeo Eiris ESG em dezembro de 2018 e dezembro de 2016; Avaliação de MSCI ESG Ratings (numa escala de AAA-CCC) em outubro de 2018 e outubro de 2017.



# Compras responsáveis

Os nossos fornecedores também têm um impacto nas comunidades onde operamos. Por isso, esperamos que trabalhem de forma íntegra, mantendo os mesmos padrões éticos, sociais e sustentáveis que esperamos de nós.

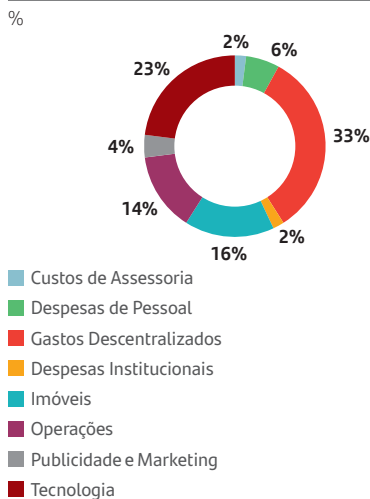
Os nossos fornecedores também têm um impacto nas comunidades onde operamos. Por isso, esperamos que trabalhem de forma íntegra, mantendo os mesmos padrões éticos, sociais e sustentáveis que esperamos de nós.

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

A Aquanima, empresa especializada em compras, é uma sociedade 100% detida pelo Grupo Santander e, sendo um dos Centros de Serviços Globais do Grupo, torna mais eficiente a função de gestão dos custos, especializando e automatizando os principais processos operativos.

Conta com 380 empregados, está presente em 10 países e é a empresa encarregada de realizar a função de compras no Banco Santander Totta desde 2010. Do volume total de encomendas, 56,10 milhões foram negociados pela Aquanima, correspondendo a 130 operações, e tendo o volume de negociações online atingido o valor de 22,70 milhões, correspondendo a 55 operações. A repartição do volume de encomendas pelas várias categorias de compra, geridas de acordo com o modelo corporativo, por CMU (*Cost Management Unit*), foi a seguinte:

## Categorias de compras

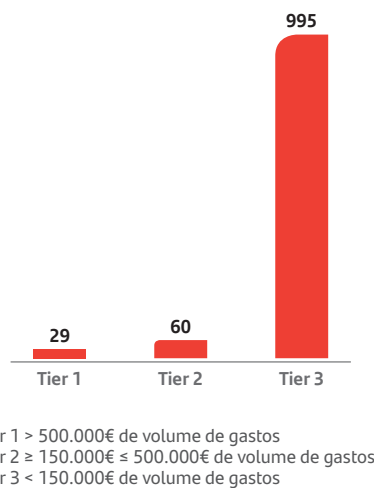


Em 2018, realizaram-se 201 processos de negociação, dos quais resultaram 158 fornecedores adjudicatários, sendo que destes, aproximadamente 93,67% são fornecedores locais, isto é, fornecedores que operam no mesmo âmbito geográfico onde se realiza a compra, a prestação do serviço e a faturação. Do total de fornecedores analisados, tendo em conta critérios de sustentabilidade, 28,14% são fornecedores analisados pela primeira vez pelo processo de homologação, tendo em conta este tipo de critérios.

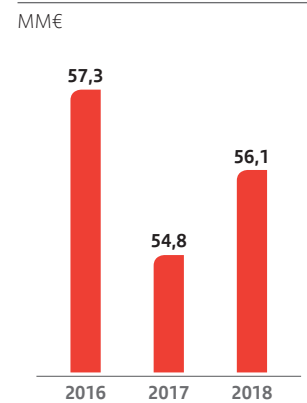
Ao longo de 2018, foram publicados internamente diversos normativos relacionados com a gestão de fornecedores, quer sob a forma de atualização, quer sob a forma de novos normativos

Também em 2018, no âmbito da auditoria externa de Certificação ISO 9001:2015, efetuada pela *Bureau Veritas Certification Portugal*, com a duração de 320 horas, o processo de homologação de fornecedores por relevância do serviço foi considerado como um dos pontos fortes.

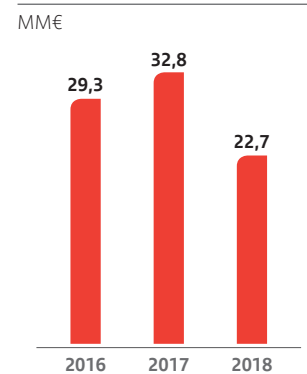
## Fornecedores homologados



## Volume total de negócios



## Volume negociado online



O Banco Santander aderiu em 2018 ao Compromisso de Pagamento Pontual a Fornecedores, como prova de ter uma cultura de pagamento em tempo aos seus fornecedores.

### Política de Homologação de Fornecedores (nova versão)

- Define a informação a recolher e o conjunto de atividades de análise e revisão que se deve levar a cabo com o fim de assegurar que os fornecedores cumprem com as condições e requisitos mínimos exigidos pelo Grupo e mitigam ou reduzem os riscos inerentes à função ou atividade a desenvolver pelo fornecedor.
- Desenvolve a homologação de fornecedores em duas dimensões, Gasto e Serviço, ambas recolhem informação dos fornecedores que deve poder ser verificada mediante a solicitação de documentação de suporte, nomeadamente a referente a certificações relevantes, relatórios de auditoria, etc.
- Assegura a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como da avaliação através de um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas (estes requisitos fazem parte dos processos negociais desenvolvidos pela Aquanima).

### Diretrizes para Elaboração de Planos de Mitigação e Visitas On-Site de Fornecedores Relevantes (novo normativo)

- Detalha quais os elementos a incluir nos planos de migração, reversão, continuidade do negócio, etc.

## Princípios de Comportamento Responsável para Fornecedores

### Ética e Conduta

Todas as ações dos fornecedores com o Grupo Santander devem estar sujeitas aos princípios de transparência e honestidade em qualquer relação que tenham com a administração pública e com privados, rejeitando quaisquer ações associadas com suborno, tráfico de influências ou qualquer forma de corrupção, tanto no setor público como no privado. Devem abster-se de ações tais como a oferta, dádiva ou receção de comissões, presentes (com exceção daqueles que estejam em conformidade com os costumes sociais) ou vantagens de qualquer tipo que possam ser considerados atos de corrupção.

Adicionalmente, os fornecedores devem tomar todas as medidas necessárias para evitar conflitos de interesses. O fornecedor deve evitar qualquer relação com a administração do Grupo ou com qualquer outra pessoa com poder de decisão ou influência em relação a um contrato ou transação que esteja a negociar na sua qualidade de fornecedor do Grupo Santander.

O Banco também espera que os seus fornecedores tenham políticas éticas, normas ou procedimentos internos que incluam, no mínimo, a conformidade com as leis locais, medidas anticorrupção e iniciativas para assegurar a integridade comercial.

### Sociedade

Direitos Humanos: O Banco Santander espera que os seus fornecedores trabalhem para apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos, de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas, as Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

- Proibir de trabalho forçado e maus tratos aos seus colaboradores. Isto inclui a proibição de todo o tráfico de seres humanos.
- Assegurar a ausência de trabalho infantil.
- Garantir um salário mínimo vital suficiente para satisfazer as necessidades básicas dos seus colaboradores e assegurar o cumprimento dos em vigor nos países onde operam.

- Assegurar que o horário de trabalho não é excessivo e que o número máximo de horas de trabalho por dia está em conformidade com a legislação nacional.

- Respeitar a liberdade de associação dos seus colaboradores.

Saúde e segurança: Os fornecedores devem obedecer aos requisitos de saúde e segurança, de modo a proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho seguro e apropriado.

Diversidade e Inclusão: Os fornecedores devem comprometer-se a tratar todos os seus colaboradores de forma justa e equitativa e a não discriminar com base no nascimento, raça, género, religião, opinião ou qualquer outra condição ou circunstância pessoal ou social

### Meio ambiente

O Banco Santander está fortemente comprometido com a proteção ambiental e com a transição para uma economia de baixo carbono. Assim, o Santander convida todos os fornecedores a juntarem-se a este compromisso.

- Ter uma política de sustentabilidade ou ambiental que esteja alinhada com a dimensão e da empresa e que aborde a prevenção, mitigação e controlo de impactos ambientais.
- Implementar sistemas de gestão ambiental.
- Definir objetivos para reduzir emissões e consumos.
- Promover a melhoria contínua



# Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável

Desempenhamos um papel importante, fomentando o crescimento inclusivo e sustentável

## Inclusivo...

Satisfazendo as necessidades dos clientes, ajudando os empreendedores a abrirem empresas e criarem postos de trabalho, fortalecendo as economias locais, combatendo a exclusão financeira e ajudando as pessoas a obter a educação e a formação de que precisam.

### Soluções à medida das necessidades dos nossos clientes

Desenvolvemos soluções inovadoras, simples e personalizadas para responder às exigências dos clientes e responder às necessidades de todos na sociedade.

### Apoio ao Ensino Superior

Criámos uma rede de Universidades líder a nível mundial, através da qual facilitamos o acesso à educação e a aprendizagem de novas competências.

### Crescimento de PMEs

Desenvolvemos produtos e serviços pensados para responder às necessidades das PMEs, para ajudá-las a prosperar, aumentando a criação de emprego e facilitando uma melhor distribuição da riqueza na Sociedade.

### Investimento na Comunidade

Desenvolvemos e apoiamos diversos programas sociais que ajudam as comunidades locais a aceder à assistência às crianças, à educação financeira, à arte e à cultura.

### Inclusão financeira

Desenvolvemos produtos e serviços para os mais vulneráveis e desfavorecidos da Sociedade, dando-lhes acesso a serviços financeiros e ajudando-os a desenvolver competências para gerir as suas finanças.



## Sustentável...

através do financiamento às energias renováveis, do apoio a infraestruturas inteligentes, bem como às novas tecnologias agrícolas e produtivas mais eficientes e sustentáveis. Contribuindo para uma economia de baixo carbono.

### Financiamento de projetos sustentáveis

Inovamos para oferecer novos produtos e serviços financeiros que integram os critérios ESG (Ambiental, Social e *Governance*) em torno de três eixos: infraestruturas sustentáveis, investimentos socialmente responsáveis e financiamento de iniciativas contra as alterações climáticas (*climate finance*).

### Análise de riscos ambientais e sociais

Analisamos e medimos os riscos sociais e ambientais dos nossos investimentos, bem como as oportunidades que os produtos e serviços responsáveis podem trazer.

### Pegada ambiental

Medimos a nossa pegada ambiental e comprometemo-nos a reduzir o nosso impacto ambiental nos países onde estamos presentes.

# Soluções à medida das necessidades dos nossos clientes

Queremos ser o Banco preferido de todos os nossos clientes, incluindo aqueles com baixos rendimentos e de grupos vulneráveis, oferecendo-lhes os serviços e produtos de que necessitam.

## Envolvimento dos Clientes no desenvolvimento de produtos

No Santander, tem sido uma boa prática o envolvimento dos clientes no desenvolvimento dos produtos. Trabalhamos no sentido de corresponder às necessidades dos nossos clientes, pelo que consideramos muito importante o processo de auscultação. Exemplo disso mesmo é o **Living Innovation Lab**, uma parceria entre a Universidade Nova SBE e o Santander, onde oito colaboradores do Banco dedicam um dia e meio por semana a desenvolver produtos *out of the box* para *targets* específicos, tendo o apoio de Professores e Estudantes de Mestrado da Nova SBE.

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

## Modelo de negócio e relação com o Cliente

O Santander está a fazer uma alteração profunda da sua forma de trabalhar, alinhada com as melhores práticas mundiais, investindo na formação digital, em processos e em ferramentas para agilizar a disponibilização nos canais digitais de novas e melhores funcionalidades, adaptadas às necessidades dos clientes.

Acreditamos que a *app* e o NetBanco são agentes facilitadores do dia-a-dia dos clientes e dos gestores e são complementares da relação entre as pessoas, pelo que as relações digitais evoluirão no sentido de:

- Demonstrar simplicidade, segurança e comodidade para incentivar a utilização das funcionalidades e produtos que já existem;
- Melhorar a experiência de utilização;
- Processos *end to end*;
- Disponibilizar funcionalidades simplificadas, adaptadas às necessidades dos clientes e com maior flexibilidade para facilitar a evolução;

- Gerir despesas e poupanças com uma inteligência cada vez maior;
- Permitir comunicações em tempo real, no momento e local certo, tendo em conta a *journey* do cliente;
- Disponibilizar produtos na *app* e/ou NetBanco com vantagens mais interessantes se contratados e/ou geridos online.

Temos a convicção que o *offline* e o *online* estão interligados e têm uma forte sinergia.

A Banca continuará a ter uma forte componente de confiança, proximidade e relação, o que só se consegue com uma rede de balcões. Procuramos desenvolver as nossas soluções de forma a criar sinergias entre os canais e os balcões.

O nosso *website* tem como propósito ser uma montra dos nossos produtos para o gestor e para o cliente. Acreditamos que todo o negócio deverá evoluir para as vendas dentro dos canais, sendo essa a ferramenta principal de atuação do gestor e do gestor junto dos clientes.

Adicionalmente, a Rede pode fomentar ainda mais esta relação ao tentar digitalizar os clientes nos 4 Momentos da Verdade – Abertura de Conta, Pedido do Cartão de Crédito, Pedido de Crédito Pessoal e Adesão ao Mundo 123. Cada um dos 4 Momentos da Verdade é uma oportunidade para que o cliente veja o benefício dos nossos canais digitais.





## Modelo Multicanal: Projetos digitais inovadores lançados em 2018

Em 2018, houve um esforço importante, orientado para a melhoria dos serviços existentes nos canais, através do redesign de algumas componentes existentes.

No caso dos Cartões, o aumento de funcionalidades disponíveis na *app* tinha levado ao crescimento significativo de opções no menu, pelo que se fez uma mudança de paradigma, colocando as ações no contexto do cartão escolhido, o que resultou numa melhor arrumação e numa utilização mais fácil.

Ao nível da informação em Contas e Cartões, aumentaram-se os descritivos apresentados, o que permite uma compreensão mais clara de cada movimento.

O ecrã de Património da *app* foi refeito, para que a informação apresentada fosse mais compreensível.

Do ponto de vista de novos serviços, há a destacar:

- A disponibilização dos extratos na *app*, o que facilita uma interação cada vez mais móvel com o Banco;
- A possibilidade de alterar as condições dos Cartões de Crédito na *app*;
- A disponibilização da Consultoria Pontual na *app* e no *NetBanco*. Este último serviço, que está também disponível via balcão, visa disponibilizar aos clientes uma recomendação de investimento com base na informação conhecida sobre o património e o nível de risco do cliente num questionário específico para o efeito.

Em 2018, foram também disponibilizadas as Transferências Imediatas, que garantem a disponibilidade imediata dos fundos na conta do destinatário, caso o Banco de destino seja um dos aderentes ao serviço.

Com vista a uma maior promoção dos Canais Digitais junto dos Clientes, foi realizado em 2018 o concurso "Cliente Digital", que sorteou 12 smartphones pelos clientes que acederam aos canais.

### Transformação digital

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

Em 2018, o Santander continuou a melhorar a sua oferta *online*, a fim de aumentar o número de



clientes digitais, indo assim ao encontro do objetivo do Banco de se tornar cada vez mais um Banco digital e ser cada vez mais Simples, Próximo e Justo nos seus processos e na sua relação com os Clientes.

→ **Pedido online de cartões de crédito** – Os clientes já não precisam de ir ao balcão para pedir um cartão de crédito, podendo fazê-lo através do *NetBanco*. Os Clientes selecionam o Cartão que pretendem, inserem os dados, validam a documentação e pedem uma proposta. Caso a proposta seja aprovada, o Cartão pode ser contratado de imediato e segue para a morada do cliente.

→ **Pedido online para gerir o limite do cartão de crédito** – os clientes podem utilizar a *app*, diminuindo ou aumentando o limite do cartão de crédito consoante as suas necessidades.

→ **PagaSIMPLES** – Esta nova modalidade de pagamento associada aos cartões de crédito, permite aos clientes dividir o pagamento das suas compras em vários pagamentos mensais de uma forma simples, rápida e segura, através da *app* ou do *NetBanco*.

→ **Gestão de Utilização de Cartões** – os clientes podem bloquear ou desbloquear a utilização dos seus cartões nas compras *online* e em compras no estrangeiro. Os Cartões podem estar bloqueados por defeito para as compras *online*, de forma a garantir uma maior segurança neste tipo de transações, sendo desbloqueados apenas na altura de se efetuar uma compra na internet. É possível ainda bloquear a utilização dos Cartões para compras no estrangeiro, nos países e/ou zonas geográficas definidas pelos Clientes.

→ **CrediSIMPLES** – Este novo produto de Crédito Pessoal permite aos Clientes obter um financiamento utilizando apenas a *app* do Banco. O CrediSIMPLES possibilita aos Clientes a obtenção de financiamentos entre 2.500 e 25.000 €, para prazos entre 24 e 72 meses. Através da *app* do Banco e/ou do NetBanco, os Clientes podem simular o seu crédito pessoal, escolhendo o montante e o prazo pretendidos. São apresentadas posteriormente as condições do crédito e respetiva documentação. Após aprovação e aceitação do Cliente, o montante do financiamento fica disponível na Conta do Cliente.

→ **eBroker** – O Santander apresentou uma versão melhorada da sua plataforma de acesso digital aos mercados financeiros, com novas funcionalidades e um design mais simples e de fácil utilização. Os Clientes podem acompanhar os seus investimentos a qualquer hora e em qualquer lugar através da plataforma multicanal, disponível através da *app* eBroker e do NetBanco, com múltiplas funcionalidades. Os Clientes podem transmitir *smart orders*, tais como a escolha do tipo de ordens mais adequadas a cada estratégia de negociação. Os Clientes podem ainda negociar ações, obrigações, ETFs e *Warrants*, já que o Banco cobre agora a generalidade dos instrumentos cotados em mercados organizados. O eBroker oferece ainda a possibilidade de acompanhar as principais Bolsas mundiais, com *streaming* de cotações e dados em tempo real para os mercados Euronext, tendo também a nova funcionalidade *Watchlist*, que permite definir um conjunto de títulos preferenciais a acompanhar em simultâneo, utilizar contas à ordem em moeda estrangeira para a liquidação de transações em mercados internacionais.



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

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

#### Acessibilidade aos Balcões e ATM

Atualmente, **296 balcões** da rede Santander têm **acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida**. Em 2018, adjudicámos a um gabinete de arquitetura o levantamento e licenciamento, junto das Câmaras Municipais, das rampas ou plataformas elevatórias a construir nos balcões com desníveis na porta de entrada. A execução deste projeto para a totalidade dos balcões será implementada, de forma faseada, até 2021.

**Todos os ATM do Santander em Portugal estão adaptados às normas de acessibilidade para pessoas com deficiência.**

#### MUDA (Movimento pela Utilização Digital Ativa)

O Santander participa no MUDA, um movimento nacional promovido por várias empresas, Universidades e Associações e pelo Estado Português que assumem, em conjunto, o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e de ajudar a tirar partido dos benefícios associados aos serviços digitais, disponibilizados por empresas e pelo Estado.

A ambição do MUDA é, por um lado, reduzir o número de pessoas que nunca acederam à internet e, por outro, aumentar o número de utilizadores com competências mais avançadas. Para alcançar este objetivo, o MUDA tem uma estratégia assente em nove pilares da cidadania digital: acesso, comércio, comunicação, literacia, etiqueta, legislação, liberdade, saúde e segurança



### Money Club

No novo Campus da Nova SBE, em Carcavelos (Lisboa), o Santander e o *Living Innovation Lab* criaram um conceito inovador para a agência presente no espaço, que designaram de *Money Club*. O *Money Club* tem como principal objetivo criar um espaço de partilha entre os estudantes da Nova SBE e o Banco Santander, aumentando a proximidade, reputação da marca e comodidade, não deixando de oferecer todas as comodidades e funcionalidades que uma agência tem.

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

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

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

O **Fundo Santander Sustentável**, por exemplo, lançado no final de 2018, segue uma lógica de investimento socialmente responsável (ISR) em

empresas que cumprem, para além de critérios financeiros tradicionais, critérios de sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e de melhores práticas de *governance*.

Outro exemplo é a **Conta de Serviços Mínimos Bancários**, que promove a inclusão financeira de pessoas com menores rendimentos. Trata-se de uma conta de depósitos à ordem, de custo reduzido, cuja comissão de manutenção não ultrapassa 1% do salário mínimo nacional e que não necessita de montante mínimo de abertura. Esta conta permite a realização das principais operações bancárias

### Work Café

No final de 2018, o Santander inaugurou o seu primeiro Work Café em Portugal, na zona das Amoreiras, em Lisboa. O Work Café representa uma inovação em termos da relação bancária, uma vez que possui um espaço de *co-working* onde clientes e não clientes podem trabalhar, beber um café, estudar ou promover uma reunião com terceiros. O novo Balcão dispõe ainda de *wi-fi* gratuito.

À semelhança dos Balcões *Smart Red*, o Work Café está adaptado a pessoas com mobilidade reduzida e dispõe de tecnologia para responder a clientes com necessidades especiais de atendimento, nomeadamente informação para invisuais e sincronização para sistemas auditivos, destinados a pessoas com surdez.

Com o objetivo de atrair o maior número possível de clientes e promover uma relação próxima entre estes e o Banco, o Work Café tem uma dinâmica de eventos destinados à Comunidade.

Em 2019, está prevista a abertura de mais Work Café noutros pontos do país, com vista a fomentar a proximidade com os clientes do Santander, criando um espaço que responda às diversas necessidades do seu dia-a-dia.





## Mundo 1|2|3

O produto-âncora do Santander, o Mundo 1|2|3, que já tem 436.000 clientes com conta, devolveu 29,4 milhões de euros em *cashback* aos seus utilizadores desde o seu lançamento. É o único cartão do universo bancário português que permite recuperar, de forma recorrente, parte das despesas do dia-a-dia, numa panóplia relevante de serviços.

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

## Conta SIM

O Santander lançou, em 2018, a Conta SIM, uma conta mais simples, económica e digital, direcionada para Clientes no início da vida ativa ou com menores rendimentos. Esta conta permite ao Cliente gerir o seu dia-a-dia mais comodamente, já que dá acesso à *App* Santander e ao NetBanco. Se o Cliente domiciliar o ordenado, custa apenas 2€ por mês (ou 3€, se optar por não receber o ordenado nesta Conta) e oferece transferências a crédito e ordens permanentes SEPA + gratuitas até ao final do ano (31/12/2018), e a 1ª comissão anual de disponibilização do Cartão de débito *Novo Classic*. A Conta SIM possibilita ainda a antecipação do ordenado até 100 %.

O montante varia mensalmente de acordo com o ordenado, até um máximo de 1.750 €, com reembolso mensal.

## Conta DO Moeda Estrangeira

O Banco Santander disponibiliza aos portugueses residentes no estrangeiro a Conta Moeda Estrangeira, uma conta à ordem que permite efetuar depósitos em moeda estrangeira: Dólar Australiano, Dólar Canadiano, Coroa Dinamarquesa, Coroa Sueca, Coroa Norueguesa, Iene, Dólar da Nova Zelândia, Rand, Franco Suíço, Libra Inglesa, Dólar Americano, Zloty e Peso Mexicano.

## Soluções de Transferências para Portugal

Para portugueses residentes no estrangeiro e residentes não habituais em Portugal, o Santander disponibiliza soluções para transferir as suas poupanças para Portugal de forma rápida, segura, cómoda e adequada às suas necessidades:

- Transferências eletrónicas *online* via SEPA através do seu Banco no estrangeiro – válido nos países do espaço SEPA
- Utilização de acordos com bancos locais.

## Contas Institucionais

O Santander disponibiliza uma conta diferenciada e com condições especiais para IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) e ONG (Organizações Não Governamentais), isenta de comissões.



## Soluções Financeiras para Universitários

Com o objetivo de acompanhar os Clientes desde a sua entrada na Universidade e potenciar a sua incorporação no mercado laboral, foi lançado o **Pack #U** para os estudantes universitários. A oferta foi adaptada às necessidades dos Clientes universitários, com soluções específicas para estudantes, finalistas e jovens profissionais:

### Conta #U

O Santander disponibiliza uma conta à ordem para estudantes universitários, com isenção das comissões de manutenção de conta e de portes, transferências a crédito e ordens permanentes SEPA + gratuitas, desde que feitas através do NetBanco, *App* Santander, Multibanco, *SelfBanking* e telefone (SuperLinha) com e sem operador. São ainda oferecidas as comissões anuais de disponibilização do Cartão de débito **Cartão #U**.

### Poupança #U

A Poupança Universitário é uma poupança para alunos universitários ou recém-graduados. O montante mínimo para dar início a esta poupança é de apenas 25 € e permite reforços até ao limite máximo de 10.000 €. Os juros são pagos trimestralmente e são incorporados na poupança.

### Cartão #U

O **Cartão #U** é um cartão de débito exclusivo para estudantes universitários. Até aos 25 anos, os estudantes não pagam a comissão de disponibilização de cartão de débito e ainda têm acesso a promoções e descontos do Santander Universidades, através da leitura do QR Code integrado. Inclui um seguro de proteção contra assaltos, que cobre até 200 € por ocorrência, com um limite de 600 € por ano. As transações estão ainda protegidas pela mais recente tecnologia chip, de forma a reduzir as tentativas de fraude.

### Cartão Santander #Global U

O **Cartão Santander #Global U** é um cartão de débito exclusivo para Clientes universitários portugueses e estrangeiros, que permite levantar dinheiro sem custos em mais de 30 mil ATM pelo mundo. Inclui ainda um pacote de seguros, com diversas coberturas e sem custos adicionais e tecnologia *Contactless*, que permite efetuar pagamentos até 20 € sem necessidade de introduzir o PIN.

### Crédito Formação

O Crédito Formação destina-se ao financiamento de Licenciaturas, Pós-Graduações, Mestrados e Doutoramentos, em Portugal ou no estrangeiro. Este é um produto para estudantes que oferece uma série de vantagens, tais como períodos de carência alargados, a possibilidade de redução da taxa de juro mediante a média do aluno, a possibilidade de ter prestações mais baixas durante o curso e ainda a isenção da comissão de formalização.

# Crescimento de PME's

Os empreendedores e pequenas empresas geram empregos e riqueza que promovem sociedades inclusivas. Ao ajudá-los, podemos ajudar toda a sociedade a prosperar.

## Santander PME's

A nossa estratégia de apoio às PME's responde às diferentes condições de mercado dos países onde estamos presentes. O nosso objetivo é ajudar empresas de todas as dimensões, concedendo-lhes empréstimos e oferecendo-lhes apoio não financeiro, como formação e acesso às nossas redes. Não aspiramos a ser exclusivamente um Banco para PME's, mas um parceiro que acompanha o seu crescimento. Utilizamos a nossa escala para ajudar as PME's a encontrar novos Clientes e aceder a novos mercados

### Soluções de financiamento para apoio às atividades do setor agrícola

O Santander tem vindo a reforçar o apoio à atividade do setor Agrícola e Indústria Alimentar, mantendo ativas todas as parcerias com os diferentes Ministérios e também com o Instituto do Financiamento da Agricultura e Pescas IP (IFAP).

Esta última parceria tem permitido disponibilizar linhas de apoio destinadas a financiar investimentos genéricos neste setor, bem como apoiar atividades específicas e suprir necessidades concretas.

- Linhas de Apoio à Comercialização e Parqueamento de Madeira Queimada;
- Linha de Apoio às Pescas;
- Linha de Crédito para Limpeza das Florestas

### Soluções de financiamento de plantações e aquisição de terrenos agrícolas

O Banco disponibiliza financiamento para plantações e aquisição de terrenos agrícolas, que se destina ao aumento, transformação ou melhoria de explorações para aproveitamento agropecuário, por um prazo alargado (máximo de 15 anos) e é especialmente direcionado para Clientes com antiguidade no setor.

### Solução Turismo

O Banco Santander mantém e reforçou a parceria com o Turismo de Portugal, que permite a disponibilização de instrumentos financeiros, sob a forma de uma linha de crédito para apoiar as empresas de Turismo. Para além da Linha de

Apoio à Qualificação da Oferta – que, genericamente, apoia a oferta existente, assim como a nova oferta em territórios de baixa densidade, também disponibiliza a Linha REVIVE, que se destina a apoiar o investimento e a requalificação de património público para atividades económicas e turísticas diversas.

O Banco subscreveu igualmente o protocolo de comercialização da Linha Capitalizar Turismo 2018/2019, que contempla prazos mais alargados e apoio à criação de novas unidades turísticas fora dos territórios de baixa densidade.

Também no âmbito da linha de Apoio à Qualificação da Oferta, foi definida uma sublinha de apoio a projetos de melhoria da eficiência energética e sustentabilidade ambiental.

### Solução Agroalimentar

Reforçando o apoio ao setor agroalimentar, o Santander disponibiliza uma solução integrada de apoio ao investimento e à tesouraria, com o objetivo de satisfazer as necessidades específicas do setor Agroalimentar. Mantém também parcerias importantes com os principais *players* (IFAP, CAP [Confederação dos Agricultores de Portugal], etc.) para conhecer e identificar as necessidades de produtos e serviços bancários.

### Contas Corrente Campanha

O Santander disponibiliza uma Conta Corrente Campanha, que se destina a financiar as necessidades de tesouraria para apoio específico às campanhas agrícolas associadas à colocação da produção nas organizações/associações de produtores ou à agroindústria.

### Linha de Crédito a curto prazo IFAP

Esta Linha de Crédito destina-se a apoiar as empresas dos setores da agricultura, silvicultura e pecuária, para fazer face às necessidades de exploração de curto prazo com as campanhas agrícolas. Esta linha de crédito beneficia da bonificação de juros, atribuída pelo IFAP, permitindo o financiamento em condições particularmente atrativas.





### Linhas de Crédito de Antecipação das Ajudas de Rendimento (FEAGA /POSEI e PRORURAL)

Em parceria com a Confederação dos Agricultores de Portugal, o Santander disponibiliza uma linha de crédito que antecipa até 80% do montante dos direitos de pagamento atribuídos pelo IFAP aos agricultores no âmbito do Regime de Pagamento Único previsto pela Política Agrícola Comum.

A duração máxima dos financiamentos é de 1 ano, cujo reembolso deverá ocorrer no vencimento, ou antecipadamente com o recebimento daquelas ajudas ao rendimento pagas pelo IFAP e em datas previamente definidas.

### Crédito adiantamento de incentivos PDR e VITIS

Operação intercalar de adiantamento dos incentivos (reembolsáveis e não reembolsáveis) previstos no âmbito de projetos aprovados pelo Programa de Desenvolvimento Rural (PDR), que, à data da proposta de crédito, ainda não tiverem sido pagos aos beneficiários.

Com um prazo total de 27 meses, a presente linha é enquadrável nos Programas aplicáveis no Continente, Açores (ProRural+) e Madeira.

### Linhas protocoladas genéricas

O Santander é líder nas linhas de crédito protocoladas com a PME Investimentos desde 2010 e líder de contratação nas linhas com as Sociedades de Garantia Mútua. Estas posições refletem a aposta do Banco no segmento de Empresas e o forte apoio concedido à economia portuguesa, contribuindo assim para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

- Linha de Crédito Capitalizar 2018
- Linha de Crédito Capitalizar MAIS (inclui SI Inovação)
- Linha de Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018 (Inclui ADN 2018 Start Up)
- Linha de Crédito Investe RAM 2020
- Linha Regressar Venezuela

O Banco mantém protocolos de colaboração com diversos organismos públicos no sentido de permitir aos seus Clientes o acesso ao crédito em condições de prazo e preço mais vantajosas, com a partilha de risco através da obtenção de garantias bancárias para cobertura de risco de crédito.

Destinadas a apoiar a atividade corrente e o investimento, em alguns casos podem assumir um carácter regional ou mesmo ser destinadas a um tipo de investimento específico, mas, na globalidade, direccionam-se para apoiar todos os setores de atividade (com algumas exceções).

Na totalidade das linhas de crédito protocoladas com a PME

**Investimentos**, o Santander assume a liderança com 43.479 operações contratadas, até dezembro de 2018, num total de 4.344 milhões de euros. É líder no sistema tanto em montante (Quota de Mercado 23%), como no número de operações (QM 21%).

Nas últimas 8 **Linhas PME Investe/Crescimento/Capitalizar**, o Santander liderou no montante contratado. Na atual Linha Capitalizar 2018, lidera no número de operações contratadas até dezembro de 2018.

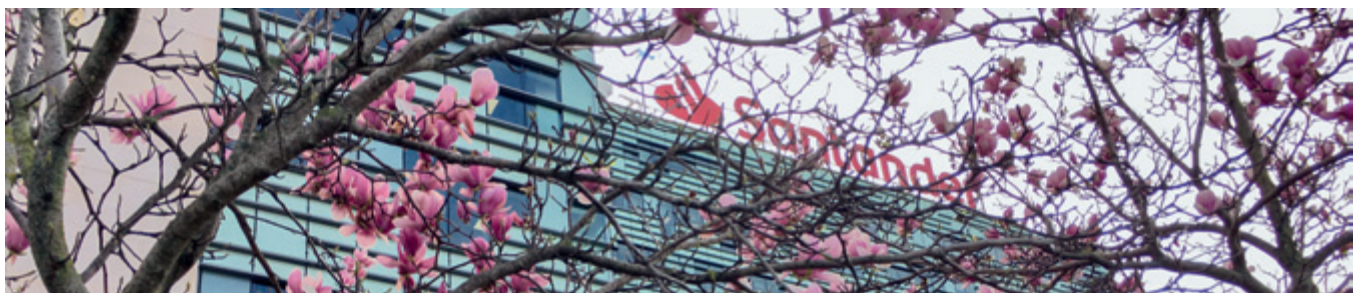
A posição de liderança do Santander verifica-se também nas **linhas protocoladas com as Sociedades de Garantia Mútua**, com uma QM em carteira vida de 23,4% e contratação homóloga (out. 2018 vs out. 2017) de 21,5%.

Na **Linha Tesouraria Incêndios**, criada para apoiar as empresas com danos causados pelos incêndios deflagrados em outubro de 2017, o Santander é líder com um montante contratado até 31 dezembro – 6 milhões de euros, ou seja, 45,3% do sistema. Ao abrigo desta dotação, foi lançada a Linha de Apoio às Empresas afetadas pelo Furacão Leslie e pelos incêndios de Monchique.

Também na área da reabilitação urbana, o Santander é líder no número de operações contratadas ao abrigo do **IFRRU 2020** (Instrumento Financeiro de Reabilitação e Revitalização Urbanas), com 38 financiamentos em 49 já realizados no sistema, até 31 de dezembro. O Santander fechou o ano de 2018 com mais de 68 milhões de euros contratados no âmbito do IFRRU 2020, que representam um investimento de 102 milhões de euros, tendo formalizado 42 contratos de financiamento.

É de destacar que são consideradas despesas elegíveis para financiamento pelo IFRRU 2020 as auditorias, estudos, diagnósticos e análise energética, que não sejam obrigatórios por lei, necessários à realização dos investimentos, bem como a avaliação *ex post* independente, que permita a avaliação e o acompanhamento do desempenho e da eficiência energética do investimento (a incidir obrigatoriamente sobre as componentes comuns do edifício e as frações individuais), permitindo estruturar e elaborar o projeto que deverá concretizar as soluções apontadas, no todo ou, pelo menos, para um conjunto de medidas identificadas, que resultem em melhorias significativas em eficiência energética (aumento em pelo menos 2 níveis no desempenho energético) e constituir soluções integradas no domínio da eficiência energética.

São ainda consideradas despesas elegíveis as intervenções ao nível da promoção de energias renováveis na habitação para autoconsumo, desde que façam parte de soluções integradas que visem a eficiência energética, nas quais se incluem, nomeadamente, a instalação de painéis solares térmicos para produção de água quente sanitária e climatização e a instalação de sistemas de produção de energia para autoconsumo a partir de fontes de energia renovável.





## Apoio à Internacionalização

### Santander Trade

No ano de 2018, deu-se continuidade aos desenvolvimentos e melhorias do portal *Santander Trade*, uma inovadora plataforma de informação *online* que permite às empresas identificar oportunidades de negócio, conhecer os países onde se querem implementar, bem como encontrar parceiros de negócio e ainda oferece toda a ajuda necessária à implementação das empresas portuguesas noutros países.

Assim, foi dada prioridade ao desenvolvimento da base de utilizadores registados no *Santander Club*. O *Club* consiste na possibilidade de os Clientes do Grupo Santander colocarem numa plataforma o perfil da sua atividade, a sua apresentação e quais os produtos/serviços relativamente aos quais procuram potenciais importadores/exportadores, de uma forma gratuita.

Até ao final de 2016, os membros do *Club* estavam circunscritos a Clientes do Grupo Santander. Desde 2017, a base de membros do *Club* foi alargada a outros bancos e outras geografias. Hoje, são membros do *Club* empresas Clientes de bancos internacionais importantes com os quais estabelecemos uma parceria neste âmbito, entre os quais o *Nordea*, relativamente ao mercado nórdico, o *Rabobank* no mercado holandês, ou o *Attijariwafa* no mercado marroquino, entre outros. Em 2018, o *Club* continuou a alargar a sua base de Clientes pois passaram a fazer parte do *Clube* bancos tais como o *Credit Agricole* ou o *KBC*, sendo que hoje uma empresa portuguesa tem acesso à possibilidade de pesquisar e negociar através do *Club* com potenciais importadores/exportadores provenientes de um leque mais alargado de geografias.

A plataforma *Santander Trade* conta já com mais de 65.000 membros ativos e mais de 2.500 empresas a assistir aos *Webinars* realizados. Mais de 12.000 empresas já publicitam os seus serviços nesta plataforma, com vista a conseguirem encontrar em Clientes do Grupo noutras geografias os seus novos parceiros de negócio.

### Eventos e Workshops

O Santander tem mantido no decurso dos últimos anos, em parceria com a delegação portuguesa da *International Chamber of Commerce* (ICC Portugal), a realização de um conjunto de *workshops* que visam dar a conhecer as ferramentas necessárias para o negócio das empresas além-fronteiras, promovendo as melhores práticas recomendadas para o comércio global.

Em 2018, mais uma vez, realizaram-se 4 *workshops* conjuntos com a ICC Portugal, nas cidades de Guimarães, Porto, Lisboa e Leiria, muito focados nas questões aduaneiras e na inspeção de mercadorias, bem como na análise de casos práticos em grupos de trabalho e na resolução de dúvidas que se colocam nos processos de importação/exportação das empresas.

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

# Inclusão financeira

Ajudamos as pessoas no acesso ao financiamento, na criação e desenvolvimento de microempresas e fornecemos-lhes as competências necessárias para gerirem as suas finanças.

## Capacitação financeira impulsionada pela tecnologia digital

Queremos dar acesso aos serviços financeiros a todos, independentemente de onde vivam, da sua idade ou situação financeira. As tecnologias digitais ajudam-nos a oferecer a milhares de pessoas, não só uma conta bancária, mas também formação em questões financeiras. Os dados ajudam-nos a adaptar os nossos produtos e serviços às suas necessidades específicas. Além disso, através da banca por internet/*online*, os nossos Clientes têm a tranquilidade de saber que não necessitam de levar numerário e podem fazer pagamentos de forma mais simples.



## Educação Financeira

### Junior Achievement

Em 2018, contámos com **190 colaboradores** voluntários na parceria que temos com a *Junior Achievement* e os nossos Colaboradores deram aulas ou acompanharam mais de **3.300 alunos** em todo o país, do Ensino Básico e Secundário (6 aos 18 anos)

### Programa Santander Advance

No âmbito do programa para empresas *Santander Advance*, o Santander oferece formação aos seus Clientes através do Programa *Advance* de Gestão e do Programa *Advance Journey*, programas gratuitos que o Banco destina a Colaboradores das empresas Clientes e não Clientes.

Os cursos podem realizar-se presencialmente ou *online* e destinam-se a cargos intermédios e superiores das empresas. A formação presencial é lecionada em reputadas Universidades associadas ao Banco nesta iniciativa: a *NOVA School of Business & Economics*, em Lisboa e a *Porto Business School*, no Porto. Desde o início do Programa, foram ministrados 31 cursos presenciais e atribuídas 1.655 licenças *online*.

Desde o início do programa, mais de 2.000 empresas realizaram formação com o *Santander Advance*. Também no âmbito do Programa *Santander Advance*, foram atribuídas 693 bolsas de estágio em empresas.

### Santander Advance Box

A *Box* é um conceito de proximidade entre o Banco, as empresas e as Universidades, num espaço de encontro e de partilha de conhecimentos, boas práticas e ideias. Neste espaço, que percorre as principais cidades do País, o Banco disponibiliza de forma gratuita, diferentes cursos e *workshops*, entre os quais um módulo de Educação Financeira.

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

No âmbito desse apoio, foi recebida no Banco uma estudante moçambicana para um estágio profissional com a duração de 2 meses, em várias áreas do Banco. Estes estágios têm por objetivo promover o alargamento de horizontes e o conhecimento de novas realidades por parte de jovens moçambicanas recém-licenciadas ou em fase de conclusão da licenciatura, com potencial de liderança e vontade de serem agentes de mudança e desenvolvimento social.

Além do estágio, o Santander participou uma bolsa para a deslocação da estudante a Portugal.



Box Braga



# Apoio ao Ensino Superior

O Santander é a empresa que mais contribui para a Educação a nível mundial. Ao longo de vinte anos, construiu uma rede única de Universidades em todo o mundo, através da qual apoia estudantes, investigadores e empreendedores.

## Três linhas principais de ação na iniciativa do Santander Universidades

- 1 Educação**  
O Santander criou o maior programa de bolsas de estudo do mundo financiado por uma empresa privada, uma vez que acreditamos que a educação e o progresso andam de mãos dadas.
- 2 Empreendedorismo**  
O Santander X pretende tornar-se o maior ecossistema do mundo para o empreendedorismo universitário, ligando os empreendedores com os 3 tipos de recursos mais valiosos para eles: talento, clientes e financiamento e ajudando-os a passar de uma ideia para uma empresa, para que possam chegar ao mercado e, finalmente, impactar a sociedade empresarial e os empreendedores.
- 3 Empregabilidade**  
A Universia é uma plataforma digital de serviços não financeiros para o ecossistema universitário. Oferecemos serviços de orientação e emprego, com o objetivo de nos transformarmos na referência ibero-americana de gestão do talento jovem.

**6,1 M€**

Investidos nas Universidades portuguesas em 2018.

**52**

Protocolos com Universidades e outras instituições do Ensino Superior em Portugal.

**1.100**

Bolsas e prémios atribuídos.

### Mapa de distribuição dos protocolos



## IV Encontro Internacional de Reitores *Universia* Salamanca 2018



Em maio de 2018, o *Universia* reuniu em Salamanca 700 reitores e representantes acadêmicos (37 dos quais portugueses) de 600 Universidades, num total de 1.200 pessoas. Estiveram representados 26 países. Juntos, e guiados por 80 oradores de 16 nacionalidades diferentes, refletiram sobre a Universidade do século XXI, num encontro que contou ainda com a presença dos chefes de Estado de Portugal e Espanha. Este evento, no qual se assinalaram também os 800 anos da Universidade de Salamanca, culminou com a assinatura da Declaração de Salamanca, um compromisso assumido por todos os presentes para apoiar a modernização do Ensino Superior.

As Universidades comprometem-se a apostar em métodos educativos e processos inovadores:

- Na criação de mais diplomas em áreas de ponta e a dar maior ênfase à Educação Humanística e às competências transversais;
- Na criação de ofertas formativas híbridas e formação ao longo da vida, com novos modelos de certificação em plataformas globais e numa maior colaboração com empresas de diferentes sectores.

Este compromisso servirá também de inspiração para a atuação do *Universia* nos próximos anos, promovendo a colaboração das instituições neste sentido.



Inauguração do Campus da NOVA SBE

### **Inauguração do Campus da NOVA SBE e do Money Club**

O Banco é parceiro-fundador do campus da NOVA SBE, cujos trabalhos de construção ficaram concluídos em setembro de 2018. Este campus conta com uma infraestrutura privilegiada de Ensino, investigação e convívio universitário, com mais de 10.000 m<sup>2</sup> – o *Santander Hall*. A ala tem, além de 20 salas de aula e 10 anfiteatros, gabinetes dedicados e áreas de estudo comuns para professores e investigadores, de modo a que todos tirem o máximo partido da sua experiência académica.

Este *campus* está concebido para que os estudantes tenham todas as comodidades. Além das salas de aula, existe ainda um espaço de restauração, um ginásio, uma clínica, um supermercado, muitas esplanadas e, obviamente, uma nova agência do Banco Santander.

Esta nova agência baseia-se num conceito inovador, designado *Money Club*, que tem como principal objetivo criar um espaço de partilha entre os estudantes e o Banco Santander, não deixando de oferecer todas as comodidades e funcionalidades de um balcão.

### **Reforço do convénio com a Universidade dos Açores (UAc)**

O convénio assinado, em vigor entre 2018 e 2021, prevê o apoio do Santander Universities à Universidade dos Açores (UAc) na realização de diversos projetos e atividades, com vista ao seu desenvolvimento, assim como ao reforço do prestígio e da excelência do Ensino e Investigação.

A atribuição de Bolsas de Mobilidade e de Apoio Social são algumas das prioridades do programa. Serão também atribuídas bolsas de empreendedorismo e inovação a dois estudantes para que estes possam participar na *European Innovation Academy*.

Entre as várias iniciativas, consta ainda a criação de um Prémio de Voluntariado Local, a construção de uma rede de antigos alunos (*Alumni*) da Universidade e a atribuição de 15 bolsas internacionais para um Curso de Verão sobre Riscos Geológicos.

Para além de tudo isto, a UAc irá beneficiar da participação em programas transversais, acessíveis exclusivamente às instituições da rede global Santander Universities e de um cartão inteligente, que responde às necessidades dos diversos membros da instituição de Ensino Superior.

### **Convénio com a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra**

O Banco assinou um protocolo de colaboração com a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESENFC) até 2022, que prevê o reforço da mobilidade universitária e a criação de um fundo de apoio social, que permite ajudar alunos com dificuldades económicas.

A parceria entre o Santander e a ESENFC prevê a promoção de iniciativas de inserção no mercado de trabalho. Neste âmbito, o protocolo irá facultar o acesso ao Programa de Bolsas de Estágio Santander Universities, como forma de contribuir para a aproximação da Escola ao tecido empresarial, com o objetivo de facilitar a entrada dos seus estudantes no mercado de trabalho e continuar a potenciar a taxa de empregabilidade da ESENFC. O protocolo permitirá também desenvolver a investigação e a sua aplicação comercial, fomentando a inovação e o empreendedorismo.

Outra das vertentes do protocolo prende-se com a adesão ao Cartão Universitário Inteligente, um documento de identidade que agiliza os procedimentos da comunidade académica, reduz custos e aumenta a segurança de pessoas e património da Universidade. Desenvolvido pelo Santander, este cartão pode servir como meio de controlo de acesso a recintos do *campus* e a computadores, permite a gestão de empréstimos de livros nas bibliotecas, a obtenção de descontos no comércio aderente e serve de porta-moedas eletrónico, permitindo pagamentos dentro das Universidades e nos transportes. O cartão pode ser gerido através de uma *app* para telemóvel.



## Prémios

### Prémio Universidade de Coimbra 2018

O Prémio Universidade de Coimbra distingue anualmente uma personalidade de nacionalidade portuguesa que se tenha destacado por uma intervenção particularmente relevante e inovadora nas áreas da cultura ou da ciência.

O historiador, musicólogo e professor Rui Vieira Nery foi o grande vencedor da edição de 2018 do Prémio Universidade de Coimbra, uma das mais relevantes distinções nas áreas da ciência e da cultura, tendo recebido um prémio no valor de 25.000 €.

### Prémio Científico Mário Quartín Graça

O Prémio Científico Mário Quartín Graça resulta de uma parceria entre a Casa da América Latina e o Santander. Este Prémio pretende estimular a formação de estudantes latino-americanos e portugueses em temas de interesse mútuo para Portugal e a América Latina e evidencia o apoio do Santander ao Ensino Superior. Fernando M. Martins, Manaira Aires Athayde e Gil Correia foram os grandes vencedores da 9.ª edição deste Prémio, nas categorias de Ciências Económicas e Empresariais, Ciências Sociais e Humanas e Tecnologias e Ciências Naturais, respetivamente.

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

A 9.ª Edição do Prémio Científico Mário Quartín Graça recebeu 119 candidaturas provenientes de vários países, nomeadamente, Portugal, Argentina, Brasil, Colômbia, Cuba, Equador, Honduras, México e Peru, o que constitui um número recorde.



## Prémio de Voluntariado Universitário



Com o objetivo de incentivar a prática de voluntariado e de reconhecer o mérito dos universitários envolvidos nestes projetos, o Santander Universidades lançou, em 2016, o Prémio de Voluntariado Universitário (PVU).

A 3.ª edição deste prémio atraiu um número recorde de 57 candidaturas, de 16 distritos do País – o maior número de candidatos e distritos, desde o início desta iniciativa em 2016 – que mobilizam 2.228 voluntários em causas das mais diversas áreas, com impacto em mais de 36 mil beneficiários. Os 10 projetos finalistas abrangem distritos como Braga, Lisboa, Portalegre, Porto e Vila Real, em âmbitos de atuação tais como o apoio a idosos em situação de risco, crianças e jovens, famílias carenciadas, mulheres refugiadas, instituições do terceiro setor e à população em geral.

Os vencedores do Prémio Santander Voluntariado Universitário 2018 são:

- **Amal Soap** – Projeto promovido pela Universidade NOVA de Lisboa, cujo objetivo é desenvolver um negócio social (produção de sabonetes), com o intuito de integrar, capacitar e fomentar a estabilidade financeira de mulheres sírias, recém-chegadas a Portugal.
- **8 Hours Overtime for a Good Cause (8-i)** – Projeto promovido pelo Instituto Politécnico de Portalegre, cujo objetivo é apoiar as necessidades de comunicação das entidades sociais através do voluntariado de competências (design e comunicação), durante um evento pré-organizado para o efeito, com a duração de 8 horas de trabalho intensivo.
- **O Meu Lugar no Mundo** – Projeto da Associação O Meu Lugar no Mundo, numa parceria entre a Faculdade de Economia da Universidade do Porto e a CASO Solidária, da Universidade Católica, que visa apoiar o estudo de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade económico-social da freguesia do Bonfim, de forma a contribuir para o aumento da taxa de aprovação dos estudantes, redução do número de disciplinas com negativa e aumento da média do aluno.

O projeto NASA – Núcleo da Ação Social da Associação de Estudantes da Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto venceu na categoria de Comunicação.

Foram ainda distinguidas com o **Prémio IES + Voluntária** as Universidades do Porto e de Trás-os-Montes e Alto Douro, com 17 e 5 projetos de voluntariado apresentados a concurso, respetivamente.

Além dos prémios monetários, os projetos vencedores recebem mentoria de apoio à implementação dos seus projetos, por parte de um diretor sénior do Banco, durante um período máximo de um ano. Será ainda promovida a divulgação dos projetos premiados.



Prémio de Investigação Colaborativa Santander/Universidade NOVA de Lisboa

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

O Prémio de Investigação Colaborativa Santander/Universidade NOVA de Lisboa, no valor de 25.000 €, visa distinguir anualmente projetos de investigação a desenvolver por investigadores juniores da NOVA e que envolvam, pelo menos, duas das unidades orgânicas da Universidade. Em 2018, o Prémio foi atribuído ao projeto “Stress-induced neuroinflammation: mechanisms and implications for decision-making and performance”, da autoria de Raffaella Gozzelino, da NOVA Medical School – Faculdade de Ciências Médicas, em colaboração com a investigadora Ana Margarida Grenho Ferreira, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH-NOVA) e com o investigador Pedro Neves, da NOVA School of Business and Economics (NOVA SBE).

O projeto vencedor investiga a forma como os processos neurológicos podem explicar a tomada de decisão das pessoas, nomeadamente em situações de stress, estudando-se também a influência da presença do ferro nesse processo.

### Prémio Primus Inter Pares (PPIP)

Em 2018, decorreu a 15.ª edição do PPIP, programa que pretende valorizar o talento em Portugal e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de profissionalismo e de excelência na gestão de empresas. Este Prémio resulta de uma parceria entre o Banco Santander e o Jornal Expresso, que tem como objetivo identificar os futuros líderes do país, ao nível da gestão de empresas. Os 3 primeiros classificados terão a oportunidade de realizar um MBA numa prestigiada *business school* nacional ou internacional à sua escolha, oferecido pelo Santander.

O vencedor desta edição foi João Ramadas, licenciado em Gestão pelo ISCTE e com um mestrado da Católica. Inês Cunha, com licenciatura em Economia e mestrado em Finanças da Nova, ficou em segundo lugar, e Inês Santos, licenciada em Gestão na Católica e com mestrado em Gestão na Nova, conquistou o terceiro lugar. Nuno Fonseca, da Faculdade de Economia da Universidade do Porto, e Guilherme Coelho, da Universidade de Coimbra, com Mestrado Integrado em Engenharia Biomédica, ficaram ambos em quarto lugar.

### Prémio Jovens Investigadores

O Prémio Jovens Investigadores é uma iniciativa do Santander e da Associação Ibérica de História Militar. Trata-se de um galardão



Prémio Primus Inter Pares (PPIP)

biannual que visa distinguir um trabalho inédito assinado por um investigador com menos de 35 anos, sobre matéria de história militar ibérica dos séculos IV a XVI.

Nesta 2.ª edição, o Prémio foi atribuído a Josep Suñé Arce, licenciado e doutorado em História pela Faculdade de Geografia e História da Universidade de Barcelona, pelo trabalho “*Ĝihād, fiscalidad y sociedad en la península ibérica (711-1172): evolución de la capacidad militar andalusí frente a los reinos y condados cristianos*”. Este projeto tem como objetivo principal a análise das causas que explicam o retrocesso territorial e a inferioridade militar do al-Andalus face aos reinos e condados cristãos do Norte peninsular.

### Bolsas de Mobilidade Internacional

Ao longo de 2018, o Banco Santander disponibilizou, através do Santander Universidades, 211 bolsas de mobilidade para estudantes, professores e investigadores de Portugal em países ibero-americanos, num investimento superior a meio milhão de euros.

A iniciativa visa fomentar o intercâmbio de alunos, docentes e investigadores entre Universidades dos dois continentes. De Portugal, mais de 1.700 estudantes já tiveram a oportunidade de ter uma experiência do outro lado do Atlântico ao abrigo deste programa.

Em Portugal, os alunos de licenciatura e mestrado podem candidatar-se ao Programa de Bolsas Ibero-Americanas e efetuar um intercâmbio de 6 meses numa Universidade participante. Os professores e investigadores podem usufruir do Programa de Bolsas Santander Investigação, acedendo a estadias de 2 meses – ou, se forem alunos de doutoramento, a bolsas de 4 meses. As bolsas atribuídas aos estudantes têm o valor individual de 2.300 euros, enquanto as bolsas destinadas a professores são de 5.000 euros.

### Programa de Bolsas de Estágio nas PMEs

O Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades é uma iniciativa através da qual são disponibilizadas mais de 1.000 bolsas de estágio para alunos de Instituições de Ensino Superior Portuguesas. Em 2018, foram atribuídas 213 bolsas a alunos finalistas e recém-licenciados, com duração de 3 meses em PMEs de alto potencial.

## Empreendedorismo e Criação de Emprego

### European Innovation Academy

O maior programa de aceleração em inovação digital voltou a decorrer em Portugal, em Cascais, entre 15 de julho e 3 de agosto de 2018, com o apoio do Santander Universidades.

Esta foi a 2ª edição do *European Innovation Academy* (EIA) em Portugal, um programa dedicado a jovens universitários empreendedores de todo o mundo, que veem nesta iniciativa a possibilidade de dar corpo às suas ideias e colocar em prática os seus projetos juntamente com 90 formadores e mentores que serão, posteriormente, apresentados a empresas de capital de risco.

Nesta 2ª edição, participaram 600 estudantes (mais 300 que em 2017), de 123 universidades e 44 nacionalidades diferentes. De Portugal, estiveram presentes mais de 100 participantes de 26 Universidades e Institutos Politécnicos.

### Plataforma Santander X

Com uma estratégia marcadamente ligada ao Ensino Superior e ao empreendedorismo, o Banco criou uma plataforma digital inovadora, o *Santander X*, que é uma iniciativa que nasceu com o intuito de se converter no maior ecossistema de empreendedorismo universitário do Mundo.

O *Santander X* disponibiliza uma rede em que as Universidades e os empreendedores de todo o mundo podem colaborar, partilhar ideias e conhecimentos, mas também atrair investimentos. Esta plataforma permite às Universidades difundir as suas melhores práticas, monitorizar os seus programas de empreendedorismo e ir medindo o seu impacto.

### Explorer Space – Women Explorer Awards

Lançado em janeiro de 2018, o Programa Explorer tem como objetivo potenciar o talento jovem, o espírito empreendedor e o desenvolvimento de projetos inovadores num ambiente digital, aberto e colaborativo. No âmbito deste projeto, 15 empreendedores tiveram acesso a formação, tutoria e atividades de *networking* durante 5 meses.

O projeto *Toal Ecobebidas*, das estudantes Rita Santos e Daniela Costa, foi escolhido como a melhor ideia do *Explorer Space* da Universidade de Coimbra. O *Toal Ecobebidas* utiliza o soro de leite que sobra da manufatura do queijo para a produção de ecobebidas, que diferem no carácter mais proteico ou mais energético, sendo adaptadas a celíacos, intolerantes à lactose, vegetarianos e flexitarianos.

Além deste prémio, as promotoras também foram eleitas finalistas para o prémio *Woman Explorer Award*.

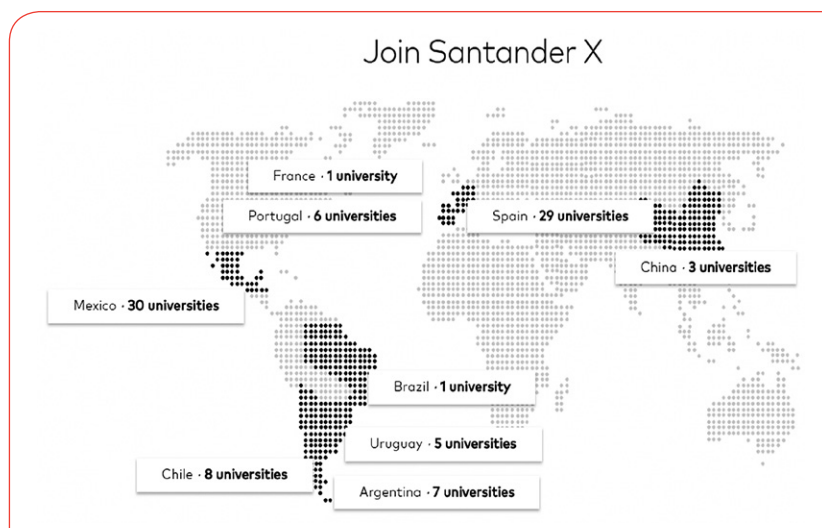


European Innovation Academy

Com esta vitória, a promotora do projeto, Rita Santos, ganhou uma viagem a Silicon Valley, para onde foi com os outros 52 melhores jovens empreendedores da IX Edição do Programa Explorer, impulsionado pelo Banco Santander através do Santander Universidades, com a coordenação do *Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE)*.

Em Silicon Valley, os empreendedores tiveram acesso a masterclasses em Universidades como Stanford ou Berkeley, contacto com investidores e visitas a empresas tecnológicas como Google, Facebook, LinkedIn ou Airbnb.

No regresso, os 53 jovens – um por cada *Explorer Space* que o programa possui em Espanha, Argentina e Portugal – foram até Boadilla del Monte, sede do Grupo Santander, onde um júri integrado por representantes do Banco Santander, CISE e entidades colaboradoras, selecionou os vencedores internacionais do Programa. Os três melhores empreendedores receberam uma dotação financeira para que pudessem acelerar os seus projetos.





## Encontro de Investigação Jovem com o apoio do Santander Universidades

Mais de 850 jovens investigadores, alunos de licenciatura e mestrado, participaram na 11.ª edição dos Encontros de Investigação Jovem da Universidade do Porto (IJUP), apoiada pelo Santander Universidades.

No total, foram 415 trabalhos de investigação, previamente avaliados e selecionados por uma comissão científica, composta por professores e investigadores das catorze faculdades da Universidade do Porto e dos centros de investigação.

As Ciências da Saúde, Ciências Biológicas, Química, Engenharia e Ciências do Desporto foram as cinco áreas mais estudadas e investigadas na edição do IJUP 2018, que decorreu entre os dias 7 e 9 de fevereiro de 2018, no Centro de Investigação Médica da Faculdade de Medicina da U. Porto.

## 'O Futuro é Agora' e conta com o apoio do Santander

Realizou-se pela segunda vez o Dia do Santander no Instituto Superior Técnico (IST). Sob o tema "O Futuro é Agora", esta iniciativa teve como objetivo dar a conhecer as iniciativas apoiadas pelo Santander Universidades para a capacitação dos graduados do IST e preparação dos novos quadros docentes.

O Santander Universidades tem vindo a apoiar várias iniciativas e projetos de empreendedorismo e inovação no IST, entre os quais o *Start up funds@ Técnico* e o *Babson Build Program* – que levaram estudantes ao *Babson College de Massachusetts*, nos Estados Unidos –, passando pelo *European Innovation Academy*, que se realizou este ano pela segunda vez em Portugal.

A apresentação do *E.Awards@Técnico – 2018 Edition* e a entrega dos *Técnico Business Cards* precederam a entrega dos Prémios *Santander CA2ECTécnico 2018/19* e dos *Prémios Technov Santander 2018*, assistindo-se às apresentações de cada um dos núcleos de estudantes responsáveis pelos projetos vencedores.

Entre os projetos vencedores, conta-se o "Projeto de Sustentabilidade Energética Móvel", criado com o objetivo de projetar e construir veículos elétricos altamente eficientes, mas também o "Técnico Solar boat", um projeto universitário de alunos de vários cursos do IST que trabalham em conjunto no desenvolvimento e construção de um barco movido a energia solar, com o objetivo final de participar em competições internacionais.

Foi também premiado o "HackerSchool: Maker Challenge", que tem as suas atividades centradas num programa de *workshops* e *open-days*, que ambicionam desenvolver e disseminar a paixão pela tecnologia. Os membros encontram-se regularmente para explorar as suas ideias num ambiente multidisciplinar, de *learn-by-doing* e de aprendizagem entre pares, inspirado nos valores da cultura 'hacker'.

## Programas internacionais de liderança para mulheres gestoras



O Santander Universidades apoiou a edição de 2018 dos programas de liderança W30 e W50 para mulheres gestoras, empreendedoras e também ligadas ao Ensino Superior, organizados pela *Anderson School of Management* na Universidade da Califórnia, Los Angeles (UCLA).

O Programa W30 foi concebido para mulheres que estão atualmente a exercer cargos de gestão em Instituições de Ensino Superior e que pretendam continuar a progredir neste domínio específico. O apoio do Santander Universidades inclui o valor da propina, o material de apoio e o alojamento. Já o Programa Santander W50 foi criado para mulheres gestoras com uma vasta experiência profissional, numa carreira marcada por resultados concretos.

### Site Bolsas Santander

A digitalização, quer de processos, quer de ferramentas e serviços, tem sido uma das prioridades para o Santander nos últimos anos. Nesse sentido, o Santander disponibilizou no final de 2018, o site de Bolsas Santander ([www.bolsas-santander.com](http://www.bolsas-santander.com)), totalmente renovado e com novas funcionalidades. Uma plataforma digital na qual as instituições de Ensino Superior podem divulgar a sua oferta de bolsas e prémios de mérito, de forma totalmente gratuita. Ao publicar as suas ofertas neste espaço, as Universidades garantem uma amplificação da visibilidade das mesmas, aumentando assim a possibilidade de candidaturas por parte de estudantes – alunos de mestrado ou de doutoramento – investigadores e professores de todo o mundo. O Banco espera que mais de metade das Bolsas Santander em Portugal sejam geridas pela plataforma a partir deste ano.

### Jogos Europeus Universitários (EUG)

O Santander Universidades foi mecenas dos Jogos Europeus Universitários Coimbra 2018 (EUG Coimbra 2018), o maior evento multidesportivo alguma vez realizado em Portugal, que contou com a presença de 4.000 atletas, de 40 países distintos, de 350 universidades e o apoio de 1.000 voluntários.

Os EUG Coimbra 2018 terão 13 modalidades (masculinas e femininas) em competição, algo que nunca aconteceu noutra competição multidesportiva em Portugal: Andebol, Badminton, Basquetebol, Basquetebol 3X3, Canoagem Sprint, Futebol, Futsal, Judo, Remo, Rãguebi Sevens, Ténis, Ténis de Mesa e Voleibol.

A organização dos Jogos implica um investimento de cerca de quatro milhões de euros na renovação das infraestruturas desportivas, particularmente nos equipamentos desportivos do Estádio Universitário da cidade.

# uni>ersia

O Portal Universia é uma plataforma de serviços não financeiros para estudantes e Universidades, que tem por missão contribuir para o seu progresso.

Em 2017, foi anunciada uma nova estratégia, centrada em quatro grandes áreas de atuação.

Em 2018, procedeu-se a uma revisão da atividade do Universia para garantir um alinhamento completo com os quatro pilares estratégicos.

- 1 ▶ Institucional**  
Fomentar a colaboração em rede entre Universidades. Além de encontros de Reitores, Conselhos de Administração, o Universia promove também projetos como o *MetaRed* e a *RedIB*.
- 2 ▶ Orientação Académica**  
Ajudar as Universidades a valorizar a sua oferta académica e os universitários a elegerem cursos, tanto de graduação como de pós-graduação e formação ao longo da vida.
- 3 ▶ Emprego**  
Potenciar os serviços de emprego e empregabilidade das Universidades e ajudar os alunos a encontrar oportunidades de estágio e de emprego.
- 4 ▶ Transformação Digital das Universidades**  
Acompanhar as Universidades nos seus processos de transformação digital, criando redes de colaboração e apresentando soluções inovadoras.

## REDIB

A Rede Ibero-americana de Inovação e Conhecimento Científico é uma plataforma agregadora de conteúdos científicos. Tem três objetivos:

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

Portugal faz-se representar com 28 publicações académicas.

## Orientação Académica

O Universia pretende ser o portal líder em orientação académica, ajudando os futuros estudantes a responder a perguntas como «O que quero estudar?» e «Onde quero estudar?». Em 2018, iniciou-se um processo de modernização do Portal, revendo objetivos, linha editorial, experiência do utilizador e correspondente tecnologia, com a finalidade de melhorar a qualidade do tráfego *online*. Em 2018, este chegou aos 13 milhões de utilizadores únicos mensais e reduziu-se igualmente em mais de 30% a taxa de rejeição. Em Portugal, reforçou-se a divulgação da informação relacionada com as Universidades portuguesas.

Ao longo de 2018, o Universia voltou a apoiar os universitários no acesso a atividades culturais, como concertos, espetáculos de teatro ou sessões de cinema através de 30 passatempos, promovidos ao longo do ano nas redes sociais. Para oferecer mais de mil entradas, o Universia contou com o apoio de 8 parceiros.

## Emprego

O Universia construiu a maior rede de emprego universitária, tendo atingido, em outubro de 2018, 18 milhões de CV's acumulados, 5 milhões de candidaturas, 1.764 Portais de Emprego em 1.339 Instituições Educativas. Em Portugal, contamos com 200 mil CV's acumulados, 40 mil candidaturas, 2 mil empresas registadas e 21 Instituições Educativas parceiras.

Em março de 2018, o Universia adquiriu 100% das ações das filiais do *Trabajando.com* (Argentina, Brasil, Colômbia, Espanha, México, Peru e Portugal). Em setembro, ficou finalizada a integração tecnológica dos portais. Em colaboração com as Universidades, está agora a ser preparado um novo modelo de Portal de Emprego, que será lançado em 2019.

## Transformação Digital da Universidade

### UNICOM – Plataforma móvel Universia:

Ao longo de 2018, a Universia continuou o seu apoio à digitalização das Universidades parceiras, através da consolidação do projeto das *apps* nos campus universitários portugueses e apoiando a implementação de um piloto de uma funcionalidade de pagamentos através do telemóvel na Nova SBE.

O UniCom tem atualmente cerca de 63 mil utilizadores ativos em 11 *apps* universitárias (Universidade Católica, NOVA SBE, Universidade de Évora, Universidade Lusíada, Universidade de Aveiro, Instituto Politécnico do Porto, Universidade de Coimbra, Universidade do Porto, Instituto Politécnico de Coimbra, Universidade da Beira Interior e Instituto Politécnico de Tomar). Algumas destas Instituições contaram com o apoio do Santander Universidades para a sua implementação.



# Investimento na Comunidade

Promovemos o crescimento inclusivo e sustentável através de iniciativas e programas que melhoram o acesso à Educação, empreendedorismo social, empregabilidade e bem-estar social nas Comunidades onde estamos presentes.

## Bem-estar social

Em 2018, o Banco apoiou direta e indiretamente 330 associações, com projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, com um impacto direto em 23.981 pessoas.

### Proteção de menores

O Santander voltou a colaborar em 2018 com a Associação **Terra dos Sonhos**, dando continuidade à realização de quatro sonhos e proporcionando a cerca de 80 crianças de várias IPSS uma ida ao **FootLab**. Estas crianças tiveram a oportunidade de testar a sua técnica, velocidade, potência e precisão no primeiro espaço de avaliação desportiva de futebol do mundo disponível para o grande público.

O Banco renovou também o seu apoio à **Associação Novo Futuro**, que tem como tarefa providenciar nos seus lares os cuidados físicos, emocionais e sociais a 73 crianças e jovens privados de um meio familiar seguro. Apoiámos também a organização do **Rastrillo**, a Feira de Natal solidária que esta IPSS organiza anualmente.

Há 25 anos que o Santander é membro fundador da **Fundação CEBI**, cujo objetivo é apoiar crianças, jovens, idosos e famílias desfavorecidas. Na sua atividade, destaca-se a promoção da educação, e adicionalmente, a CEBI acolhe permanentemente 39 crianças em risco, vítimas de abandono e maus tratos. Em 2018, o Santander também patrocinou a Caminhada Solidária CEBI, com o objetivo de angariar donativos para a Casa de Acolhimento da CEBI.

Em 2018, o Banco renovou o seu apoio ao **Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto**, situado nos bairros sociais do Monte da Caparica e Pragal e que tem como missão apoiar 90 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade, bem como as respetivas famílias.

O Santander voltou a participar no **Projeto Escolas**, tendo atribuído bolsas de mérito académico aos melhores alunos das escolas das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Também no âmbito da educação infantil, o Banco

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

O programa **Orquestra Geração**, centrado no desenvolvimento social através da música, contou também em 2018 com o apoio do Santander. Este programa pretende contribuir, através da criação de orquestras em escolas do 1.º, 2.º e 3.º ciclos, para um crescimento mais harmonioso das crianças, alargando as suas perspetivas de vida e promovendo uma maior mobilidade social. Este projeto foi criado em 2007, sob a orientação pedagógica da Escola de Música do Conservatório Nacional e foi implementado em 17 agrupamentos escolares na área metropolitana de Lisboa e em três escolas de Coimbra. O Banco Santander apoia a Orquestra Intermunicipal Geração do Atlântico (OIGDA), que integra alunos dos concelhos de Oeiras, Sintra e Sesimbra.

O Santander apoia o Instituto de **Apoio à Criança (IAC)**, uma instituição particular, sem fins lucrativos que, desde 1983, apoia crianças em

**7,8 M€**

Investidos em  
Responsabilidade Social  
Corporativa em 2018

**330**

Associações e IPSS apoiadas

**23.981**

Pessoas impactadas  
diretamente com estes apoios



Orquestra Geração

risco, promovendo e defendendo os seus direitos e preparando-as para a vida adulta com maior capacidade de integração na sociedade. Em 2018, o Santander associou-se às comemorações do 35.º aniversário do IAC, sendo patrocinador do Concerto Solidário organizado para assinalar esta data.

O Santander apoiou em 2018 a **Casa de São Nicolau**, uma instituição que possui diferentes valências. O Banco apoiou a Residência de São Nicolau, que acolhe gratuitamente 16 estudantes provenientes de todo o espaço lusófono, oferecendo estadia, alimentação, apoio ao estudo e acompanhamento.

Um grupo de Colaboradores do Departamento de Produtos e Serviços Empresas organizou, com o apoio da área de Banca Responsável, uma iniciativa solidária para apoiar o **Banco do Bebê**, através da doação de roupas, fraldas e produtos de higiene. O Banco do Bebê oferece apoio a famílias carenciadas com bebés e crianças desde que nascem até aos 6 anos.

### Cuidado a Idosos

O Santander apoia os seguintes programas que combatem o isolamento dos idosos e incentivam um modelo de envelhecimento ativo:

A **AMPMV – Associação Mais Proximidade Melhor Vida**, é uma associação que combate a solidão e o isolamento da população idosa residente na zona da Baixa de Lisboa e Mouraria, complementando este apoio através da sensibilização para o respeito e valorização das pessoas mais velhas e para a sua plena integração na sociedade. Esta resposta social de carácter gratuito presta apoio a cerca de 130 idosos e pretende integrar a pessoa na comunidade onde reside, contribuindo para a melhoria do seu bem-estar físico, psicológico e emocional.

A **Associação Coração Amarelo** organiza ações de voluntariado dirigido a pessoas em situação de solidão e/ou dependência, preferencialmente as pessoas mais idosas. As suas principais atividades são visitas semanais ao domicílio, fazendo companhia aos idosos e apoiando-os em diversas atividades, bem como o acompanhamento dos utentes nas vistas ao médico e em atividades sociais.

Enquanto patrocinador da Volta a Portugal em Bicicleta, o Santander entregou 22 bicicletas de fisioterapia às **Santas Casas da Misericórdia** de cada uma das localidades de partida e chegada das etapas da Volta. Este apoio insere-se num protocolo celebrado entre o Banco Santander, a **União das Misericórdias Portuguesas (UMP)** e a **Podium Events**, com a duração de 3 anos e ao abrigo do qual já haviam sido entregues 70 bicicletas estáticas às Santas Casas da Misericórdia, em 2016 e 2017.

Outros programas de apoio à população idosa e carenciada nos quais o Santander participa são a **Missão País**, que consiste em grupos de universitários voluntários de várias faculdades que se deslocam às zonas rurais para prestar apoio às populações locais e a **Missão Tomás**, em que a professores e alunos do Colégio de São Tomás apoiam a comunidade através da realização de diferentes tarefas ou do apoio a crianças e idosos.

O Santander apoia o **Recolhimento de Santa Maria Madalena**, uma IPSS que tem por objetivos assegurar ações e atividades de apoio a idosos e família, de apoio em situações de carência e de um serviço de apoio domiciliário. O seu âmbito de atuação abrange todas as freguesias do Concelho de Vila do Porto.

### Melhoria da Saúde e hábitos de vida saudáveis

O Santander promoveu, em parceria com a **Fundação Portuguesa de Cardiologia**, a realização de rastreios cardiovasculares gratuitos, no âmbito da Corrida da Mulher, em Lisboa e na inauguração do novo espaço da Delegação da Madeira. Ambas as iniciativas estavam enquadradas no Mês do Coração, que se comemora todos os anos no mês de maio.

O Banco associou-se, mais uma vez, ao concerto solidário organizado pelo **Instituto Português de Oncologia do Porto (IPO Porto)** para assinalar o Dia Nacional da Prevenção do Cancro da Mama, que se comemora a 30 de outubro. O concerto decorreu a 27 de outubro, na Casa da Música.

O Santander complementou em 2018 o apoio já realizado no ano anterior da iniciativa Login Solidário, através da qual, por cada novo login na App ou no NetBanco, o Banco atribuiu 1 € ao IPO Lisboa, até um máximo de 30.000 €. Os fundos angariados destinaram-se a apoiar o projeto de remodelação e ampliação da **Unidade de Transplante de Medula (UTM)**.

O Banco e a **Associação Nacional de Deficiências Mentais e Raras** (Associação Raríssimas), que apoia jovens e adultos portadores de patologias raras, têm um protocolo através do qual o Banco apadrinha e compartilha as despesas de saúde de dois utentes da Casa dos Marcos, ao longo de cinco anos, no âmbito do projeto “Olha Por Mim”.

O Santander apoiou o **Rotary Club** de Ponta Delgada na aquisição de uma carrinha de 4 lugares, com bagageira adaptada ao transporte de medicamentos e equipamentos clínicos para prestação de cuidados paliativos ao domicílio para a **Unidade de Saúde da Ilha de S. Miguel**, além de já ter concedido uma bolsa para apoio à mesma instituição.



## Principais áreas de apoio à Comunidade



Ensino Superior



Empreendedorismo e Criação de emprego



Ensino Básico e Secundário



Literacia financeira



Bem-estar social:

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



Meio ambiente



Cultura

Além de ter concedido um apoio direto à **Associação Portuguesa Contra a Leucemia**, o Banco Santander foi ainda patrocinador do concerto **Rock 'n 'Law**, cujo objetivo é angariar fundos para projetos de solidariedade social. A causa apoiada em 2018 foi a "Casa Porto Seguro", da Associação Portuguesa Contra a Leucemia, cujo objetivo é acolher pessoas com doenças hemato-oncológicas e respetivos familiares durante os tratamentos.

Na campanha de Natal de 2017, através da aquisição de estrelas ou pulseiras **Make a Wish**, os Colaboradores do Santander contribuíram para a concretização dos desejos de crianças com doença. Por cada compra realizada pelos Colaboradores, o Banco contribuiu com igual montante. O valor angariado permitiu a realização dos desejos de 15 crianças ao longo de 2018. Os Colaboradores do Santander participaram ainda em duas ações de voluntariado corporativo, no âmbito da Semana "Somos Santander". Nessas ações, que decorreram em Lisboa e no Porto, foi planeada a concretização de sete desejos.

O Banco apoia a **Terra dos Sonhos**, cuja missão é realizar sonhos de crianças e jovens diagnosticados com doenças crónicas e/ou em estado avançado de doença e respetivos cuidadores, bem como de crianças e jovens carenciados e idosos. O apoio do Santander consistiu em dar continuidade à realização de quatro sonhos e na divulgação de iniciativas de angariação de fundos da Terra dos Sonhos, tais como o musical "Terra dos Sonhos", no Porto.

### Apoio a Coletivos com Dificuldades Económicas e Inclusão Social

O Santander apoiou a 2.ª edição do **Prémio Inovação Social**, que tem por objetivo estimular a inovação social, enquanto motor de crescimento e empreendedorismo e visa consagrar instituições que se destaquem por ter projetos inovadores no âmbito da economia social e solidária na Região Autónoma da Madeira, os quais possam contribuir para uma adequada resposta a questões sociais mais prementes.

O projeto vencedor da edição de 2018, "Reabilitar Estimulando Aptidões através da Realidade Virtual – REARV", foi desenvolvido em parceria entre o Instituto das Irmãs Hospitalarias do Sagrado Coração de Maria e o M-ITI – *Madeira Interactive Technologies Institute*.

Este projeto destina-se a pessoas diagnosticadas com demência e permite delinear respostas que atrasam/minimizam e controlam significativamente a progressão da doença, permitindo uma intervenção terapêutica através da realidade virtual. O prémio será usado na

## Donativo Participativo Santander 2018



Em 2018, foi lançado o projeto "Quem Faz Bem – Donativo Participativo Santander", no âmbito do qual os Colaboradores propuseram e votaram nos projetos sociais que o Banco irá apoiar.

As quatro associações vencedoras na 1.ª edição foram:

- Associação Acreditar,
- Projeto Semear, da BIPP
- Delegação da Madeira do CASA – Centro de Apoio ao Sem-Abrigo
- Projeto "Café Memória", da Associação Alzheimer Portugal.

Face à qualidade dos projetos apresentados, além dos 4 prémios principais de 7.500€, foram também atribuídas 6 menções honrosas, no valor de 3.000 € cada, às seguintes associações: Pão e Paz – Associação de Solidariedade Social, Sociedade de S. Vicente de Paulo, Projeto "Café com Vida" da Vila com Vida, KAIRÓS – Cooperativa de Incubação de Iniciativas de Economia Solidária, APDP – Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal e o projeto SOS Arganil.

As 15 associações finalistas receberam um curso em Empreendedorismo Social, desenvolvido pelo IES – Instituto de Empreendedorismo Social, para duas pessoas.

aquisição do equipamento necessário, incluindo visor de cabeça e computador.

### Campanha Desperdício Zero

Desde 2014, o Santander organiza, em parceria com a Gertal (empresa que explora o refetório da sede do Banco), a Campanha "Desperdício Zero", que consiste na doação, por parte da Gertal, de 1 kg de bens alimentares por cada 100 refeições totalmente consumidas nas suas instalações.

Em 2018, o Santander entregou cerca de 300 kg de alimentos ao Banco Alimentar Contra a Fome, no âmbito desta iniciativa. Desde o início da Campanha Desperdício Zero, já foram doados mais de 1.450 kg de bens alimentares.



## Incapacidade

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

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

Em 2018, o apoio foi alargado ao Projeto de Integração Profissional no Porto. O Santander recebeu em diferentes áreas do Banco, três estagiárias que participaram no Projeto de Empregabilidade e que, neste momento, já foram contratadas pelo Banco.

O Banco foi distinguido pela **Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger (APSA)** como “Empresa Recetiva”, pois apoia os objetivos desta Associação: promover a integração social das pessoas com Síndrome de Asperger, contribuindo assim para uma sociedade integradora da diferença. O contributo do Santander consistiu na integração profissional de dois membros desta associação em diferentes áreas do Banco.

O Santander apoiou a Associação **More Moving Moments** numa iniciativa cujo objetivo é a disponibilização gratuita de cadeiras de rodas de praia para crianças com dificuldades motoras. Esta associação tem a missão de promover uma infância feliz, apoiar a vida familiar e potenciar uma integração plena e equitativa das crianças com dificuldades motoras na sociedade. O Santander associou-se a este projeto, apoiando a aquisição de duas cadeiras.

Em 2018, o Santander renovou o seu apoio à **EPIS — Empresários pela Inclusão Social** – através da atribuição de 6 “**Bolsas Jovens Especiais Banco Santander**”. Estas bolsas têm como objetivo premiar escolas com projetos de inserção profissional e/ou ocupacional de jovens com necessidades educativas especiais, em parceria com empregadores, que constituam boas práticas replicáveis por outras escolas.

Através do apoio ao **Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Porto (GAENEE. UP)**, o Santander contribui para a inclusão de estudantes com deficiência.

O Banco apoiou também em 2018 a 1.ª edição do **Curso de Formação em Literacia Digital para o Mercado de Trabalho**, coordenado pela Escola Superior de Educação de Santarém e pela Unidade



Projeto de Integração Profissional desenvolvido pela Associação Salvador

de Investigação do IP de Santarém, destinado a jovens portadores de deficiência.

O **ICF – Inclusive Community Forum** é um centro de estudos e laboratório de ideias criado recentemente na Nova School of Business and Economics, que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva para pessoas com deficiência, identificando os principais problemas de inclusão e contribuindo para a sua resolução. O Santander associou-se a esta iniciativa, tendo integrado profissionalmente cinco pessoas com deficiência e partilhado o impacto que essa experiência tem tido nas pessoas, nas equipas e no Santander enquanto empresa.



Curso de Formação em Literacia Digital para o Mercado de Trabalho

## Campanha de Natal com a Fundação LIGA

O Santander lançou junto dos seus colaboradores uma nova campanha solidária de Natal, à semelhança do que aconteceu em anos anteriores. Em 2018, o Santander apoiou a Fundação LIGA, que capacita pessoas em situação de vulnerabilidade, nomeadamente com deficiência, promovendo competências, autonomias e qualidade de vida, através da disponibilização de recursos nas áreas da (re)habilitação, formação profissional e emprego, acessibilidade e das artes, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva e plural.

Através da aquisição de blocos, bonecas e etiquetas para as prendas de Natal, realizadas pelos utentes da LIGA, os Colaboradores do Banco puderam apoiar esta Fundação. Por cada compra realizada pelos Colaboradores, o Banco contribuiu com igual montante, até ao limite máximo de 15.000 €. Graças ao contributo dos Colaboradores e ao apoio do Banco, o Santander atribuiu um donativo de 22.000€ à Fundação LIGA, que permitirá implementar um novo projeto no Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), para promoção da desinstitucionalização. A Fundação LIGA apoia 2000 utentes por ano.

Adicionalmente, 97 Colaboradores do Santander participaram num *teambuilding* solidário na Fundação LIGA, tendo ajudado a produzir as bonecas “Maria” vendidas durante a campanha de Natal.



Este Natal queremos dar oportunidades.

Ligue-se a esta causa!

## As pessoas contam

O Santander lançou uma campanha de Sustentabilidade, sob o lema "As pessoas contam", protagonizada por pessoas reais que beneficiam ou participam em ações apoiadas pelo Banco. A campanha teve como objetivo mostrar o investimento do Santander em Responsabilidade Social Corporativa, com especial foco em três áreas: bem-estar social, voluntariado e formação.

Os protagonistas desta campanha foram Bernardo Pereira, Joana Bernardo e Vanessa de Brito, pessoas reais que beneficiam ou participam em ações apoiadas pelo Banco.

Bernardo Pereira é Colaborador na Área de Tesouraria do Santander e é também um dos voluntários do programa SPOT, que decorreu, em parceria com a *Junior Achievement*, numa escola num bairro social da zona da Grande Lisboa. A *Junior Achievement* é uma organização que trabalha programas de voluntariado de educação para o empreendedorismo e na ação conjunta com o SPOT utiliza-se uma metodologia baseada na atribuição de pontos em 4 categorias – respeito pelos



colegas, respeito pelos adultos, atenção e empenho – através da qual se pretende transmitir aos alunos algumas competências importantes para o sucesso escolar.

Joana Bernardo participou no Programa de Empregabilidade da Associação Salvador, apoiado pelo Santander. O objetivo deste programa é potenciar a integração profissional de pessoas com deficiência motora, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e para um mercado de trabalho mais inclusivo. Na sequência deste projeto, o Santander recebeu três

participantes do programa, que estão em três áreas dos serviços centrais. A Joana está, neste momento, na Área de Banca Responsável.

A terceira protagonista da campanha, Vanessa de Brito, é investigadora na Universidade da Beira Interior na Covilhã. A Bolsa de incentivo ao Doutoramento Santander/Universidade da Beira Interior permitiu-lhe desenvolver o seu trabalho de investigação, focado no desenvolvimento e avaliação de novos compostos para tratamento do cancro prostático e da hiperplasia benigna da próstata.

## Voluntariado

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

### Ação de Voluntariado na Fundação LIGA

Um grupo de **97 voluntários do Banco** participou numa ação solidária na Fundação LIGA. Esta instituição capacita pessoas com deficiência, promovendo competências, autonomias e qualidade de vida, através da disponibilização de recursos nas áreas da reabilitação, formação profissional e emprego, acessibilidade e das artes, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva e plural.

Os voluntários do Santander participaram em diferentes atividades, tais como ateliers de arte, em conjunto com os utentes da Fundação, contribuindo para a produção dos materiais que a LIGA vende como forma de angariação de fundos para a sua atividade e em atividades de melhoria de alguns espaços da Fundação.

**335**

Número de colaboradores que participaram

**3.156**

Número de horas dedicadas em horário de trabalho



Ação de Voluntariado na Fundação LIGA



### Santander Legal Probono

Alinhada com a estratégia e cultura do Grupo, a Assessoria Jurídica lançou o Santander Legal Probono como um dos seus desafios estratégicos para 2018. Trata-se de um trabalho voluntário e não remunerado, realizado por um profissional de Direito em benefício da comunidade. Consiste na assessoria e defesa gratuitas a entidades sem fins lucrativos em situação de vulnerabilidade social ou que atendem pessoas ou instituições que se encontram nessa situação e a instituições sem fins lucrativos, de carácter cívico, cultural ou educativo que não têm a capacidade económica para pagar uma assessoria legal.

A atividade Probono enquadra-se na responsabilidade social corporativa do Banco e, em especial, no objetivo de criar valor a longo prazo para a Comunidade.

### Junior Achievement/Spot

O Banco estabeleceu um protocolo de colaboração com a *Junior Achievement*, uma organização mundial também presente em Portugal, que se ocupa da formação de crianças e jovens em temas de Empreendedorismo, Cidadania, Economia, Ética, Literacia Financeira, em que os “formadores” são voluntários de diversas empresas. Este projeto tem contido, de ano para ano, com a participação crescente de voluntários do Santander. No ano letivo 2017/2018, a par da *Junior Achievement*, contámos ainda com a participação de 190 colaboradores voluntários no Programa SPOT, que tem por objetivo combater o abandono e insucesso escolar de jovens entre os 6 e 21 anos de idade

### Ações de realização de desejos Make a Wish

Os Colaboradores do Santander participaram em duas ações de voluntariado corporativo, no âmbito da Semana “Somos Santander”. Nessas ações, que decorreram em Lisboa e no Porto, foi planeada a concretização de sete desejos.

### XIII Edição do GIRO – GRACE

A XIII Edição do GIRO – GRACE, a maior ação de voluntariado corporativo a nível nacional, contou com a participação de 7 Colaboradores do Banco Santander em duas iniciativas realizadas em Santo Tirso e no Monsanto. O objetivo da edição de 2018 foi promover a defesa e conservação do património cultural e ambiental.

### BIPP – Semear

12 Colaboradores do Banco Santander participaram enquanto voluntários na confeção de produtos para apoiar o projeto Semear do BIPP (Banco de Informação de Pais para Pais). O SEMEAR é um programa integrado de formação e capacitação socioprofissional de jovens adultos com necessidades especiais, no sector agrícola e atividades relacionadas. Os produtos de mercearia Semear estiveram ainda disponíveis para venda no Canto Solidário do Centro Santander.

## Cultura

O Santander apoia diferentes programas de promoção artística e cultural, como a **10.ª Edição do Festival das Artes**, uma referência a nível nacional no âmbito dos festivais de Verão e uma âncora do turismo cultural na região de Coimbra.

Pelo 2.º ano consecutivo, o Santander, juntamente com a Fundação Banco Santander, abriu ao público a sua coleção de arte através de uma amostra com o tema **“A Paisagem nas Coleções do Banco Santander”**. Esta exposição esteve aberta ao público na sede histórica do Banco, na Rua do Ouro, em Lisboa, e o valor das entradas reverteu para a Associação Mais Proximidade Melhor Vida, que combate a solidão e o isolamento da população idosa da Baixa de Lisboa.

Também no âmbito cultural, o Santander renovou o seu estatuto de **“Empresa Promotora da Língua Portuguesa”**, através do protocolo celebrado com o Camões – Instituto da Cooperação e da Língua. No âmbito deste acordo, o Banco ofereceu bolsas de estudo a estudantes estrangeiros que frequentaram cursos de língua e cultura portuguesa lecionados em Portugal.

Através de um protocolo assinado com a **Fundação Albéniz**, o Santander passou a apoiar em 2018 a frequência de alunos portugueses na **Escuela Superior de Música Reina Sofia**, um centro especializado destinado a formar músicos de excelência, com reconhecido prestígio a nível internacional.

Reconhecendo a importância do **Teatro Faialense** enquanto agente económico e enquanto promotor na dinamização cultural e social da Ilha do Faial, o Banco estabeleceu um protocolo com a empresa municipal Urbhorta, EEM, com o objetivo de apoiar a atividade deste Teatro. Este apoio integra-se num conjunto mais vasto de apoios a instituições açorianas que promovem a cultura e o desporto, reafirmando assim o Santander o seu apoio às instituições, empresas e famílias do Arquipélago dos Açores.



Junior Achievement/Spot



“A Paisagem nas Coleções do Banco Santander”

# Financiamento de projetos sustentáveis

Apoiamos o crescimento sustentável, financiando energias renováveis, projetos sustentáveis e promovendo a investigação e o desenvolvimento de novas tecnologias. A nossa abordagem é promover economias e sociedades mais equilibradas e inclusivas.

## Climate Finance

Apoiar o desenvolvimento contínuo de energias renováveis, a utilização mais eficiente da energia e, em geral, ajudar os nossos Clientes na transição para uma economia de baixo carbono é um desafio importante para o Banco. Ao mesmo tempo, a necessidade de medidas para adaptar e mitigar as alterações climáticas apresenta oportunidades de investimento significativas, que estamos prontos para aproveitar, implementando medidas contra as alterações climáticas.

## Soluções de financiamento para energias renováveis e de baixo consumo

### Crédito Energias Renováveis

O Santander é um parceiro de referência para os investidores em tecnologias de produção de energia renovável. O Crédito Energias Renováveis é um crédito pensado para quem quer investir em formas de energia alternativa, através da compra de equipamentos que, além de poderem reduzir as despesas energéticas, são amigos do ambiente.

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

### EDP Save to Compete

O Programa *Save to Compete* da EDP Comercial – Comercialização de Energia S.A. tem por finalidade a implementação de projetos de eficiência energética nas empresas, incentivando a implementação destas soluções nas empresas industriais.

O Santander é a nova entidade financeira a juntar-se ao *Save to Compete*, credenciada para apoiar financeiramente os investimentos previstos naqueles projetos.

No âmbito deste programa, a EDP identifica potenciais medidas de redução do consumo energético nas empresas aderentes e promove a sua implementação. Os projetos preveem que as poupanças de energia geradas compensem os custos financeiros decorrentes do financiamento dos mesmos.

O sucesso deste projeto tem contribuído para o aumento da competitividade da economia nacional, permitindo que as empresas possam reduzir a sua fatura energética através da diminuição do consumo, sem terem necessidade de utilizar recursos financeiros necessários ao crescimento do seu negócio.

### Soluções Auto do Santander

O Santander tem a campanha de Soluções Auto – “Carro Novo? Vá em frente!” para o segmento de Particulares e Empresas. Tratou-se de uma campanha com condições especiais de financiamento, com *spread* de 2% e bonificação de 18,5 bp's para veículos amigos do ambiente (veículos híbridos ou elétricos).

Adicionalmente, no IFFRU e na Solução Turismo, foi definida uma sublinha de apoio a projetos de melhoria da eficiência energética e sustentabilidade ambiental.



## Fundo Santander Sustentável

Em linha com o compromisso de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, o Santander lançou, no final de 2018, o Fundo Santander Sustentável. Este fundo segue uma lógica de investimento socialmente responsável (ISR) em empresas que cumprem, para além de critérios financeiros tradicionais, critérios de sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e de melhores práticas de *governance*.

Gerido pelo *Santander Asset Management (SAM)*, o Fundo Santander Sustentável segue uma política de investimento conservadora, sendo a carteira composta maioritariamente por obrigações, de taxa variável e de taxa fixa, com limite máximo de 25% do valor líquido global do fundo investido em ações. A alocação neutral da carteira do fundo é de 80% em obrigações e 20% em ações.

As emissões de obrigações e ações são maioritariamente da Zona Euro, embora se possa investir noutros ativos europeus, da OCDE e, em menor quantidade, de mercados emergentes.

Para gerir a carteira, para além dos habituais critérios financeiros, o SAM analisa o desempenho de cerca de 900 empresas de 90 países, através de um estudo de 100 indicadores de três Áreas da Sustentabilidade: Ambiental, Social e Governo Corporativo. As empresas são classificadas a nível global e setorial, sendo-lhes atribuído um *Rating* de Sustentabilidade SAM, que irá determinar a alocação da carteira



Invista  
com equilíbrio.

Fundo Santander  
Sustentável

# Avaliação de riscos ambientais e sociais

No enquadramento das nossas políticas de sustentabilidade, o Santander analisa os riscos ambientais e sociais de todas as suas operações de *project finance*.

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

- Para as operações de financiamento a projetos com um valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, ou financiamentos corporativos com destino conhecido, com valor total da operação igual ou superior a 100 milhões de dólares, nos quais a posição do Banco Santander seja igual ou superior a 50 milhões de dólares, aplica-se um questionário inicial desenhado para estabelecer o risco do projeto em matéria socio ambiental (segundo as categorias A, B e C, do maior para o menor risco, respetivamente).
- Para os projetos identificados com um maior risco (A e B), é preenchido um questionário mais exaustivo, adaptado ao setor da atividade. Do mesmo modo, sobre estes projetos é realizada uma auditoria social e ambiental (efetuada por assessores externos independentes).

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

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

O ano de 2018 foi o décimo primeiro ano de avaliação e classificação de acordo com as diretrizes dos **Princípios do Equador**.

## Projeto-piloto da UNEP FI para implementar as recomendações para bancos da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* no setor bancário

Em 2017, o Santander aderiu, juntamente com outros 27 grandes bancos, a esta iniciativa para desenvolver cenários, modelos e métricas que permitam avaliar e informar das oportunidades e riscos relacionados com as alterações climáticas. Em 2018, foram publicados dois resultados relevantes deste trabalho: o primeiro, um guia centrado no risco de transição (*Extending Our Horizons: Accessing credit risk and opportunity in a changing climate*) e o segundo, um relatório que ajuda os bancos a avaliar os riscos e oportunidades que emergem do risco físico (*Navigating a New Climate*).



## Project Finance

Durante o ano, o Santander avaliou varias operações de *Project Finance* no setor das energias renováveis, a concretizar nos próximos meses. Em histórico, foram contratadas treze operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander e todas elas obtiveram a classificação C.

Em 2018, o Santander participou também, em conjunto com o Banco Europeu de Investimento, no financiamento à construção do novo Campus da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Nova, em Carcavelos

## Políticas setoriais

O Santander dispõe de políticas setoriais específicas que reúnem os critérios para a análise do risco ambiental e social das atividades dos clientes que operam em setores sensíveis, tais como: defesa, energia, *soft commodities*, setor minero-metalúrgico ou outras que se desenvolvam neste âmbito.



# Pegada ambiental

Estamos firmemente comprometidos em contribuir para a proteção do meio ambiente, reduzindo a nossa própria pegada ambiental.

O Santander está convencido que medir, gerir e reduzir o nosso impacto ambiental é um requisito essencial, não apenas para cumprir com os requisitos legais, mas também para conquistar a confiança dos nossos *stakeholders*.

Desde 2005 que o Santander mede em Portugal a sua Pegada de Carbono, quantificando os consumos de energia, os resíduos, as emissões de gases com efeito de estufa. Desde 2011 que o Grupo Santander tem implementado diversos planos de eficiência energética e sustentabilidade para garantir que o seu impacto ambiental seja o menor possível.

A promoção de boas práticas a nível interno e externo tem sido uma preocupação na **Política de Sustentabilidade do Banco**, através da sensibilização e informação aos Colaboradores e aos diferentes *stakeholders* sobre as boas práticas a adotar em prol de um desenvolvimento sustentável.

A **Responsabilidade Ambiental** é extensível aos mais de 2.000 fornecedores do Banco e está integrada no modelo de homologação.

## Gestão dos consumos e impactos ambientais diretos

O Banco tem implementado políticas que visam a preservação e proteção do ambiente e o combate às alterações climáticas, através de:

Análise de riscos sociais e ambientais nas operações de crédito



Implementação de um plano de ecoeficiência, com controlo de consumos e emissões de GEE nas suas instalações



Promoção de energias renováveis e de eficiência energética

## Linhas Estratégicas de Atuação Ambiental

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

## Política de Alterações Climáticas

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



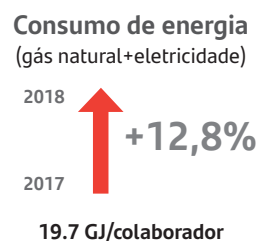
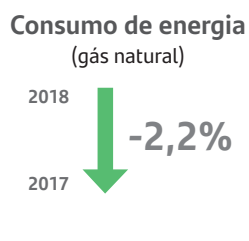
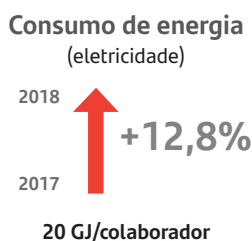
## Energia e Água

### Evolução do consumo de Energia

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
N.º de Balcões	681	652	625	579	560	642	577	562
N.º de colaboradores	5.774	5.665	5.571	5.329	5.304	6.167	5.756	6.492
Consumo Eletricidade (GJ)	138.190	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791	113.171	127.672
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	24	21	20	20	19	20	20	20
Consumo de eletricidade por área (MWh/m²)	0,14	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14	0,16	0,18
Gás natural (GJ)	299	262	252	225	237	244	267	261
Consumo Energia (GJ)	138.489	117.255	111.035	104.506	103.607	121.035	113.438	127.933
Consumo Energia por colaborador (GJ/colaborador)	24,0	20,7	19,9	19,6	19,5	19,6	19,7	19,7

### Evolução do consumo de Água

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Água (m³)	57.378	56.545	50.511	47.234	45.977	53.366	66,527	80.154
Consumo de água por colaborador (m³/colaborador)	9,94	9,98	9,07	8,86	8,67	8,65	11,56	12,34

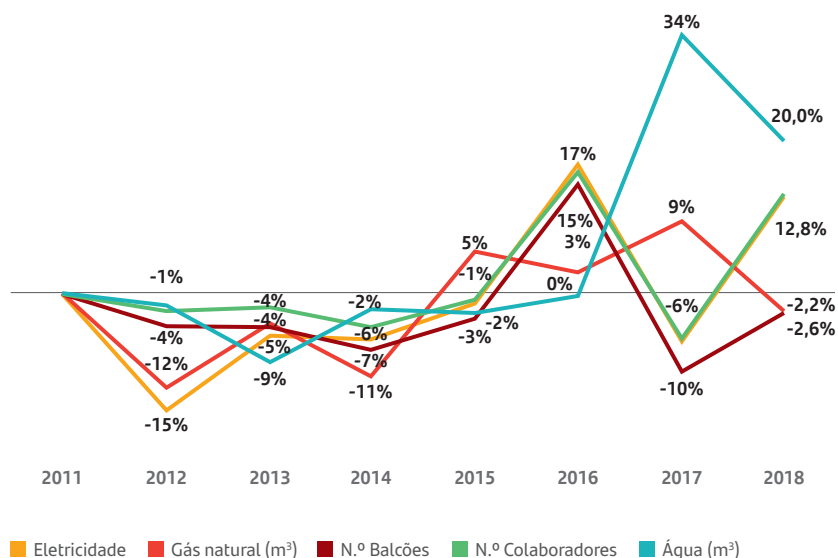


No geral, observa-se o aumento do consumo em 2018 face a 2017, essencialmente devido à integração do Banco Popular e consequente aumento de 8,5% de colaboradores

Destaca-se que o Banco tem vindo a desenvolver um **plano para reduzir os seus consumos** deste recurso, através de:

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

### Relação entre a quantidade de colaboradores e balcões e o consumo de Água, Eletricidade e Gás Natural entre 2011 e 2018





## Papel e resíduos

### Evolução do consumo de papel e reciclagem de papel, tinteiros e toners

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Papel total consumido (ton)	nd	1.452	1.350	1.107	987	1.183	1.078	925
Papel branco consumido (ton)	489	530	507	462	494	543	487	487
Papel branco consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	85	94	91	87	93	88	85	75
Papel enviado para reciclagem (%)	63	93	74	52	65	39	47	36
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	54	87	67	45	63	68	88	52
Tinteiros e toners para reciclagem	2.141	nd	5.183	3.942	4.276	2.345	3.729	3.185

#### Papel branco consumido (ton)



75 kg/Colaborador

#### Papel consumido (ton)



#### Tinteiros e toners para reciclagem

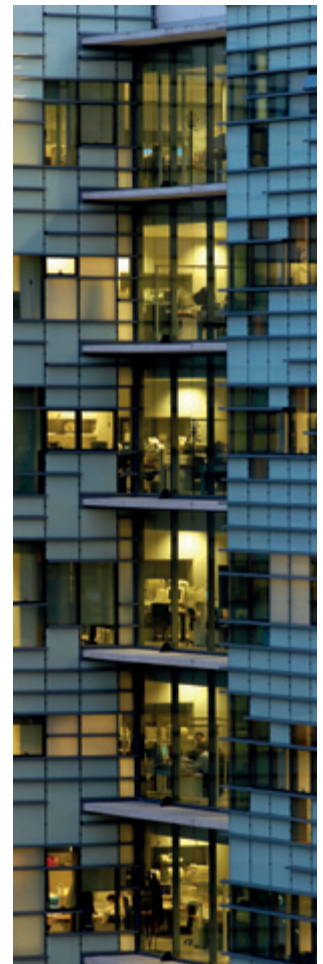
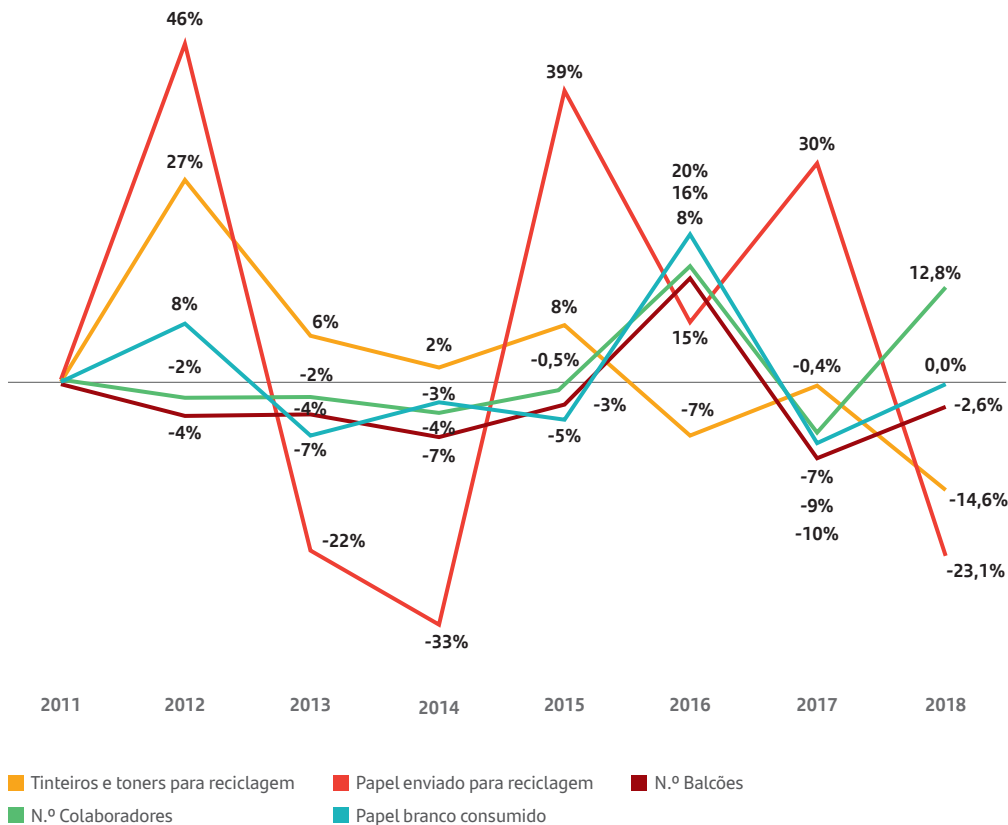


#### Papel enviado para Reciclagem (ton)



52 kg/colaborador

### Relação entre as variações anuais da quantidade de colaboradores e balcões e da utilização e esforço de reciclagem de papel e tinteiros entre 2011 e 2018



## Parque edificado mais eficiente

O Banco tem vindo a implementar, ao longo dos últimos anos, várias medidas de redução de consumos e melhoria da eficiência energética:

### Balcões:

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

### Edifícios:

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

## Sede operacional com soluções eco-friendly

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

### Iluminação

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

### Arrefecimento das áreas técnicas

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

### Climatização

A climatização das áreas de serviço e circulação foi projetada com base na produção de água quente/fria, assegurada por 3 *chillers* de potência considerável (1 480 KW de potência frigorífica).

O ar é aquecido/arrefecido em unidades de tratamento de ar e é introduzido nos espaços através de unidades de indução, instaladas nos tetos falsos. Este inovador sistema caracteriza-se pelo conforto térmico e ausência de ruído.

### Aproveitamento de águas das chuvas

As águas pluviais, após recolha e tratamento inicial, através de um filtro, são reunidas e encaminhadas para o reservatório de água reutilizável.

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

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

### Elevadores

O edifício é servido por elevadores, equipados com sistema de regeneração de energia.



## Pegada de Carbono

### Evolução emissões de GEE – Gases de efeito estufa (t CO<sub>2</sub>e)

Âmbito	Atividade	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ÂMBITO 1 Emissões diretas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	10	6	10	12	12	10	6	7
	Equipamentos a gás natural	17	14	14	13	13	14	15	15
	Frota da empresa (gasóleo)	632	753	811	814	881	868	879	1.545
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	n.d.	n.d.	241	252	797	712	778	900
	<b>Total Âmbito 1</b>	<b>658</b>	<b>773</b>	<b>1.076</b>	<b>1.092</b>	<b>1.704</b>	<b>1.603</b>	<b>1.679</b>	<b>2.466</b>
	<b>Varição anual (%)</b>	<b>-30%</b>	<b>17%</b>	<b>39%</b>	<b>1%</b>	<b>56%</b>	<b>-6%</b>	<b>5%</b>	<b>47%</b>
ÂMBITO 2 Emissões da produção de eletricidade adquirida	Eletricidade adquirida	11.532	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796	15.000	16.985
	Normalização do consumo de eletricidade <sup>1</sup>	12.618	10.683	10.116	8.836	9.775	12.179	11.321	12.600
	<b>Total Âmbito 2</b>	<b>11.532</b>	<b>10.458</b>	<b>8.748</b>	<b>10.466</b>	<b>14.697</b>	<b>16.796</b>	<b>15.000</b>	<b>16.985</b>
	<b>Varição anual (%)</b>	<b>-10%</b>	<b>-9%</b>	<b>-16%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>14%</b>	<b>-11%</b>	<b>13%</b>
	<b>Total Âmbito 1+ 2</b>	<b>12.190</b>	<b>11.231</b>	<b>9.824</b>	<b>11.558</b>	<b>16.400</b>	<b>18.399</b>	<b>16.678</b>	<b>19.452</b>
	<b>Varição anual (%)</b>	<b>-11%</b>	<b>-8%</b>	<b>-13%</b>	<b>18%</b>	<b>42%</b>	<b>12%</b>	<b>-9%</b>	<b>17%</b>
ÂMBITO 3 Emissões indiretas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da atividade desta	Viagens de avião	528	986	868	632	994	1.126	991	1.059
	Viagens de comboio	49	13	10	12	15	21	15	25
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.942	6.135	6.342	5.813	5.667	7.111	6.528	7.404
	Tratamento de águas residuais	171	173	173	186	185	215	213	242
	Ciclo de vida resíduos	-	10	8	5	7	10	11	7
	Ciclo de vida do papel	-	389	362	352	336	402	367	287
	<b>Total Âmbito 3</b>	<b>7.691</b>	<b>7.707</b>	<b>7.763</b>	<b>7.001</b>	<b>7.204</b>	<b>8.884</b>	<b>8.124</b>	<b>9.025</b>
	<b>Varição anual (%)</b>	<b>-23%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>-10%</b>	<b>3%</b>	<b>23%</b>	<b>-9%</b>	<b>11%</b>
	<b>Âmbito 1+2+3</b>	<b>19.881</b>	<b>18.938</b>	<b>17.587</b>	<b>18.559</b>	<b>23.604</b>	<b>27.283</b>	<b>24.802</b>	<b>28.476</b>
	<b>Varição anual (%)</b>	<b>-16%</b>	<b>-5%</b>	<b>-7%</b>	<b>6%</b>	<b>27%</b>	<b>16%</b>	<b>-9%</b>	<b>15%</b>

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

A Pegada de Carbono foi calculada, pelo 14º ano consecutivo, de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGEE), o que torna o Santander uma das empresas em Portugal com uma das séries históricas mais longas de cálculo de emissões diretas e indiretas de GEE. Voltou a verificar-se um **aumento das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco em cerca de 11% face ao ano anterior (2017)**.

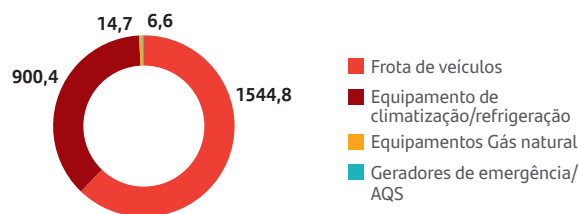
As **emissões diretas (Âmbito 1)** representam **9% das emissões**, o que corresponde, em termos absolutos, a **2.466 t de CO<sub>2</sub>e**, tendo apresentado um **aumento de 47% face ao ano anterior**, destacando-se o aumento considerável da quilometragem realizada pela Frota de Veículos (77%).

As **emissões indiretas (Âmbito 3)** atingiram um total de **9.025 t de CO<sub>2</sub>e** no ano de 2018. Verifica-se que a deslocação dos Colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que contribuiu de uma forma mais significativa para as emissões deste âmbito (cerca de 82%). O Santander realizou novamente o questionário em relação à mobilidade dos colaboradores do Banco, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 44%.

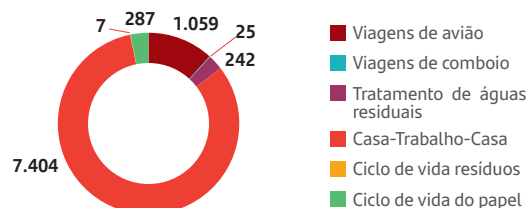
As **viagens pendulares** que os Colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são ainda, na sua grande maioria, de **automóvel (75,1%)**, sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (60,5%).

Numa perspetiva de análise de evolução, calculou-se a **Pegada de Carbono individual** (por Colaborador do Banco Santander), que se avalia face aos anos anteriores. Trata-se de uma comparação em termos relativos, tendo por base o número de Colaboradores, que permite uma comparação justa entre dois anos quando ocorrem alterações

### Distribuição das emissões de Âmbito 1 do Banco, por atividade, no ano de 2018



### Distribuição das emissões de Âmbito 3 do Banco, por atividade, no ano de 2018



organizacionais significativas de um ano para o outro que se refletem nas emissões da empresa.

Verifica-se, assim, que a pegada de carbono individual de 2018 atingiu as 4,4 t CO<sub>2</sub>e/colaborador, em linha com o valor do ano 2016.

### Compromisso com o ambiente e as alterações climáticas

Numa lógica de continuidade e coerência com a Política Global do Grupo, o plano de baixo carbono e eficiência energética, definido pelo Grupo para o triénio 2016-2018, é assumido como uma oportunidade para o Banco ir ainda mais longe na sua atuação em matéria de redução das suas emissões de GEE.

### Mobilidade dos colaboradores

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

Em 2018, nas deslocações de serviço, foram percorridos 8.308 milhares de quilómetros com a frota de veículos do Banco, realizadas 1377 de comboio e 2.356 deslocações de avião.

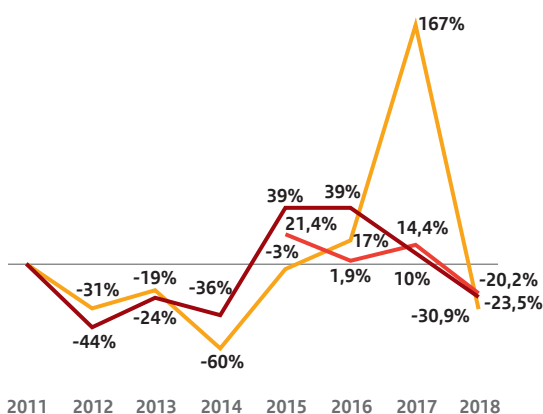
### Envolvimento de fornecedores

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

### Sensibilização dos colaboradores, clientes e sociedade

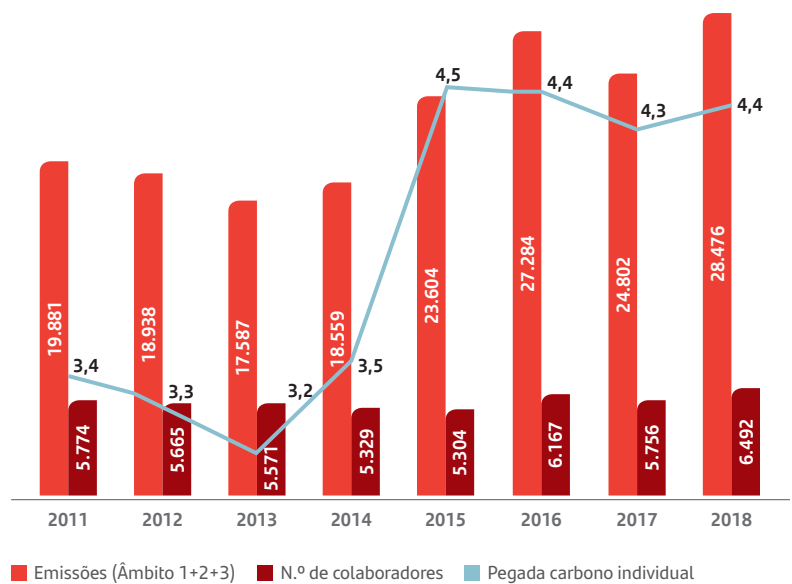
A promoção de boas práticas a nível interno e externo tem sido uma preocupação na Política de Sustentabilidade do Banco, através da sensibilização e informação aos colaboradores e aos diferentes stakeholders sobre as boas práticas a adotar, em prol de um desenvolvimento sustentável.

Relação entre as horas de telepresença e o número de viagens de avião realizadas em território português continental e viagens de avião entre Portugal continental e Madrid de 2011 até 2018



■ N.º de viagens de avião Lisboa/Porto-Madrid  
 ■ Horas de telepresença  
 ■ N.º de viagens de avião Portugal continental

Evolução das emissões globais, número de colaboradores e indicador emissões por colaborador, desde 2011 a 2018



### Santander: Plano Redução 2016-2018

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

**Objetivos do Plano 2016-2018**

- ↓ 9% Energia
- ↓ 9% Emissões
- ↓ 4% Papel

**Face a 2015, em 2018**

- +0,9% Variação do consumo de eletricidade por colaborador
- 3,1% Emissões de Âmbito 1 e 2 por colaborador
- 19,5% Consumo de papel branco por colaborador

A integração de ativos do Banif no final de 2015 e do Banco Popular no final de 2017 com o consequente alargamento de balcões, edifícios e colaboradores alterou o âmbito do plano de redução de consumos.



## Iniciativas de promoção de boas práticas ambientais

### Campanha Extratos Digitais

Na semana do Dia Mundial da Árvore (21 a 28 de março), o Santander lançou uma campanha com o objetivo de conscienciar os seus Clientes para a importância da poupança de papel e de reflorestar a zona Centro do País, afetada pelos incêndios de 2017. Por cada nova adesão aos Extratos Digitais, o Banco doou 0,50€ para a plantação de árvores na zona centro do país. Graças a mais de 5.000 novas adesões durante a Semana de Conscienciarização Ambiental, foi possível plantar 2.000 árvores de espécies autóctones na região Centro.



Além do esforço de redução dos consumos de água, energia e papel, bem como de emissões na sua sede operacional e nos balcões, o Santander tem promovido várias campanhas de sensibilização ambiental e vários eventos relacionados com a sustentabilidade ambiental junto dos seus Colaboradores e Clientes.

#### “Etapa Vida” da Volta a Portugal em Bicicleta

A “Etapa Vida”, inserida no âmbito da 80.ª Volta a Portugal Santander, promoveu uma homenagem solidária às populações atingidas pelos incêndios de 2017. A iniciativa, desenvolvida pela organização da Volta em conjunto com os seus patrocinadores e parceiros, dedicou uma etapa aos concelhos do centro do país mais afetados pelos incêndios.

Coincidindo com a terceira etapa da competição, a decorrer entre a Sertã e Oliveira do Hospital, a Etapa Vida contou com a presença do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, que fez o acompanhamento da Etapa integrado na caravana. A iniciativa incluiu a plantação de árvores pelas entidades convidadas.

#### XIII Edição do GIRO – GRACE

Colaboradores voluntários do Santander participaram na XIII Edição do GIRO – GRACE, cujo objetivo foi promover a defesa e conservação do património cultural e ambiental.

Os Colaboradores participaram na manutenção e plantação de árvores e/ou arbustos nativos no âmbito da moldura vegetal nativa que se pretende criar à volta do castro do Monte Padrão (Santo Tirso) e na limpeza e preservação dos espaços do Parque Florestal de Monsanto (Lisboa).

#### 11.ª Edição do GreenFest

O Santander apoiou a 11.ª edição do GreenFest, o maior evento dedicado à sustentabilidade do país.

O Banco tem apoiado este evento desde a sua 1.ª edição, tendo-se associado novamente este ano, com o patrocínio de um dos espaços onde decorreram as atividades: o *Generate Knowledge Forum powered by Santander*.

Na edição de 2018, o GreenFest organizou 2 eventos: uma 1.ª edição em Braga e o habitual encontro no Estoril, que reuniu cerca de 20.000 pessoas no Centro de Congressos do Estoril. O tema desta edição foi Sustentabilidade 4.0, que remete para a melhor relação entre os avanços da Tecnologia e Economia Digital e os princípios da racionalização de meios e recursos das Economias Circular, Social e da Partilha. Os 17 ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) refletem os desafios civilizacionais que enfrentamos, estando devidamente sistematizados, o que permite o estabelecimento de planos de ação concretos e sua monitorização ao nível de cada comunidade.

O Festival distingue-se pela diversidade de conteúdos, oferecendo conferências, *workshops*, debates, palestras, oficinas, concertos, exposições e atividades lúdicas e de lazer.



XIII Edição do GIRO – GRACE

# Informação Complementar

O Santander Totta publica relatórios relativos à sua atividade de Sustentabilidade desde 2004. Esta publicação pretende dar a conhecer os compromissos do Banco em matéria de Banca Responsável e Sustentabilidade, no que respeita aos pilares económico, ambiental e social. A informação apresentada na presente publicação pode ser complementada no *site* santandertotta.pt, bem como no *site* corporativo em santander.com.

## Período de reporte e âmbito

O presente relatório consolida e agrega a informação não financeira relativa às filiais da Santander Totta SGPS, onde se inclui o Banco Santander Totta e a Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros SA. O Relatório diz respeito ao ano de 2018 (1 de janeiro a 31 de dezembro) abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores. Este relatório foi verificado por PricewaterhouseCoopers & Associados – SROC, lda. firma independente que também auditou as contas anuais do Santander Totta do referido exercício.

## Global Reporting Initiative (GRI)

O Santander elaborou o Relatório de Banca Responsável de 2018 de acordo com os GRI Standards, para a opção “De Acordo – Essencial”.

## Decreto-Lei n.º 89/2017

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

## Notas Metodológicas – Emissões

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

## 1. NOTAS METODOLÓGICAS

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

### Consumo direto de energia

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

Fatores de conversão	Fonte	
PCI gasóleo	42,6 GJ/t	NIR <sup>1</sup> 1990-2016, 2018
Densidade do gasóleo	0,837 kg/l	APA
PCI do Gás Natural	0,03844 GJ/Nm <sup>3</sup>	APA

### Consumo de eletricidade

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

## Consumo de eletricidade por fonte de energia primária

Dada a falta de informação disponível no site da ERSE desde 2016, a entidade reguladora dos serviços energéticos, os fatores de emissão (FE) foram obtidos de acordo com os dados divulgados pelos próprios comercializadores. Estes valores dizem respeito ao ano 2017 para todos os comercializadores. A desagregação por fonte de energia primária também foi obtida a partir dos dados divulgados pelos próprios comercializadores, dizendo respeito a 2017 para todos os comercializadores exceto para a EEM e EDP Comercial, que apresenta valores atualizados para 2018.

Origem Energia	Endesa 2017 %	EDP Comercial 2018 %	EDA 2017 %	EEM 2018 %
Carvão	37,3	27,6	–	–
Diesel	–	0,0	63,4	51,7
Hídrica	12,6	21,2	3,7	11,6
Eólica	7,3	18,8	7,7	12,1
Geotérmica	–	0,0	24,0	–
Gás Natural	22,9	11,3	–	17
Outras Renováveis	5,7	6,4 <sup>(2)</sup>	1,2	3,5 <sup>(4)</sup>
Outras	14,2 <sup>(1)</sup>	14,7 <sup>(3)</sup>	–	4,1 <sup>(5)</sup>

Notas Tabela:

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

<sup>(2)</sup> RSU:0,3%; Cogeração renovável%: 3,9; Outras: 2,2%.

<sup>(3)</sup> RSU - 0,3%; Cogeração Fóssil - 8,3%; Nuclear - 6,1%.

<sup>(4)</sup> Fotovoltaica - 3,5%.

<sup>(5)</sup> RSU - 4,1%.

### Emissões diretas e indiretas de GEE

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

- Emissão = Consumo X Fator de emissão (FE)X
- Emissão = Viagem (km) X FEX
- Emissão Avião = Viagem (Km) X FEX \* Fator Descolagem \* RFI

A tabela seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2018.

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

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

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

Fatores de emissão		Unidade	Fonte	
FE Gasóleo	74,1	kg CO <sub>2</sub> /GJ	NIR 1990-2016, 2018	
	0,001	kg CH <sub>4</sub> /GJ		
	0,0001	kg N <sub>2</sub> O/GJ		
FE Gás natural	56,1	kg CO <sub>2</sub> /GJ	NIR 1990-2016, 2018	
	0,003	kg CH <sub>4</sub> /GJ		
	0,0006	kg N <sub>2</sub> O/GJ		
FE Eletricidade	0,480	kg CO <sub>2</sub> /kWh	Endesa, ano 2017	
	0,333	kg CO <sub>2</sub> /kWh	EDP Comercial Empresas, ano 2018	
	0,489	kg CO <sub>2</sub> /kWh	EDA, ano 2017	
	0,463	kg CO <sub>2</sub> /kWh	EEM, ano 2017	
FE Avião	<b>Voo Doméstico</b>			
	0,1729	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Emissões por passageiro CO <sub>2</sub> : PGEE WRI/WBCSD (2017) e CH <sub>4</sub> e N <sub>2</sub> O: DEFRA 2017	
	<b>Voo Curto Curso</b>			
	0,0978	kg CO <sub>2</sub> e/pkm		
<b>Voo Longo Curso</b>				
	0,1142	kg CO <sub>2</sub> e/pkm		
RFI	1,9		DEFRA/IPCC 1999	
Fator de descolagem	109%			
FE Automóvel	<b>Passageiros – Gasóleo</b>			
	0,186	kg CO <sub>2</sub> e/vkm	NIR 1990-2016, 2018	
	<b>Passageiros – Gasolina</b>			
	0,186	kg CO <sub>2</sub> e/vkm		
	<b>Passageiros – GPL</b>			
	0,172	kg CO <sub>2</sub> e/vkm		
	<b>Passageiros – elétrico</b>			
		EDP SU, ano 2017 Marca automóvel do segmento (para obter o consumo)		
	0,032	kg CO <sub>2</sub> e/vkm		
FE Motociclo elétrico	<b>Passageiros – Híbrido</b>			
	0,092	kg CO <sub>2</sub> e/vkm	Marca automóvel do segmento	
	0,024	kg CO <sub>2</sub> e/vkm	EDP SU, ano 2017 Marca do segmento (para obter o consumo)	
FE Motociclo	0,110	kg CO <sub>2</sub> e/vkm	NIR 1990-2016, 2018	
FE Autocarro Carris	0,100	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2017	
FE Autocarro STCP	1,42	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	STCP, Relatório de Sustentabilidade 2011	
FE Metro Lisboa	0,0467	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2016	
FE Metro Porto	0,037	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2017	
FE CP	0,0325	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	CP, Relatório de Sustentabilidade 2017	
FE Fertagus	0,021	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Fertagus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014	
FE Barco	0,19	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Pé/ bicicleta	0	kg CO <sub>2</sub> e/pkm	–	
Reciclagem papel	0,02176	kgCO <sub>2</sub> e/kg papel	DEFRA 2017	
Produção papel consumido	0,310	kgCO <sub>2</sub> /kg papel	Key Statistics 2017 European pulp & paper industry	
Tratamento de águas residuais	0,0144	kgCH <sub>4</sub> /p.dia	IPCC2006 / NIR 2015	
	0,000317	kgN <sub>2</sub> O/p.dia		
PAG R422D	2473	a	'IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2015 (5AR)	
PAG R407C	1624	a		
PAG R410A	1924	a		
PAG R417A	2127	a		
PAG R438A	2059	a		
PAG R134A	1300	a		
PAG CO <sub>2</sub>	1			
PAG CH <sub>4</sub>	28			
PAG N <sub>2</sub> O	265			

## 2. NOTAS GRI

## 302-1

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

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

Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Consumo de gásóleo frota automóvel	581.626	l	20.739	GJ
Consumo gásóleo dos geradores	2.515	l	90	GJ
Consumo de gásóleo total	-	-	20.828	GJ
Consumo de gás natural	6.797	m <sup>3</sup>	261	GJ

## 302-2

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

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

A desagregação por fonte de energia primária foi estipulada com base nos dados divulgados pelos próprios comercializadores de energia elétrica, relativamente ao ano 2017 (ENDESA e EDA) e 2018 (EDP Comercial Empresas e EEM)

<sup>1</sup> Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

Fonte Energia Primária	ENDESA 2017		EDP Comercial Empresas 2018		EDA 2017		EEM 2018	
	Mix Energético	GJ	Mix Energético	GJ	Mix Energético	GJ	Mix Energético	GJ
Carvão	37,3	44.672	27,6	228	0,0	-	0,0	-
Diesel	0,0	-	0,0	-	63,4	1.916	51,7	2.097
Hídrica	12,6	15.090	21,2	175	3,7	112	11,6	471
Eólica	7,3	8.743	18,8	156	7,7	233	12,1	491
Geotérmica	0,0	-	0,0	-	24,0	725	0,0	-
Gás Natural	22,9	27.426	11,3	94	0,0	-	17,0	690
Outras Renováveis	5,7	6.827	6,4 <sup>(2)</sup>	53	1,2	36	3,5 <sup>(4)</sup>	142
Outras	14,2 <sup>(1)</sup>	17.007	14,7 <sup>(3)</sup>	122	0,0	-	4,1 <sup>(5)</sup>	166
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>119.765</b>	<b>100</b>	<b>828</b>	<b>100</b>	<b>3.022</b>	<b>100</b>	<b>4.057</b>

Notas Tabela:

<sup>(1)</sup> RSU - 0,30%; Cogeração Fóssil - 8,49%; Nuclear - 5,42%. <sup>(2)</sup> RSU:0,3%; Cogeração renovável%: 3,9; Outras: 2,2%. <sup>(3)</sup> RSU - 0,3%; Cogeração Fóssil - 8,3%; Nuclear - 6,1%.

<sup>(4)</sup> Fotovoltaica - 3,5% e <sup>(5)</sup> RSU - 4,1%





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

Requisito	Resposta	
<b>MODELO EMPRESARIAL</b>		
DL 89/2017 – Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º-G do CSC) – Diretiva 2014/95/EU of – Art. 19a (1)(a)		
Modelo empresarial da empresa	RBR 2018 – Capítulo Contribuição social económica	Pág 12
	RBR 2018 – Capítulos Mensagem do Presidente do Conselho de Administração e Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	Pág 5-7
	RBR 2018 – Capítulo Princípios e Governance	Pág 16-18
	RC 2018 – Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html</a>	Pág 33-39
<b>DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO</b>		
DL 89/2017 – Artº4º (Remetido para o Artº 245.º- N.º 1 r) e N.º2 do CVM) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 20 (1)(g)		
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RBR 2018 – Capítulo Princípios e Governance – Diversidade nos órgãos de governo	Pág 17
<b>QUESTÕES AMBIENTAIS</b>		
DL 89/2017 – Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	RBR 2018 – Capítulo Governo para a Sustentabilidade – Políticas de Sustentabilidade	Pág 18
	RBR 2018 – Pegada ambiental	Pág 66-72
Resultados da aplicação das políticas	Políticas de Sustentabilidade: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/Políticas-de-Sustentabilidade">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/Políticas-de-Sustentabilidade</a>	
	Política de Alterações Climáticas e gestão ambiental: <a href="https://www.santander.com/csgs/Satellite?applD=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027221&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview">https://www.santander.com/csgs/Satellite?applD=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027221&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview</a>	
	RBR 2018 – Capítulo Pegada ambiental – plano de redução 16/18	Pág 71
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2018 – Capítulo Pegada ambiental – Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 67, 68, 70, 71
	RBR 2018 – Capítulo Avaliação de riscos ambientais e sociais – Task Force on Climate-related Financial Disclosures	Pág 65
	RBR 2018 – Capítulo Financiamento de projetos sustentáveis – Climate Finance	Pág 64
	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Riscos sociais, ambientais e reputacionais	Pág 34
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos- Riscos de alterações climáticas	Pág 34
	RBR 2018 – Capítulo Pegada ambiental – Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 67, 68, 70, 71
	RBR 2018 – Capítulo Pegada ambiental – plano de redução 16/18	Pág 71
<b>QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES</b>		
DL 89/2017 – Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	RBR 2018 – Capítulos Sólida cultura de riscos e Equipa capacitada e comprometida	Pág 22-30
	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Código de Conduta	Pág 33
	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf</a>	
	Código de Conduta na relação com os clientes: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Codigocondutarelacaoclientes_vf.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Codigocondutarelacaoclientes_vf.pdf</a>	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	Política de voluntariado corporativa: <a href="https://www.santander.com/csgs/Satellite?applD=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027135&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview">https://www.santander.com/csgs/Satellite?applD=santander.wc.CFWCSancomQP01&amp;c=DocumentoGS&amp;canal=CSCORP&amp;cid=1278711027135&amp;empr=CFWCSancomQP01&amp;leng=pt_PT&amp;pagename=Componentes%2FDocumentoGS%2FDocumentoGSPreview</a>	
	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Resultados Questionário Compromisso	Pág 8, 30
	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág 24-26, 28-29
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2018 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 79, 84-85
	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Código de Conduta	Pág 33
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Resultados Questionário Compromisso	Pág 8, 30
	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág 24-26, 28-29
	RBR 2018 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 79, 84-85

Requisito	Resposta	
<b>IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Diversidade	Pág 27
	RBR 2018 – Capítulo Princípios e Governance – Diversidade nos órgãos de governo	Pág 17
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf</a> Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág 24-26, 28-29
	RBR 2018 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 79, 84-85
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Código de Conduta	Pág 33
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2018 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág 24-26, 28-29
	RBR 2018 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 79, 84-85
<b>RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS</b>		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: <a href="https://www.santander.com/csrg/Satellite/CFWCSancomQP01/en_GB/pdf/human_rights_policy.pdf">https://www.santander.com/csrg/Satellite/CFWCSancomQP01/en_GB/pdf/human_rights_policy.pdf</a>	
	Princípios de comportamento responsável para fornecedores <a href="https://www.santander.com/csrg/Satellite/CFWCSancomQP01/en_GB/pdf/Principles_of_Responsibile_Behaviour_for_Suppliers.pdf">https://www.santander.com/csrg/Satellite/CFWCSancomQP01/en_GB/pdf/Principles_of_Responsibile_Behaviour_for_Suppliers.pdf</a>	
	Políticas de Sustentabilidade: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/Políticas-de-Sustentabilidade">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/Políticas-de-Sustentabilidade</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2018 – Capítulo Compras responsáveis	Pág 38-39
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Código de Conduta	Pág 33
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2018 – Capítulo Compras responsáveis	Pág 38-39
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO</b>		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 35
	Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores	
	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2018 – Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 81
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Código de Conduta	Pág 33
	RBR 2018 – Capítulo Cultura de riscos – Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção	Pág 35
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2018 – Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 81

# Tabela GRI para a opção "De acordo" – Essencial

## GRI 102 – Conteúdos Gerais

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
102-1	Nome da organização	Pág. 93	✓	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 12, 23, 42-49 Relatório e Contas 2018 – Capítulo Áreas de Negócio, pág 33 a 39: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html</a>	✓	
102-3	Localização da sede	Pág. 93	✓	
102-4	Localização das operações	pág. 73 e 93	✓	
102-5	Propriedade e natureza legal	pág. 73 e 93	✓	
102-6	Mercados servidos	pág. 42-49, 73, 93 Relatório e Contas 2018 – Capítulo Áreas de Negócio, pág 33 a 39: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html</a>	✓	
102-7	Dimensão da organização	pág. 12, 23	✓	
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	pág. 24	✓	6 8
102-9	Cadeia de fornecedores	pág. 38-39	✓	8, 10 e 12
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	pág. 38-39	✓	8, 10 e 12
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	pág. 33-35	✓	
102-12	Iniciativas externas	pág. 19	✓	
102-13	Membro de associações	pág. 19	✓	
<b>ESTRATÉGIA</b>				
102-14	Mensagem do Presidente	pág. 5-7	✓	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	pág. 14-15, 16-19, 33-35, 65	✓	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	pág. 4,33	✓	10 16
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	pág. 33, 35	✓	10 16
<b>GOVERNANCE</b>				
102-18	Estrutura de <i>governance</i>	pág. 16-18	✓	
102-19	Delegação de autoridade	pág. 16-18, 33-35	✓	
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 33-35	✓	
102-21	Consulta a <i>Stakeholders</i> sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 8-9	✓	
102-22	Composição do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos seus comitês	pág. 16-18, <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno_2019.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno_2019.pdf</a>	✓	
102-23	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	pág. 16	✓	
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório e Contas 2018 <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html</a>	✓	
102-25	Conflitos de interesse	Política de Conflito de interesses: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/PolitConflitInteressesDez2013.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/PolitConflitInteressesDez2013.pdf</a>	✓	
102-26	Funções do mais alto órgão de <i>governance</i> na definição de objetivos, valores e estratégia	pág. 16-18	✓	
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de <i>governance</i>	<a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf</a>	✓	
102-28	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de <i>governance</i>	Com uma periodicidade anual e sem prejuízo da avaliação por circunstâncias supervenientes, a entidade levará a cabo a avaliação anual de quem exerce cargos e funções sujeitos a avaliação.	✓	
102-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 33-35, 65	✓	
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	pág. 16-18, 33-35, 65	✓	
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 33-35, 65	✓	

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
102-32	Papel do mais alto órgão de <i>governance</i> no Relatório de Sustentabilidade	O Relatório de Sustentabilidade é elaborado pela área de Banca Responsável em coordenação com as diversas áreas do Banco e foi aprovado pelo Conselho de Administração na sessão de 09/04/2019.	✓		
102-33	Comunicação de preocupações críticas	pag. 33,35, além dos canais de denúncia referidos é possível contactar os órgãos de gestão por correios postal ou eletrónico.	✓		
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	Não fora identificadas preocupações críticas.	✓		
102-35	Políticas de remuneração	A atual normativa, nomeadamente a CRD IV – Capital Requirements Directive, obriga a ter políticas claras e definidas nos aspetos mais relevantes em matéria de retribuição. As Políticas estabelecem parâmetros mínimos globais que devem ser aplicados de forma consistente em todo o Grupo e implementados localmente. A política remuneratória do Banco Santander Totta enquadra-se nas diretrizes definidas pelo acionista de referência do Banco para todo o Grupo Santander, as quais são formuladas, com a participação de consultores externos, de acordo com as melhores práticas existentes no sector. Nos termos da Política, o Grupo Santander adota práticas remuneratórias consistentes que cumprem com os normativos aplicáveis nas jurisdições onde desenvolve a sua atividade. A retribuição é definida para promover uma cultura de elevado desempenho, na qual as pessoas são premiadas e reconhecidas pelo seu desempenho, competência e pelo impacto que têm no sucesso do grupo e/ ou das suas filiais. As práticas remuneratórias do Grupo Santander deverão sempre ser alinhadas com os interesses dos seus acionistas, colaboradores, clientes e da sociedade e, em particular, promover as boas condutas. O Grupo Santander assegura, através da Política, que as políticas de retribuição promovam e sejam coerentes com uma sólida e eficaz gestão de riscos e com a manutenção de uma base sólida de capital.	✓		
102-36	Processo para determinar a remuneração	<a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf</a>	✓		
102-37	Envolvimento de stakeholders na remuneração	ver 102-35, <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf</a>	✓		
102-38	Rácio da remuneração anual total	Informação confidencial	Não		
102-39	Aumento percentual da remuneração anual total	Informação confidencial	Não		
<b>ENVOLVIMENTO COM GRUPOS DE INTERESSE</b>					
102-40	Lista dos grupos de interesse	pág. 8 e 9	✓		
102-41	Acordos coletivos de trabalho	96,4% dos Colaboradores do Santander Totta são sindicalizados	✓	3	8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	pág. 8 e 9	✓		
102-43	Abordagem de envolvimento com grupos de interesse	pág. 8-9, 30-31, 37	✓		
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos grupos de interesse.	pág. 8-9	✓		
<b>PRÁTICA DE REPORTE</b>					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O Relatório de Contas e o Relatório de Sustentabilidade do Santander Totta SGPS têm o mesmo âmbito, no que se refere às entidades nele integradas.	✓		
102-46	Definição do conteúdo do Relatório e dos limites dos tópicos	pág. 8-9, 73	✓		
102-47	Lista dos tópicos materiais	pág. 8-9	✓		
102-48	Reformulação de informação	pág. 73	✓		
102-49	Alterações no Relatório	pág. 73	✓		
102-50	Período de reporte	pág. 73	✓		
102-51	Data do relatório mais recente	O Relatório de Sustentabilidade mais recente refere-se ao ano de 2017.	✓		
102-52	Ciclo de relatórios	O Santander Totta publica o Relatório de Sustentabilidade anualmente.	✓		
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	pág. 93	✓		
102-54	Opção "de acordo" com os GRI Standards	pág. 73	✓		
102-55	Índice de conteúdo GRI	pág. 78-89	✓		
102-56	Verificação externa	pág. 73, 90-92	✓		



## Conteúdos Padrão Específicos

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 200 – DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS</b>					
<b>GRI 201 – DESEMPENHO ECONÓMICO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Pág. 12, 36-37	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	Pág. 36-37		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<p><b>2018</b></p> <p><b>1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)</b> 1 265,8</p> <p>Dividendos (milhões de euros) 395,0</p> <p>Dividendos AT1 (milhões de euros) 61,2</p> <p>Custo com o pessoal (milhões de euros) 357,2</p> <p>Gastos gerais (milhões de euros) 222,0</p> <p>Impostos (milhões de euros) 222,6*</p> <p>Investimento em responsabilidade social corporativa (milhões de euros) 7,8</p> <p><b>2. Produto bancário (milhões de euros)</b> 1 261,1**</p> <p><b>3. Valor económico retido (milhões de euros) (2-1)</b> -4,7</p> <p>* Exclui resultados não recorrentes</p> <p>** Inclui resultados de ativos não correntes detidos para venda</p>	✓		2 5 7 8 9
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	O Banco Santander Totta opta por dar uma resposta corporativa. Vide resposta do Grupo Santander ao CDP 2018: <a href="https://www.cdp.net/en/responses/1441?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fen%2Fresponses%3Futf8%3D%25E2%259C%2593%26queries%255Bname%255D%3Dsantander&amp;queries%5Bname%5D=santander">https://www.cdp.net/en/responses/1441?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fen%2Fresponses%3Futf8%3D%25E2%259C%2593%26queries%255Bname%255D%3Dsantander&amp;queries%5Bname%5D=santander</a>	✓		13
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Relatório e Contas 2018 disponível em <a href="https://www.santander totta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html">https://www.santander totta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html</a> , ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018) Benefícios pós-emprego dos colaboradores	✓		
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.	✓		
<b>GRI 202 – PRESENÇA NO MERCADO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o Santander Totta promove a criação ativa de emprego de forma direta e indireta através do recrutamento interno e de apoio e desenvolvimento de projetos que visam aumentar a empregabilidade no mercado português. As ações relativas a este tema material estão descritas nos capítulos Sólida cultura corporativa, Equipa capacitada e comprometida e Investimento na comunidade.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
202-1	Rácio entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local	O rácio regista o valor de 2,07 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 1.200 euros e o salário mínimo em 2018 está fixado em 580 euros.	✓	6	1 5 8
202-2	Proporção de colaboradores para cargos sénior contratados na comunidade local	Todos os membros da Comissão Executiva são portugueses.	✓	6	8
<b>GRI 203 – IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o Santander Totta promove o acesso a serviços financeiros para populações vulneráveis através do desenvolvimento de produtos específicos e adaptados às suas necessidades. As ações relativas a este tema material estão refletidos nos capítulos Soluções à medida dos nossos clientes, Inclusão financeira, Apoio ao ensino superior e Investimento na Comunidade.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	pág. 50, 51-57, 58-63	✓		2 5 7 9 11
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	pág. 50, 51-57, 58-63	✓		1 2 3 8 10 17

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 204 – PRÁTICAS DE COMPRA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	pág. 38 e 39	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	pág. 38	✓	12
<b>GRI 205 – ANTICORRUPÇÃO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dispõe: 1. Programa da Prevenção da Corrupção, 2. Procedimento de <i>due diligence</i> na contratação de serviços externos, 3. Código Geral de Conduta.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	205-1	Operações avaliadas quanto ao risco de corrupção	Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção pág. 35 O Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta dispõe de um capítulo (IX) com Regras de Conduta Anticorrupção.	✓	10 16
	205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Em 2018, foram realizadas ações de formação relativas à Prevenção da Corrupção, em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.	✓	10 16
	205-3	Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas	Não foram registados casos de corrupção.	✓	10 16
<b>GRI 206 – CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No exercício da sua atividade, as Instituições do Grupo procedem em estrita conformidade com os princípios e regras da livre e leal concorrência.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	206-1	Ações jurídicas por práticas de concorrência desleal, anti-trust e monopólio	Existe um processo administrativo, aberto em 2012, no qual o Banco é visado por alegadas condutas anti concorrenciais. Uma vez decidido, será suscetível de impugnação judicial.	✓	16
<b>GRI 300 – DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS</b>					
<b>GRI 301 – MATERIAIS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	pág. 68	✓	7 e 8 8 12
	301-2	Materiais usados provenientes de reciclagem	Utilizado 100% de papel certificado mas não reciclado	✓	8 8 12

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>GRI 301 – ENERGIA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	pág. 67	✓	7 e 8 7 8 12 13
	302-2	Consumo de energia fora da organização	Informação não disponível	✓	8 7 8 12 13
	302-3	Intensidade energética	pág. 67	✓	8 7 8 12 13
	302-4	Redução do consumo de energia	pág. 67	✓	8 e 9 7 8 12 13
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 e 9 7 8 12 13
<b>GRI 303 – ÁGUA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta monitoriza e tem investido na melhoria dos processos operativos internos com o objetivo de melhorar a sua eficiência, nomeadamente em termos de consumo de água. A evolução do consumo deste recurso é apresentada no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	303-1	Captação de água por fonte	pág. 67	✓	7 e 8 6
	303-2	Recursos de água afetados significativamente pela captação de água	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 6
	303-3	Água reciclada e reutilizada	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 6 8 12
<b>GRI 304 – BIODIVERSIDADE</b>					
	304-1	Instalações operacionais (próprias, arrendadas ou geridas) nas áreas adjacentes a áreas protegidas e áreas com alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas	Não material	Não	8 6 14 15
	304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	Não material	Não	8 6 14 15
	304-3	Habitats protegidos ou recuperados	Não material	Não	8 6 14 15
	304-4	Espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN ( <i>International Union for Conservation of Nature</i> ) e em listas de espécies de conservação nacional, cujos habitats se encontram em áreas afetadas pelas operações da empresa	Não material	Não	8 6 14 15

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 305 – EMISSÕES</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão		
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa – GEE (Âmbito 1)	pág. 70	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 70	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	pág. 70	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
305-4	Intensidade das emissões de GEE	pág. 71	✓	8 13 14 15
305-5	Redução de emissões de GEE	pág. 70-71	✓	8 e 9 13 14 15
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada do ozono	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	7 e 8 3 12 13
305-7	Óxidos de azoto (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
<b>GRI 306 – RESÍDUOS E EFLUENTES</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão		
306-1	Descargas de água por qualidade e por destino	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8 3 6 12 14
306-2	Resíduos por tipo e por destino	pág. 68	✓	8 3 6 12
306-3	Derrames significativos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8 3 6 12 14 15
306-4	Transporte de resíduos perigosos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	3 12
306-5	Recursos hídricos afetados por descargas e/ou escoamentos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8 6 15



Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>GRI 307 – COMPLIANCE AMBIENTAL</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
307-1	Não conformidade com as leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental.	✓	8	16
<b>GRI 308 – AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos "Princípios dos Direitos Humanos" enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. No capítulo Compras responsáveis são divulgadas as ações implementadas neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
308-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais	pág. 38	✓	8	
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	pág. 33-35, 38-39	✓	8	
<b>GRI 400 – DIVULGAÇÕES SOCIAIS</b>					
<b>GRI 401 – EMPREGO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, enquanto certificado como Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Recursos Humanos, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, no âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho pode ser encontrada nos capítulos Sólida cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	pág. 24	✓	6	4 5
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime <i>full-time</i> que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em <i>part-time</i>	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro. Pág. 26	✓		8
401-3	Licença parental	Em 2018 verifica-se que 100% dos Colaboradores do sexo masculino e 100% das Colaboradoras do sexo feminino retornaram após licença de parentalidade. No ano de reporte verifica-se que 100% dos Colaboradores do sexo masculino e 100% das Colaboradoras do sexo feminino que tiraram licença em 2017 continuam ativos.	✓	6	5 8
<b>GRI 402 – RELAÇÕES LABORAIS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8 e 9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, enquanto certificado como Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Gestão de Pessoas, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus Colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, no âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho pode ser encontrada nos capítulos Sólida cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
402-1	Períodos mínimos de aviso relativos a mudanças operacionais	O Banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT (Acordo Coletivo de Trabalho). Em algumas situações, o Santander Totta acordou com os Colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei, face à disponibilidade dos próprios.	✓	3	8

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 403 – SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8 e 9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta tem definido procedimentos e normas internas que visa a promoção da saúde e bem-estar e a segurança dos seus colaboradores. Informação disponível no capítulo Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
403-2	Tipos e taxas de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	pág. 29	✓		3 8
403-3	Colaboradores com elevada incidência ou risco de doenças relacionadas o trabalho	Tendo em consideração a atividade bancária, não se identificam funções com risco elevado para a saúde.	✓		3 8
403-4	Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos	No âmbito da vigilância da saúde, o Banco garante a realização de exames médicos periódicos aos seus Colaboradores, com uma bateria de exames para além do exigido no quadro legal. No âmbito do Acordo Coletivo Trabalho do setor bancário, os Colaboradores estão abrangidos pelos Serviços de Assistência Médica do Sindicato (SAMS).	✓		8
<b>GRI 404 – FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto Empresa com a Certificação de Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Gestão de Pessoas, o Santander Totta promove a formação e desenvolvimento de competências dos seus Colaboradores. Informações adicionais sobre áreas formativas, investimento realizado e indicadores de desempenho estão presentes no capítulo Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
404-1	Média de horas de formação por ano e por Colaborador	pág. 25	✓	6	4 5 8
404-2	Programas de melhoria de competências dos colaboradores e programas de apoio à transição	pág. 25	✓		8
404-3	Porcentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Todos os colaboradores recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	✓	6	5 8
<b>GRI 405 – DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto Empresa com certificação de Empresa Familiarmente Responsável, o Santander Totta assegura a igualdade de oportunidades, através de princípios, diretrizes e indicações alinhados com o modelo Corporativo para a Diversidade que são tidos em conta nos processos de gestão e atividades do Grupo.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
405-1	Diversidade dos órgãos de governança e dos colaboradores	pág. 16, 24, 30	✓	6	5 8
405-2	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem	Informação confidencial	✓	6	5 8 10
<b>406 – NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversos Marcos, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
406-1	Casos de discriminação e medidas tomadas	Não se verificaram casos de discriminação em 2018.	✓	6	5 8 16

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>407 – LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Não material		3	8
<b>408 – TRABALHO INFANTIL</b>					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil	Não material		5	8 16
<b>409 – TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não material		4	8
<b>410 – PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
410-1	Formação do pessoal de segurança em políticas e procedimentos de Direitos Humanos	Os Fornecedores de segurança seguem os requisitos de Homologação de Fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em <i>outsourcing</i> . Todos os Fornecedores Homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, nos quais estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.	✓	1	16
<b>411 – DIREITOS INDIGENAS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
411-1	Incidentes de violação dos direitos dos povos indígenas	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem da aplicação dos Princípios do Equador.	✓	1	2
<b>412 – AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
412-1	Operações submetidas a avaliações de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo de financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos.	✓	1	
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	Em 2018, foram realizadas ações de formação em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.	✓	1	
412-3	Acordos de investimento e contratos com cláusulas de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo de financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos. A Política de Homologação de Fornecedores contempla um questionário sobre o cumprimento dos Princípios de Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.	✓	2	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>GRI 413 – COMUNIDADES LOCAIS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito. As ações relativas a este tema material estão refletidos nos capítulos Soluções à medida dos nossos clientes, Inclusão financeira, Apoio ao ensino superior e Investimento na Comunidade.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	pág. 50, 51-57, 58-63	✓	1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	pág. 50, 51-57, 58-63 Dada a natureza da atividade do Banco Santander, consideramos que não existem impactos negativos significativos nas comunidades locais.	✓	1	1 2
<b>GRI 414 – AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	pág. 38	✓	8	
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	pág. 33-35, 38-39	✓		5 8 16
<b>GRI 415 – POLÍTICAS PÚBLICAS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, no âmbito da circular 124/2014, dispõe de uma área de <i>Public Policy</i> que realiza a gestão de informação, de forma a assegurar o conhecimento, seguimento e ligação das iniciativas legislativas ou regulatórias nacionais e internacionais que possam afetar a atividade do Banco, do Grupo ou da indústria em geral. Dentro deste âmbito, aplicam-se também as recomendações ou boas práticas. Quanto à celebração de convenções, protocolos, códigos e emissão de normativos internos cabe às áreas de negócio, operacional ou de controlo com responsabilidade direta na intervenção.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
415-1	Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.	✓	10	16
<b>GRI 416 – SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos outros aspetos, considera as Políticas e orientações definidas no Plano de Sustentabilidade.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde	✓		
416-2	Não-conformidades relativas aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta não causam impactos diretos na saúde e na segurança. Desta forma, a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.	✓		16



Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 417 – MARKETING E ROTULAGEM</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos onde, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as Políticas e orientações definidas no plano da informação a Clientes sobre produtos e serviços disponibilizados.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão	A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento pela Dir. Coord. Cumprimento e Conduta.	
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta cumprem o normativo com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão competentes. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento pela Dir. Coord. Cumprimento e Conduta.	✓	12 16
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	Não estão identificados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no indicador 419-1.	✓	16
417-3	Não-conformidades relativas a comunicações de marketing	Não se verificaram casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no indicador 419-1.	✓	
<b>GRI 418 – PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as Políticas e orientações definidas no Plano de Sustentabilidade.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão		
418-1	Reclamações fundamentadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registadas reclamações	✓	16
<b>GRI 419 – COMPLIANCE SOCIOECONÓMICO</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, alinhado com o Grupo Santander, conta com uma Política Corporativa de Comercialização de Produtos e Serviços, realizando uma análise exaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus Clientes. Conta, para isso, com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governação.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão		
419-1	Não-conformidades com as leis e regulamentos na área social e económica	O valor monetário total de multas significativas (já considerando a integração da atividade do Banco Popular) foi 231.745 EUR Número total de sanções monetárias (n.º total de processos concluídos): 5	✓	16

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO</b>					
<b>PORTFOLIO DE PRODUTOS</b>					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	DMA - Antigo FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de Negócio	pág. 65	✓	10
	DMA - Antigo FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de Negócio.	pág. 65	✓	10
	DMA - Antigo FS3	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	pág. 65	✓	
	DMA - Antigo FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis as linhas de negócio	pág. 65	✓	10
	DMA - Antigo FS5	Interação com os Clientes/Investidores/ Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	pág. 65, 33-35	✓	10
Transparência na informação sobre os produtos e serviços	FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	pag 12, 31-32	✓	1 8 9
Produtos e serviços com foco ambiental/social para o desenvolvimento das comunidades locais e proteção do meio ambiente	FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	pág. 45, 46, 48	✓	1 8 9 10 11
	FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	pág. 45, 64	✓	
<b>AUDITORIA</b>					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	DMA - Antigo FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	Os procedimentos de avaliação de riscos referidos nas políticas ambientais e sociais são revistos no âmbito das auditorias sobre as carteiras de crédito realizadas anualmente aquando da revisão dos critérios de admissão e análise dos riscos de clientes.	✓	10
<b>PROPRIEDADE ATIVA</b>					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfolio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais	pág. 65	✓	10
	FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	pág. 65	✓	11
	DMA - Antigo FS12	Políticas de voto em assuntos do meio ambiente/sociais em participações sobre as quais a organização informante possui o direito de voto ou recomendação de voto.	O Banco não dispõe de Políticas de Voto formais em relação a aspetos sociais e ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.	✓	
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>					
Multicanalidade e digitalização, a inovação como aspeto chave e estratégico	FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	Com a integrações dos balcões Banif em 2015, o Santander Totta passou a deter balcões nas várias ilhas dos Açores.	✓	1 8 10
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	pág. 44, 45, 46	✓	1 8 10
<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
Transparência na informação sobre produtos e serviços + Investimento na comunidade	DMA - Antigo FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros	Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos Comité onde são aprovados produtos e serviços e é feito o respetivo seguimento, com especial destaque para as incidências que ocorram e o risco reputacional que possam gerar. <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Governo_Societario_Actualizado_Fevereiro_2018.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Governo_Societario_Actualizado_Fevereiro_2018.pdf</a> <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno_2019.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno_2019.pdf</a>	✓	10
	DMA - Antigo FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	pág. 50	✓	1 8 10

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

# Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade



## **Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade**

Exmo. Conselho de Administração

### **Introdução**

1 Fomos contratados pela Administração do Banco Santander Totta, S.A. (“Santander” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores GRI, versão GRI Standards, que integram a informação de sustentabilidade, incluída no Relatório de Banca Responsável 2018, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

### **Responsabilidades**

2 É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores GRI, incluídos no Relatório de Banca Responsável 2018, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative”, versão GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Banca Responsável 2018, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

3 A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados nos parágrafos abaixo.

### **Âmbito**

4 O trabalho que realizámos foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica”, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants*. Esta Norma exige que planeemos e executemos o trabalho de garantia limitada de fiabilidade com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se os indicadores GRI Standards estão isentos de distorções materialmente relevantes.

5 O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Banca Responsável 2018, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

6 Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;

*PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.*  
*Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal*  
*Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal*  
*Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt*  
*Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000*  
*Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485*

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras do Santander do exercício findo em 31 de dezembro de 2018;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes da GRI (GRI Standards).

7 Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

8 Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a nossa conclusão.

#### **Qualidade e independência**

9 Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento dos requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

10 Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

#### **Conclusão**

11 Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores GRI Standards que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Banca Responsável 2018, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI (GRI Standards) e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que o Santander não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo Relatório, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

#### **Restrições de uso**

12 Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Banca Responsável 2018, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante



terceiros, para além do Santander, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Banca Responsável 2018 da Empresa.

10 de abril de 2019

PricewaterhouseCoopers & Associados  
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.  
representada por:

António Brochado Correia, R.O.C.

**Informação adicional**

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

**E-mail**

[sustentabilidade@santander.pt](mailto:sustentabilidade@santander.pt)

**Administrador**

Inês Oom de Sousa

**Responsável Área de Banca Responsável**

Rui Miguel Santos

Este relatório foi impresso em papel ecológico e fabricado mediante processos respeitadores do meio ambiente 2018, Santander Totta

**Fotografias:**

Vitor Machado, Paulo Alexandrino, Rafael Antunes, Rui Carvalho e Carla Domínguez.

**Design gráfico:**

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

**Paginação, impressão e acabamento:**

Europress – Indústria Gráfica, Lda.

**Depósito legal:**

453608/19

Santander Totta SGPS, S.A. – Capital Social 1 972 962 079,58 €  
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 507 096 851 de Pessoa Coletiva  
Sede Social: Rua do Ouro, n.º 88 – 1100-063 LISBOA





