Santander

INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

2012

Missão Santander Brasil
Ter a preferência dos nossos clientes
por ser o banco simples e seguro, eficiente e rentável,
que busca constantemente melhorar a qualidade de tudo o que faz,
com uma equipe que gosta de trabalhar junto
para conquistar o reconhecimento e a confiança de todos.
Santander
Cada um de nós está representado pelos 1.200 funcionários
desta foto tirada durante a Semana Santander.

2. SOBRE O RELATÓRIO

4. VISÃO ESTRATÉGICA DA SUSTENTABILIDADE

6. *STAKEHOLDERS*
CLIENTES
PÚBLICO INTERNO
SOCIEDADE
FORNECEDORES
GOVERNO

48. NEGÓCIOS
RISCO SOCIOAMBIENTAL
PRODUTOS E SERVIÇOS

62. GOVERNANÇA
TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA
COMPROMISSOS ASSUMIDOS COM A SUSTENTABILIDADE
GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES
COMBATE AO SUBORNO E CORRUPÇÃO
CUMPRIMENTO LEGAL

72. GESTÃO AMBIENTAL

74. ÍNDICE REMISSIVO GRI

82. RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA

84. DECLARAÇÃO DE EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI

85. INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

INDICADOR GRI – As informações que correspondem aos indicadores de desempenho GRI (*Global Reporting Initiative*) estão marcadas no final do respectivo trecho. Veja no Índice Remissivo a relação dessas informações com ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial, Protocolo Verde e CDP (*Carbon Disclosure Project*).

SOBRE O RELATÓRIO GRI 3.1 3.3 3.4 3.5 3.6 3.10 3.13 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17

O Relatório Anual (RA) do Santander apresenta o desempenho do Banco nos aspectos econômico, social e ambiental em 2012. O RA está de acordo com as diretrizes da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Para levantar as informações desta publicação, entrevistamos os principais executivos do Banco. Seguimos a matriz de materialidade definida em 2011, a partir dos painéis realizados com nossos *stakeholders* internos e externos, que reuniram clientes pessoa física e jurídica, fornecedores, acionistas, investidores, funcionários, especialistas em sustentabilidade e representantes de ONGs, bem como outras entidades da sociedade civil.

O processo de materialidade levou-nos à matriz que expressa os temas mais relevantes para o Banco, na opinião dos diversos públicos consultados, que devem ser trabalhados para que haja melhoria na gestão. Os principais temas são: Cliente (satisfação e orientação financeira), Risco socioambiental (corresponsabilidade na concessão do crédito), Sociedade (Educação), Público interno (Diversidade), Produtos e Serviços socioambientais (negócios sustentáveis). Para cada um desses temas foram associados indicadores.

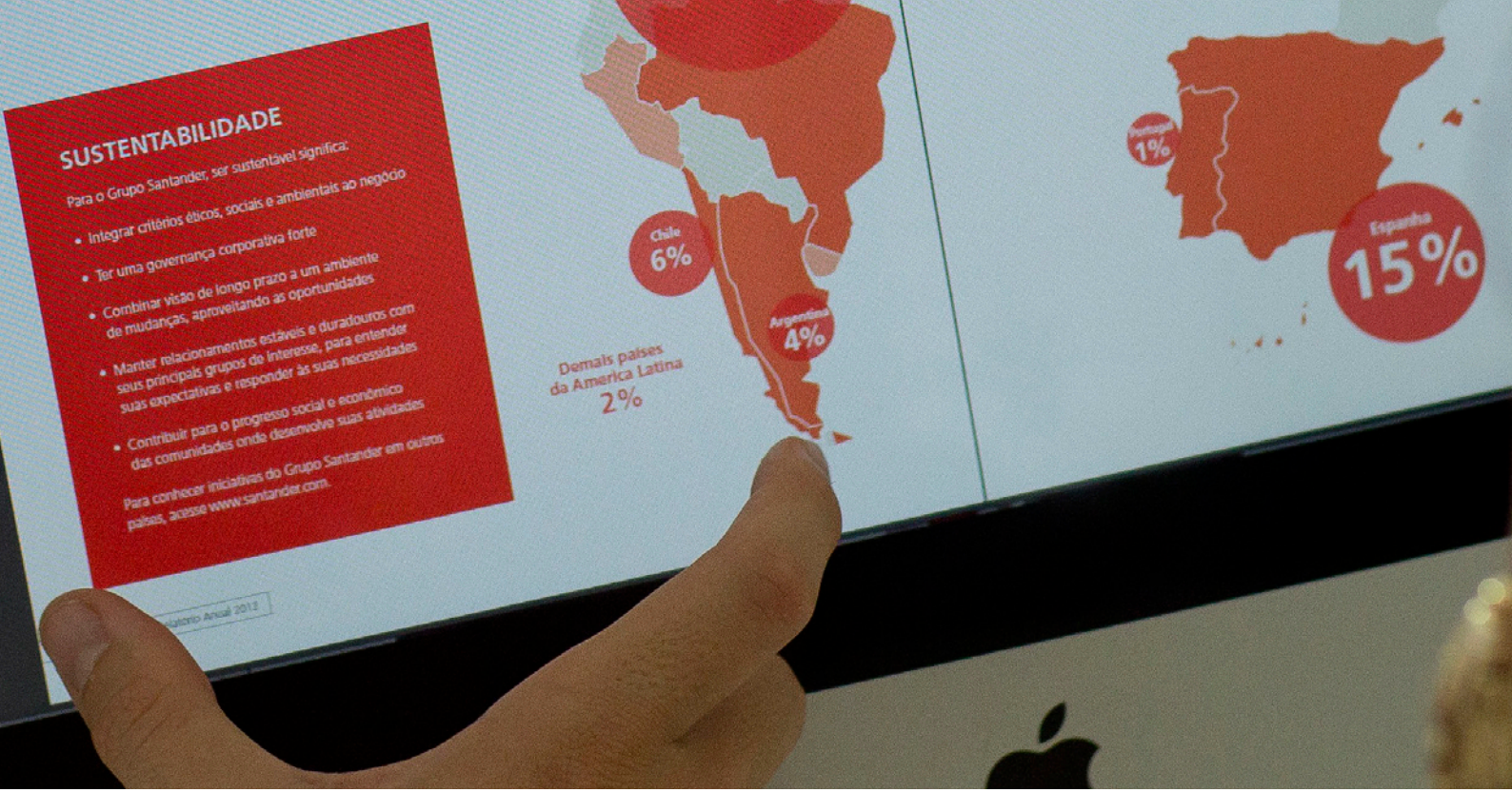
A atividade envolveu o cruzamento de informações dos seguintes protocolos: GRI, Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE/BM&FBovespa), Protocolo Verde (Febraban) e *Carbon Disclosure Project* (CDP), dos quais o Banco participa. Esse cruzamento contemplou o mapeamento de mais de 700 informações, agrupadas em quatro dimensões: Negócios, Governança, *Stakeholders* e Gestão Ambiental.

Em 2012, realizamos reuniões com as diversas áreas para identificar os avanços nos indicadores e análise de *benchmark*. Esse trabalho nos permitiu definir os indicadores de sustentabilidade que estão disponíveis no Caderno de Indicadores de Sustentabilidade deste relatório (www.santander.com.br/ri), orientando, assim, a comunicação de informações que sejam comparáveis e que demonstrem evolução ao longo do tempo.

Além dos temas identificados no processo de materialidade, este caderno também inclui indicadores sobre fornecedores, pois entendemos a importância de gerenciar nossa cadeia de suprimentos considerando questões sociais, ambientais e éticas.

A área de Finanças coleta as informações por meio de uma ferramenta própria para o processo de relato, na qual os dados e evidências são depositados para verificação da auditoria. Também utilizamos os sistemas de informações corporativos para a verificação dos dados.

Em continuidade ao processo de engajamento com *stakeholders*, estabelecemos o "Fórum Estratégico de Sustentabilidade" como uma das estruturas em nosso modelo de Governança. As avaliações realizadas nesse fórum são consideradas nas diferentes instâncias de Governança. O Fórum é formado por especialistas externos com o objetivo de discutir e avaliar como as questões de sustentabilidade do Banco e do País estão sendo conduzidas pelo Santander e quais avanços devemos promover. Em 2012, realizamos a primeira reunião e a agenda para 2013 prevê dois encontros (entenda sobre a constituição do Fórum na página 23 do Relatório Anual).



Utilizamos as diretrizes GRI G3.1 e o suplemento setorial da GRI para o setor financeiro e consideramos que a publicação atende ao nível de aplicação A+ da GRI. Aqui estão apresentadas também as iniciativas relacionadas aos Princípios do Pacto Global, do qual o Banco é signatário desde 2007. Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso em apoiar e difundir os princípios do Pacto.

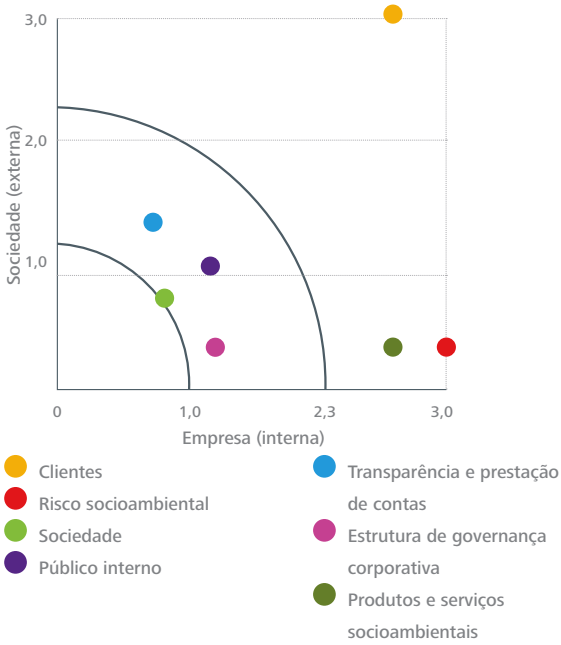
As informações e os resultados divulgados nesta publicação abrangem as empresas que, até 31 de dezembro de 2012, pertenciam ao Grupo Santander Brasil. Os dados quantitativos referem-se ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro, mas informações relevantes posteriores também foram abordadas.

A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes revisou os procedimentos utilizados pela Administração do Santander para obtenção e compilação das informações e preparação dos indicadores GRI em sua versão G3.1, e o relatório de asseguração limitada dos auditores independentes pode ser encontrado na página 82.

É importante ressaltar que os indicadores que não estão no foco deste relatório continuam sendo monitorados e podem ser encontrados em www.santander.com.br/sustentabilidade.

Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com relacoes.institucionais@santander.com.br.

CONVERGÊNCIA DE TEMAS – EIXO INTERNO X EIXO EXTERNO



VISÃO ESTRATÉGICA DA SUSTENTABILIDADE

A SUSTENTABILIDADE TEM SIDO UM VETOR DE INOVAÇÃO, CRIANDO OPORTUNIDADES PARA QUE OS RESULTADOS FINANCEIROS SEJAM CONSEQUÊNCIA, CADA VEZ MAIS, DE NEGÓCIOS QUE PROMOVAM MELHORIAS SOCIAIS E AMBIENTAIS.

DE FORMA SISTÊMICA, VISAMOS GERAR RESULTADOS QUE REFLITAM EM GANHOS POSITIVOS PARA O NEGÓCIO E PARA TODA A SOCIEDADE POR MEIO DE PRÁTICAS DE GESTÃO E SOLUÇÕES FINANCEIRAS TRANSFORMADORAS.

PARA GARANTIR OS AVANÇOS NO TEMA E OBTER AS INOVAÇÕES NECESSÁRIAS, TEMOS UMA EQUIPE DE SUSTENTABILIDADE DESTACADA E UMA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA SÓLIDA, COM A PARTICIPAÇÃO DE EXECUTIVOS DO SANTANDER E ESPECIALISTAS EXTERNOS. NOSSA ATUAÇÃO TEM COMO OBJETIVO PROMOVER AVANÇOS A PARTIR DE TRÊS GRANDES EIXOS: **INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA, EDUCAÇÃO E NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS**, CONFORME O GRÁFICO A SEGUIR.

GOVERNANÇA

ESTRUTURA DE DECISÃO

- Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade – com reporte ao Conselho de Administração
- Comitê Executivo
- Comitê de Sustentabilidade
- Fórum Estratégico de Sustentabilidade – membros externos
- Comitê Consultivo do Fundo Ethical
- Comitê Consultivo do Microcrédito

PARTICIPAÇÃO EM ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) – BM&FBovespa
- Índice Carbono Eficiente (ICO2) – BM&FBovespa e BNDES

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

- Princípios do Equador – IFC
- Princípios de Wolfsberg – *Wolfsberg Group*
- Princípios de Investimento Responsável (PRI) – Unep FI & *Global Compact*
- Protocolo Verde – Febraban
- Pacto Global – ONU
- Programa *GHG Protocol* – WRI e WBCSD
- *Carbon Disclosure Project* – CDP
- Diretrizes – OCDE
- Diretrizes – OIT
- Declaração Internacional sobre Produção mais Limpa – ONU
- Unep FI – Pnuma e o setor financeiro
- Pacto Contra Exploração Sexual da Criança e Adolescente – Associação Brasileira Terra dos Homens (ABTH), Secretaria de Direitos Humanos e Presidência da República
- *Forest Footprint Disclosure – Global Canopy Programme*
- Metas do Milênio – ONU
- Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo – Instituto Ethos

ENGAJAMENTO DE FUNCIONÁRIOS

- Ser Líder Santander – Sustentabilidade nos programas de liderança
- Netcursos – Sustentabilidade, Negócios, Direitos Humanos, Diversidade e Educação Financeira
- Prêmio Sustentabilidade e Inovação
- Inserção transversal nos treinamentos
- Sustentabilidade pra Todo Lado – 2012
- Sustentabilidade no Programa de Gestão de *Performance*

RESULTADOS PARA O NEGÓCIO E PARA TODOS
INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA
EDUCAÇÃO
NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS
INCLUSÃO FINANCEIRA
INCLUSÃO SOCIAL
NEGÓCIOS
GESTÃO SOCIOAMBIENTAL
Agências em comunidades – Complexo do Alemão e Vila Cruzeiro
Orientadores financeiros Certificados – Palestra e orientação para clientes/parceiros
Portal de Orientação Financeira – Vídeos, banners, jogos e cartilhas
Santander MicroCrédito
Amigo de Valor
Programa de Diversidade
Parceiras em Ação – Diversidade
Virtual Vision – Diversidade
Afroreggae
Criaticidades
Empreendedores Criativos
Talentos da Maturidade – Diversidade
Integrare – Diversidade
Santander Universidades
Universia
Projeto Escola Brasil – PEB
Programa de Educação Infantil
Biblioteca Brasiliana – USP
Museu de Arte Moderna – MAM
Museu do Amanhã
Santander Cultural
Brincando na Rede
Espaço de Práticas em Sustentabilidade
Santander Práticas de Educação para Sustentabilidade – Professores – 2011/2012
Financiamento
Reforma para Acessibilidade
Varejo
CDC – Acessibilidade, Energias Renováveis e Processos mais limpos
Crédito para Educação Continuada – pós-graduação e MBA
Giro Sustentável – Capital de Giro
Linha ABC – Agricultura de Baixo Carbono
Corporate
Linha IFC – Projetos Sustentáveis
Produtos convencionais com finalidade socioambiental
Investimento
Fundo Ethical
Participação em Projetos e Empresas
Mantiq – Critérios socioambientais na avaliação de projetos
Asset&Capital Structuring – Copromoção de projetos de energia renovável
Seguros
Seguro Vida Mulher/Homem – Diversidade
Novos Mercados
Projetos MDL
Instrumentos, processos e abordagens
Critérios socioambientais em Produtos – Aprovação/Revisão
Prática de Risco Socioambiental
Plano Comercial Corporate
Plano Comercial Rede – PJ
Critérios socioambientais no Método Comercial Rede
Critérios ESG na avaliação de ativos financeiros – Fundo Ethical,
Crédito Privado e na Avaliação de Empresas
Critérios socioambientais na seleção e operação com corretoras
Programa e Comunidade Obra Sustentável
Crédito Imobiliário para Parceiros do Mesmo Sexo – Diversidade
Metas de redução
Ecoeficiência em prédios e agências
Consumo de energia e de emissões
Água: (ex.: sistema de aproveitamento de água de chuva – Agências)
Energia: (ex.: consumo de energia renovável em prédios administrativos)
Papel: (ex.: impressoras programadas)
Resíduos: (ex: Papa-pilhas; Procedimento de compostagem – Torre)
Gestão de emissões
Inventário de emissões – GHG Protocol Brasil
Redução de emissões
Logística Operacional das agências otimizada
Carona Amiga – funcionários
Compensação de emissões
Floresta Santander
Certificações
ISO 14001 – Torre Santander, prédios administrativos e agências
LEED – Torre Santander
Uso de materiais certificados – madeira das agências e papel
Políticas, processos e instrumentos
Huella Ambiental – Pegada Ecológica
Critérios socioambientais das Agências – AQO
Critérios socioambientais na Avaliação de Qualidade Operacional
Sistema integrado de gestão ambiental na rede – Sigar
Norma de cotas seletiva
Políticas
Política Ambiental
Política de Ajuda Humanitária
Política de Direitos Humanos
Política de Engajamento das Partes Interessadas
Política Anticorrupção e Suborno
INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA
EDUCAÇÃO
NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS
RESULTADOS PARA O NEGÓCIO E PARA TODOS

CLIENTES

NOSSOS CLIENTES, NOSSA FORÇA

Um dos focos do Santander Brasil em 2012 foi agregar eficiência aos processos, tornando a experiência do cliente com o Banco mais simples e ágil. Para isso, simplificamos nossa estrutura e aumentamos a autonomia na rede de atendimento. Assim, passamos a oferecer serviços mais ágeis e melhor experiência para o cliente.

O trabalho focado na eficiência refletiu nos resultados das pesquisas de satisfação de clientes. A melhoria de satisfação nos serviços foi constatada, por exemplo, nos *rankings* de reclamação. Em 2012, evoluímos substancialmente na lista do Banco Central. Saímos do segundo lugar em reclamações, em 2011, para a quinta posição, em 2012, com melhor colocação do que nossos principais concorrentes.

Para exercer uma gestão efetiva, em março de 2012 foi instituído o Comitê Executivo de Qualidade, que tem como membros o presidente; o vice-presidente executivo sênior de Varejo; os diretores vice-presidentes executivos das áreas de *Corporate*, Santander Financiamentos, Meios, Rede; o diretor executivo de Auditoria; o diretor de Organização, Tecnologia e Processos; e o superintendente executivo de Qualidade e Gestão da Experiência com o Cliente (secretário).

Nesse fórum, com periodicidade mensal, são definidas as metas de satisfação de clientes, validados os indicadores e planos de qualidade, bem como avaliados os indicadores do SAC e Ouvidoria e os resultados de pesquisas de satisfação de clientes. PR5

Todo o trabalho realizado ao longo do ano reflete no esforço contínuo e integrado das áreas para conquistar a preferência dos nossos clientes.

PESQUISA

O Santander realiza várias pesquisas com o objetivo de atender melhor seus clientes. Em 2012, realizamos:

Pesquisa de satisfação com os clientes – realizada desde 2009, trimestralmente é planejada para representar o universo de clientes do Santander em todos os seus perfis e abrangência geográfica:

- Objetivo: avaliar a satisfação com os principais pontos de contato (agência, cartões, caixas eletrônicos, *call center*, *internet banking*) e com o Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC), analisando as principais características de atendimento de cada um desses canais.
- Método quantitativo: realizadas entrevistas por telefone.
- Total de entrevistas realizadas: cerca de 35 mil em 2012.
- Resultados: os resultados de 2012 mostram que retomamos o crescimento de satisfação de nossos clientes, interrompido em 2011. Os canais agência, cartões e *call center*, além do atendimento do SAC, foram os que mais impulsionaram essa retomada de crescimento. PR5

Pesquisa de satisfação por ponto de venda – pesquisa com clientes que utilizaram a agência nos últimos 60 dias:

- Objetivo: conhecer a satisfação dos clientes nos principais pontos de venda.
- Método qualitativo: avaliação dos detalhes do atendimento do gerente, do caixa e dos demais funcionários da agência.
- Total de entrevistas realizadas: 58 mil em 2012.
- Resultados: estudo permite definir planos de ação para cada agência. PR5

Pesquisa de mercado entre correntistas bancários – realizada desde 2010, trimestralmente, no território nacional por um instituto de pesquisa independente:

- Objetivo: avaliar a marca em várias dimensões, como conhecimento, familiaridade, atratividade, rejeição, imagem (incluindo sustentabilidade) e comunicação.
- Método qualitativo: a amostra é representativa do universo de pessoas bancarizadas do Brasil, com renda superior a R$ 500 por mês.
- Total de entrevistas: 4.800 ao ano.
- Resultados: o levantamento complementa um portfólio de estudos que avalia a marca em toda sua abrangência, incluindo satisfação. PR5

GESTÃO DE INTANGÍVEIS

A gestão do valor intangível da marca é uma dinâmica adotada pelo Banco Santander para auxiliar a compreensão sobre como as experiências que o cliente tem com o banco interferem na sua percepção de marca. Nosso objetivo é fazer com que a Companhia alcance diferenciação e liderança no mercado.

Acreditamos que marca é a intersecção entre capitais humano (como nossas pessoas trabalham e o que elas constroem), de relacionamento (a forma como o banco incentiva a criação de relacionamentos com os stakeholders: com base na sustentabilidade, no relacionamento de longo prazo, etc.) e organizacional (com que premissas as ferramentas/tecnologias do banco são construídas e operam) que constrói uma experiência diferenciada para nossos clientes. Ou seja, marca é igual a experiência. Para o Santander, uma experiência diferenciada é aquela que entrega sua missão na prática, com todos seus atributos desejados de marca inseridos. Dessa forma, mudaremos nossa percepção de atratividade e satisfação apenas quando mudarmos a experiência dos nossos clientes, seja por meio da nossa oferta de produtos, do atendimento etc.

Para apurar seu valor de marca e visualizar um quadro comparativo em relação às empresas do mesmo segmento, o Santander utiliza a metodologia de *brand valuation*, desenvolvida pela Interbrand e London Business School. A partir da ponderação dos dados de pesquisa e financeiros, analisados a luz dos nossos atributos desejados, posicionamento de marca, Missão, é possível obter o valor da marca – na perspectiva de diferenciação de curto e longo prazo. Isso porque cada elemento representa uma pontuação dentro dessa metodologia, o que permite a correlação entre valor de mercado e valores intangíveis.

Para conquistar posição de liderança em seu segmento, o desafio permanente do Banco é, entre outros, obter avaliação positiva na diferenciação de curto e longo prazo, por meio de práticas expressas por nossos capital humano, de relacionamento e organizacional inspiradas pela Missão do banco.

PRODUTOS E SERVIÇOS

Sobre os produtos e serviços oferecidos pelo Santander, as principais reclamações estão relacionadas ao cartão de crédito, que é o produto mais transacionado pelo cliente. Utilizando o índice de reclamações (a cada mil clientes), passamos de 5,0, em 2011, para 5,2, em 2012, demonstrando estabilidade, mesmo considerando o aumento de 16% na base de clientes em cartões. PR5

As sugestões recebidas em relação a produtos e serviços são variadas e focam em temas como *internet banking*, agências, posicionamento institucional do Banco, cartão de crédito e centrais de atendimento. Nesse contexto, demos continuidade aos fóruns para diagnóstico das principais causas que geram a insatisfação dos clientes, especialmente no que diz respeito às oportunidades de melhorias relacionadas aos canais de atendimento. PR5

A tabela abaixo mostra o número de reclamações recebidas pelos nossos canais de atendimento, além das manifestações dirigidas ao Banco Central do Brasil, o Bacen, e ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). Pelo Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC), foram 1.533.714 queixas, 2.373 sugestões e 13.449 elogios. Já na Ouvidoria, recebemos 37.328 reclamações.

Ao final do ano, todas as reclamações recebidas do Bacen pelo Santander foram resolvidas. Dependendo do tipo de reclamação, o caso é resolvido pelo telefone. Se necessário, utilizamos outros meios de comunicação para esclarecer todas as dúvidas do cliente, como cálculos de juros, prazos ou amortização referentes a produtos ou serviços contratados. PR5

Com o objetivo de atender às demandas dentro do prazo, trabalhamos com o sistema *People,* que informa, na abertura da manifestação, em quanto tempo a solicitação deve ser atendida. Dessa ferramenta, diariamente são extraídos relatórios de acompanhamento para cumprimento dos prazos de respostas ao cliente. PR5

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

Canal de Atendimento	2010	2011	2012
SAC*	1.191.595	1.374.718	1.533.714
Procon**	24.907	16.047	19.184
Bacen	12.072	21.140	21.560
Ouvidoria***	27.803	42.726	37.328

*Crescimento em 2012 é explicado pelo aumento na base de clientes, principalmente, em cartões de créditos (aumento superou 16% no período).
**Principais questionamentos: solicitação de estornos de tarifas, juros e encargos, revisão de cláusulas contratuais, contestação de débitos e saldo devedor.
***Redução das reclamações relacionadas às contestações de débitos em conta-corrente.

EM 2012, MAIS DE 58 MIL PESSOAS FORAM ENTREVISTADAS, AVALIANDO DETALHES DO ATENDIMENTO DO GERENTE, DO CAIXA E DOS DEMAIS FUNCIONÁRIOS DA SUA AGÊNCIA.

Buscamos promover constantemente a melhoria contínua de processos, produtos e serviços, com o envolvimento de todas as áreas de negócios. Essa dinâmica contempla as seguintes etapas, de forma cíclica:

- priorização dos assuntos, baseada na relevância do tema para a satisfação do cliente;
- estabelecimento dos objetivos para melhoria;
- diagnóstico minucioso das oportunidades de melhoria, a partir de análises de indicadores operativos e de experiência do cliente, como os volumes de reclamações registradas nos canais do SAC e Ouvidoria;
- identificação, pelas áreas Gestoras de Negócios, em conjunto com as áreas Operacionais, Comerciais e Canais, das causas das reclamações e priorização daquelas que resultem em planos de ação efetivos;
- acompanhamento da implementação dos planos de ação;
- medição dos resultados para determinar se os objetivos foram alcançados.

Promovemos ainda o Diálogo Aberto, voltado a funcionários, para ampliar o conhecimento e a discussão sobre assuntos relacionados ao comportamento da sociedade, às relações entre pessoas e empresas, ao comportamento do cliente e ao papel do Banco como instituição financeira. Em 2012, o tema abordado foi "A importância da qualidade no atendimento ao cliente". PR5

Para manter uma comunicação direta e transparente com os seus clientes, o Santander informa possíveis alterações em tarifas de produtos e serviços por meio da Tabela de Tarifas, disponível para consulta nas agências e no *Internet Banking*, a qualquer momento. Além disso, o consumidor é informado das tarifas aplicáveis a cada contratação de produtos e serviços por meio do canal no qual realiza a operação. PR3

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Para garantir a segurança do cliente na utilização dos produtos e serviços do Santander, a área de Segurança da Informação do Banco conta com processos robustos e bem definidos. Dentre eles, destacamos: PR1

- participação no Comitê de Produtos, que envolve a análise de produtos (novos ou já existentes) e suas características de processo, pessoas e sistemas, com foco na gestão de riscos de segurança e prevenção a fraudes;
- revisão periódica de acessos a sistemas, diretórios e bancos de dados considerados críticos aos negócios, para assegurar que os acessos estejam compatíveis entre si, ao cargo, à área e às funções exercidas;
- avaliação de riscos de Segurança da Informação e ações de prevenção à fraudes em parceiros de negócios;
- gestão de normativos internos;
- treinamento e conscientização que visam capacitar e conscientizar/sensibilizar os colaboradores quanto aos controles, práticas e comportamentos que agregam segurança aos processos e sistemas do Banco;
- gestão de controles técnicos de segurança em *call centers*;
- gestão do processo corporativo de EHTs (*Ethical Hacking Test*), com o objetivo de avaliar os níveis de segurança em codificação de sistemas e infraestrutura de tecnologia;
- melhoria contínua de políticas de desenvolvimento seguro de sistemas e operações de segurança. PR1

Além de toda a segurança proporcionada nos canais eletrônicos, o cuidado com os dados de nossos clientes é uma preocupação constante para todo o Banco. Ao ingressarem no Santander, os funcionários têm contato com questões sobre segurança e realizam cursos obrigatórios sobre o tema. O Banco divulga as políticas de segurança da informação e materiais explicativos nos canais de comunicação interna, além de promover palestras presenciais ministradas pela equipe de Segurança da Informação e eventos internos com a participação de especialistas de mercado. PR1

A área de Segurança da Informação exerce papel importante no Comitê de Produtos. Antes do lançamento de um produto ou serviço, a equipe realiza uma avaliação em que verifica a fonte das informações utilizadas, como esses dados serão protegidos durante o uso e quais áreas e pessoas devem ter acesso a essas informações pessoais, elaborando um parecer prévio.

Quando necessário, a área entra em contato com o gestor do produto ou com departamentos como Riscos Operacionais e Prevenção a Fraudes e Ocorrências para esclarecer dúvidas e alinhar recomendações. São analisados os riscos de segurança da informação (questões de confidencialidade, integridade, disponibilidade, não repúdio) e a aderência aos normativos de segurança, havendo especial atenção com implantações e alterações sistêmicas (principalmente aplicações *web*), uso de planilhas eletrônicas, troca de *e-mails* e envolvimento de empresas parceiras de negócio em fases críticas dos processos, que tratam de informações confidenciais ou protegidas por sigilo bancário. Caso alguma ação não esteja em conformidade com os princípios para proteção e privacidade dos clientes, os produtos não são aprovados para lançamento até que sejam realizadas as correções apontadas. PR1

MECANISMOS DE SEGURANÇA ESPECÍFICOS PR1

Canais eletrônicos	Mecanismos específicos
Internet Banking	Módulo de proteção Cadastramento de máquina Cadastramento de favorecidos SMS *token* *Token* físico
Autoatendimento	Leitura de *chip* do cartão Senha Chave de segurança
*Call center**	Assinatura eletrônica Senha do cartão

**Limites diferenciados.*

Ao longo do ano, executamos o EHT (*Ethical Hacking Test*), por meio de consultorias externas especializadas e independentes, visando avaliar os níveis de segurança em codificação e infraestrutura de tecnologia. Consideram-se também os padrões atuais de mercado. São realizados testes em todos os domínios da marca Santander no Brasil e em canais transacionais, conforme indicação e mudanças sistêmicas que demandam testes de segurança.

Em 2012, recebemos 583 reclamações associadas a segurança, sigilo, positivação e confirmação. Desses registros, 240 (41%) foram considerados procedentes, tendo vindo três do Bacen, um do Procon e quatro registros tendo sido feitos pela Ouvidoria. Apesar desse volume de reclamações, não houve indícios de perda de dados. PR8

O Banco Santander orienta seus funcionários através do Código de Ética e ratifica seu posicionamento através das diversas Políticas relativas a Segurança da Informação. O tema é abordado nos treinamentos presenciais de *Compliance* e nas palestras de conscientização em Segurança da Informação. A capacitação dos funcionários pode ocorrer também através de netcurso e outras ações (ex. Semana de Riscos Operacionais).

O Santander reforça suas ações para garantir a segurança das informações dos clientes, atuando em:

Público interno – O processo de treinamento e conscientização em Segurança da Informação consta em uma série de ações que visam capacitar os colaboradores quanto aos controles, práticas e comportamentos que agregam segurança aos processos e aos sistemas utilizados. Os treinamentos abrangem as áreas centrais, agências, regionais, *call centers* e núcleos.

Em 2012 realizamos a 8ª edição da Semana da Prevenção e Controle de Riscos Operacionais. O sucesso da iniciativa se traduz no número de participantes, que no ano passado aumentou em 70% em comparação a 2011. Também oferecemos palestras temáticas bimestrais (ou quando demandadas), cursos *online* e publicamos artigos internos nos nossos meios de comunicação, como o Círculo Colaborativo e intranet. Para áreas internas que trabalham mais diretamente com a questão da segurança, oferecemos treinamentos específicos nas suas atividades de negócios.

Ainda, como forma de facilitar o entendimento dos funcionários sobre os cuidados com o uso das redes sociais e para preservar a integridade do Banco e dos usuários, realizamos ações específicas de conscientização na divulgação da política e do guia para "Participação em Redes Sociais Públicas". Essas ações foram feitas em diversos canais de comunicação interna do Banco.

Parceiros de negócios – A proteção das informações ocorre também quando trabalhamos em parceria com empresas prestadoras de serviço, contratadas pelo Santander para desempenhar alguma atividade específica, realizando uma avaliação prévia de segurança das informações do ambiente dessa empresa. PR1

Com o objetivo de verificar o grau de risco de segurança em parceiros de negócio contratados pelo Santander, ou que utilizam informações do Banco para o atendimento de clientes ou para a geração de tangíveis, a área de Segurança da Informação possui um cronograma anual de avaliação desses parceiros, e o processo é realizado por meio de visitas presenciais e testes de controles, baseados em melhores práticas internacionais de Segurança da Informação. Nesses processos, são avaliados os procedimentos e responsabilidades operacionais, a gestão da continuidade, os sistemas aplicativos, as políticas existentes, entre outros. Os riscos identificados são compartilhados com os gestores das áreas contratantes e gerenciados pelo Banco junto às empresas contratadas. Nos casos considerados mais críticos, as correções são tratadas no curto prazo. PR1

SANTANDER NAS REDES SOCIAIS

Atualmente o Santander conta com nove perfis oficiais na internet, ferramenta poderosa de atendimento ao consumidor. Reforçamos nossa presença nas redes sociais em 2012, atingindo mais de 500 mil fãs no Facebook e 48 mil seguidores no Twitter.

Também criamos dois novos canais no Facebook, expandindo ainda mais nossa presença nessa mídia. Um deles é voltado a universitários e conta hoje com mais de 260 mil fãs. O outro é focado em parcerias que geram benefícios diretos aos nossos clientes: o Santander Esfera, que conta com cerca de 60 mil fãs, e une em um mesmo espaço descontos e vantagens para quem possui Cartão Santander e para quem o aceita em seu estabelecimento. Segundo a Social Baker estamos entre as dez empresas que mais respondem aos clientes no perfil do Facebook.

Em 2012, realizamos 109 mil atendimentos por meio das redes sociais. Essas mídias são um importante canal de relacionamento com nossos clientes e a sociedade, pois por meio delas estabelecemos um diálogo sobre assuntos de interesse comum.

ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira, tema central para o Santander, é abordada com diversos públicos com que nos relacionamos. Por isso, o Banco investe em várias iniciativas que visam atender a nossa diversidade de clientes, capacitando-os pelo Programa Economia de Valor. O Banco também forma os próprios funcionários como agentes disseminadores do tema. Desde o lançamento do programa, em 2010, cerca de 250 colaboradores foram capacitados para ministrar palestras sobre educação financeira, atingindo mais de 5.600 pessoas, entre clientes, parceiros, universitários e membros das comunidades do entorno das agências. Clientes Pessoa Jurídica podem solicitar, por meio do seu gerente de relacionamento, palestras específicas. Em 2012, tivemos 1.700 participações nesses encontros. FS16

Destacamos algumas iniciativas referentes a esse tema:

Portal de sustentabilidade (www.santander/sustentabilidade.com.br): traz conteúdos como vídeos, cartilhas, planilhas e sugestões de dinâmicas para o internauta compartilhar o tema da educação financeira com a família e amigos.

Caminhos & Escolhas (www.caminhoseescolhas.com.br): plataforma virtual que visa atrair jovens interessados em trabalhar no setor bancário e interagir com eles, também disponibiliza artigos, jogos, curso *online* e possui a comunidade "Sua Vida Financeira", pela qual funcionários do Banco respondem às dúvidas dos jovens em início de carreira sobre finanças pessoais. FS16

Brincando na Rede (www.brincandonarede.com.br): *site* voltado para o público infantil que, além de oferecer jogos e atividades para as crianças, traz conteúdos para pais e educadores que desejam orientar crianças sobre o tema (*mais informações na página 43*).

Redes sociais: todas as publicações referentes a produtos e serviços do Santander são acompanhadas por uma abordagem voltada à orientação financeira, dando dicas de como as pessoas podem se organizar melhor financeiramente. FS16

Com foco em universitários, em outubro de 2011 iniciamos um programa, treinando 25 funcionários da equipe do Santander Universidades, com o objetivo de replicar conhecimentos aos alunos, professores e funcionários das instituições de ensino superior. Em 2012, foram realizadas 23 palestras em universidades de diferentes portes e perfis. Ao todo, foram impactadas 4.767 pessoas. FS16

Quanto à nossa atuação com os clientes de menor renda, buscamos, por meio da Santander Microcrédito, estabelecer uma relação que aproxima cada vez mais o agente de crédito de seu cliente. Por isso, todo o processo de concessão de crédito é estabelecido com orientação para o cliente, que vai desde a educação financeira até orientações para temas como saúde, cidadania e meio ambiente. Por meio de parcerias locais, oferecemos aos nossos clientes a participação em eventos e palestras informativas de prevenção do câncer de mama, palestra de prevenção da dengue e de orientação financeira, estas ministradas pelo próprio agente de crédito. Sabemos do valor da orientação financeira para o sucesso de nosso cliente e como isso nos permite ter uma carteira saudável de clientes. Essa é, portanto, uma relação em que todos ganham. FS16

NO PROGRAMA ECONOMIA DE VALOR, CERCA DE 250 COLABORADORES REALIZARAM PALESTRAS SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA, ATINGINDO MAIS DE 5.600 PESSOAS, ENTRE CLIENTES, PARCEIROS, UNIVERSITÁRIOS E MEMBROS DAS COMUNIDADES DO ENTORNO DAS AGÊNCIAS.

AGRONEGÓCIO

Atuamos em parceria com nossos clientes, em sua maioria produtores rurais e indústrias de insumos e de transformação, na busca de alternativas para um agronegócio pautado pelo equilíbrio entre as questões econômicas, sociais e ambientais. Esse é o caminho para que o setor supere os desafios associados às mudanças climáticas, à preservação da biodiversidade e à escassez de recursos e continue a se desenvolver, no longo prazo, gerando riquezas e divisas para o País.

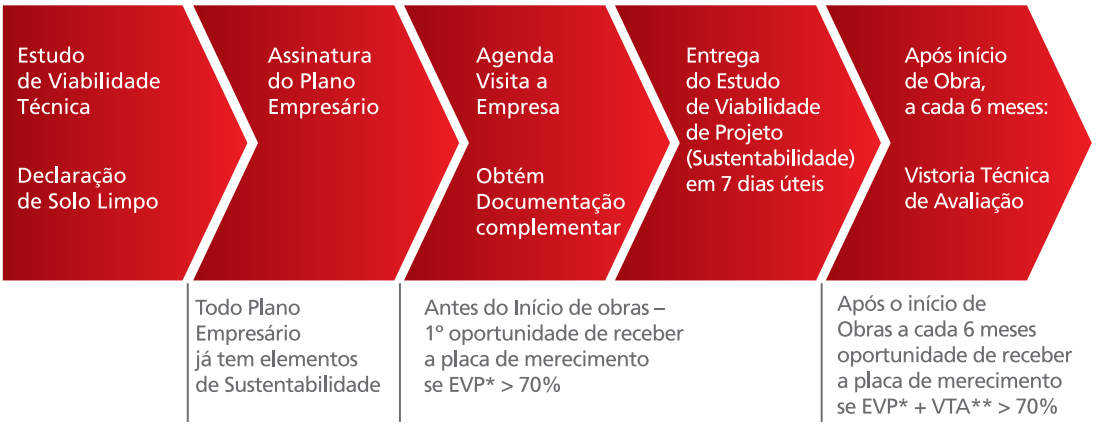
Promovemos a sustentabilidade no agronegócio principalmente por meio dos seguintes fatores:

- análise de risco socioambiental – aplicação de parâmetros sociais e ambientais na concessão de crédito e na aceitação de clientes em áreas como conta-corrente e investimentos;
- apoio técnico orientado – disponibilização de engenheiros agrônomos e consultorias externas que dão suporte às empresas e empreendedores em temas técnicos, financeiros e legais. Ajudamos a identificar e orientamos na resolução de questões socioambientais, incentivando um formato de produção sustentável no país;
- concessão de financiamentos socioambientais – linhas de crédito para o produtor rural e a indústria de agronegócio investirem em equipamentos e serviços que trazem ganho de eficiência, melhoria do desempenho ambiental e de processos e instalações mais eficientes com relação ao consumo de energia, água e gestão de resíduos.

OBRA SUSTENTÁVEL

O programa Santander Obra Sustentável tem critérios de avaliação que auxiliam o incorporador/construtor na análise dos aspectos sustentáveis de uma construção durante as fases de planejamento, concepção do projeto arquitetônico e canteiro de obras. Tem por finalidade a melhoria dos aspectos sociais e ambientais nos empreendimentos imobiliários financiados pelo Banco. O Programa de Sustentabilidade na Construção Civil do Santander fomenta práticas que aumentem a eficiência econômica, reduzam o impacto ao meio ambiente e favoreçam a qualidade de vida na construção e uso das edificações. FS5

Adesão ao programa:



*EVP – Estudo de Viabilidade do Projeto – avaliação do grau de sustentabilidade do cliente em relação a política socioambiental da construtora/incorporadora e projeto do empreendimento.
**VTA – Vistoria Técnica Ambiental – visitas semestrais para o acompanhamento *in loco* de obra limpa, atendimento legal e boas práticas *in loco*.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE:

O cliente recebe um relatório consultivo elaborado por uma consultoria especializada em construção sustentável. O Programa Obra Sustentável é um ponto de partida para iniciar uma certificação para "Empreendimentos Verdes". A construtora fica com argumentos de venda diferenciados. Afinal, a sustentabilidade no edifício é um diferencial pelo valor agregado, já que o comprador obtém economia no uso e operação (menores custos operacionais com água e energia). A obra mais sustentável é mais econômica, com reúso de água, menos desperdícios de material, menor gasto com destinação de resíduos, diminuição de acidentes, diminuição do absenteísmo, menor risco de multas e embargos etc. A incorporadora também pode obter maior valor de mercado, maior satisfação do consumidor e venda mais rápida.

Por isso, criamos um *site* para abrigar a Comunidade do Obra Sustentável (http://sustentabilidade.santander.com.br no item O que Fazemos/Produtos e Serviços/Programa de Sustentabilidade na Construção Civil), para divulgar o programa para construtoras/incorporadoras, profissionais do setor, estudantes e o público em geral que tenha interesse. A ideia é disseminar as boas práticas do setor, conectar os diversos envolvidos e interessados nas boas práticas da construção civil, destacar os empreendimentos que conquistaram a qualificação do programa Obra Sustentável junto ao Banco Santander, além de propiciar a prospecção de novos negócios. FS5

Em 2012, dez obras entraram no programa e duas novas placas de reconhecimento foram concedidas. Outros sete empreendimentos mantiveram suas certificações durante o ano. FS5 FS10

PÚBLICO INTERNO

PROFISSIONAIS VALORIZADOS

O Santander reconhece a importância de engajar seus funcionários e estagiários. Essa é a nossa prioridade, porque somente com a contribuição de cada um teremos a preferência de nossos clientes. Hoje, somos cerca de 54 mil, divididos em todo o País, com as mulheres representando 59% da nossa força de trabalho. A seguir, o perfil dos nossos profissionais.

FUNCIONÁRIOS POR EMPRESAS – LA1

	2011*	2012
Banco Santander Brasil	51.518	51.233
Santander Financiamentos e Webmotors	2.522	2.223
Microcrédito	264	267
Santander Corretora de Seguros	145	151
Asset Management	86	91
Santander Corretora de Câmbio	29	27
Total	**54.564**	**53.992**

*Empresa de seguros excluída.

FUNCIONÁRIOS POR TEMPO NA EMPRESA – LA1

	2011*	2012
Até 5 anos	31.267	29.167
De 6 a 10 anos	9.443	11.437
De 11 a 20 anos	5.886	5.961
Com mais de 20 anos	7.968	7.427
Total	**54.564**	**53.992**

*Empresa de seguros excluída.

FUNCIONÁRIOS POR REGIÃO – LA1

			2011*			2012
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Centro-Oeste	820	1.024	1.844	802	1.047	1.849
Nordeste	1.697	2.074	3.771	1.651	2.080	3.731
Norte	323	415	738	292	417	709
Sudeste	17.673	25.149	42.822	17.069	25.135	42.204
Sul	2.195	3.194	5.389	2.185	3.314	5.499
Total	**22.708**	**31.856**	**54.564**	**21.999**	**31.993**	**53.992**

*Empresa de seguros excluída.

FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA – LA1 LA13

	2011*		2012	
	Total	%	Total	%
Entre 14 e 19 anos	200	0,4	112	0,2
Entre 20 e 29 anos	21.051	38,6	20.258	37,5
Entre 30 e 39 anos	18.889	34,6	19.870	36,8
Entre 40 e 44 anos	4.971	9,1	4.756	8,8
Entre 45 e 49 anos	4.946	9,1	4.572	8,5
Com mais de 50 anos	4.507	8,6	4.424	8,2
Total	**54.564**	**100**	**53.992**	**100**

*Empresa de seguros excluída.

FUNCIONÁRIOS POR GRAU DE ESCOLARIDADE – LA1

	2011*	2012
Fundamental	493	439
Médio**	4.248	20.253
Superior**	44.327	27.261
Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado	5.496	6.039
Total	**54.564**	**53.992**

*Empresa de seguros excluída.
**Houve uma adequação de critério para o grau de escolaridade Superior incompleto, que, em 2012, foi considerado dentro do Médio.

FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO E CARGO – LA1 LA13

	2011*		2012			
Cargo	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**%**	**Mulheres**	**%**
Operacional	6.893	12.593	6.590	12,2	12.375	22,9
Administrativo	11.679	17.197	11.113	20,6	17.185	31,8
Especialista	3.396	1.825	3.646	6,8	2.211	4,1
Gerencial	565	207	479	0,9	187	0,3
Diretoria	175	34	171	0,3	35	0,1
Total	**22.708**	**31.856**	**21.999**	**41**	**31.993**	**59**

*Empresa de seguros excluída.

CONTRATOS DE TRABALHO – LA1

	2011*	2012		
	Total	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Efetivos	54.564	21.999	31.993	53.992
Estagiários	2.142	937	1.389	2.326
Aprendizes	822	290	619	909
Terceirizados**	26.694	-	-	5.973

*Empresa de seguros excluída.
**Em 2012, houve mudança de critério na apuração dos terceirizados, aqueles prestadores que possuem infraestrutura instalada (mesa, computador e telefone). Todos os funcionários cumprem a jornada de trabalho conforme legislação específica.

POSICIONAMENTO DO SANTANDER COMO EMPREGADOR

A partir da nossa nova Missão, desenvolvemos nosso Posicionamento como Empregador, em que deixamos claro, para nossos funcionários, estagiários e potenciais candidatos, o que temos a oferecer e que consequentemente torna única a experiência de trabalhar no Santander. Estamos falando de uma série de produtos, serviços e interações que favorecem o crescimento profissional e pessoal dos nossos profissionais, em um ambiente desafiador, multicultural, colaborativo e que estimula novas ideias.

Os pilares que compõem nosso Posicionamento como Empregador são:

1. Oportunidade de Carreira e Reconhecimento
2. Valorização das Pessoas
3. Desenvolvimento contínuo de Gestores
4. Incentivo à Inovação
5. Ambiente Participativo e Colaborativo
6. Fazer parte de uma Empresa de Prestígio

NOSSA DIVERSIDADE

Nossa Organização é formada por cerca de 54 mil profissionais, um universo naturalmente diverso. O nosso diferencial competitivo vem de como nossas Pessoas atuam no dia a dia. Equipes diversas, em um ambiente inclusivo e colaborativo, impulsionam a produtividade e fortalecem o vínculo dos funcionários e estagiários com a Organização, proporcionando melhor atendimento aos nossos clientes, que representam a diversidade de nossa sociedade. Temos a responsabilidade de cumprir as exigências legais existentes para a inclusão no mercado de trabalho dos públicos em vulnerabilidade social.

Para ampliar a diversidade interna e valorizar os diferentes públicos com os quais nos relacionamos, temos trabalhado esse tema de modo transversal em nosso modelo de gestão e nos negócios.

Mantemos na vice-presidência executiva de Recursos Humanos uma equipe dedicada ao tema, que faz a gestão das práticas e monitora nossa evolução por meio de indicadores demográficos

e desenvolve iniciativas para promover a inclusão social de grupos historicamente excluídos, além de inserir o tema nos programas de integração de novos profissionais, cursos e treinamentos para gestores e funcionários.

Em 2012, elegemos a inclusão de pessoas com deficiência como prioridade para nossas ações. Para tanto, trabalhamos na evolução de nosso processo de seleção, com novas parcerias e um novo modelo de atuação; desenvolvemos um plano de contratação de pessoas com deficiência para a Rede; realizamos palestras de sensibilização para os gestores de diversas áreas, como SAC, Meios, Recursos Humanos (Atração e Mobilidade); desenvolvemos e publicamos o Guia de Convivência com Pessoas com Deficiência para o Gestor; e realizamos reuniões com um grupo multidisciplinar para a discussão do tema acessibilidade.

Atualmente, temos mais de 2.600 funcionários com deficiência física, auditiva, visual ou intelectual no Banco, que são apoiados para se desenvolverem profissionalmente em condições iguais às dos demais profissionais. Em setembro de 2012, superamos nossa cota legal em 41 profissionais e fechamos o ano com 119 pessoas acima da meta. Ainda atuamos em grupos multidisciplinares (Atração e Mobilidade, Operações, Saúde Ocupacional, Diversidade, RH Negócios, Multicanais, Relações Sindicais e outras áreas do Banco), garantindo alinhamento do tema internamente. LA13

No Santander, temos ações que reforçam a importância do respeito às pessoas. Os benefícios para funcionários, como plano de saúde, odontológico, fundo de pensão e crédito imobiliário, incluem também parceiros do mesmo sexo. A composição de renda por parceiros do mesmo sexo para crédito imobiliário atinge inclusive nossos clientes. Oportunidades iguais no acesso às vagas e ao desenvolvimento na carreira são pontos fundamentais para formar equipes diversas e que cada vez mais entendam todos os públicos do Santander e se relacionem bem com eles.

MAIS ACESSO

Após participarem do Programa de Integração para novos funcionários, as pessoas com deficiência são acompanhadas diretamente pelo Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE) durante o primeiro mês de contratação. Para apoiar o gestor e a equipe que recebe uma pessoa com deficiência, oferecemos netcursos sobre o tema e disponibilizamos o Guia de Convivência com Pessoas com Deficiência para o Gestor, que visa auxiliar o gestor e a equipe na integração do funcionário. Temos também uma política de Direitos Humanos e uma Política de Diversidade que visam à integração e à inclusão de todos os funcionários do Banco.

A Torre Santander permanece com média de 98% de acessibilidade, enquanto a média dos quatro prédios administrativos do Banco (CASA 1, CASA 2, CASA 3 e Ed. Generali) estava em 75,13% em 2012. Em 2012 foram realizadas obras de adequação de copas e sanitários (incluindo a execução de 22 novos sanitários para pessoas com deficiência), implantação de *layout* com mesas acessíveis, implantação de novo refeitório e ambulatório. FS14

Para melhorar a inclusão e a acessibilidade de pessoas com deficiência (PCDs) nas agências e prédios administrativos, realizamos reuniões com um grupo multidisciplinar. A área de Saúde Ocupacional realizou o mapeamento de 1.890 agências e PABs para identificar a acessibilidade para pessoas com deficiência. Realizamos também palestras de sensibilização para gestores nas áreas do SAC, Ouvidoria e Meios, bem como para toda a equipe de Atração e Mobilidade. FS14

Atualmente, 96% das agências possuem acesso para pessoas com deficiência, sendo 2.332 agências e 1.306 PABs. Para o alcance de 100% da rede do Santander, estamos em negociação para conseguirmos executar as obras necessárias. Em relação aos prédios administrativos, todos os 15 prédios possuem acesso para pessoas com deficiência. FS14

Para deficientes auditivos, temos equipamentos disponíveis em várias localidades (públicas e privadas) para que se comuniquem com o SAC de qualquer região do País. Funcionam como um *chat*, em que o cliente digita e a informação chega até nós. Esse serviço está disponível em locais como postos dos Correios e em algumas estações de metrô. FS14

ACESSIBILIDADE NOS PRÉDIOS DO SANTANDER*

	2011	2012
Torre Santander	98%	98%
Demais prédios administrativos**	76,10%	75,13%

* Prédios considerados com base no critério de que aproximadamente 90% dos funcionários alocados em prédios administrativos se encontram no CASA 1, CASA 2, CASA 3, Ed. General e Torre Santander.
**CASA 1, CASA 2, CASA 3 e Ed. Generali.

UNIVERSO FEMININO

Atualmente, as mulheres representam 59% dos funcionários do Banco e 25% dos cargos gerencias e diretoria. Diante de um número expressivo, aderimos ao Movimento Mulher 360, um movimento empresarial liderado pelo Walmart, em prol do desenvolvimento econômico feminino. Também temos compromisso com a Política Global de Igualdade de Gênero e da Política Local de Diversidade. Contamos, ainda, com Postos de Apoio à Amamentação e com o Programa Gestantes, que inclui a adesão do Banco aos seis meses de licença-maternidade, além de acompanhamento por uma equipe multidisciplinar especializada, formada por nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos, *personal trainers* e assistentes sociais.

FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO E ETNIA – LA1 LA13

	2011*				2012**			
	Homens	%	Mulheres	%	Homens	%	Mulheres	%
Brancos	17.985	33,6	25.538	47,7	17.333	32,1	25.641	47,5
Amarelos	533	1,0	906	1,7	540	1,0	923	1,7
Negros	646	1,2	755	1,4	648	1,2	797	1,5
Pardos	3.094	5,8	3.911	7,3	3.214	6,0	4.204	7,8
Indígenas	72	0,1	118	0,2	50	0,1	107	0,2
Total	**22.330**	**41,7**	**31.228**	**58,3**	**21.785**	**40,4**	**31.672**	**58,7**

*628 mulheres e 378 homens não informaram a etnia.
**321 mulheres e 214 homens não informaram a etnia.

QUANTIDADE DE MULHERES POR NÍVEIS E ETNIA EM 2012* – LA1 LA13

	Operacional	Administrativo	Especialista	Gerencial	Diretoria	%
Brancos	9.316	14.154	1.969	168	34	80,1
Amarelos	285	556	71	10	1	2,9
Negros	495	290	10	2	0	2,5
Pardos	2.134	1.934	135	1	0	13,1
Indígenas	31	68	7	1	0	0,3

*321 mulheres não informaram a etnia.

QUANTIDADE DE HOMENS POR NÍVEIS E ETNIA EM 2012* – LA1 LA13

	Operacional	Administrativo	Especialista	Gerencial	Diretoria	%
Brancos	4.826	8.743	3.157	444	163	78,8
Amarelos	115	289	119	14	3	2,5
Negros	327	289	28	3	1	2,9
Pardos	1.238	1.657	304	14	1	14,6
Indígenas	17	27	5	1	0	0,2

*214 homens não informaram a etnia.

APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS

Em 2012, o Santander contou com mais de 900 aprendizes que participaram do programa Jovem Aprendiz, iniciativa que tem por objetivo oferecer formação profissional aos jovens, a fim de prepará-los para o mercado de trabalho e para os futuros desafios em suas vidas. O programa dura dois anos e é direcionado a jovens cuja renda familiar *per capita* seja de até um salário mínimo, que estejam matriculados ou tenham concluído o ensino médio, não possuam outra experiência profissional como aprendizes e tenham entre 16 e 21 anos. A contratação, o desenvolvimento e o acompanhamento do jovem são feitos pela organização não governamental Espro, parceira do Banco.

O programa Jovem Aprendiz é constituído de três pilares:

- Rendimento escolar;
- Atividade prática (experiência profissional nas áreas);
- Treinamento teórico (que compõe 25% da carga horária).

Para acompanhar o aproveitamento do processo, temos avaliações de desempenho semestrais, visando ao desenvolvimento dos jovens ao longo do programa e dando a possibilidade ao gestor de indicar jovens bem avaliados para vagas disponíveis. Além desse acompanhamento, temos uma política na qual Jovens Aprendizes podem ser contratados como estagiários durante o primeiro semestre da faculdade.

O foco no desenvolvimento profissional dos jovens no Santander também se reflete na efetivação de estagiários após o término de seu contrato. Dos 3.899 estagiários de 2012, 976 foram efetivados pelo Banco, o que representa 25% do total.

COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

O banco apoia a proteção e preservação dos direitos humanos e contribui para promover esses direitos dentro de sua esfera de influência, conforme padrões estabelecidos pela Declaração UDHR – Universal de Direitos Humanos, e pelo Pacto Global das Nações Unidas, do qual é signatário.

Combate e previne o assédio moral e o assédio sexual e todas as formas de discriminação por razão de sexo, raça, cor, idade, religião, origem, orientação sexual, estado civil, opinião política, condição social e condição física, mas não se limitando a esses aspectos (ou quesitos).

Utiliza diversos mecanismos para combater e prevenir todas as formas de discriminação, como as diversas políticas internas, capacitação e disponibilização dos canais para os diversos públicos se manifestarem.

Orienta seus funcionários sobre o assunto através do Código de Ética e das Políticas de Direitos Humanos, Diversidade e Canal de Denúncias Santander.

Dentro da Política de Diversidade, respeito a individualidade de cada pessoa e os direitos que cada um possui. A diversidade e a igualdade de oportunidades, bem como os direitos humanos, são promovidas em todos os níveis da Organização, com suporte ao crescimento e ao desenvolvimento profissional. A política também é fonte de aprendizagem para o estabelecimento de relações de qualidade em todos os níveis, com todos os *stakeholders* do Banco.

Para manter em prática esses valores, temos um canal de denúncias que está preparado para receber queixas, incluindo aquelas relacionadas à discriminação. Cada caso é investigado. O profissional e o Banco são orientados sobre como devem se posicionar nessas situações. Possuímos também uma cartilha específica que mostra como identificar e agir diante de um caso de assédio

MEDIDAS CONTRA DISCRIMINAÇÃO

O Santander disponibiliza para todos os funcionários e estagiários o Canal de Denúncias Santander, um canal 0800 interno dedicado à captura e ao tratamento de manifestações que caracterizem o descumprimento do Código de Ética, normas internas ou legislações.

O processo de implantação do canal começou em maio de 2011 e foi disponibilizado aos funcionários em fases, ficando disponível para toda a Organização a partir de junho de 2012. Nesse período, foram realizados os ajustes necessários ao processo, até mesmo com ajustes na forma de classificação dos casos, o que explica o fato de não terem sido reportados em 2011.

Em 2012, foram recebidas e analisadas pelas áreas competentes, 91 manifestações, sendo concluídas 56 e 35 permaneceram em processo de análise. Foram registrados 3 casos relacionados à violação de direitos humanos, dos quais 2 foram concluídos no mesmo período e considerados improcedentes e um caso permaneceu em processo de análise.

O canal recebe manifestações relativas a não conformidade com políticas internas ou com legislação, gestão inadequada e discriminação de qualquer tipo, assédio moral e/ou sexual, riscos à integridade física, corrupção e suborno, uso indevido de senhas e informações confidenciais ou estratégicas, conflitos de interesses, gestão inadequada e discriminação de qualquer tipo, entre outros, e são tratadas e solucionadas internamente. HR4 HR11

Segue a tabela contendo o *status* das manifestações relativas ao ano de 2012:

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES	
Recebidas	91
Concluídas	56
Em andamento	35

Os clientes tem a possibilidade de manifestar-se através do Serviço de Apoio ao Cliente – SAC e/ou Ouvidoria.

Para os Fornecedores o banco disponibiliza o Canal de Diálogo na internet (www.santander.com.br). As denúncias são encaminhadas ao *Compliance* para o *e-mail* cfornecedores@santander.com.br ou também podem se manifestar através de outros canais, como telefone e carta. A partir do recebimento da denúncia, os casos são avaliados e tratados de acordo com as características e gravidade do assunto, envolvendo as áreas responsáveis necessárias.

MEDIDAS CORRETIVAS E PREVENTIVAS

A área de *Compliance* é responsável por conduzir processos relacionados à conduta inadequada ou antiética de funcionários e estagiários e se responsabiliza por apoiar, orientar e esclarecer eventuais dúvidas e/ou denúncias relacionadas a esse tema. Adicionalmente, coordena o Canal de Denúncias, recebendo, analisando e direcionando para as áreas responsáveis os casos que envolvam outros temas, acompanhando-os até sua conclusão

Os casos de maior complexidade são avaliados por um grupo de trabalho que pode envolver as áreas de *Compliance*, Recursos Humanos, Jurídico e Superintendência de Ocorrências Especiais. Essas áreas acompanham os casos até a solução final, com a aplicação de medidas disciplinares, quando necessário. Também são elaborados e divulgados periodicamente relatórios gerenciais sobre o processo.

Para os casos considerados procedentes, são adotadas medidas de correção e responsabilização desde a aplicação de ações administrativas, transferência de função ou local de trabalho, até o desligamento e/ou processo cível competente, compatível com cada caso (*leia mais sobre outras medidas corretivas ou preventivas na pág. 70*).

O Santander também disponibiliza o Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE), canal com atendimento personalizado e sigiloso e que visa ao bem-estar dos funcionários e seus familiares, realizado por uma equipe de especialistas em psicologia, gestão de equipes, orientação financeira, serviço social, pedagogia, condicionamento físico, nutrição, fisioterapeuta, entre outros. O atendimento está disponível por meio de um telefone 0800 ou *e-mail* com atendimento 24 horas.

ASSÉDIO MORAL

A temática do assédio moral continua sendo trabalhada pelo Banco e é tradada como nos casos de discriminação. Em 2012, demos continuidade ao Programa O Santander contra o Assédio Moral nas Relações de Trabalho, com o objetivo de informar e orientar todos os nossos funcionários sobre o tema e garantir um ambiente de trabalho justo, saudável e em conformidade com as diretrizes legais e as políticas internas. Foram realizadas nove palestras para os gestores dos prédios administrativos e das principais regionais do interior de São Paulo.

ROTATIVIDADE

Entre os 4 maiores bancos privados do país , tivemos o 2º menor índice de turnover em 2012 considerando somente a empresa Banco Santander Brasil.

As tabelas de rotatividade apresentadas a seguir consideram todas as empresas no Brasil.

ROTATIVIDADE POR GÊNERO – LA2

	2011*			2012		
	Admitidos	**Demitidos**	***Turnover* (%)**	**Admitidos**	**Demitidos**	***Turnover* (%)**
Homens	2.707	3.027	13,54	2.600	3.260	14,58
Mulheres	3.654	3.166	9,92	3.193	2.997	9,39
Total	**6.361**	**6.193**	**11,41**	**5.793**	**6.257**	**11,53**

*Empresa de seguros excluída.

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA – LA2

	Admitidos	**Demitidos**	***Turnover* (%)**
Entre 14 e 19 anos	149	16	10,16
Entre 20 e 29 anos	3.886	2.056	9,94
Entre 30 e 39 anos	1.464	2.139	11,04
Entre 40 e 44 anos	193	550	11,32
Entre 45 e 49 anos	69	629	13,23
Com mais de 50 anos	32	867	19,46
Total	**5.793**	**6.257**	**11,53**

ROTATIVIDADE POR REGIÃO* – LA2

	Admitidos	**Demitidos**	***Turnover* (%)**
Centro-Oeste	252	246	13,32
Nordeste	354	420	11,20
Norte	82	109	15,07
Sudeste	4.418	4.879	11,48
Sul	686	599	11,00
Total	**5.792**	**6.253**	**11,53**

*Uma pessoa admitida e quatro pessoas demitidas não tiveram a região especificada.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Em 2012, o Santander investiu ainda mais em capacitação e desenvolvimento. No total, foram contabilizadas 1.760.678 horas em treinamento e desenvolvimento, que equivalem a aproximadamente 32 horas de treinamento por funcionário, considerando os treinamentos presenciais e *online*, aumento de 12,8% em relação ao ano anterior. LA10

Nossos profissionais têm acesso a diversos programas de formação e desenvolvimento, que vão desde a concessão de bolsa de graduação até a formação na função. Hoje, fazemos um alto investimento em educação. Temos a maior plataforma de *e-learning* do Santander no mundo, o Canal Educação. São oferecidos mais de 266 cursos *online* sobre temas como Matemática Financeira, Risco, Diversidade, Negociação, Sustentabilidade, Liderança, *Compliance*, Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Em 2012, foram registradas mais de 522 mil participações nesses cursos. LA11

Atualmente, nosso portfólio de treinamentos presenciais soma mais de 700 cursos para desenvolvimento das mais diferentes habilidades pessoais e profissionais, ofertados de acordo com a função e alinhados aos objetivos estratégicos do Banco. Esses cursos são ministrados por consultores externos, universidades e por uma equipe de instrutores internos, formada por especialistas de diferentes áreas. Eles compartilham seus conhecimentos, contribuem para a disseminação dos valores e para a formação da cultura do Santander. LA11

Nossa estrutura interna é formada por três centros de treinamento em São Paulo, um no Rio de Janeiro e outro em Belo Horizonte, além de salas reservadas para essas atividades em nossa sede administrativa (Torre Santander), em São Paulo. Temos, ainda, uma biblioteca central com mais de 15 mil títulos, entre livros, periódicos, CDs e DVDs, que são emprestados aos funcionários e estagiários de todo o Brasil, e um posto avançado da biblioteca em nossa sede. O acervo é constantemente atualizado.

Permanecemos no nosso foco de trabalhar a capacitação dos indivíduos e sua conexão com o Banco, assim como o trabalho entre equipes, por meio do desenvolvimento da liderança formal e de líderes espontâneos. Continuamos investindo no desenvolvimento de nossos profissionais da Organização, ampliando a visão do todo e proporcionando um intercâmbio com outros países em que o Banco está presente. LA11

Além disso, expandimos as oportunidades de desenvolvimento na competência de gestão de equipes, mantendo o foco na linha colaborativa, que permite ampliar as potencialidades de cada indivíduo. O trabalho de desenvolvimento das lideranças seguiu focado na conscientização do líder em sua autogestão, gestão de equipes e gestão do entorno, fortemente relacionada à facilitação do engajamento de todos os públicos de interesse com os quais ele se relaciona. LA11

Em 2012, reformulamos os treinamentos de gestão, visando a um maior alinhamento com a nova Missão e os objetivos estratégicos do Santander. Foram desenhados dois novos programas, sendo um de capacitação para novos gestores de pessoas e outro de desenvolvimento para gestores de pessoas com mais de um ano na função. O Programa Ser Gestor – Capacitação em Gestão de Pessoas, com duração de três dias, visa fortalecer o papel dos gestores para que consigam atrair, manter e reter as pessoas na Organização por meio de uma comunicação clara e aberta, com ações colaborativas, promovendo a confiança e o engajamento de suas equipes. Em 2012, 667 pessoas foram treinadas. LA11

O Programa Ser Gestor – Liderando Equipes, com duração de dois dias, tem como objetivo promover o desenvolvimento dos gestores possibilitando uma jornada que integre as visões de si mesmo como líder, os impactos do seu papel na gestão da equipe, negócios e resultados, sendo um facilitador no engajamento, construção da nova Missão e proposta de valor. No total, foram 329 pessoas treinadas em 2012, incluindo os que realizaram o programa antigo, no primeiro semestre. LA11

Já o Programa para Desenvolvimento de Líderes contou com 1.331 sessões de *coaching,* totalizando 1.997 horas de treinamento.

A inserção transversal de sustentabilidade nos principais programas educativos do Banco teve continuidade em 2012. Queremos ampliar o olhar dos indivíduos para considerarem os impactos ambientais, sociais e econômicos nas suas decisões do dia a dia. Nesse contexto, destacamos a realização de um encontro dos principais consultores internos e externos responsáveis pelos programas educativos da Organização, o Encontro de Educadores, com Fritjof Capra. Nesse encontro, cujo tema foi Educação para a Sustentabilidade, participaram 107 pessoas, sendo 73 fornecedores e parceiros e 34 funcionários do Banco.

Realizamos, ainda, um encontro com os consultores externos responsáveis pelo programa de formação de gestores para conscientizá-los sobre os desafios atuais de sustentabilidade na Organização e garantir a inserção desse tema também junto a esse público. A sustentabilidade foi inserida nas competências institucionais e nos "Diálogos sobre a Missão", programa que teve como objetivo promover a discussão sobre as práticas da Organização que entregam os valores presentes na nova Missão do Banco. Ao todo, tivemos 731 participantes.

Em relação às ações de conscientização para funcionários e estagiários, destacamos o desafio Sustentabilidade pra Todo Lado, que ocorreu entre junho e setembro de 2012. A iniciativa funciona como um jogo e tem duas categorias: 1) Individual, válida para todos os funcionários e estagiários de qualquer área; e 2) Rede, para a Superintendência Regional que tivesse maior percentual de participantes na primeira categoria.

O projeto teve três fases, que envolvem um *quiz* sobre sustentabilidade, no qual o funcionário apresenta alguma prática pessoal para sustentabilidade, e outro *quiz* sobre práticas do Banco. Os 12 primeiros colocados da categoria individual participaram de um coquetel com executivos do Banco e ganharam um fim de semana especial com acompanhante em um *eco resort*, em São Paulo. Por meio desse desafio, os funcionários puderam ampliar seus conhecimentos e compartilhar suas práticas de sustentabilidade com os demais colegas. FS5

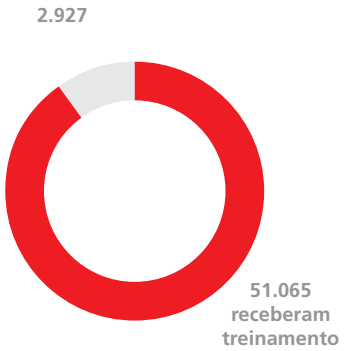
RESULTADOS EM 2012

	Participantes
Sustentabilidade para Todo Lado	13.286 funcionários

SUSTENTABILIDADE PRA TODO LADO: PARTICIPARAM 82% DOS FUNCIONÁRIOS DA REDE DE AGÊNCIAS, QUE ENVIARAM MAIS DE 5.600 HISTÓRIAS.

Também em 2012, novos conteúdos sobre o tema foram inseridos no treinamento de integração de novos funcionários, como vídeos com as práticas de sustentabilidade da Torre Santander e informações sobre a nossa atuação durante a Conferência Rio+20. A integração de novos funcionários teve 5.720 participações em 2012.

FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM SUSTENTABILIDADE



Para as equipes responsáveis pela implementação das políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios, oferecemos o treinamento de Risco Socioambiental, que abrange conceitos de Risco Socioambiental e a aplicação da Prática de Risco Socioambiental na concessão de crédito e aceitação de clientes. O curso, que é presencial e tem duração de quatro horas, é ministrado com periodicidade mínima trimestral para grupos de cerca de 20 analistas de crédito e gerentes de relacionamento. Em 2012, cem pessoas participaram desse treinamento. Para 2013, nossa meta é treinar 80% dos funcionários novos integrantes das equipes de análise de risco de crédito e de atendimento ao cliente do segmento Atacado. FS4

Com foco em educação financeira, em 2012 o netcurso Vida Financeira, que aborda as etapas de consumo consciente e a gestão de finanças pessoais, tornou-se obrigatório para todos os funcionários. Desde o lançamento, em outubro de 2011, o curso já atingiu mais de 25 mil funcionários. FS16

Nossa intranet possui uma seção sobre educação financeira, que traz conteúdos especializados, na qual os funcionários e estagiários podem pedir orientação sobre suas finanças pessoais. O assunto também pode ser abordado no Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE), um serviço de apoio para o funcionário prestado por empresa especializada em diversos temas, entre eles sobre orientação financeira. É possível, ainda, agendar uma sessão de orientação individual com um dos 250 consultores certificados pelo Santander no programa Economia de Valor. FS16

Também abordamos, desde 2010, os temas Consumo Consciente e Orientação Financeira no Programa Gestão de Carreira e Negócios (GCN), voltados a funcionários do Varejo. Desde o lançamento, já foram treinados presencialmente mais de 5 mil funcionários da rede comercial (assistentes, gerentes PF e gerentes *business*). Semanalmente, cerca de 50 novos funcionários da rede participam de treinamento específico sobre esse tema. FS16

Em 2012, o Santander ainda viabilizou a participação de funcionários em 18 cursos relacionados a aspectos de Direitos Humanos, saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho. Oferecemos um curso *online*, em forma de jogo, específico sobre o tema de Direitos Humanos, intitulado: "Direitos Humanos: o presente e o futuro da humanidade", realizado por 565 funcionários em 2012. Outros seis cursos *online* relacionados com o tema foram mapeados, tratando de segurança nas agências, saúde ocupacional e assédio moral. Internamente, as nove palestras sobre assédio moral aos gestores do Banco também veicularam a questão dos Direitos Humanos de forma transversal. No total, 6.422 funcionários, representando 12% do efetivo do Banco, foram treinados em Direitos Humanos, em um total de 10.102 horas. HR3

Para a alta liderança, o Grupo Santander promove o *Global Corporate Managerial Curriculum* (CMC Global), um calendário anual de programas realizados em Madri. Em 2012, 126 executivos participaram do programa. Além disso, 168 executivos participaram da avaliação 360º e, após entrega dos resultados individuais aos participantes, 40 deles optaram por utilizar o serviço de *coaching* oferecido. LA11

O tema corrupção é rotineiramente abordado em todos os programas de aculturamento (palestras, reuniões, treinamentos etc.) e em netcursos, como Ética no Santander, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes. A quantidade total de participantes em 2012 foi de 41.637 que representa 77% do total de funcionários em 2012. Sendo que 99% são não gestores treinados e 1% representa gestores. SO3

MÉDIA DE HORAS EM TREINAMENTOS* – LA10

	Presencial + A Distância		Presencial + A Distância	
	2011		2012	
Cargo	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**
Operacional	37,02	39,97	29,18	30,46
Administrativo	48,67	43,32	35,00	30,39
Especialista	57,09	66,11	48,02	47,79
Gerencial	67,13	83,61	56,66	62,73
Diretoria	50,91	50,29	58,72	76,64

*A média foi calculada em relação ao número de funcionários ativos que fizeram treinamento.

INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS (R$ MIL) LA10

	2010	2011	2012
Treinamento em sustentabilidade	643	1.083	962
Treinamento geral	92.754	95.928	108.183
% do investimento em treinamento sobre o lucro líquido do período	2,4%	2,7%	4,0%

FUNCIONÁRIOS TREINADOS POR TEMA*

	2011	2012
Atualizações sobre legislação socioambiental e normatizações do Banco Central do Brasil	11.840	11.369
Compromissos socioambientais voluntários gerais (Protocolo Verde, Pacto Global)	4	258
Compromissos socioambientais voluntários específicos (Princípios do Equador, PRI)	6	1
Ecoeficiência da instituição, conscientização e educação ambiental	204	2.553
Política corporativa de responsabilidade socioambiental	30.742	10.965
Produtos e serviços que apresentam adicionais socioambientais	814	27*
Direitos Humanos	7.816	6.422
Educação financeira pessoal	2.214	25.547
Orientações aos clientes sobre o melhor uso dos produtos e serviços oferecidos pela instituição	17.656	16.522
Política de compras	-	60
Políticas e procedimentos formais socioambientais em outras linhas de negócio (ex.: gestão de recursos de terceiros, investimento privado, mercado de capitais e fusões e aquisições, pesquisa de empresas, tesouraria, comércio exterior, *private bank*, seguros etc.).	-	334

*Um funcionário pode ter realizado mais de um curso sobre os temas de sustentabilidade.

FUNCIONÁRIOS BENEFICIADOS POR BOLSAS DE ESTUDOS LA11

	2010	2011	2012
Graduação	2.713	2.941	2.382
Idiomas	679	697	629
Pós-graduação	413	551	490

DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

O Santander promove iniciativas pensando no desenvolvimento de carreira de seus profissionais. Em 2012, 32.614 funcionários realizaram o seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que estimula a reflexão sobre carreira, autodesenvolvimento e papel na empresa. Outros 2.478 participaram dos *workshops* de carreira e 6.205 foram avaliados nos comitês de desenvolvimento de pessoas. Ainda no mesmo ano, 315 funcionários participaram de programas internacionais. Em 2012, 4% dos funcionários do Santander receberam treinamento em desenvolvimento de carreira e 97% receberam avaliação de desempenho. LA12

Com foco no desenvolvimento de carreira de seus profissionais, o Santander desenvolveu o programa Mundo Santander, que oferece a seus participantes a oportunidade de trabalhar no exterior durante quatro meses dentro da sua própria divisão. Durante o período em que os profissionais estão no exterior, são responsáveis por desenvolver um projeto personalizado, contribuindo para a troca das melhores práticas e reforçando uma cultura global.

RELAÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE MULHERES/HOMENS LA14

	2011	2012
Operacional	92%	92%
Administrativo	91%	93%
Especialista	94%	93%
Gerência	90%	91%
Diretoria	77%	78%

VIDA MAIS SAUDÁVEL

Valorizamos o cuidado com a saúde e por isso realizamos, entre outras, uma parceria com o Vigilantes do Peso, programa de incentivo à reeducação alimentar. LA8

A iniciativa prevê a formação de um grupo de participantes no seu local de trabalho de, no mínimo, 25 pessoas, que se encontrarão em 12 reuniões, no período de três meses, sendo uma reunião por semana. Com a perda de peso de forma segura e saudável, o programa contribui para a redução de doenças como hipertensão, diabetes, problemas circulatórios, problemas de coluna. Em 2012, 127 pessoas participaram do programa.

Incentivamos ainda a participação dos funcionários em caminhadas e corridas de rua, subsidiando 50% do valor da inscrição. Nos locais com mais de cem participantes, são oferecidos *kits* de lanches, frutas da estação, isotônicos, massagens, aquecimento, alongamento e entrega do *kit* da corrida. Em 2012, apoiamos duas corridas, uma em São Paulo e outra no Rio de Janeiro, com mais de 450 participantes. LA8

O Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE), também oferece o Programa Antitabagismo, por meio de acompanhamento médico adequado dos funcionários que pretendem parar de fumar, além de um subsídio parcial da medicação que auxilia o tratamento dessas pessoas. LA8

Desenvolvemos, ainda, o Programa de Acompanhamento de Doenças Crônicas, baseado no conceito de gestão de saúde e, consequentemente, autocuidado. O programa visa fornecer conhecimentos técnicos e implementar ferramentas para que o indivíduo possa conhecer a sua patologia crônica e conviver melhor com ela, reduzindo, assim, as complicações que fazem parte da evolução natural das doenças. LA8

Participamos também do Conselho Empresarial Nacional de Prevenção ao HIV/Aids, com o objetivo de trabalhar o tema dentro do Banco. O CEN Aids visa: LA8

- atuar como órgão difusor, influenciador e orientador das políticas de resposta ao HIV/Aids;
- trocar experiência sobre o impacto do HIV nas empresas;
- divulgar projetos e estudos sobre a resposta à epidemia do HIV/Aids;
- reconhecer publicamente programas empresariais de excelência na prevenção do HIV/Aids que atuem dentro e fora das empresas.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO LA7

	2010***	2011			2012
	Total	Total	Homens	Mulheres	Total
Acidentes de trabalho com afastamento	1.017	1.065	386	701	1.087
Número de óbitos	0	1	1	1	2
TAC (Taxa de Acidentes de Trabalho)*	0,19	0,06	0,004	0,030	0,019
TDO (Taxa de Doenças Ocupacionais)	1,86	1,51	1,38	1,73	1,59
TDP (Total de Dias Perdidos)**	320	244	209	260	239
TA (Taxa de Absenteísmo)	-	8.669	8.685	11.705	10.459

*Considera taxa de lesões.
**No cálculo de dias perdidos foram considerados dias civis.
***Em 2010, foram considerados apenas os funcionários da empresa Banco Santander Brasil.

Nota: Os dados de acidentes com ou sem afastamento referem-se somente aos acidentes que ocorreram dentro do período analisado e que possuem Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) analisada e emitida pelo Banco. Não foram considerados os acidentes cujas CATs foram emitidos por terceiros.

As fórmulas utilizadas para calcular os indicadores de saúde e segurança do trabalho foram*:

- **Taxa de lesões**

$$TAC = \frac{\text{Nº de lesões}}{\text{Horas Trabalhadas}} \times 200.000$$

- **Taxa de doenças ocupacionais**

$$TDO = \frac{\text{Nº de casos de doenças ocupacionais}}{\text{Horas Trabalhadas}} \times 200.000$$

- **Taxa de dias perdidos**

$$TDP = \frac{\text{Nº de dias perdidos}}{\text{Horas Trabalhadas}} \times 200.000$$

- **Taxa de absenteísmo**

$$TA = \frac{\text{Total de dias com falta no período}}{\text{Total de dias trabalhados pelo público interno no mesmo período}} \times 200.000$$

*O fator 200.000 é derivado de 50 semanas de trabalho com 40 horas/100 funcionários. Usando-se esse fator a taxa resultante relaciona-se ao número de funcionários e não ao número de horas.

Em 2012, tivemos dois acidentes com morte. Os óbitos ocorreram por causa de acidente de trajeto. LA7

Em geral, os afastamentos mais comuns são decorrentes de:

- Transtornos mentais e comportamentais;
- Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo;
- Lesões, envenenamentos e algumas outras consequências de causa externas;
- Doenças do sistema nervoso. LA7

Como iniciativas para combater esses motivos, existem programas e ações voltados para o acompanhamento de nossos profissionais, com a realização de exames preventivos e orientação desses exames. LA7

A Convenção Coletiva de Trabalho da categoria estabelece parâmetros mínimos acordados em Convenção, como saúde e segurança no trabalho. Assim, existem regras sobre a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), a Política sobre Aids, a extensão dos planos de assistência médica para funcionários desligados, a extensão da licença-maternidade, reabilitação profissional por meio de programa específico, além de Comissões Paritárias para tratar do tema Segurança Bancária com cláusula específica para procedimentos especiais. As situações abrangidas pela Convenção Coletiva são cumpridas na íntegra e o texto do acordo é disponibilizado, também na íntegra, para todos os funcionários. LA9

A Cipa é uma comissão formada por funcionários treinados em prevenção de acidentes, com foco na melhoria das condições de trabalho e promoção de ações para a conscientização do público interno, como a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), Mapa de Riscos Ambientais, outras ações e campanhas de saúde. Seu dimensionamento atende ao determinado pela legislação e está presente pelo modo de representação por eleição em 11 estabelecimentos do Banco, participando da Cipa como membros 158 funcionários, que representam 0,3% do efetivo do Santander. Nos demais estabelecimentos, existe a representação por indicação, sendo um indicado por local de trabalho. LA6

LICENÇA-MATERNIDADE/ PATERNIDADE

De acordo com a legislação, convenção coletiva e política do Grupo Santander, todos os funcionários têm direito à licença-maternidade – de seis meses – ou paternidade. Em 2012, 2.295 colaboradores usufruiram desse direito: 687 funcionários tiraram licença-paternidade, 542 funcionárias tiraram licença-maternidade e 1.066 tiraram licença-maternidade com extensão. Em relação ao retorno ao trabalho após a licença, 687 retornaram de licença paternidade, 29 de licença a maternidade e 1.500 de licença a maternidade com extensão, totalizando 2.216 funcionários. LA15

OUTRAS PRÁTICAS LA8

O Santander oferece uma série de programas para melhorar a qualidade de vida de seus profissionais. Veja os principais:

Ambulatórios: temos médicos à disposição dos profissionais nos prédios administrativos, com equipes especializadas e preparadas para atendimento de urgência/emergência e com conhecimentos de promoção de saúde e prevenção de doenças. Mantemos sete ambulatórios em São Paulo e dois no Rio de Janeiro. No ambulatório da Torre JK, temos sete especialidades e uma média de 259 atendimentos por dia, englobando o atendimento de enfermagem (211) e clínico (48), sem considerar especialidades.

Espaço Saúde: pela página As Pessoas, nossos funcionários e estagiários têm acesso a uma série de informações sobre conscientização e prevenção de diversas doenças. Temas como diabetes, visão, dengue, atividade física e ergonomia, doenças cardiovasculares, com foco na prevenção, são tratados nesse portal.

Academia de ginástica: incentivamos a prática de exercícios, subsidiando parte do valor investido em academias ou acompanhamento com *personal trainer*. Esse benefício é válido para funcionários e estagiários com salário fixo de até R$ 3 mil, que têm reembolso de 50% do valor da mensalidade, com limite de R$ 60 para quem trabalha nos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro e no Distrito Federal e de R$ 50 para quem trabalha nos demais estados. Em 2012, tivemos 51.618 inscritos em academias.

Carona Amiga: é um meio prático, barato e sustentável de ajudar a reduzir o tráfego de veículos nas grandes cidades. O sistema consiste na partilha de automóvel entre pessoas que residem próximo e se deslocam para o mesmo local. O objetivo é melhorar a qualidade do ar e diminuir o congestionamento do tráfego e o tempo despendido no deslocamento residência-trabalho e vice-versa. Em 2012, 760 pessoas que trabalham na Torre participaram do programa.

Gestante: criamos o Programa para Gestantes e Futuros Papais, ação voltada para as funcionárias gestantes e dependentes cadastradas no plano médico em qualquer localidade do País, inscritas até o terceiro mês de gestação. Disponibilizamos dicas sobre gestação, a chegada do bebê e os cuidados que se deve ter com o recém-nascido. Foram 1.248 inscritas no programa em 2012.

Dia das Mães: homenagem realizada para as funcionárias e estagiárias mães, a fim de valorizar os múltiplos papéis desempenhados pela mulher. Em 2012, promovemos o concurso "Como meu lado mãe contribui para meu papel como funcionária/estagiária no Santander?". Das 528 participações de todo o Brasil, três ganharam um fim de semana prolongado para toda a família em Maceió (AL), Porto de Galinhas (PE) e Salvador (BA).

Dia dos Pais: iniciativa voltada para a valorização dos funcionários e estagiários pais. A ideia era que cada pai escrevesse sua história, registrando um momento engraçado vivido com seu(s) filho(s). As três melhores histórias foram premiadas com um Ipad. Também realizamos a 14ª edição do Concurso de Desenhos destinado à participação dos filhos e enteados de funcionários e estagiários. Em 2012, foram 24 premiados.

SOCIEDADE

EDUCAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

No Grupo Santander, a sustentabilidade está integrada à estratégia, às políticas e aos processos internos da instituição Dessa forma, o tema ganha uma abordagem transversal, capaz de impactar todas as atividades do Banco.

No Brasil, o Santander definiu um novo posicionamento para sustentabilidade, que é baseado em três temas considerados fundamentais para o desenvolvimento do País. São eles: Inclusão Social e Financeira; Educação; e Gestão e Negócios Socioambientais.

Embora já atuemos em cada uma dessas vertentes, temos a convicção de que podemos desempenhar um papel ainda mais relevante e transformador.

INVESTIMENTO SOCIAL

Realizamos o investimento social de forma planejada, monitorada e sistemática, a fim de promover transformações sociais que garantam, de forma sustentada, o acesso aos direitos à cidadania e uma vida digna para todos. Os recursos de que o Santander Brasil dispõe para o Investimento Social envolvem toda a gama de seus ativos: financeiros, materiais, informações, capacidade gerencial, cultura de resultados, tecnologia e, sobretudo, as pessoas que compõem seu quadro de funcionários, que são capazes de manejar com eficácia todos os demais recursos. Acreditamos que o nosso investimento social deve mobilizar a sociedade em torno de causas relevantes, promover transformações sociais efetivas e influenciar e fortalecer as políticas públicas.

Para o desenvolvimento dos programas, firmamos parceria com organizações sociais e especialistas nos temas com os quais atuamos. Esses especialistas, aos quais chamamos de parceiros executores, oferecem apoio remoto (telefone e *e-mail*) e presencial (visitas locais e oficinas de capacitação) aos responsáveis por todos os projetos beneficiados, ou seja, além do repasse do recurso financeiro, oferecemos apoio técnico a fim de contribuir para a implementação, o fortalecimento, o desenvolvimento e a disseminação das iniciativas.

Também temos como prática o diálogo e o fazer junto com a comunidade (e não para a comunidade), seja a partir da realização de um diagnóstico local, que apura as particulares potencialidades e fragilidades, seja a partir da execução do processo de avaliação de resultados.

O nosso modelo de avaliação de resultados, que alinha princípios e conceitos, é um orientador para a equipe de Investimento Social e para os parceiros executores dos programas sociais. Ele abre espaço para o protagonismo dos envolvidos e para a especificidade de cada programa e projeto social apoiado. Nele estão definidos conceitos, premissas e como buscamos conhecer os resultados sociais, ambientais e econômicos dos projetos, compartilhando com os parceiros essa responsabilidade e o entendimento de que o processo de avaliação faz parte da gestão dos projetos.

Os objetivos da avaliação de resultados são estimular a reflexão, gerar aprendizagem e planejar novas ações, a partir do maior conhecimento das iniciativas desenvolvidas; tornar os resultados conhecidos para os principais interessados nas ações; e permitir que conheçamos a contribuição do nosso investimento social para o desenvolvimento sustentável e para os diferentes públicos interessados. EC8

EDUCAÇÃO

O Santander desenvolve o Projeto Escola Brasil (PEB), programa de voluntariado que tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade da escola pública de Educação Básica. Atuam no projeto funcionários do Grupo Santander, seus familiares, amigos, clientes e fornecedores, entre outros públicos de relacionamento. A atuação dos voluntários do PEB é realizada em conjunto com dirigentes e demais membros da comunidade escolar (professores, funcionários, alunos, pais etc.).

As ações desenvolvidas pelo voluntariado do PEB podem ser de ordem estratégica, na construção de um plano de melhoria para a escola envolvendo a comunidade, ou de ordem operacional, ligadas a melhorias na infraestrutura da unidade escolar e ampliação da oferta de oportunidades de educação complementar, realizadas em áreas como arte e cultura, esporte e recreação, meio ambiente, diversidade e empreendedorismo. Em qualquer um desses casos, a intenção das ações do voluntariado é sempre estimular o desejo de aprender dos alunos e fortalecer a comunidade escolar. Afinal, indivíduos com acesso à boa educação são mais atuantes e capazes de fazer escolhas conscientes, que os ajudem a transformar as condições de vida de sua geração e das futuras.

O PEB ainda promove Programas de Formação Continuada de Professores, Gestores Escolares e Técnicos das Secretarias de Educação, executados por renomados especialistas. Em 2012, foram três programas:

Além das Letras e Além dos Números: nas áreas de alfabetização e matemática, respectivamente, foram desenvolvidos em parceria com 15 municípios brasileiros que, por meio de 42 técnicos das Secretarias de Educação, envolveram diretamente 313 educadores, entre coordenadores pedagógicos e professores dos anos iniciais do Ensino Fundamental, de 20 escolas parceiras do PEB. Estimamos que cerca de 142 mil alunos foram atingidos pelos dois programas.

Progestão *Online*: para o fortalecimento da gestão escolar democrática, foi desenvolvido em parceria com o Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed) em dez escolas parceiras do PEB, com a participação de 22 gestores escolares.

PEB EM NÚMEROS

	2010	2011	2012
Voluntários	2.057	1.875	3.030
Grupos	242	227	313
Escolas públicas parceiras	194	183	221
Programas formativos*	218	523	377

*Total de educadores formados entre representantes das Secretarias de Educação, diretores, vice-diretores, coordenadores pedagógicos e professores das escolas parceiras do Projeto.

EDUCAÇÃO INFANTIL

Ainda com foco em Educação o Santander está desenvolvendo, desde 2011, o piloto do seu Programa de Educação Infantil, que, em regime de cooperação com o MEC, visa qualificar a educação oferecida a crianças de zero a 5 anos de idade nas unidades de creche e pré-escola construídas com recursos do Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar Pública de Educação Infantil (Proinfância), do Governo Federal. Para isso, o Programa está investindo na formação de profissionais das Secretarias de Educação de 19 municípios da Bahia nas áreas pedagógica e de gestão para a saúde, apoiando-os no desenvolvimento de projetos institucionais de formação continuada de profissionais da rede pública local de Educação Infantil. Em 2012, estiveram envolvidos com o Programa 51 formadores das Secretarias Municipais de Educação e de Gestão para a Saúde, 125 diretores, 97 coordenadores pedagógicos, 747 professores e pessoal de apoio (1052) de 125 unidades de Educação Infantil, que juntas atendem cerca de 13.639 crianças.

Além do apoio às Secretarias de Educação, o Programa de Educação Infantil do Santander investe no desenvolvimento dos Conselhos Municipais, capacitando seus agentes, de forma integrada, para uma atuação mais efetiva em prol da Primeira Infância.

EM 2012, O PROGRAMA DE EDUCAÇÃO INFANTIL CAPACITOU CERCA DE 140 CONSELHEIROS MUNICIPAIS.

PRÊMIO EDUCAR PARA A IGUALDADE RACIAL

Desde 2002, o Santander apoia a realização do Prêmio Educar para a Igualdade Racial. Com edições bienais, o Prêmio incentiva professores e escolas da Educação Básica (Educação Infantil, Ensino Fundamental e Médio), públicas e privadas, a promover e valorizar a diversidade étnica em seus projetos pedagógicos, visando:

- garantir a igualdade de acesso, permanência e sucesso na escola para todas as crianças, adolescentes e jovens, independentemente do grupo étnico a que pertencem;
- identificar, reconhecer e disseminar práticas educacionais que promovam a igualdade étnica no espaço escolar;
- favorecer o desenvolvimento de metodologias e materiais didáticos e paradidáticos que auxiliem o professor e a escola a tratar adequadamente o tema de relações étnicas em sala de aula.

O Prêmio é realizado pelo Centro de Estudos das Relações do Trabalho e Desigualdades (CEERT), que desde 2009 passou a contar também com o apoio da Secretaria Especial de Promoção da Igualdade Racial (Sepir), do Governo Federal.

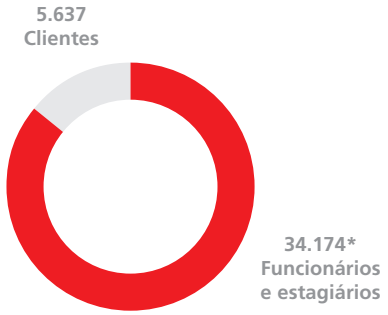
A 6ª edição do Prêmio, realizada em 2012, contou com a inscrição de cerca de 500 experiências de todas as regiões do País. Nas categorias professor e escola, que abrangeram todos os segmentos da Educação Básica – da Educação Infantil ao Ensino Médio –, dezesseis iniciativas foram premiadas. SO1

CRIANÇA E ADOLESCENTE

A partir de uma metodologia que contempla o direcionamento de recursos financeiros, a realização de capacitações, a oferta de apoio remoto e a avaliação de resultados, o Santander desenvolveu o Amigo de Valor, programa que contribui para o fortalecimento dos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente. Além disso, o programa facilita a funcionários e clientes do Banco o direcionamento de parte do Imposto de Renda devido aos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad), colocando em prática a oportunidade de exercer o civismo tributário.

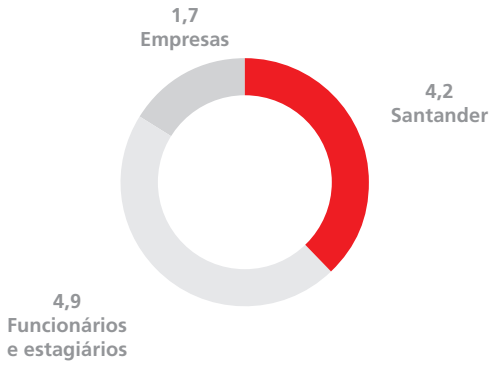
Com isso, contribuímos para o enfrentamento de diversas violências sofridas por crianças e adolescentes que vivem em municípios brasileiros com indicadores sociais críticos. Em 2012, o programa alcançou um novo recorde: R$ 10,8 milhões arrecadados, um aumento de 18% em relação ao valor de 2011, direcionados para 47 municípios e que beneficiarão aproximadamente 4 mil crianças e adolescentes. Funcionários e estagiários direcionaram R$ 4,9 milhões e clientes, R$ 1,7 milhão. Como em todos os anos, o Santander também realizou seu direcionamento, contribuindo com R$ 4,2 milhões. SO1

AMIGO DE VALOR – PARTICIPAÇÃO POR PÚBLICO EM 2012



*Inclui funcionários participantes das empresas Produban (45), Isban (95) e ZS-Seguros (20).

AMIGO DE VALOR – VOLUME ARRECADADO EM 2012 (R$ MILHÕES)



RESULTADOS AMIGO DE VALOR

	2010	2011	2012
Volume arrecadado (R$ Milhão)			
Funcionários e estagiários	3,8	4,4	4,9
Santander	1,4	3,6	4,2
Clientes	0,5	1,0	1,7
Total	5,7	9,0	10,8
Municípios Beneficiados	50	48	47
Crianças e Adolescentes beneficiados	*	Aprox. 4 mil	Aprox. 4 mil

*Não disponível.

GERAÇÃO DE RENDA

O programa Parceiras em Ação visa contribuir para o fortalecimento de grupos produtivos comunitários formados por mulheres que vivem em regiões de baixa renda. A partir do direcionamento de recursos financeiros, oferta de capacitação, apoio remoto e avaliação de resultados, o aprimoramento do trabalho dos grupos possibilita melhoria da qualidade de vida das mulheres e, consequentemente, de suas famílias. É desenvolvido em parceria com a ONG Aliança Empreendedora. Em 2012, foram apoiados 13 grupos produtivos, beneficiando diretamente 144 pessoas. SO1

IDOSO

Por meio do Programas Exemplares, apoiamos propostas ou projetos inovadores que tenham por objetivo a implementação, o desenvolvimento e a disseminação de políticas ou práticas para a promoção do envelhecimento ativo, visando à melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas. Além do recurso financeiro direcionado às iniciativas contempladas, a metodologia de trabalho prevê a oferta de capacitação, o apoio remoto e a avaliação de resultados a fim de favorecer a implementação, o desenvolvimento e a disseminação das iniciativas. Em 2012, foram apoiados nove projetos em todo o País, beneficiando mais 7 mil pessoas. SO1

SANTANDER UNIVERSIDADES

O Santander Universidades acredita no investimento na Educação Superior como a forma mais direta e eficaz de contribuir para uma sociedade mais justa e sustentável. Por isso, investe em ações de alto impacto em apoio a alunos, professores, pesquisadores, reitores e universidades, por meio de seus quatro pilares de atuação: mobilidade, inovação e empreendedorismo, transferência tecnológica e apoios acadêmicos.

Atualmente, o Santander Universidades possui acordo com mais de mil universidades em 20 países, sendo 435 brasileiras. Os destaques das iniciativas em 2012 estão no quadro abaixo. SO1

PROGRAMA	RESULTADOS 2012
Programas de Mobilidade Internacional	
Top Espanha	144 bolsas
Top China (Brasil X China)	101 bolsas
Top UK	44 bolsas
Top Babson	10 bolsas
Luso-Brasileira	159 bolsas
Top China (China X Brasil)	50 bolsas
Outros programas	
Programa Ibero-Americano	460 bolsas
Programa Ibero-Americano Jovens Professores e Pesquisadores	73 bolsas
Programa Fórmula Santander	64 bolsas
Prêmio Santander Universidades	10.252 inscrições de 599 universidades, 21 vencedores e premiação de mais de R$ 1 milhão em prêmios e bolsas internacionais
Rio Comunidades	Capacitação especializada, com atuação nos eixos empreendedorismo, capacitação e mão de obra, beneficiando mais de 200 mil pessoas
Programa Ciência Sem Fronteiras – do Governo Federal	Investimento de mais de US$ 18 milhões em quatro anos.

PRÊMIOS SANTANDER UNIVERSIDADES

Os Prêmios Santander Universidades têm o objetivo de estimular o empreendedorismo, a pesquisa científica, a extensão universitária e a busca pela excelência das universidades, por meio do reconhecimento de projetos inovadores de alunos, professores, pesquisadores e instituições de ensino. Na 8ª edição, em 2012, foram inscritos 10.252 projetos de 599 universidades, 21 deles tendo sido premiados com mais de R$ 1 milhão em prêmios e bolsas de estudos internacionais. Além disso, todos os inscritos receberam um curso *online* exclusivo e gratuito da Babson College, instituição norte-americana referência mundial em empreendedorismo. O curso tem o objetivo de proporcionar aos participantes uma formação básica, com certificação em empreendedorismo voltado à criação de novas empresas. SO1

O projeto é composto de quatro premiações:

Prêmio Santander de Empreendedorismo: destinado aos alunos de graduação e pós-graduação, tendo como objetivo apoiar e reconhecer a criação e o desenvolvimento de projetos de estudantes com perfil e postura empreendedora. A premiação é de R$ 50 mil por categoria, além de bolsas de estudos presenciais na Babson College para os líderes dos cinco projetos vencedores e para o professor orientador. As bolsas incluem, além do curso, passagem aérea, hospedagem e alimentação. Todos os projetos são avaliados por dois parceiros do Santander Universidades: Fundação Dom Cabral e Endeavor.

Prêmio Santander de Ciência e Inovação: reconhece pesquisadores-doutores com pesquisas científicas de caráter inovador. O vencedor de cada uma das quatro categorias recebe premiação de R$ 50 mil e bolsa de estudos do Programa Ibero-Americano. A avaliação e o julgamento dos projetos são realizados por uma comissão de pesquisadores ligados a instituições científicas, sob a coordenação da Academia Brasileira de Ciências (ABC).

Prêmio Santander Universidade Solidária: criado em 1996 em parceria com a Universidade Solidária (Unisol) e incorporado nos prêmios Santander Universidades em 2010, é um programa que fortalece a extensão universitária e a formação cidadã do futuro profissional. Além disso, possibilita que o conhecimento das universidades seja colocado em prática a favor de comunidades em condições socioeconômicas desfavoráveis. A cada ano, são reconhecidos oito projetos de desenvolvimento sustentável com ênfase em geração de renda. Cada um recebe R$ 50 mil para sua implementação e ainda contam com a consultoria especializada da Unisol e da equipe de Investimento Social do Santander, a fim de maximizar os resultados e promover o diálogo na busca das melhores soluções. Em 2012, apoiamos 16 projetos, que tiveram a participação de 252 alunos e 73 professores e beneficiaram 2.385 pessoas.

Prêmio Guia do Estudante – Destaques do Ano: em parceria com a Editora Abril, o Prêmio reconhece quatro instituições de Ensino Superior que se destacaram em 2012 com iniciativas de gestão das universidades para o desenvolvimento da educação no País, em busca de uma sociedade mais justa, equilibrada e sustentável. Todas as instituições de Ensino Superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC) podem participar, respondendo ao questionário enviado pela Editora Abril. Os vencedores recebem troféu e divulgação de suas iniciativas nos principais veículos de comunicação do Brasil.

MOBILIDADE

Temos diversas iniciativas que promovem a internacionalização das universidades brasileiras, beneficiando alunos, professores e reitores, com intercâmbio acadêmico e trocas de experiências culturais entre os mais variados países. Os Programas TOP Espanha levam alunos e professores a universidades específicas para realização de cursos de três semanas na Espanha.

Em outras quatro iniciativas concedemos a bolsa em valores para que os alunos e professores possam escolher seus destinos junto às universidades e aprimorar seus conhecimentos em um dos 20 países em que o Santander Universidades está presente (*veja quadro abaixo*). Também oferecemos três cursos de línguas *online*, realizados em parceria com o Universia, de inglês, espanhol e mandarim. SO1

INICIATIVAS

Programa	Valor das bolsas	Participantes
Programa Ibero-Americano Graduação	Equivalente a 3 mil euros	460 alunos
Programa Ibero-Americano Jovens Professores e Pesquisadores	Equivalente a 5 mil euros	73 professores
Bolsas Fórmula Santander	Equivalente a 5 mil euros	64 alunos
Programa de Mobilidade Internacional Luso-Brasileira	Equivalente a 3,3 mil euros	159 alunos e professores

AMAZÔNIA 2020

O programa Amazônia 2020 visa apoiar as universidades federais do Norte do País para:

- promover a internacionalização das universidades e o intercâmbio de conhecimento;
- contribuir para a formação dos docentes;
- incentivar a iniciação científica, o empreendedorismo sustentável e a transferência tecnológica;
- inserir a educação financeira como ferramenta de gestão sobre os recursos e a melhora da renda.

Participam do programa nove universidades federais da região amazônica, impactando mais de 100 mil pessoas. Ao longo do projeto serão instalados nove Espaços Digitais, haverá cinco prêmios de Empreendedorismo, serão concedidas mais de 26 mil bolsas de estudo e serão realizados dez seminários internacionais. FS13

ESPAÇO DIGITAL E CIÊNCIA

O Espaço Digital Santander Universidades é uma das iniciativas do eixo Transferência Tecnológica do Plano de Apoio à Educação Superior do Santander Universidades. São salas com moderna infraestrutura laboratorial de informática para promover o acesso à informação e à inclusão digital de toda a comunidade acadêmica. Ao todo, são 44 Espaços em instituições de Ensino Superior de todo o Brasil, impactando 1,5 milhão de pessoas, entre alunos, professores e funcionários das instituições beneficiadas, além da comunidade no entorno das universidades. SO1

O Santander Universidades ainda disponibiliza bolsas de pré-iniciação científica na Universidade de São Paulo (USP) para alunos do Ensino Médio da rede pública do estado de São Paulo, e bolsas de Iniciação Científica destinadas aos alunos de graduação da USP. Apoiamos as empresas juniores da Universidade Estadual Paulista (Unesp), com o valor de R$ 170 mil anuais, durante quatro anos, de 2009 a 2012. A universidade possui 44 empresas juniores organizadas cuja finalidade é:

- promover o desenvolvimento técnico e acadêmico de seus associados;
- promover o desenvolvimento econômico e social da comunidade, por meio de suas atividades;
- fomentar o espírito empreendedor de seus associados;
- promover o contato de alunos com o mercado de trabalho;
- promover o desenvolvimento pessoal e profissional de seus associados.

PROGRAMA RIO COMUNIDADES

Para promover um impacto socioeconômico positivo nas comunidades de baixa renda, o Santander vê na Copa de 2014 e nas Olimpíadas de 2016 a oportunidade de fomentar a inclusão social, geração de renda e transformação do indivíduo. O projeto, realizado em parceira com diversas universidades (UFRJ, Unirio, PUC-Rio, FGV-RJ, Senac-RJ, Ibmec-RJ, Uerj, UFF e Babson College), conta com três frentes de atuação:

- **Empreendedorismo:** a ideia é impactar mais de 12 mil pessoas por meio de seminários, assessoria de microcrédito, cursos presenciais e *online*;
- **Capacitação**: apoiar 197 mil pessoas por meio de cursos de idiomas (inglês, espanhol e mandarim), de informática, de orientação financeira e de arte e cultura;
- **Mão de obra:** 750 pessoas serão capacitadas nos setores de atendimento, administração, *call center*, enfermagem, hotelaria, tecnologia da informação e turismo.

Em 2012, 11 integrantes das comunidades do Rio de Janeiro participaram do Programa TOP Espanha e foram entregues 1.392 bolsas de idiomas às comunidades. Realizamos, em agosto de 2012, um seminário internacional no Ibmec-Rio, com o prof. Bob Caspe, da Babson College. Além disso, instrumentalizamos os cursos técnicos que serão oferecidos ao longo do ano de 2013. Também formalizamos a parceria com a Unigranrio na instalação da sala digital para atendimento da comunidade de Duque de Caxias, a ser inaugurada em 2013. EC8 SO1

CULTURA

Em 2012, o Banco Santander deu continuidade às ações culturais já realizadas baseadas em três vertentes: Unidades Culturais (Porto Alegre e Recife), Acervo Cultural e Patrocínios Regionais.

No que se refere às Unidades Culturais, mantivemos o foco no Programa Ouvindo e Fazendo Música, na Programação de Cinema, nos projetos RS e PE Contemporâneo (que visa à projeção de novos artistas da cena contemporânea do Rio Grande do Sul e de Pernambuco), além de outras exposições de artes visuais, como Miguel do Rio Branco, Zona Tórrida e Rio São Francisco Navegado por Ronaldo Fraga.

Por parte do Acervo Cultural, mantivemos nossas atividades com exposições da nossa coleção nos centros administrativos do Banco e publicamos o livro "Convivendo com Arte", com nossa coleção de arte atualizada.

Já com relação aos Patrocínios Regionais destacaram-se a parceria educativa com a Orquestra Sinfônica Brasileira, que visa à capacitação de ensino de música para professores de UPPs do Rio de Janeiro e teve como finalização uma apresentação para 5 mil pessoas no Complexo do Alemão, o apoio à exposição "Jorge, Amado e Universal", em comemoração aos 100 anos de nascimento do escritor Jorge Amado (no Museu da Língua Portuguesa, em São Paulo, e no MAM Bahia, em Salvador), o apoio ao espetáculo teatral "Maria do Caritó" (que abordou lendas e crendices brasileiras) e o patrocínio ao projeto "Criaticidades – Cidades Criativas do Brasil", primeiro programa brasileiro a oferecer informações audiovisuais sobre os principais conceitos relacionados à economia criativa (feito por meio de entrevistas com mais de cem especialistas ingleses e brasileiros).

Também é prática do Santander a adoção de praças e jardins. Na cidade de São Paulo, são 14 praças adotadas, que reforçam a presença da Marca nas principais avenidas da cidade e próximas a 89 pontos de venda da instituição, que contam com circulação diária de mais de 1 milhão de pessoas. São 45.487 m² de área verde renovada mensalmente que contribuem para a neutralização de 1.144.226,17 kg de CO_2 por ano.

Abaixo seguem os investimentos sociais e culturais realizados pelo Santander nos últimos três anos:

INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL (R$ MIL) EC8 EC4 EC1

	2010	2011	2012
Cultura	17.146	25.735	41.211
Direitos da criança e do adolescente	5.261	5.937	6.149
Educação	26.716	35.283	40.747
Empreendedorismo e geração de renda	1.910	2.367	3.311
Valorização da diversidade	6.954	10.794	6.270
Meio ambiente	2.677	2.907	2.030
Esporte	1.548	3.808	6.382
Outros	11.488	7.386	7.728
Total	**73.700**	**94.217**	**113.828**
% Investimento social e cultural sobre o lucro líquido	1,91%	2,65%	4,23%

Em relação à ajuda financeira recebida do governo, o Santander recebeu, em 2012, R$ 30,46 milhões para o investimento em projetos de Cultura, Educação, Esporte, Meio ambiente, Valorização da diversidade, Direitos da criança e do adolescente e Empreendedorismo e geração de renda, entre outros. Esses benefícios fiscais foram recebidos por meio de leis, como Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, entre outras. EC4

DESTACAMOS OS PRINCIPAIS PROJETOS: EC1

CATEGORIA	PROGRAMA/PROJETO	ANO DE INÍCIO	VALORES INVESTIDOS (R$ MIL)	OBJETIVO DO PROJETO
Cultura	Instituto Santander Cultural	Porto Alegre em 2001 e Recife em 2000	5.928	Associação civil sem fins lucrativos que tem a missão de desempenhar um papel articulador, integrador e educativo, com unidades em Porto Alegre e Recife.
	Orquestra Sinfônica Brasileira	2012	2.500	Apoio às ações educativas da Fosb (Centro de Educação Musical Brasileira – Cemb) e apresentação da orquestra principal no Morro do Alemão, em dezembro, no contexto do Projeto Aquarius.
	Museu do Amanhã	2011	15.000	Com arquitetura do espanhol Santiago Calatrava, o projeto pretende ser um museu de ciências que, de forma interativa e altamente tecnológica, gere ambientes de imersão ao usuário e vivências relativas ao cosmos, terra, vida e cultura. O museu convida os participantes a interagirem com o seu conteúdo, pensando hoje como podem colaborar para construirmos um mundo mais sustentável e com maior qualidade de vida para todos amanhã.
	Museu Pelé – Restauro dos Casarões de Valongo	2012	4.000	Museu com proposta museográfica interativa, contando com mais de 250 itens pessoais doados pelo próprio Pelé e uma "Sala do Rei", em que Pelé poderá receber autoridades internacionais.
	Natal	2000	4.737	Montagem e exposição da Árvore de Natal do Santander no Parque do Ibirapuera, em São Paulo, e no Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro.
	Portal de Cultura Santander	2012	400	Atualização do Portal de Cultura, que passará a agregar informações dos projetos culturais realizados pelas Unidades Culturais, pelo Acervo e pelos projetos regionais.
	Programa Convivendo com Arte	2012	680	O programa Convivendo com Arte nasce da convicção de que o contato com a arte tem o potencial de despertar a criatividade e a sensibilidade, fortalecer ideias, enriquecer nossa visão de mundo e estimular o espírito crítico. Suas ações visam aproximar o público da arte, contribuir para a formação de repertório cultural e para o enriquecimento da experiência de cada visitante. Por meio de exposições na Torre Santander e publicações, trazemos obras da Coleção Santander e de artistas contemporâneos brasileiros.

PÚBLICO BENEFICIADO	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2012	PARCEIROS
Sociedade em geral das cidades de Porto Alegre e Recife	Em 2012, o Santander Cultural recebeu em suas unidades de Porto Alegre e de Recife o total de 426.797 pessoas, em 15 mostras de artes visuais, além de atividades regulares de música, cinema, educação e patrimônio.	Instituto Santander Cultural (Recife e Porto Alegre)
Moradores e professores das comunidades carentes do Rio de Janeiro	Capacitação de professores de escolas públicas municipais e estaduais de UPPs do RJ e de ONGs dessas comunidades que atuam com ensino de música. Será realizada também uma apresentação para 5 mil pessoas no Morro do Alemão, em dezembro de 2012.	Orquestra Sinfônica Brasileira e Aktuell Promoções e Eventos
Comunidade carioca, brasileira e internacional	Com previsão de lançamento para 2014, no ano de 2013 será lançada a sala provisória do Centro de Referência das Profissões do Futuro, no Píer Mauá.	Fundação Roberto Marinho
Comunidade brasileira e internacional e da região de Santos-SP	Restauro do Casarão do Valongo (antiga sede da Prefeitura de Santos) e implantação da museografia para inauguração no ano de 2013.	Organização de desenvolvimento cultural e preservação ambiental – AMA BRASIL
Público em geral em São Paulo e comunidade do Morro do Alemão no Rio de Janeiro	Montagem e exposição da Árvore de Natal no Parque do Ibirapuera,em São Paulo, e no Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro. Foram realizadas ainda apresentações da Orquestra de Heliópolis do Instituto Baccarelli (em SP), apresentações musicais no Parque do Povo (em SP) e Orquestra Sinfônica Brasileira (no RJ), com distribuição de presentes na Grota e Vila Cruzeiro, além da construção de um parquinho para as crianças da comunidade.	Pepper Comunicação Integrada
Público em geral interessado em acessar as atividades culturais apoiadas pelo Santander	Início da etapa de reestruturação do Portal para lançamento em 2013.	iThink Comunicação e Publicidade
Funcionários, clientes e visitantes	Exposições "Caminhos da Fotografia" (março a julho) / "Conhecendo Artistas – Ateliê Fidalga" (março 2011 a março 2012)/ "Nova Pintura" (agosto 2012 a fevereiro 2013) / "Conhecendo Artistas – Fotógrafos Brasileiros" (abril 2012 a março 2013); Livros "Convivendo com Arte – Coleção Santander Brasil" / "Exposições Temporárias 2011".	Isso é Arte, Superbacana

DESTACAMOS OS PRINCIPAIS PROJETOS:

CATEGORIA	PROGRAMA/PROJETO	ANO DE INÍCIO	VALORES INVESTIDOS (R$ MIL)	OBJETIVO DO PROJETO
Direitos da Criança e do Adolescente	Amigo de Valor	2002	5.655	Com base no Estatuto da Criança e do Adolescente, o programa Amigo de Valor visa facilitar aos funcionários, clientes e fornecedores do Santander o direcionamento de recursos financeiros aos Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente.
Esporte	Programa de Atletismo do Esporte Clube Pinheiros	2012	2.600	Apoio ao Programa de Atletismo do Esporte Clube Pinheiros.
Educação	Projeto Escola Brasil	1998	1.150	Tem o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade na educação oferecida pela escola pública de ensino básico, por meio da participação voluntária de funcionários do Grupo Santander Brasil, seus familiares, amigos, clientes, fornecedores, entre outros públicos de relacionamento, de maneira conjunta e integrada com dirigentes e demais membros da comunidade escolar (professores, funcionários, alunos, pais, entre outros).
	Educação Infantil	2011	919	Desenvolvido em parceria com o Ministério da Educação em 19 municípios do estado da Bahia, o Programa de Educação Infantil visa melhorar a qualidade da educação oferecida a crianças de zero a 5 anos de idade nas unidades de creche e pré-escola construídas com recursos do Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar Pública de Educação Infantil (Proinfância), do Governo Federal.
	Avaliação de Resultados do Investimento Social	2006	64	Os objetivos da avaliação de resultados são: estimular a reflexão; gerar aprendizagem e planejar novas ações, a partir do maior conhecimento das iniciativas desenvolvidas; e tornar os resultados conhecidos para os principais interessados nas ações e permitir que conheçamos a contribuição do nosso investimento social para o desenvolvimento sustentável e para os diferentes públicos interessados.

PÚBLICO BENEFICIADO	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2012	PARCEIROS
Crianças e adolescentes de municípios que apresentaram IDI (Índice de Desenvolvimento Infantil) e IES (Índice de Exclusão Social) em situações críticas e Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente.	R$ 10,8 milhões arrecadados (18% mais que em 2011), que foram direcionados para 47 municípios e beneficiarão aproximadamente 4 mil crianças e adolescentes.	Talent, Oficina Produções, Correios, SD Comunicação, Oficina Produções, SUN MRM, Nexpress, Pacrom, Stilgraf, Burti, Cantatur, Nexpress, Prattein Consultoria em Educação e Desenvolvimento Social, Correios, CMDCAs: Indiara, Bom Jardim, Urubici, Picuí, União dos Palmares, Redentora, Alvarães, Raposos, Abelardo Luz, Rio Acima, Rio Verde de Mato Grosso, Brumado, Campos Sales, Caruaru, Coxim, Cruz do Espírito Santo, Ibipeba, Barbalha, Muquí, Capela, Cardoso Moreira, Xinguará, Porto de Moz, Reserva, Planalto, Japonvar, Silva Jardim, Portalegre, Prado, Jaguaruana, Serra Talhada, Itaberá, Estreito.
Esportistas do programa de atletismo no Esporte Clube Pinheiros	Treinamento para os atletas do clube.	Esporte Clube Pinheiros
Crianças e adolescentes e Escolas Públicas em Território nacional	Participação de 3.030 voluntários, organizados em 313 grupos, que atuaram em parceria com 221 escolas públicas em todo o País.	Instituto Escola Brasil
Profissionais das Secretarias de Educação, diretores, coordenadores pedagógicos e professores da rede pública de 19 municípios da Bahia (Irará, Cordeiros, Eunápolis, Santa Cruz Cabrália, Cardeal da Silva, Tucano, Teixeira de Freitas, Porto Seguro, Senhor do Bonfim, Bom Jesus da Lapa, Antônio Cardoso, Sátiro Dias, Barra do Choça, Jacobina, Nova Fátima, Juazeiro, Pindobaçu, Itabuna e Candeias). Membros dos Conselhos Municipais (Educação, Saúde, Assistência Social, Direitos da Criança e do Adolescente e Tutelar) de dez municípios da Bahia.	Ao longo de 2012, cerca de 170 Conselheiros foram capacitados. Esse programa envolve 19 municípios do estado da Bahia, 51 formadores das Secretarias Municipais de Educação e de Gestão para a Saúde, 125 unidades educacionais, 125 diretores, 97 coordenadores pedagógicos, 747 professores e 1.052 integrantes do pessoal de apoio. No total, 13.639 crianças foram atendidas diretamente pelo Programa.	Instituto Razão Social, Avante e Cantatur
		Move – Avaliação e Estratégia em Desenvolvimento Social e Sioux

DESTACAMOS OS PRINCIPAIS PROJETOS: EC8

CATEGORIA	PROGRAMA/PROJETO	ANO DE INÍCIO	VALORES INVESTIDOS (R$ MIL)	OBJETIVO DO PROJETO
Educação	Apoio acadêmico	2001	8.764	Refere-se a aportes às universidades conveniadas/parceiras, de valores diversos para Apoios Acadêmicos (laboratórios, projetos de pesquisa, projetos acadêmicos diversos) mas que estejam ou sejam ligados diretamente às atividades da universidade, ou que visem à melhora das condições acadêmicas para alunos e professores.
	Bolsas internacionais	2001	11.486	Pagamento de bolsas de estudo a alunos e universidades, de forma mensal ou anual com diversos pagamentos.
	Bolsas nacionais	2001	2.662	Pagamento de bolsas de estudo a alunos e universidades, de forma mensal ou anual com diversos pagamentos.
	Espaço Digital	2001	830	Implantação de Espaço Digital Santander Universidades / Instalação e manutenção das salas digitais em universidades conveniadas.
	Prêmio Santander Empreendedorismo	2001	4.093	Prêmio anual, com participação da Editora Abril e centenas de universidades.
	Transferência Tecnológica – TUI e cartão Acadêmico	2001	11.287	Refere-se à confecção e logística de Tarjetas Universitárias Inteligentes (TUI)
Empreendedorismo, Geração de Renda	Prêmio Santander Universidade Solidária	2004	1.674	O Prêmio Santander Universidade Solidária, que compõe os Prêmios Santander Universidades, possui três principais objetivos: colocar o conhecimento da instituição de ensino superior à disposição das comunidades de baixa renda, contribuindo para a melhoria das condições de vida; apoiar a extensão universitária, estimulando a troca de conhecimentos e a inserção da comunidade; e contribuir para a formação cidadã do futuro profissional, proporcionando ao estudante, pela prática na comunidade, a oportunidade de rever e trabalhar sistemicamente os conhecimentos adquiridos na universidade.
Empreendedorismo, Geração de Renda	Parceiras em Ação	2010	601	O Programa Parceiras em Ação é destinado a organizações e instituições sociais que apoiam microempreendimentos formados por mulheres de baixa renda. O objetivo é fortalecer esses grupos produtivos comunitários, possibilitando melhoria na qualidade de vida das mulheres e, consequentemente, de suas famílias.

PÚBLICO BENEFICIADO	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2012	PARCEIROS
Universidades	Uninortel-AM – 60M – apoio comercial	Universidades
Universidades/alunos	Top China, Top Espanha	Universidades/alunos
Universidades/alunos	Mobilidade nacional e bolsa-educação	Universidades/alunos
Universidades	Comunidades do Rio	Universidades
Universidades/alunos/professores	Prêmio Santander 2012	Universidades/aunos/professores
Universidades/alunos	PUC-SP: entrega de 140.500 TUIs	Universidades/alunos
Universidades, professores e grupos produtivos comunitários em regiões de baixa renda	Em 2012, foram apoiados 16 projetos em todo o País. Essas iniciativas envolveram 73 professores e 252 alunos de instituições de Ensino Superior e beneficiaram diretamente 2.385 pessoas das comunidades locais.	Associação Alfabetização Solidária
Grupos produtivos comunitários formados e liderados por mulheres em regiões de baixa renda	Em 2012, foram apoiados 13 grupos produtivos, beneficiando diretamente 144 pessoas.	Associação Aliança Empreendedora

DESTACAMOS OS PRINCIPAIS PROJETOS:

CATEGORIA	PROGRAMA/PROJETO	ANO DE INÍCIO	VALORES INVESTIDOS (R$ MIL)	OBJETIVO DO PROJETO
Valorização da Diversidade	Talentos da Maturidade – Categoria Programas Exemplares	1999	1.318	O Talentos da Maturidade é uma iniciativa transformadora cujo intuito é despertar um novo olhar da sociedade sobre a Terceira Idade. Composto de cinco categorias, quatro delas são artísticas e destinadas a idosos: Artes Plásticas, Fotografia, Literatura e Música Vocal. A Categoria Programas Exemplares apoia propostas ou projetos inovadores que tenham por objetivo a implementação, o desenvolvimento e a disseminação de políticas ou programas para a promoção do envelhecimento ativo, visando à melhoria de qualidade de vida das pessoas idosas.
Meio Ambiente	Floresta Santander	2008	509	Reflorestamento
	The Economics of Ecosystems and Biodiversity (Teeb)	2012	86	A Economia dos Ecossistemas e Biodiversidade (Teeb) é uma importante iniciativa internacional para chamar a atenção para os benefícios econômicos da biodiversidade, destacar os crescentes custos da perda de biodiversidade, da degradação dos ecossistemas, e de reunir conhecimentos das áreas de ciência, economia e política e, assim, permitir ações práticas.
	Corredor Ecológico	2007	1.200	Conservar e restaurar a Mata Atlântica da região do Vale do Paraíba.
Outros	Programa Prêmio Educar para a Igualdade Racial	2002	237	O objetivo é combinar produção de conhecimento com programas de treinamento e intervenção comprometidos com a igualdade de oportunidades e de tratamento e a superação do racismo, da discriminação racial e de todas as formas de discriminação e intolerância.
	AfroReggae	2012	5.647	Colaboração com a ONG que oferece atividades socioculturaispara jovens moradores de favelas, como forma de fortalecer sua autoestima, contribuir para a construção de sua cidadania e, com isso, afastá-los da violência, do narcotráfico e do subemprego.
		Total	**94.028**	

PÚBLICO BENEFICIADO	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2012	PARCEIROS
Instituições que apoiam idosos vulneráveis ou empreendedores	Em 2012, foram apoiados nove projetos em todo o País, beneficiando 8 mil pessoas, entre idosos e profissionais que se relacionam com esse público.	Interage Consultoria em Gerontologia, Associação Brasileira de Alzheimer (Abraz) e doenças similares, Associação do Ministério Público do Rio Grande do Norte, Associação dos Familiares e Amigos dos Idosos (Afai), Associação dos Participantes e Assistidos da Telos, Cantatur, Centro de Excelência a Atenção Geriátrica e Gerontológica, Centro de Estudos Laboratório Aptidão Física de São Caetano do Sul, Instituto Brasilieiro de Inovações Sociais, Lar Escola São Francisco – Centro de Reabilitação, Ministério Público do Estado da Paraíba, Prattein Consultoria em Educação e Desenvolvimento Social e União Brasileira de Educação e Assistência (Ubea)
Meio ambiente e inclusão social.	Manutenção do projeto	Geração de Emprego Renda (Gerar)
Estudo referente a diversidade e ecossistemas.	Viabilização do projeto	Conservação Internacional do Brasil
Meio ambiente e população local.	Projeção de 90 hectares de sua área original recuperados graças ao Projeto.	Associação Corredor Ecológico do Vale
Professores e educadores do ensino fundamental ao médio.	Em dezembro de 2012, ocorreu a cerimônia de premiação do 6º Prêmio Educar para a Igualdade. Dos 32 finalistas, 16 foram premiados.	Ceert
Moradores das comunidades carentes do Rio de Janeiro.	Apoio institucional com patrocínio ao espaço no Centro Cultural Wally Salomão, além do projeto Desafio da Paz, Orquestra de Cordas e os programas de TV Papo de Polícia e Conexões Urbanas.	Grupo Cultural Afroreggae

CATEGORIA	INICIATIVAS APOIADAS	PARCEIROS
Cultura	9ª Bienal do Mercosul	Fundação Bienal de Artes Visuais do Mercosul
	AfroReggae	Grupo Cultural Afroreggae
	Apoio Institucional	Paufran e Projetos Culturais
	Arq Futuro	Bei Comunicação e Pepper Comunicação Integrada
	Criaticidades	Pepper Comunicação Integrada
	Espetáculo Donka	Aktuell Promoções e Eventos
	Espetáculo Maria do Caritó	Aktuell Promoções e Eventos
	Exposição Jorge, Amado e Universal	Pepper Comunicação Integrada
	Exposição Miguel do Rio Branco	Imago Escritório de Arte
	Exposição Pioneiros Empreendedores	Fundação Edson Queiroz
	Exposição Rio São Francisco	Paralelo3 Projetos Especiais e Marketing Cultural
	Gestão da Coleção de Arte Santander	Isso é Arte, Expomus e Perfil Cultural
	Lendas e Tradições de Natal	Santander Cultural
	Livro Atol das Rocas	R8
	Livro Clube de Campo de São Paulo	Clube de Campo de São Paulo
	Museu de Arte Moderna	MAM-SP
	O Estudo da Síntese Eletrônica	Céu Azul Comercial e Distribuidora
	Orquestra Sinfônica Brasileira	Aktuell Promoções e Eventos e Orquestra Sinfônica Brasileira
	Palas Athena	Instituto Palas Athena
	Projeto Bumba Meu Boi	Dalcia Peirobon Lessnau
	Restauração Casarão D. Veridiana	Iate Clube de Santos
	Síntese: a quebra do paradigma na estrutura musical	Céu Azul Comercial e Distribuidora
	Yoga pela Paz	DPTO Promoções
Direitos da Criança e do Adolescente	Associação	Selo Empresa Amiga da Criança – Fundação Abrinq
	Instituto Escola do Povo	Instituto Escola do Povo
	Pequeno Príncipe	Fundo Estadual para a Infância e Adolescência
Educação	Compromisso Todos pela Educação	Instituto Brasil Voluntário – Todos pela Educação
Empreendedorismo	Empreendedores Criativos	Casa8 Comunicação Integrada, Instituto ArteCidadania e R18 Comunicação
	Endeavor	Instituto Empreender Endeavor
Esporte	Academia nas Praças	Arte, Vida e Esporte Sob Medida
	Corrida Golden Four	Asics Brasil Distribuição e Comércio de Artigos Esportivos e Pepper Comunicação Integrada
	Ecomotion	Ecomotion Eventos e Marketing Esportivo
	Equipe de Corrida de Rua da Rocinha	Associação de Corredores da Rocinha
	Rio Praia Maravilhosa	Arte, Vida e Esporte Sob Medida
	Torneio Touchdown	Touchdown Promoção de Eventos Esportivos
Meio Ambiente	Águas Claras do Rio Pinheiros	Associação Águas Claras do Rio Pinheiros
	Associação	CLRB Logística Reversa
	Carbon Disclosure Project (CDP)	Associação das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abraap)
	Evento "IV Congresso Internacional de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA)"	Vitae Civilis – Instituto para o Desenvolvimento Sustentável
Valorização da Diversidade	Apoio Institucional	Integrare
	Programa de Apoio aos Conselhos e Fundos Municipais do Idoso	CMDIs: Londrina, Picuí, Barbalha, Jaguaruana, Ribeirão Claro, Parnamirim, Capela, Doutor Severiano, Rio Acima, Porto Rico Cuité, Pedra e João Pessoa
	Talentos da Maturidade	MRM, Talent, Aktuell
Outros	Apoio institucional	Instituto São Paulo Sustentável
	Apoio institucional	Instituto São Paulo Contra a Violência
	Apoio institucional	Instituto Ethos
	Apoio institucional	Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
	Apoio institucional	Comunitas (Bisc)

CATEGORIA	INICIATIVAS APOIADAS	PARCEIROS
Outros	Apoio institucional	Ação da Cidadania – Comitê dos Funcionários do Santander Banespa
	Apoio institucional	Associação Banespiana de Assistência Social (Abas)
	Apoio institucional	Associação Viva o Centro
	Associação	Instituto Akatu
	Associação	Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife)
	Conferência Internacional "Ecoinovação para a Melhoria Ambiental de Produtos e Serviços: Experiências Espanholas e Brasileiras nos Setores Industrial, Urbano e Agrícola	Fundação para o Incremento da Pesquisa e do Aperfeiçoamento Industrial
	Evento "9º *Strategy Execution Summit* 2012"	*Infinity Conferences & Exhibitions*
	Plataforma Liderança Sustentável 2012	Idea Sustentável – Ofício Social Serviços de Produção de Eventos
	Rio+20 Corporate Sustainability Forum: Innovation & Collaboration for the Future We Want	*Foundation for the Global Compact*
	Evento "Estação Sustentabilidade em Foco na HSM ExpoManagement 2012"	HSM do Brasil
	GHG Protocol	Faculdade Getulio Vargas
	New Ventures	Instituto Nacional de Moda e Design
	O Futuro é Sustentável Rio+20	Fund. Coord. Proj., Pesquisa e Estudos Tecnológicos (Coppetec/UFRJ)
	Prêmio Parceiros Voluntários	ONG Parceiros Voluntários
	Sustentável 2012	Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

ESPAÇO DE PRÁTICAS EM SUSTENTABILIDADE

O objetivo do Espaço de Práticas em Sustentabilidade é promover o engajamento de clientes e da sociedade por meio do compartilhamento e geração de práticas. Para tanto, o Santander fomenta a participação de pessoas (clientes, funcionários) e organizações (parceiros, fornecedores) em programas de inserção de sustentabilidade no dia a dia. Em 2012, o *site* do Práticas recebeu 551.551 acessos. Os conteúdos disponibilizados *online* já foram acessados 1.125.947 vezes. A página principal do nosso portal foi remodelada, disponibilizamos nova TV do Práticas com 8 novos vídeos e 3 novos *cases*: Torre Santander, Roteiro do Charme, Terra Rio + 20. FS5

Também realizamos, em 2012, o Encontro de Sustentabilidade com a participação do físico austríaco Fritjof Capra, autor de diversos *best-sellers*, como *O Tao da Física* e *A Teia da Vida*. O evento foi realizado em março, no Rio de Janeiro, e contou com a participação de 662 pessoas na plateia e 2.272 pela internet – maior audiência já registrada nas 21 edições do encontro. Capra mostrou que o Brasil pode ser líder mundial quando o assunto é crescimento qualitativo. Para ele, o brasileiro valoriza os relacionamentos humanos, a beleza, a alegria e a qualidade de vida, fatores essenciais para um desenvolvimento ambientalmente equilibrado e socialmente justo. Todos os detalhes do evento podem ser conferidos em: http://sustentabilidade.santander.com.br/cursos/perguntasFritjofCapra.aspx

O Santander Práticas de Educação para Sustentabilidade é um concurso cultural que premia casos práticos de inserção de sustentabilidade nas disciplinas obrigatórias dos cursos de graduação de Administração ou Economia (excluindo as matérias de sustentabilidade). Os casos práticos dos classificados são divulgados no *site* da iniciativa para inspirar o debate e novas práticas. O objetivo do programa é justamente influenciar a formação de líderes para negócios sustentáveis. Como prêmio, são concedidas três bolsas do curso de empreendedorismo da Babson College, nos Estados Unidos.

Em 2012, tivemos 257 inscrições, seis finalistas e três vencedores. A premiação aconteceu em outubro de 2012, com a presença da ex-ministra do Meio Ambiente, Marina Silva, do presidente do Santander, Marcial Portela, e do presidente do Conselho de Administração do Santander, Celso Giacometti. Contou, ainda, com mais de 250 participantes presenciais e 371 espectadores *online*. Mais detalhes sobre o projeto estão disponíveis em: http://praticasdeeducacao.universia.com.br/ FS5

RESULTADOS EM 2012

	Participantes
Santander Práticas de Educação para Sustentabilidade	257 inscrições

PLATAFORMA SANTANDER CAMINHOS E ESCOLHAS

É uma rede social, aberta a qualquer pessoa, que oferece um espaço com diversas atividades e recursos de apoio à orientação de carreira, como jogos, oficinas, *tour* virtual, *chats*, fóruns, entrevistas sobre dilemas de carreiras, *quiz*, artigos, entre outros.

A plataforma foi criada em 2010 com objetivo de formar um relacionamento com os jovens, fortalecendo a atratividade da marca do Banco junto a esse público e promovendo o desenvolvimento contínuo de estudantes e profissionais. Por meio dos produtos oferecidos pela plataforma, os jovens podem experimentar atividades que estimulam o autoconhecimento e as atividades sobre o mercado financeiro. Em 2012, foram publicados dois novos produtos: os *podcasts* e as Pílulas de Competências.

Os *podcasts* têm como objetivo apresentar histórias reais de quem passou por um dilema de carreira e quais foram as resoluções tomadas. No total, foram cinco *podcasts* publicados em 2012. Para 2013, teremos outras publicações voltadas aos dilemas de carreira. Os temas abordados foram:

- Empresa Multinacional ou Nacional;
- Trabalho x Qualidade de Vida;
- Empregado x Empregador;
- Continuar ou Mudar de Emprego;
- Existe mesmo conflito entre gerações no trabalho?

As Pílulas de Competências são atividades de desenvolvimento cujo objetivo principal é apresentar alternativas para o desenvolvimento de novas competências, seja por meio do conteúdo ou pelas dicas que são apresentadas ao longo do curso. Seu formato é bem similar ao *Rapid Learning*. Foram publicadas três Pílulas de Competências: Inovação, Colaboração e Influenciar e Comunicar. Foram lançados também 3.700 fóruns e alguns sugeridos pelos próprios usuários da plataforma, gerando 23.138 comentários. Para 2013, temos como premissa que os produtos e as ações estejam ligados à bandeira da sustentabilidade e à responsabilidade social como eixo temático, permeando a questão de carreira, tema principal da plataforma. FS5

PLATAFORMA EM NÚMEROS

	2011*	2012*
Usuários ativos cadastrados	145.097	217.447
*Chats***	17	29
Oficinas de áreas específicas do Banco	10	14
Produtos de orientação de carreira/autoconhecimento	5	13
Publicação de artigos	104	150
Quiz	21	31

*Dados acumulados desde abril de 2010, quando a Plataforma foi lançada.
**Sobre diversos temas ligados à orientação de carreira.

PORTAL DO EMPREENDEDOR

O Portal Santander Empreendedor é mais uma iniciativa do Banco para quem busca abrir ou expandir sua empresa. O portal disponibiliza gratuitamente a todos os empreendedores brasileiros (clientes e não clientes da instituição) uma ampla oferta de soluções customizadas para pequenas e médias empresas. Para isso, unimos esforços às principais instituições reconhecidas no Brasil e no exterior por apoiar empreendedores, como Artemísia, Aliança Empreendedora, Endeavor, IFC (*International Finance Corporation*), Banco Mundial, Insper, MBA 60 Segundos, Sebrae e Universia. No portal, o empreendedor encontra notícias, colunas semanais com dicas de especialistas, tutoriais e ferramentas de gestão, treinamentos, agenda, vídeos com palestras de renomados especialistas de mercado, consultoria e acesso a informações e serviços financeiros do Banco. Em 2012, o portal teve 529.684 visitas e cadastrou 3.990 novos usuários.

PLATAFORMA EM NÚMEROS

	2011	2012	Acumulado*
Visitas	388.871	529.684	1.229.928
Exibições por página	774.739	820.640	2.355.709
Número de visitantes únicos	339.144	493.654	1.102.105
Novos usuários cadastrados	6.888	3.990	17.941
Novos conteúdos em vídeos disponibilizados	36	102	138

*Desde 2009.

SÃO 3.990 USUÁRIOS CADASTRADOS NO PORTAL EMPREENDEDOR, QUE RECEBEU 529.684 VISITAS EM 2012.

O Santander ainda patrocinou e foi parceiro da Semana Global de Empreendedorismo, um movimento internacional que envolve 125 países, que em 2012 teve 2 milhões de participantes, 3.861 atividades e contou com mais de 550 parceiros.

Também foi realizado um *workshop* com empreendedores sobre gestão de pequenas e médias empresas para 180 pessoas, em parceria com o Movimento Empreenda (movimento que tem por missão fornecer suporte a todos que desejam abrir seu próprio negócio ou que já o possuem). FS5

CAPACITAÇÃO DE EMPREENDEDORES

Em 2012, o Portal Empreendedor, em parceria com a Endeavor (ONG Internacional de fomento ao empreendedorismo), capacitou presencialmente 6.200 empreendedores, em 30 *workshops* presenciais.

O Santander também mantém um convênio de colaboração para fomento ao empreendedorismo e à melhoria do ambiente empreendedor, no que se refere à abertura e à expansão de micro e pequenas empresas e à disseminação da educação financeira. Em 2012, participamos de dois eventos promovidos pelo Sebrae, conforme detalhamos a seguir:

- **Encontros de Negócios do Sebrae 2014:** programa de apoio a micro e pequenas empresas e empreendedores individuais a se tornarem mais competitivos com as oportunidades oferecidas pelos megaeventos esportivos, principalmente pela Copa do Mundo Fifa 2014. O Santander esteve presente em 2012, apoiando com palestrantes nos 12 eventos, por onde passaram 1.916 empreendedores.
- **Feira do Empreendedor Sebrae-São Paulo:** o evento tratou de soluções sobre Planos de Negócios, Vendas e *Marketing*, Inovação, Competitividade, Gestão de Pessoas, Abertura de empresa, Liderança e Finanças, recebendo 54.914 pessoas. O Santander estava presente com estande e na forma de patrocínio.

BRINCANDO NA REDE

O *site* Brincando na Rede é um espaço lúdico e colaborativo de entretenimento, destinado à educação de crianças de 5 a 12 anos, que proporciona o desenvolvimento da criatividade, imaginação e raciocínio lógico. Criado em 2001, o portal tem a proposta de estimular a formação de indivíduos críticos e atuantes, incentivando seu potencial reflexivo sobre temas como sustentabilidade, educação financeira e empreendedorismo. Até 2012, totalizamos 448.022 crianças cadastradas. Ao longo do ano, tivemos 15.916 colaborações e 520.603 visitas ao *site*. FS5

As atividades do Brincando na Rede dão como recompensa pontos que podem ser trocados por brindes na Lojinha de Trocas, onde a criança pode acompanhar toda essa movimentação por meio de um extrato no qual é possível checar os pontos acumulados e os brindes resgatados. Em 2012, 1.113 produtos foram enviados à Lojinha de Trocas. Na Máquina de Ideias, espaço virtual no qual a criança pode criar um produto que colabore para um mundo melhor, tivemos 2.859 contribuições. FS5

Em 2012, também foi criado o Caderno de Atividades de Orientação Financeira do Brincando na Rede, material produzido pela equipe do *site* em parceria com a especialista em educação financeira e consumo consciente Cristina Von, do Instituto Avisa-Lá e do Instituto Akatu. É um caderno de atividades práticas em educação financeira que pode ser aproveitado por professores de diversas áreas (artes, educação física, história, português etc.) ou mesmo pelos pais e/ou responsáveis. A elaboração e o grau de dificuldade das atividades variam de acordo com a faixa etária. FS5

FORNECEDORES

CADEIA DE SUPRIMENTOS

Os fornecedores de serviços e/ou produtos do Santander são empresas de tamanhos, tempo de existência, complexidade e amadurecimento de processos de gestão diferentes. Para estabelecer os princípios e práticas sociais ambientais que devem ser comuns a todos os fornecedores, adotamos globalmente como diretriz o Pacto Global das Nações Unidas. Este é um compromisso do qual o Banco é signatário e explicita princípios e práticas que devem estar presentes no dia-a-dia das empresas para a construção e manutenção de uma relação que adicione valor aos envolvidos. EC6

O processo de Compras do Santander contempla ainda o comprometimento do fornecedor de respeitar diversos temas e contribuir para eles, como combate à corrupção e à sonegação fiscal, direitos humanos, relações trabalhistas e respeito à diversidade e transparência. Buscamos construir vínculos de qualidade e fortalecer essa parceria incorporando princípios e práticas sustentáveis ao dia a dia do nosso relacionamento. EC6

Foi pensando nisso que o Banco Santander criou o Canal do Fornecedor, um *site* que oferece informações importantes para as empresas que querem trabalhar com o Banco e para aquelas que já possuem um contrato de fornecimento de produtos e serviços. O objetivo é estreitar a relação do Banco com as empresas parceiras de forma transparente, incentivando e reconhecendo os projetos com fornecedores que sejam inovadores e sustentáveis. No *site*, é possível encontrar diversas informações sobre:

- processo de prospecção de novos fornecedores;
- procedimentos de seleção, qualificação, negociação, contratação e gestão de fornecedores;
- documento Pacto Global;
- relação de produtos e serviços com foco socioambiental utilizados pelo Banco nos processos de fabricação ou de entrega;
- banco de boas práticas sustentáveis na gestão dos negócios, incluindo as ações do Santander Brasil, de seus colaboradores e parceiros que trazem soluções inovadoras e buscam o consumo consciente dos recursos;
- espaço de divulgação dos eventos e das ações que merecem destaque no período;
- canais de diálogo pelos quais o fornecedor pode enviar sugestões, reclamações e questionamentos sobre o Santander, com o intuito de promover a melhoria contínua de nossos processos e atitudes. EC6

O Canal do Fornecedor possui ainda um canal de denúncia, que é administrado pela área de *Compliance*. Em 2012, não houve registro de casos de discriminação por parte dos fornecedores ou por parte do Santander em relação a terceiros. HR4

Sensibilizamos os fornecedores por meio de cláusula contratual específica sobre Responsabilidade Social e Sustentabilidade, fatores estratégicos em nossa gestão. Existem procedimentos para monitoramento da conformidade das práticas dos fornecedores com os princípios do Pacto Global, que são realizados por consultorias externas desde a Matriz do Grupo. EC6

Nas comunicações com os nossos fornecedores potenciais e ativos, divulgamos nossos valores e estimulamos nossos fornecedores a adotarem práticas de sustentabilidade nos seus produtos e serviços e no consumo dos recursos ambientais, sociais e econômicos na gestão de seus negócios. Verificamos que esses valores sejam evidenciados em suas ações, por meio da análise de documentação e por visitas, durante a homologação, nas quais, entre outros aspectos é avaliada a conformidade com os princípios do Pacto Global.

Adotamos estratégias para garantir melhor negociação, nas quais são consideradas a localização da sede da empresa fornecedora e sua abrangência, os custos e o envolvimento com questões ambientais e sociais. O Santander não possui uma política específica que estabeleça critérios para a escolha de fornecedores locais

mais as empresas contratadas pelo Santander estão em todas as regiões do território nacional. Dos 1.685 fornecedores ativos, a maior concentração está no Sudeste, onde temos a maior parte de agências e prédios administrativos. Os demais fornecedores, cuja localização fica fora dos estados de Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e São Paulo, atendem nas suas regiões. Em 2012, o Santander somou R$ 7,09 milhões em gastos com fornecedores, com destaque para a região Sudeste, responsável por 93,2% desse montante. EC6

FORNECEDORES: QUANTIDADE E VALOR GASTO POR REGIÃO – EC6

	2010			2011			2012		
Região	**Qtde.**	**Valor gasto (R$ mil)**	**(%)**	**Qtde.**	**Valor gasto (R$ mil)**	**Valor gasto/ Total (%)**	**Qtde.**	**Valor gasto (R$ mil)**	**Valor gasto/ Total (%)**
Centro-Oeste	24	33.239	0,5%	34	61.299	1,0%	27	57.145	0,8%
Sul	88	388.294	5,4%	98	289.814	4,6%	88	317.934	4,5%
Sudeste	916	6.620.456	92,5%	1.771	5.767.994	92,2%	1.514	6.616.256	93,2%
Norte	8	11.053	0,2%	12	55.883	0,9%	8	36.369	0,5%
Nordeste	51	102.714	1,4%	54	82.129	1,3%	48	68.757	1,0%
Total	**1.087**	**7.155.756**	**100,0%**	**1.969**	**6.257.119**	**100,0%**	**1.685**	**7.096.461**	**100,0%**

Em 2012, tivemos um índice de 3,71% de notas pagas com prorrogações. No total, foram 645 fornecedores que receberam com atraso, correspondendo a um total de 0,23% dos fornecedores do Banco. Para garantir a agilidade dos pagamentos, realizamos reuniões mensais com os gestores de gastos para discussão e alinhamento de procedimentos de melhoria. Isso garantiu uma diminuição no percentual em relação a 2011 (0,34%).

ATRASO EM PAGAMENTOS PARA FORNECEDORES – EC6

	2010	2011	2012
Quantidade de fornecedores ativos	1.087	1.969	1.744*
% de pagamentos realizados em atraso	0,16	0,34	0,23

*A partir de 2012 passamos a considerar também os fornecedores no exterior.

Com foco em micro e pequenas empresas de empreendedores que sejam afrodescendentes, com deficiência ou descendentes indígenas, o Banco Santander ajudou a fundar, em 1999, o Projeto Integrare, uma organização não governamental que viabiliza negócios entre grandes compradores e estas empresas que historicamente tiveram ausência de oportunidades sociais e econômicas.

Em 2012, realizamos algumas contratações com fornecedores ligados à Integrare dentro das categorias de engenharia, transportes, assessoria, consultoria e *marketing*. O Banco promove a iniciativa entre as áreas internas e existe um desafio de aumentar o volume deste tipo de contratação.

MELHORES PRÁTICAS

Com o objetivo de evitar o risco de ocorrência de incidentes relativos aos Direitos Humanos, os fornecedores do Banco Santander passam por várias etapas de avaliação e concordância com itens de responsabilidade socioambiental e de direitos humanos. O primeiro passo ocorre na concorrência, quando o fornecedor dá um aceite em um anexo da RFQ (*Request for Quotation*), o qual traz princípios do Pacto Global da ONU. Depois, todos os fornecedores contratados passam por um processo de avaliação e qualificação. Também temos cláusula no contrato de prestação de serviços e fornecimentos de bens sobre as responsabilidades socioambientais, pelas quais o fornecedor se compromete a evitar qualquer forma de discriminação, respeitar o meio ambiente, colaborar na prevenção do trabalho escravo e infantil, evitar o assédio moral e sexual, entre outros compromissos. HR2 HR10

Caso sejam observadas inconformidades em relação a essa cláusula na execução de qualquer prestação de serviços, atuamos imediatamente para solucioná-las. Tivemos problemas pontuais com dois fornecedores do Centro de Processamento de Dados (CPD) de Campinas, por exemplo, e agimos rapidamente para fazer as adequações necessárias. Um dos nossos desafios para 2013, que já está endereçado, é o aprimoramento da governança da nossa cadeia de valor, em especial dos fornecedores. HR11

Em relação aos fornecedores considerados críticos (independentemente do valor), todos passam pela etapa de qualificação e homologação, que tem como objetivo avaliar os aspectos técnico/operacional, administrativo/financeiro, social, ambiental e os aspectos de governança. Nesse processo, é gerado o Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) e é realizada uma visita para coleta das evidências das respostas fornecidas no questionário de qualificação. O fornecedor homologado é cadastrado na base de dados e sua homologação tem validade de 12 meses, o que significa que é necessário passar por toda essa etapa de qualificação anualmente. HR7

Caso a nota do fornecedor no IQF seja inferior a dois (variando de um a quatro), ele é considerado inapto para contratação e seu cadastro é bloqueado. Somente após 180 dias ele pode tentar uma nova oportunidade de homologação. Quando há interesse na manutenção do fornecedor pelo Banco, o gestor da área responsável pelo contrato deve providenciar a autorização para andamento da homologação. Porém, deve se comprometer a solicitar um plano de ação de melhoria junto ao fornecedor. Está previsto em todos os contratos, a rescisão imediata por descumprimentos de cláusulas contratuais, ou seja, quando um fornecedor não cumprir suas obrigações o contrato será rescindido. Quando ocorrer essa situação, dependendo do caso, será realizada uma reunião com gestor, Jurídico, Compliance e Gestão Integral de Gastos (GIG) para tomada de decisão. HR7

Em 2012, o Santander realizou reuniões com os gestores das áreas responsáveis sobre o Modelo de Gestão de Fornecedores, cuja prestação dos serviços foi classificada como de alto impacto. Orientamos sobre a gestão do risco e qualidade dos serviços prestados, assegurando ações e mecanismos que permitam acompanhamento dos fornecedores. O objetivo desse processo é acompanhar trimestralmente as categorias consideradas críticas e os fornecedores a elas relacionados. O gestor do serviço deve avaliar o desempenho e cumprimento dos SLAs (Acordos de Níveis de Serviço) do fornecedor em função do seu nível de criticidade. HR7

O Santander não possui operações identificadas como risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. De qualquer forma, os fornecedores contratados assinam uma declaração na qual se comprometem a não expor menores de 18 anos a trabalho perigoso ou insalubre e a não empregar menores de 16 anos em suas operações. HR6 HR7

FORNECEDORES CRÍTICOS – HR2 HR10

	2011	2012
% de contratos com fornecedores críticos/ significativos que incluíram critérios de avaliação de direitos humanos	100	100
% de fornecedores críticos/ significativos que foram recusados ou exigiram condições de desempenho	0,9	7,8
Volume de compras de empresas contratadas e fornecedores críticos/ significativos (R$ mil)	1.935.673	2.941.868
% do volume de compras de fornecedores críticos/ significativos em relação ao total de fornecedores*	30,9	41,2

*Os indicadores demonstram uma maior concentração em fornecedores críticos, resultado de estratégias de consolidação de volume com grandes fornecedores. Trata-se de um trabalho para melhoria de gestão e eficiência.

TREINAMENTO ESPECÍFICO

O Banco Santander não realiza treinamento com foco em Direitos Humanos para equipes de segurança. Essa atividade fica a cargo da empresa de vigilância prestadora de serviços, conforme exigência da Polícia Federal. No entanto, o Banco orienta esses profissionais para atingir a excelência no atendimento, principalmente no que diz respeito à cordialidade, cortesia e postura profissional. HR8

GOVERNO

PARTICIPAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS 4.12 SO5

Em 2012, o Banco Santander no âmbito de uma parceira com a Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBovespa) para o desenvolvimento de produtos e serviços referenciados em créditos de carbono realizou reuniões com órgãos como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Banco Central (Bacen) e os Ministérios da Fazenda e do Meio Ambiente. SO5

O Banco teve participação nas reuniões do Fórum Brasileiro de Mudanças Climáticas, que visa discutir, principalmente, os rumos da economia de baixo carbono no Brasil e a implementação da Política Nacional de Mudanças Climáticas. Ocupamos o cargo da Diretoria adjunta na Febraban, fortalecendo o posicionamento do Santander em torno das discussões que afetam o setor financeiro no que se refere à sustentabilidade, especialmente perante aos órgãos reguladores: Bacen, Ministério do Meio Ambiente, CVM. SO5

Acompanhamos a consulta pública presencial realizada no Rio de Janeiro em relação aos Planos Setoriais de Mudanças climáticas. SO5

O Santander também participa das seguintes iniciativas privadas: SO5

- ***Round Table on Soy Association* (RTRS) –** entidade internacional que desenvolveu um selo verde para soja responsável, e da qual somos membros associados;
- **Grupo Técnico da Pecuária Sustentável (GTPS) –** como membro do conselho. O GTPS é uma iniciativa que visa à difusão e à inserção de sustentabilidade na cadeia produtiva da pecuária;
- **Princípios do Equador –** associação global de bancos que visa à promoção de melhores práticas socioambientais no financiamento de projetos na modalidade *Project Finance*. Isso se dá mediante o enquadramento dos projetos financiados e as diretrizes estabelecidas pela associação. O Santander é signatário desde 2009;
- **Unep FI –** iniciativa do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente que visa à promoção e à disseminação de melhores práticas socioambientais e de sustentabilidade no setor financeiro, da qual somos membros associados.
- **Câmara Técnica de Finanças (CTFIN) do CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável) –** assumimos a vice-presidencia do CTFIN que, entre outros objetivos, pretende representar de maneira pró-ativa e qualificada a visão das instituições financeiras em assuntos relacionados à finanças sustentáveis, em debates e formulação de políticas públicas com governos e demais *stakeholders*.

Em 2008, o Santander se tornou signatário nos Princípios de Investimento Responsável (PRI), iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para nortear o mercado financeiro e de capitais na busca do desenvolvimento sustentável, por meio da incorporação de aspectos sociais, ambientais e de governança corporativa na tomada de decisão de investimentos. A Santander Asset Management é a única *asset* brasileira presente na alta direção do *Advisory Council* do PRI. SO5

PARTIDOS POLÍTICOS

O Santander tem um processo interno para a realização de doações a partidos políticos. Qualquer doação deve ser obrigatoriamente avaliada pela área de Relações Governamentais, que obterá as aprovações necessárias em conformidade com regras internas e a legislação em vigor, para garantir a aderência das contribuições aos aspectos legais vigentes. SO6

Para o Banco Santander, as doações a partidos políticos devem ter como meta o desenvolvimento sustentável em prol da sociedade e o fortalecimento da democracia no País, e não devem ser realizadas para a obtenção de vantagens pessoais, de terceiros ou do próprio Banco. As doações a partidos políticos ou instituições relacionadas estão disponíveis no *site* do Tribunal Superior Eleitoral, em http://www.tse.jus.br/eleicoes/contas-eleitorais. SO6

RISCO SOCIOAMBIENTAL

CONCESSÃO RESPONSÁVEL DE CRÉDITO

A concessão de crédito aos clientes Pessoa Jurídica com limites iguais ou acima de R$ 1 milhão, presentes em mercado de capitais e que estejam em um dos 14 setores considerados de maior ênfase socioambiental depende de um parecer da área de Risco Socioambiental (RSA).

OS 14 SETORES

- Agricultura e pecuária em geral;
- Coleta, tratamento, reciclagem e disposição de resíduos sólidos doméstico, industrial e hospitalar;
- Construção civil em geral;
- Construtora e incorporadora;
- Geração, transmissão e distribuição de energia;
- Hospital e laboratório;
- Indústria em geral;
- Prospecção, exploração de petróleo ou gás natural; distribuidor de combustível em geral e postos de combustíveis;
- Madeireira, serraria, desdobramento, movelaria e comércio;
- Metalurgia, siderurgia, ferro-gusa e galvanoplastia;
- Mineração;
- Pesca e aquicultura;
- Transporte em geral, terminais, exceto de passageiros, e depósitos;
- Uso da diversidade biológica, silvicultura e subprodutos florestais.

A cada 12 meses ocorre uma reavaliação do cliente para a renovação do limite de crédito. Para análise, financiamento ou *advisory* de novos projetos com valor igual ou superior a US$ 10 milhões, todos no segmento de *Project Finance*, o Santander aplica os critérios socioambientais dos Princípios do Equador. A aceitação de novos clientes também passa por uma análise socioambiental, realizada pela área de *Compliance*. A prática se encontra disponível no portal de normas da intranet e também na internet, em versão resumida, na página http://sustentabilidade.santander.com.br, no item O que Fazemos/Práticas de gestão. FS1 FS2

A primeira área acionada é a Comercial, que realiza uma visita para abordar as práticas socioambientais do cliente e do Banco. O gerente de relacionamento entrega ou manda via *e-mail* o Questionário Socioambiental (QSA) para o cliente preencher, e, depois de respondido, o documento é encaminhado para o analista de crédito. FS2

O analista de crédito faz a análise dos potenciais riscos socioambientais do cliente, setor ou projeto, com base nas informações do QSA e de pesquisas realizadas nos *sites* do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e de órgãos ambientais estaduais, além de informações sobre trabalho escravo no *site* da ONG Repórter Brasil. O QSA e quaisquer informações relevantes são encaminhados para a área de RSA. FS2

A área de RSA exerce a gestão da Prática de Risco Socioambiental por meio de equipe especializada e utiliza como ferramentas os seguintes elementos:

- pesquisa de informações públicas;
- QSA preenchido pelo cliente;
- visitas;
- engajamento com organizações não governamentais e órgãos públicos;
- consultoria e auditoria independentes, quando necessário;
- assessoria técnica para financiamento de melhorias socioambientais.

Depois de realizar a análise, um parecer final é enviado ao analista de crédito e à área comercial. O parecer então é levado ao comitê de crédito, cuja decisão é soberana sobre a liberação do crédito ou aprovação do cliente. Com validade de 12 meses, o parecer é reavaliado na renovação do *rating* de crédito do cliente. FS2

O Banco considera áreas contaminadas na avaliação de Risco Socioambiental conforme está descrito na Prática de Risco Socioambiental e no manual de Risco Socioambiental. Em nossos contratos de financiamento temos cláusula nas quais o cliente declara que os recursos não serão destinados a quaisquer finalidades e/ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam rigorosamente às normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.

Alguns clientes, mesmo fazendo parte dos 14 setores mais críticos, não precisam preencher QSA, desde que estejam ou tenham sido listados nos últimos dois anos no Índice

de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, ou no *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), de Nova York. Independentemente da dispensa do QSA, a área de RSA elabora um parecer, que deve ser apresentado ao Comitê de Crédito com o parecer favorável ou não. FS2

Em operações específicas, nas quais são identificados riscos socioambientais adicionais àqueles já avaliados e que podem causar um aumento substancial na exposição do Banco, os pareceres emitidos são específicos, independentemente das avaliações do QSA. Nesses casos, a análise de RSA leva em conta o cliente, o tipo de projeto/destinação dos recursos, cumprimento legal e adoção de melhores práticas socioambientais.

Quando empresas e pessoas que estão pleiteando limites de crédito e/ou iniciando o relacionamento com o Banco não estão em conformidade com a Prática de RSA, buscamos engajar o cliente nas melhores práticas socioambientais do setor, por meio de diálogos e visitas. Caso não se adaptem ao proposto pelo Banco, encerram-se o crédito e o relacionamento. FS2 FS3 FS9

Desde 2009, a área de *Compliance* também analisa aspectos socioambientais dos clientes do segmento Atacado no momento do início do seu relacionamento com o Banco. A unidade responsável pela aceitação de relacionamento com o cliente identifica e acompanha potenciais riscos e oportunidades socioambientais por meio da verificação de aspectos como trabalho escravo e desmatamento ilegal. Quando necessário, a área de RSA é consultada, para auxiliar a tomada de decisão da área de *Compliance*.

ANÁLISES SOCIOAMBIENTAIS FEITAS POR *COMPLIANCE* COM APOIO DA ÁREA DE RSA 4.11 FS2

Clientes	2011*	2012**
Aprovados	91	15
Aprovados com ressalva	24	2
Reprovados	27	7

*Varejo e Atacado
**somente Atacado.

Antes de iniciar o relacionamento com o Banco, os clientes são avaliados com base em critérios de risco preestabelecidos. A Unidade de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (UPLD) utiliza os critérios socioambientais para atender às exigências dos reguladores locais e inibir o uso do sistema financeiro para lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo.

Para detecção de risco socioambiental, no Atacado, além dos procedimentos de análise dos riscos socioambientais, temos mecanismos, como buscas na internet e consultas a *sites* do Governo, da Justiça, do Ministério do Trabalho e Emprego e da ONG Repórter Brasil, para prevenir e identificar:

- lavagem de dinheiro;
- financiamento do terrorismo;
- envolvimento com crimes socioambientais;
- setores comumente associados à exploração de trabalho infantil;
- atividades que incentivem a prostituição;
- madeireiras não certificadas;
- extração de amianto;
- escravagismo;
- empresas que causam danos ambientais.

Durante a prospecção de novos negócios relacionados ao crédito imobiliário, são elaborados estudos de viabilidade do empreendimento, que incluem avaliações socioambientais. A área de engenharia, quando identifica pontos de atenção socioambiental nos estudos, aciona a área de RSA, que faz a avaliação da situação. Com as novas informações, emite um parecer – favorável ou desfavorável – para o empreendimento. Esse procedimento mitiga os riscos do Banco, já que reduz a probabilidade de os empreendimentos sofrerem atrasos ou embargos, por estarem localizados em áreas com problemas, tais como terrenos com contaminações graves que não estejam em processo de controle e remediação; do empreendedor, ao apontar riscos socioambientais que podem ser pouco conhecidos ou não foram adequadamente mensurados e mitigados; e dos compradores de imóveis, que têm mais segurança ao adquirirem um imóvel cujos riscos socioambientais foram identificados e controlados de maneira adequada.

Em 2012, a maioria das avaliações que realizamos foi relativa a terrenos que estavam localizados em regiões metropolitanas de capitais brasileiras. Na última década, áreas que eram destinadas à indústria tiveram sua ocupação alterada para residencial e/ou comercial, principalmente devido ao crescimento desta demanda. Dessa forma, as áreas avaliadas utilizam antigos terrenos industriais, que possuem histórico e elevado potencial para contaminação ambiental.

O cálculo de *rating*, o *spread* ou o prêmio das operações não são impactados pelas avaliações socioambientais.

ANÁLISE SOCIOAMBIENTAL DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

	Número de projetos	
Parecer	**2011**	**2012**
Aprovados	9	8
Aprovados com ressalva	4	15
Não aprovados	5	1
Total	**18**	**24**

Exemplos da atuação da área de Risco Socioambiental em 2012

EXEMPLOS DA ATUAÇÃO DA ÁREA DE RISCO SOCIOAMBIENTAL EM 2012

Setor do cliente/projeto	Tema tratado*	Encaminhamento
Empresa do setor de ferro gusa na Amazônia	Denúncias sobre a origem ilegal do carvão vegetal.	Durante visita à fábrica, a diretoria mostrou os controles sobre a origem do carvão. Continuamos trabalhando com a empresa.
Pessoa física no Centro-Oeste	Envolvimento com desmatamento ilegal.	Recomendamos o encerramento do relacionamento.
Empreendimento residencial em cidade grande	Posto de combustível desativado com solo contaminado.	Trabalhamos com o cliente e consultoria ambiental para verificar que o solo contaminado foi removido e tratado corretamente.
Empreendimento residencial em cidade grande	Contaminação do solo vindo de terreno vizinho.	Criamos exigências socioambientais para o financiamento. Cliente optou por financiar com outro Banco.
Empresa do setor alimentício	Alto número de acidentes de trabalho.	Nosso especialista em saúde e segurança, depois de uma visita, fez recomendações para melhorias nesse tema.
Empresa de energia	Acidentes no trabalho.	Empresa convidou nosso especialista em saúde e segurança para dar palestras aos gestores.
Siderúrgica integrada	Problemas com o órgão ambiental.	Durante visita à usina, entendemos como a empresa está tentando sanar os problemas.
Usina de açúcar	Jornada de trabalho inadequada em um fornecedor.	Orientamos o cliente sobre como melhorar os controles dos fornecedores. Cliente criou cargo de gestão socioambiental.

* Os temas tratados podem ser para atender a prática de risco socioambiental do Banco, o Protocolo Verde, os Princípios do Equador, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo ou a qualquer combinação desses compromissos.

EMPRESAS ANALISADAS PELO RSA(*) FS1

Parecer	2010	2011	2012
Aprovados	1.521	1.072	2.053
Aprovados com ressalva	38	51	47
Não aprovados	0	3	1
Total	**1.559**	**1.126**	**2.101**

*Empresas analisadas pela área de Risco Socioambiental (RSA) através do questionário socioambiental (QSA).

A ÁREA DE RISCO SOCIOAMBIENTAL BUSCA ENGAJAR O CLIENTE NAS MELHORES PRÁTICAS SOCIOAMBIENTAIS DO SETOR, POR MEIO DE DIÁLOGOS E VISITAS.

PRINCÍPIOS DO EQUADOR

A área de Risco Socioambiental realiza avaliações nos clientes e projetos que devem ser analisados e enquadrados aos Princípios do Equador.

Desde agosto de 2009, todas as propostas de *Project Finance* do Santander seguem o modelo, que possui uma cláusula por meio da qual o cliente se obriga a fazer com que o projeto a ser financiado ou estruturado pelo Banco atenda aos Princípios do Equador. Em 2012, todos os contratos de assessoria/financiamento de longo prazo assinados possuíram essa cláusula. HR1

Para projetos de categoria A (com potenciais impactos sociais ou ambientais significativos que sejam diversificados, irreversíveis ou sem precedentes) ou B (potencial de impactos sociais ou ambientais limitados que sejam em número reduzido, geralmente específicos do local, amplamente reversíveis e prontamente tratados por meio de medidas mitigadoras), é feita a Avaliação Socioambiental para identificar, de forma adequada e de modo que satisfaça à *Equator Principles Financial Institutions* (EPFI), os impactos e riscos sociais e ambientais relevantes do projeto proposto.

A avaliação também deve propor medidas de mitigação e de gestão relevantes e adequadas tanto à natureza quanto à escala do projeto proposto. No contexto das atividades do projeto, a documentação da avaliação deve abordar, quando for o caso, os seguintes temas: proteção dos Direitos Humanos, da saúde pública e segurança da comunidade, incluindo riscos, impactos e gestão do uso de equipes de segurança do projeto. HR1 FS2

PROJETOS ANALISADOS PELOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR, POR CATEGORIA FS2

Categoria	Aprovados			Aprovados com ressalvas			Não aprovados		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
A (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B (2)	0	0	0	11	8	8	0	0	0
C (3)	0	0	0	0	0	2	0	0	0

(1) Projetos com potenciais impactos sociais ou ambientais significativos que sejam diversificados, irreversíveis ou sem precedentes.
(2) Projetos com potencial de impactos sociais ou ambientais limitados que sejam em número reduzido, geralmente específicos do local, amplamente reversíveis e prontamente tratados por meio de medidas mitigadoras.
(3) Projetos sem impactos sociais ou ambientais, ou com impactos mínimos.

PROJETOS ANALISADOS PELOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR, POR ÁREA FS2

	2010	2011	2012
Corporate Finance	1	0	0
Project Finance	8	8	10
Outros	2	0	0

PROJETOS ANALISADOS PELOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR, POR REGIÃO FS2

Região	2010	2011	2012
Centro-Oeste	0	1	1
Nordeste	3	3	2
Norte	0	0	0
Sudeste	8	1	6
Sul	0	3	1

PROJETOS ANALISADOS PELOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR, POR SETOR DE ATIVIDADE FS2

Categoria	Aprovados			Aprovados com ressalvas			Não aprovados		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Construção	0	0	0	3	0	1	0	0	0
Energia	0	0	0	3	5	4	0	0	0
Industrial	0	0	0	1	1	1	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mineração e metalurgia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Óleo e gás	0	0	0	4	2	1	0	0	0
Transporte	0	0	0	0	0	3	0	0	0

PROJETOS ANALISADOS PELOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR, POR VALOR FS2

	2010	2011	2012
Mais de US$ 1 bilhão	2	2	3
Entre US$ 500 milhões e US$ 1 bilhão	5	3	1
Entre US$ 250 e US$ 500 milhões	3	2	2
Entre US$ 50 e US$ 250 milhões	1	1	2
Menos de US$ 50 milhões	0	0	2

SETORES CRÍTICOS

A tabela a seguir mostra o percentual de financiamento a empresas de setores críticos, como a indústria tabagista, de bebidas alcoólicas, armas e munições, combustíveis fósseis e alimentos que geram danos à segurança alimentar em relação à carteira total do Banco.

FINANCIAMENTO PARA SETORES CRÍTICOS

	Indústria Tabagista/Bebidas Alcoólicas/Armas e Munições			Combustíveis Fósseis			Danos a Segurança Alimentar e Nutricional*	
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2011	2012
% do valor financiado	0,47	0,50	0,60	8,93	8,30	5,38	0,10	0,10
% da carteira	0,54	0,52	0,48	5,79	5,90	4,82	0,09	0,09

*Este setor passou a ser acompanhado em 2011.

POLÍTICA AMBIENTAL

A Política Ambiental do Santander estabelece as regras para prevenir e gerenciar os impactos ambientais diretos e indiretos no ambiente de negócios, bem como as oportunidades relativas às questões ambientais na esfera de influência da Organização, contribuindo para concretizar o compromisso empresarial com o desenvolvimento sustentável. Assim, buscamos orientar a maneira de gerenciar os riscos e as oportunidades, reconhecendo o potencial dos impactos diretos e indiretos das operações do Banco e o importante papel das organizações financeiras diante de desafios ambientais, como mudanças climáticas, uso de recursos naturais e conservação da biodiversidade. FS1

AUDITORIAS

Em situações em que há necessidade de um acompanhamento mais próximo do Banco em relação a clientes, tanto na concessão de crédito quanto na aceitação de novos clientes, pode haver a necessidade de auditorias para a verificação das práticas socioambientais da empresa. Os profissionais da área de Risco Socioambiental possuem grande experiência e formação especializada em Biologia, Geologia, Química e Engenharia de Saúde e Segurança, o que os habilita a auditar as práticas socioambientais dos clientes do Banco. FS3

As auditorias ocorrem por meio de avaliação de documentação, diálogos com o cliente e visitas *in loco* aos projetos e podem levar à proposição de melhorias e adequações do projeto para que ele esteja dentro das diretrizes dos Princípios do Equador. Essas ações dão origem a um plano de ação elaborado conjuntamente pelo Banco e o cliente, que se compromete a cumpri-lo sob a pena de ter seu financiamento rescindido. O acompanhamento do plano de ação pelo Banco é incluído no contrato do financiamento. Em 2012, foram realizadas oito auditorias em clientes. FS3 FS9

Avaliamos a necessidade ou não de contratar uma auditoria socioambiental independente no momento do enquadramento de financiamentos de projetos na modalidade de *Project Finance* dos Princípios do Equador (PE). Projetos pertencentes à categoria A dos PE, necessariamente, precisam da avaliação de uma auditoria externa. Para as demais categorias (B e C), a contratação de uma auditoria não é obrigatória e a sua necessidade é avaliada.

Em 2012, a área de Risco Socioambiental não contratou auditorias externas. FS3

Em 2012, a auditoria interna, nas revisões realizadas anualmente nos segmentos de Atacado, que também inclui a avaliação do processo de análise de risco socioambiental, identificou que embora ainda existam deficiências no envio do questionário aos analistas especializados em riscos socioambientais, houve melhora no processo em comparação a 2011. Podemos destacar a evolução no índice de envio dos questionários, reflexo da inclusão desse procedimento nos objetivos individuais dos analistas da área de crédito, assim como a realização de análise básica de indicadores socioambientais para os casos que ainda não contam com o questionário específico. FS3 FS9

SUSTENTABILIDADE NAS CORRETORAS DE VALOR

O Santander utiliza critérios socioambientais na avaliação das corretoras que trabalham com a Tesouraria do banco. O objetivo é classificá-las considerando critérios de governança, técnico-operacionais, administrativo-financeiros e socioambientais. Esses critérios definem um sistema de rodízio pelo qual as corretoras com melhor desempenho trabalham durante mais tempo com o banco.

A análise é feita por meio de um questionário de autoavaliação, que aborda os quesitos acima mencionados. A segunda etapa da avaliação consiste em uma visita de conformidade às corretoras para verificação das respostas e documentação. Com base nesse processo, realizado anualmente, calculamos o Índice de Qualificação de Corretoras Ponderado (IQCp), que pode variar de 1 a 4 e que define a periodicidade na qual trabalhamos com as corretoras. Para aquelas classificadas com índice "alto" (IQCp de 3,1 a 4,0), a operação será 3x1, ou seja, operamos três meses e paramos um. Quem recebe a classificação "mediano" (IQCp de 2,1 a 3,0) trabalha dois meses, com o intervalo de um mês. O nível "baixo" (IQCp de 1,0 a 2,0) estabelece que a corretora deve operar por um mês e parar no seguinte.

Dessa forma, estimulamos as corretoras que estão nas faixas inferiores a melhorar sua *performance* em sustentabilidade a fim de realizar mais negócios conosco. Ao final do processo, as corretoras recebem um *feedback* estruturado, que apresenta seus pontos fortes e sugestões para os aspectos que podem ser melhorados. Mesmo sendo um processo classificatório, percebemos que muitas dessas empresas vêm aprimorando seus processos de gestão.

PRODUTOS E SERVIÇOS

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Para o Santander, sustentabilidade é uma forma de fazer negócio. Ao desenvolver produtos e serviços que beneficiam a sociedade e o meio ambiente, o País e o Banco também crescem.

Com base em pesquisas feitas com clientes Pessoa Jurídica segmento Atacado, notamos que 59% deles concordaram que os bancos devem ter essa preocupação no desenvolvimento de produtos com características socioambientais. Dos clientes atuais, 7% contrataram algum produto com essas características e, destes, 96% estão plenamente atendidos. PR5

DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS

Desde 2011, nosso formulário de criação de produtos (Feps) possui questões de sustentabilidade que, com caráter orientador, permitem ao gestor refletir sobre aspectos ligados à sustentabilidade na elaboração de bens ou serviços. O tema também está presente no planejamento das áreas de negócios e suporte, que realizam o plano de sustentabilidade anualmente com as ações a serem executadas. FS15

No âmbito do Comitê de Produtos, atuamos para garantir que os produtos e serviços sejam desenvolvidos sob os mais altos padrões de excelência e em conformidade às normas e a melhores práticas socioambientais. Temos políticas que visam garantir o duplo enfoque Banco/Cliente em todo o processo de aprovação, venda e pós-venda de seus produtos e serviços.

SOLUÇÕES PARA A SUSTENTABILIDADE

A Diretoria de Desenvolvimento Sustentável oferece assessoria às áreas comerciais para o desenvolvimento de Negócios Sustentáveis. Além de capacitar os gerentes comerciais para identificação de oportunidades de negócios, analisa tendências e demandas de mercado para subsidiar a criação de novos produtos e serviços orientados para a sustentabilidade. A avaliação é direcionada por orientadores transversais, como regulações e temas críticos de sustentabilidade, como mudanças climáticas ou escassez de recursos naturais. FS15

Em 2012, como parte dessa assessoria, destacaram-se:

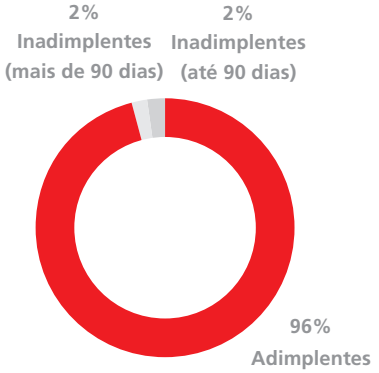
- **Método de análise setorial:** criado um método de análise setorial de sustentabilidade e sua primeira aplicação no setor sucroalcooleiro. Essa análise, realizada em parceria com a Fundação Dom Cabral, trouxe insumos para a gestão de riscos e a geração de oportunidades, a partir da compreensão de vulnerabilidades e externalidades impostas por temas críticos de sustentabilidade sobre os setores nos próximos anos.
- **Assessoria a negócios sustentáveis no segmento *Corporate*:** suporte para inclusão do tema de sustentabilidade na abordagem junto aos clientes, por meio de reuniões com equipes comerciais e clientes, além da mobilização para a realização de negócios sustentáveis.
- **Assessoria a negócios sustentáveis no segmento Varejo:** visitas à rede comercial do Santander, visando orientar os gerentes de negócios Pessoa Jurídica a utilizarem a sustentabilidade corretamente como oportunidade de melhoria da qualidade de suas carteiras, por meio da promoção da eficiência nos negócios de seus clientes.

MICROCRÉDITO

A Santander Microcrédito tem como missão promover a inclusão bancária, por meio de concessão de crédito, contribuindo com a geração de emprego e renda e com o fluxo de recursos financeiros no Brasil para uma população que está à margem do sistema financeiro convencional e para empresários informais. Em 2012, no ano em que completamos dez anos de atuação nesse segmento, alcançamos a marca de R$ 1,5 bilhão de desembolso para empreendedores. Somos hoje a maior empresa de microcrédito produtivo e orientado entre os bancos privados, e a segunda maior empresa do Brasil. FS7 FS13

Em 2012, atendemos mais de 182 mil clientes, com uma liberação de R$ 443,073 milhões e uma carteira ativa de R$ 236,5 milhões.

SITUAÇÃO DOS CLIENTES



O Microcrédito Produtivo e Orientado refere-se à concessão de crédito destinado a microempreendedores, cujo faturamento vai de R$ 500,00 a R$ 15 mil. Os recursos liberados devem ser aplicados no negócio e ocorrem apenas sob orientação de um agente de crédito, capacitado para assessorar o cliente e conceder crédito certo depois de entender suas necessidades e conhecer pessoalmente a realidade do empreendimento e do entorno que o cerca. FS7 FS13

EM 2012, ATENDEMOS MAIS DE 182 MIL CLIENTES E ATINGIMOS R$ 1,5 BILHÃO DE DESEMBOLSO PARA EMPREENDEDORES.

A Santander Microcrédito oferece os seguintes serviços:

- capital de giro;
- crédito para compra de mercadorias ou matéria-prima;
- investimento fixo;
- crédito para ampliar, reformar, equipar a atividade comercial do cliente ou reformar sua residência;
- orientação financeira, oferecida na concessão do crédito pelo agente de crédito, por meio de cursos presenciais.

A partir de 2013, a Santander Microcrédito também disponibilizará o serviço de conta-corrente aos clientes mais preparados e com melhor entendimento da relação com os produtos financeiros. É esperado que 5 mil pessoas sejam beneficiadas com esse serviço. FS7 FS13

A Santander Microcrédito possui atualmente 25 filiais, sendo 20% no Sudeste e 80% na região Nordeste do Brasil. Atuamos em mais de 600 municípios, nos quais o agente de crédito, com a sua mobilidade de atuação, atende a uma jurisdição que compreende um raio de 125 km a partir de sua filial. FS7 FS13

90% DA CARTEIRA DE CRÉDITO ESTÁ NA REGIÃO NORDESTE E 70% DA BASE DE CLIENTES É COMPOSTA POR MULHERES

MICROCRÉDITO FS7 FS13

	Valor da Carteira (R$ MIL)			Clientes		
Setor	**2010**	**2011**	**2012**	**2010**	**2011**	**2012**
Alimentos e bebidas	20.141	46.018	40.159	16.768	24.922	20.488
Educação*	-	333	545	-	153	197
Saúde e beleza	14.725	20.570	27.271	11.674	12.720	15.058
Serviços e vendas	29.444	36.377	0	20.533	19.381	-
Têxtil	46.888	72.806	96.121	36.628	40.283	47.881
Transporte	530	798	954	567	618	654
Decoração	109	345	4.040	-	176	1.795
Comércio eletroeletrônico	646	1.034	2.902	501	590	1.320
Entretenimento	824	434	1.577	631	204	759
Produtos de consumo**	-	-	36.783	-	-	15.820
Demais setores	9.352	1.710	19.634	6.256	904	10.241
Outros***	-	-	6.510	-	-	4.019
Total	**122.659**	**180.425**	**236.500**	**93.638**	**99.951**	**118.232**

*As informações de 2010 não estão disponíveis pois essa categoria começou a ser considerada em 2011.
**As informações de 2010 e 2011 não estão disponíveis pois essa categoria começou a ser considerada em 2012.
***Trata-se de setores não identificados devido à migração de sistemas.

MICROCRÉDITO FS7 FS13

	Valor da Carteira (R$ MIL)			Clientes		
Gênero	**2010**	**2011**	**2012***	**2010**	**2011**	**2012***
Homens	39.290	57.787	71.681	29.378	31.075	35.042
Mulheres	83.369	122.638	158.308	64.259	68.876	79.171

*Trata-se de clientes não identificados devido à migração de sistemas.

Ainda com relação ao empreendedorismo, em 2012 financiamos projetos que apoiam a abertura e a expansão de novos negócios pelo Programa Santander Empreendedor. Com ele, conseguimos incrementar um total de R$ 20,770 milhões em limites de crédito disponibilizados para empresas *startups* ou em expansão. FS7

FUNDOS DE INVESTIMENTO

A Santander Asset Management se destaca no mercado de investimentos responsáveis de renda variável com carteiras exclusivas e com o Fundo Ethical, o primeiro fundo de investimentos responsáveis da América Latina, lançado em 2001. Essa modalidade de investimento possibilita aos clientes investir em ações de empresas que vão além do potencial de valorização econômico-financeira. A análise das empresas para composição da carteira do Fundo Ethical é feita por uma equipe dedicada e todas as avaliações são validadas pelo Conselho Consultivo do Fundo Ethical, composto de seis membros permanentes, sendo cinco independentes, especialistas nas áreas de governança e socioambiental. Em 2012, a rentabilidade acumulada desse fundo foi 21,78%, em comparação à valorização de 7,40% do Ibovespa registrada no mesmo período. FS7 FS8

Com relação aos fundos de renda fixa, adotamos uma política pioneira no setor financeiro brasileiro: implementamos um programa de bonificação para empresas que apresentam boas práticas ambientais, sociais e de governança, e que compõem nossas carteiras de renda fixa e multimercados. Para receber esse benefício, as empresas passam por uma avaliação nos mesmos princípios do Fundo Ethical. Exportamos o modelo de avaliação Investimento Socialmente Responsável (SRI, em inglês) para alocações em títulos de dívida de empresas, como debêntures, notas promissórias e outros ativos de crédito privado. A análise SRI nessa classe de ativos funciona como um filtro adicional à análise já realizada. Assim, definimos um percentual de alocação de acordo com a qualidade de crédito da empresa e o prazo da operação, e ainda concedemos um prêmio adicional pela avaliação em sustentabilidade da empresa e setor, que pode acrescer uma bonificação de até 5% do total investido. Os critérios são aplicados em ativos a serem alocados em carteiras dos nossos produtos e envolvem empresas de diversos setores. FS7 FS8

A CARTEIRA DO FUNDO ETHICAL CONTEMPLA SOMENTE AÇÕES DE EMPRESAS QUE INCORPORAM ASPECTOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E DE GOVERNANÇA CORPORATIVA NA SUA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO.

CRITÉRIOS DIFERENCIADOS

A Santander Asset Management conta com uma metodologia desenvolvida há 12 anos de investimentos responsáveis, cujo conteúdo é público para sua disseminação no mercado. A metodologia considera critérios ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG) para escolha de empresas que compõem a carteira dos fundos. A partir de 2010, essa metodologia foi aplicada para premiar emissões de crédito privado das empresas aprovadas em investimentos responsáveis, para alocação em carteiras de renda fixa. Em 2012, esses critérios foram disseminados para toda a área de investimentos, gestão e análise. Essa é comprovadamente a melhor forma de investir e escolher empresas para nossos clientes. As empresas que incorporam as dimensões ESG na sua estratégia de negócios apresentam desempenho superior na produtividade, no avanço tecnológico, na educação e na criação de novos negócios em um mundo em constante mutação. Os investimentos responsáveis fazem parte do primeiro estágio para reverter a rota de colisão do atual sistema econômico com o sistema socioambiental do qual ele depende. Acreditamos que os investimentos responsáveis e seu crescimento dentro da indústria de fundos faz parte da mudança para um mundo mais sustentável. Para isso, planejamos educar e orientar os clientes no seu processo decisório por meio do conhecimento dos investimentos responsáveis e seus enormes benefícios no horizonte de longo prazo. FS11

Os princípios que a Santander Asset Management usa para avaliar as empresas são:

- **Materialidade:** diferenciação pela significância de suas ações em sustentabilidade nas operações da empresa;
- **Práticas:** existência de uma cultura de sustentabilidade na empresa, com práticas instauradas, monitoradas e divulgadas (demonstração de iniciativas, indicadores, metas, resultados etc.);
- **Cadeia de valor:** trabalho realizado na cadeia de valor da empresa, valendo tanto para a frente quanto para trás da produção;
- **Tecnologia e inovação:** inserção da sustentabilidade na inovação e no modo de produção da empresa, como uso de novas tecnologias, investimento em pesquisa, incentivo à adoção de tecnologias sustentáveis por parte de seus fornecedores, entre outros;
- **Natureza do produto:** relacionado à inovação e à forma como a empresa insere a sustentabilidade em seus produtos e serviços, por meio do lançamento de novos produtos para públicos diferenciados ou que contenham novas tecnologias. Os indicadores avaliados buscam identificar os principais diferenciais da empresa quanto ao seu desempenho nos quesitos de sustentabilidade de forma transversal. Dessa forma, os grupos de avaliação são:
    - **Natureza do produto:** um filtro para a entrada da empresa na carteira dos fundos *Sustainability and Responsable Investing* (S&RI). Busca-se identificar não somente se o produto ou serviço em si é prejudicial à saúde e segurança dos consumidores, mas também como o seu consumo interage com os diferentes *stakeholders* (resíduos tóxicos, embalagens, emissões etc.);
    - **Gestão e transparência:** nesse grupo de avaliação, pretende-se identificar as ferramentas de gestão que a empresa utiliza para a inclusão da sustentabilidade em sua estratégia de negócio, bem como a forma e a transparência com que ela comunica suas ações e seu desempenho nessa área aos seus diferentes *stakeholders*;
    - **Governança corporativa:** nesse grupo serão avaliadas as práticas de governança corporativa da empresa, observando os direitos conferidos aos minoritários e a atuação do Conselho de Administração e da Diretoria;

GOVERNANÇA

Temos uma análise de investimentos responsáveis independente da gestão, com uma governança que controla o conflito de interesses existente entre o gestor, que tem ênfase em ganhos financeiros de curto prazo, e a análise de investimentos responsáveis, cujo resultado reflete muito mais no longo prazo e pode impedir investimentos em empresas com base na nossa metodologia.

O embate entre a gestão – que é avaliada pela *performance* de curto prazo dos fundos – e o analista faz parte de um processo saudável de aprendizado de ambos os lados, no qual o analista de investimentos responsáveis dá prioridade para análises de setores e empresas que estão no foco do gestor, que, por sua vez, terá que aceitar não poder investir em uma empresa apenas baseado nos seus resultados financeiros de curto prazo.

Esse posicionamento mostra um retorno superior aos investimentos tradicionais. Entre 5 de novembro de 2001, quando fomos pioneiros na modalidade de investimento responsável, e 31 de janeiro de 2013, o Fundo Ethical acumulou ganhos de 640%, contra 400% do Ibovespa no mesmo período.

- **Meio ambiente:** os indicadores de meio ambiente são divididos entre os que avaliam como a empresa faz a gestão do consumo dos recursos naturais (o que ela tira do meio ambiente) e os que avaliam a postura da empresa quanto à poluição gerada (o que ela devolve ao meio ambiente), nos processos de produção e de consumo de seus produtos ou serviços;
- **Relacionamento com *stakeholders*:** esse grupo de indicadores tem por objetivo avaliar as iniciativas da empresa com impacto de melhoria social e desenvolvimento de seus diversos *stakeholders*, como funcionários, comunidade e a sociedade em geral;
- **Gestão do risco:** com base no histórico recente de eventos de risco (incidentes ocorridos com as diferentes partes interessadas), os indicadores buscam avaliar o risco da empresa junto a seus diversos *stakeholders*. FS11

PATRIMÔNIO LÍQUIDO TOTAL (R$ MIL) – FS11

Fundo	2010	2011	2012
Sustainable and Responsible Investment (SRI)	350.328	254.615	556.000
Renda variável	7.575.647	5.076.300	5.000.000
% SRI sobre o total de renda variável	5%	5%	11%

INDEPENDÊNCIA

Embora a Santander Asset Management seja uma empresa do Banco Santander, não existe interferência no processo de reprovação e aprovação das empresas que fazem parte da carteira de investimento. Isso é possível com a governança independente da Asset, impedindo que haja conflito de interesses. Adicionalmente, as análises são referendadas por um Conselho, formado por seis membros independentes e dois institucionais.

A Santander Asset também implementou um programa de bonificação para empresas que compõem as carteiras de renda fixa e de multimercados e apresentam boas práticas ambientais, sociais e de governança. Para receber esse benefício, as empresas passam por uma avaliação nos mesmos princípios do Fundo Ethical. Exportamos o modelo de avaliação SRI para alocações em títulos de dívida de empresas, como debêntures, notas promissórias e outros ativos de crédito privado. A análise SRI nessa classe de ativos funciona como um filtro adicional à análise já realizada: definimos um percentual de alocação de acordo com a qualidade de crédito da empresa e o prazo da operação, e ainda concedemos um prêmio adicional pela avaliação em sustentabilidade da empresa e setor, que pode acrescer uma bonificação de até 5% do total investido. Os critérios são aplicados em ativos a serem alocados em carteiras dos nossos produtos e envolvem empresas de diversos setores.

A SANTANDER ASSET MANAGEMENT ADOTA CRITÉRIOS DIFERENCIADOS PARA AVALIAR EMPRESAS NOS ASPECTOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA CORPORATIVA.

INSERÇÃO SISTÊMICA

A prática de voto da Santander Asset Management orienta o cumprimento da pauta previamente estabelecida para a assembleia de acionistas das empresas em que o Banco investe e, sempre que necessário, endereça as demais questões para as áreas responsáveis. Caso uma questão socioambiental faça parte dos assuntos a serem deliberados, o gestor que participa da assembleia compromete-se a manifestar seu voto de acordo com a posição institucional da Santander Asset Management. No entanto, em 2012 não foi observada a inclusão do tema socioambiental nas assembleias participadas. Os registros de votação estão disponíveis nas atas das assembleias das empresas que as convocaram e são documentos públicos. Vale ressaltar que desvios significativos não são permitidos. FS12

FINANCIAMENTO SOCIOAMBIENTAL

FINANCIAMENTOS SOCIOAMBIENTAIS (PF + PJ) – (R$ MIL) FS7 FS8

	2010	2011	2012	% 2012/2011
Valores Financiados	834.750	1.218.131	2.269.705*	86%
Carteira	-	-	1.851.372**	-

*Em 2012, foi incluído o valor de financiamento da Linha ABC (Agricultura de Baixo Carbono), totalizando R$ 72 milhões. Também houve alterações nas métricas usadas para contabilização das operações, que no Corporate passam a considerar o valor contratado, não o valor desembolsado.
**A carteira dos financiamentos socioambientais passou a ser monitorada a partir de 2012.

A atuação no Varejo em 2012, mobilizou as Redes Comerciais envolvendo desde as lideranças até os gerentes na identificação de oportunidades relacionadas a Negócios Socioambientais junto aos clientes. Esta mobilização ocorreu através de treinamentos, visitas, suporte aos negócios e ações de comunicação ao longo do ano, sempre com foco em eficiência energética, eficiência hídrica, tratamento de resíduos e acessibilidade. No segundo semestre, lançamos uma campanha promovendo o financiamento de Negócios Socioambientais que resultou em 81% de participação das Superintendências Regionais, e os gerentes que se destacaram foram reconhecidos no sistema de premiação já existente. FS7 FS8

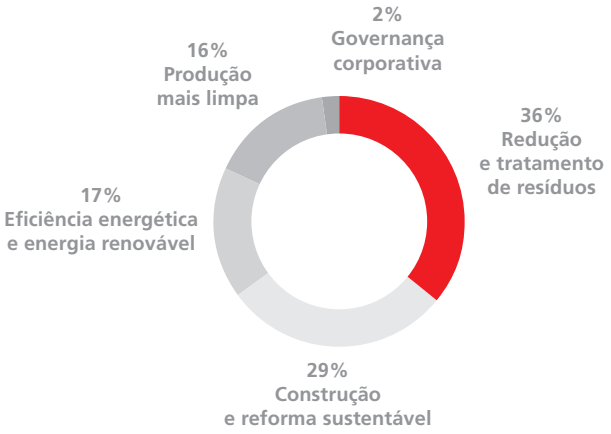
No Agronegócio, disponibilizamos a Linha ABC (Agricultura de Baixo Carbono) com finalidade, para produtores rurais e indústrias do agronegócio, investir em equipamentos e serviços que trazem ganho de eficiência, melhoria do desempenho ambiental e de processos e instalações mais eficientes com relação ao consumo de energia, água e gestão de resíduos. FS8

No Santander Financiamentos, foram criadas linhas de financiamentos socioambientais que fomentam projetos de Eficiência Energética, Produção e Processos Mais Limpos e Acessibilidade e para isso foi feito a mobilização da área comercial e também a abertura de novos parceiros comerciais focados em produtos socioambientais. FS7 FS8

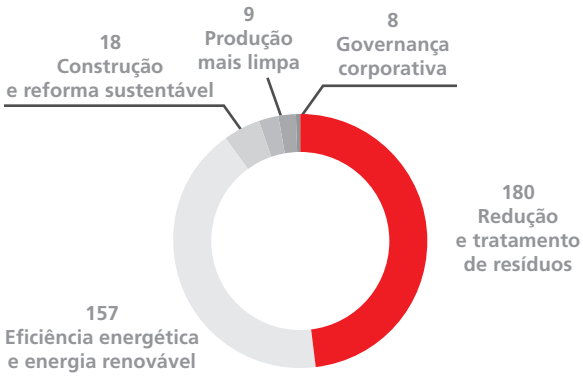
No Corporate, elegemos os principais setores da carteira com o objetivo de identificar oportunidades em redução e tratamento de resíduos, construção e/ou reforma sustentável, eficiência energética e energias renováveis, governança corporativa, eficiência no consumo de água e produção mais limpa. Para tanto, realizamos treinamentos nas regionais, tanto presencial quanto a distância, abordando o tema e identificando oportunidades de negócios junto aos clientes. Disponibilizamos no site, direcionado aos gerentes Corporate, materiais de oportunidades socioambientais específicos para os principais setores, cases de sucesso, legislações socioambientais entre outros. Realizamos visitas e palestras aos clientes com o objetivo de identificar e despertar a visão em oportunidades. Estas ações contribuíram para a disseminação do tema resultando em 79% de Regionais com produção. FS5 FS8

Os financiamentos socioambientais concedidos ao *Corporate* estão distribuídos da seguinte forma:

FINANCIAMENTOS SOCIOAMBIENTAIS NO *CORPORATE* (% VOLUME FINANCIADO)



FINANCIAMENTOS SOCIOAMBIENTAIS NO *CORPORATE* (QUANTIDADE DE CONTRATOS)



ENERGIA EÓLICA

Somos o único banco a investir diretamente em projetos de geração de energia a partir do vento no mercado brasileiro. Em 2013, será inaugurado o parque eólico Icaraí, no município de Amontada, no Ceará. O complexo, que está sendo construído em sociedade com o grupo Martifer, estende-se também pelo Rio Grande do Norte e terá outros três parques. No total, a capacidade instalada atingirá 94 megawatts. Participamos, ainda, de um complexo de três parques em construção no Rio Grande do Sul, cuja capacidade instalada será de 64 megawatts, e outro no Ceará, em parceria com o Grupo Abengoa, com capacidade de 68 megawatts. A previsão é que estejam prontos em 2013 e 2014, respectivamente. Essas ações visaram, além da geração de novos negócios e o estreitamente do relacionamento, à melhoria da percepção de sustentabilidade pelos nossos clientes internos e externos. EC2

O SANTANDER É O ÚNICO BANCO A INVESTIR DIRETAMENTE EM PROJETOS DE ENERGIA EÓLICA. O PRIMEIRO PARQUE SERÁ INAUGURADO EM 2013, NO CEARÁ.

MERCADO DE CARBONO

O Santander também iniciou uma parceria inédita e exclusiva com a Bolsa de Valores do Brasil (BM&FBovespa) para a promoção do mercado de carbono nacional, com o objetivo de colocar o País em consonância com o cenário internacional e criar novas oportunidades de negócios (ver Box abaixo). FS15

PARCERIA SANTANDER E BM&FBOVESPA

O Santander desenvolveu, em 2012, uma parceria com a BM&FBovespa, com o objetivo de desenvolver novos produtos referenciados em créditos de carbono.

Essa iniciativa reforça a estratégia de avanço em negócios sustentáveis do Santander Brasil, consolidando sua posição na liderança nesse mercado (*leia mais no Relatório Anual 2012*).

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

BOAS PRÁTICAS

Nossas ações ordinárias e preferenciais e *units* estão listadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa. Isso significa que adotamos, voluntariamente, um conjunto de regras e práticas à frente da legislação brasileira, que assegura a transparência e a prestação de contas a acionistas, investidores e outros públicos com os quais o Banco se relaciona.

Garantimos a extensão de 100% de *tag along* aos acionistas minoritários; proibimos o acúmulo de cargo de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente; e convocamos sempre o Conselho de Administração a manifestar-se em todos os casos de oferta pública de aquisição de ações da Companhia. Também seguimos as recomendações do Código das Melhores Práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

O Banco negocia seus papéis no Ibovespa, no Índice de Carbono Eficiente (ICO2) – formado por companhias que adotam práticas transparentes sobre emissões de gases de efeito estufa (GEE) –, no Índice de Tag Along Diferenciado (Itag) e no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).

Nossas práticas de governança e as políticas que adotamos estão disponíveis na internet (www.santander.com.br/ri, na seção Governança Corporativa). 4.6

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

MECANISMOS ADOTADOS

A gestão e a administração do Santander são exercidas por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva. Além desses dois órgãos, o Conselho de Administração é assessorado pelos Comitês de Auditoria, Remuneração e Nomeação, Governança Corporativa e Sustentabilidade e Risco. A Diretoria, por sua vez, conta com o apoio de seis comitês não estatutários que abrangem várias áreas.

O Comitê de Auditoria tem papel muito relevante na questão de transparência e prestação de contas, supervisionando, analisando e assegurando a observância, por parte do Banco, das leis e regulamentos aplicáveis. Também supervisiona a integridade das demonstrações financeiras e sistemas de controles internos.

Ao Comitê de Remuneração e Nomeação a atribuição é assessorar o Conselho de Administração em assuntos relacionados à eleição e remuneração de administradores, planos de sucessão e avaliação dos órgãos da administração.

Cabe ao Comitê de Riscos supervisionar os processos e procedimentos de risco socioambiental, validar e assegurar a efetividade dos limites de exposição aos diversos riscos, como de mercado, de crédito, operacional, liquidez, entre outros, estabelecidos no âmbito dos órgãos competentes da estrutura organizacional do Grupo Santander.

Já a atribuição do Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade é assessorar o Conselho de Administração em temas relacionados às práticas de governança corporativa e de sustentabilidade, que reforcem a gestão do Banco no que tange à transparência e ao respeito, bem como a promoção do desenvolvimento sustentável de forma a gerar valor para todos os públicos de relacionamento da Organização. Assim, entendemos que em última instância são esses órgãos os responsáveis por validar os processos de análise de risco socioambiental adotados pelo Banco.

Os membros da Diretoria Executiva do Banco Santander são remunerados com honorários mensais, benefícios, previdência

e remuneração variável, dentro do limite global da remuneração anual aprovada em Assembleia Geral Ordinária. A remuneração variável é baseada em indicadores de resultados da Companhia, incluindo o lucro líquido recorrente e de alocação adequada de capital (Rorac), resultados das áreas e desempenho individual. Os indicadores de alocação adequada de capital são incluídos para evitar a tomada de riscos excessivos. São considerados na avaliação do indivíduo tanto fatores quantitativos, quanto qualitativos.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração é definida em Assembleia Geral Ordinária, anualmente, considerando a responsabilidade e a senioridade dos integrantes e não está diretamente atrelada ao desempenho de curto e médio prazos da Organização. Os indicadores de desempenho social e ambiental não são levados em conta para a remuneração desse público. 4.5

CÓDIGO DE ÉTICA E CÓDIGO DE CONDUTA

Os códigos de Ética e de Conduta do Santander aplicam-se a todos os membros da administração, funcionários e estagiários e exigem adesão formal de todos os funcionários quando contratados, por meio de cláusula no contrato de trabalho. Em situações de conflito de interesse, tanto interno quanto externo, o Banco orienta todos os funcionários da Organização sobre o tema. 4.6

Sempre que é atualizado, o Código de Conduta é divulgado na intranet. Também está disponível para consulta em www.santander.com.br/ri.

POLÍTICA DE PARTES RELACIONADAS

A presente Política visa estabelecer regras a fim de assegurar que todas as decisões, especialmente aquelas envolvendo partes relacionadas e outras situações com potencial conflito de interesses, sejam tomadas tendo em vista os interesses do Banco Santander e de seus acionistas. Ela se aplica a todos os colaboradores e administradores do Banco e de suas controladas. São consideradas partes relacionadas as Pessoas Físicas ou Jurídicas com as quais o Santander tenha possibilidade de contratar em condições que não sejam as de independência, que caracterizam as transações com terceiros alheios ao Banco.

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

O Santander conta com uma estrutura de governança que zela pela integração da sustentabilidade ao modelo de negócio.

Para conduzir a gestão das iniciativas relacionadas à sustentabilidade, nossa estrutura contempla:

Comitê de Governança e Sustentabilidade – com reporte ao Conselho de Administração, verifica a aplicação das políticas internas, analisa e propõe melhorias aos processos críticos, verificando as práticas de governança corporativa e a atuação da Companhia em sustentabilidade. Reuniu-se em quatro ocasiões em 2012, frequência superior ao previsto em seu regimento (reuniões ordinárias duas vezes ao ano).

Comitê Executivo – garante o alinhamento com as diretrizes estratégicas. É composto do Presidente e vice-presidentes. As discussões sobre sustentabilidade têm uma pauta fixa trimestral.

Comitê de Sustentabilidade – composto de altos executivos do Banco, é responsável por definir as estratégias de sustentabilidade para atuação do Banco. Além disso, garante a implementação dos planos dentro dos prazos acordados, propõe estratégias e debate os principais temas relacionados à sustentabilidade. Em 2012, reuniu-se três vezes.

Fórum Estratégico de Sustentabilidade – complementa a governança de sustentabilidade do Banco ao proporcionar uma visão externa sobre a estratégia de sustentabilidade do Santander. É presidido pelo Presidente e composto de membros externos de renomadas instituições atuantes nos temas da sustentabilidade. O primeiro encontro ocorreu em 2012. A partir de 2013, passa a se reunir duas vezes ao ano. FS5

Contamos ainda com dois comitês de temas específicos:

Comitê Consultivo do Fundo Ethical – formado por três executivos do Banco e quatro especialistas independentes, esse comitê avalia o desempenho e a evolução patrimonial do Fundo Ethical, seleciona as empresas que podem receber seus recursos, valida as avaliações feitas pela equipe da Santander Brasil Asset Management e debate as análises de sustentabilidade realizadas pelo time de *Sustainable and Responsible Investment* (SRI). Sua periodicidade é bimestral.

Comitê Consultivo do Microcrédito – avalia os resultados da Santander Microcrédito, conferindo o planejamento estratégico e orientando os planos de ação para o crescimento da empresa. FS5

O Santander participa ainda de fóruns externos e grupos de trabalho relacionados à sustentabilidade, com o objetivo de contribuir para a evolução do tema, nos diferentes setores. Para mais informações, acesse http://sustentabilidade.santander.com.br, no item Sustentabilidade para Nós.

A GESTÃO DAS INICIATIVAS RELACIONADAS À SUSTENTABILIDADE É CONDUZIDA POR QUATRO COMITÊS QUE TRATAM O TEMA DE UM MODO GERAL E OUTROS DOIS ESPECÍFICOS.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS COM A SUSTENTABILIDADE

CARTAS E PRINCÍPIOS

O compromisso com o desenvolvimento sustentável está inserido na estratégia do Santander e influencia todos os eixos de atuação do Banco, dos negócios à operação, além do engajamento dos seus públicos de relacionamentos. O planejamento estratégico do Santander, que é definido no Comitê Executivo (Comex), composto do presidente e dos vice-presidentes, inclui as diretrizes para o tema. O plano de sustentabilidade também segue esse mesmo processo. Todos os públicos com os quais nos relacionamos estão contemplados nesse compromisso, pois visamos a resultados não apenas para os negócios, mas para a população, com práticas de gestão e soluções financeiras transformadoras que perenizem o meio ambiente e promovam o desenvolvimento da sociedade. Para saber mais acesse http://sustentabilidade.santander.com.br, no item Sustentabilidade para Nós. 4.12

O Santander assume compromissos orientados ao desenvolvimento sustentável, visando ratificar posicionamentos internos relacionados ao tema, avançar nas práticas de sustentabilidade, atendendo aos temas em pauta na sociedade, e construir, em conjunto com a comunidade, orientadores (diretrizes estabelecidas nos compromissos) e padrões para as práticas de sustentabilidade.

A gestão desse tipo de compromissos está fundamentada em uma política que orienta sobre a identificação de novas metas, reavaliação das já implantadas, avaliação de pertinência para adesão e gestão pós-assinatura, que compreende o monitoramento garantindo a aderência de nossas práticas conforme os requerimentos. Para mais informações sobre os compromissos institucionais de sustentabilidade acesse http://sustentabilidade.santander.com.br, no item Sustentabilidade para Nós/Compromissos. 4.12

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Pelo terceiro ano consecutivo, fomos selecionados pela BM&FBovespa para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), que vigora de janeiro de 2013 a janeiro de 2014. O ISE destaca as empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial, além de atuar como promotor das boas práticas no meio empresarial brasileiro. Também pelo terceiro ano consecutivo, o Santander faz parte da Carteira do Índice de Carbono Eficiente (ICO2), que vigora entre janeiro e abril de 2013, e tem por objetivo estimular empresas a adotarem práticas transparentes sobre emissões de gases do efeito estufa. 2.10

Em 2012, o Santander foi apontado no relatório do Carbon Disclosure Project (CDP) como uma das dez melhores empresas brasileiras em nota de reporte (completude e abrangência) e *performance* (qualidade das respostas) do CDP 2012. O CDP trabalha para acelerar a ação das empresas sobre as mudanças climáticas, por meio da divulgação de dados nessa área. 2.10

Destacamos, ainda, os principais prêmios de sustentabilidade recebidos em 2012:

PRÊMIOS CONQUISTADOS EM 2012 2.10

Nome da premiação	Instituição promotora	Categoria	Escopo
Prêmio ECO	Amcham (Câmara Americana de Comércio)	Sustentabilidade em Produtos e Serviços	Premiar as melhores práticas de gestão empresarial voltadas à sustentabilidade, que contribuam para o sucesso econômico da empresa e, ao mesmo tempo, para a construção de uma sociedade mais justa e para a preservação do meio ambiente.
Época Empresa Verde	Revista *Época*	Dentre as instituições financeiras, o Santander foi eleito a empresa mais verde do Brasil e ficou entre as 20 empresas com as melhores práticas ambientais	Premiar as empresas que adotam as melhores práticas ambientais.
Green Ranking	Revista *Newsweek*	*Ranking* das 500 empresas mais sustentáveis do mundo	Premiar as empresas mais sustentáveis.
Social Innovation Awards	Rede *Justmeans*	Recursos Humanos	Ter a melhor estratégia de engajamento de funcionários para o envolvimento com a sustentabilidade empresarial.

METAS E COMPROMISSOS

O Santander, durante sua participação na Rio+20, em 2012, assumiu compromissos junto ao Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU). Os compromissos estão distribuídos nas áreas de educação, engajamento, inclusão social e negócios socioambientais. Apresentamos no quadro ao lado as ações implementadas em 2012 e novos compromissos para 2013.

TEMA/EIXO	META 2012	STATUS
Inclusão social e financeira	Aumentar em 10% o número de funcionários e 30% o número de clientes participantes do Programa Amigo de Valor.	●
	Microcrédito.	Não tinha meta divulgada em 2012
Educação	1,650 milhão de acessos aos conteúdos *online* de sustentabilidade.	●
	Aumentar em 15% o número de grupos de voluntários do Projeto Escola Brasil (PEB).	●
	Conceder 878 bolsas de estudos no exterior para estudantes universitários brasileiros.	○
	Conceder 109 bolsas de estudo no exterior para mestres, doutorandos e pós-doutorandos.	○
	Conceder 100 bolsas de estudo para a China para estudantes e professores brasileiros.	●
Negócios socioambientais	Aumentar em 50% os participantes do Programa Construção Sustentável.	○
	Reduzir 7,5% das emissões de GEEs e de consumo de energia até 2013 – referência 2010, emissão de 102.268,55 t.	◒
	Reduzir 7,5% o consumo de energia até 2013 – referência 2010, consumo de 281.262.605 kWh.	◒
	Aumentar de 2,45 milhões de kWh para 3,86 milhões kWh de compra de energia renovável e migrar dois prédios e 24 agências para o novo modelo até o fim de 2014.	◒

● **META ATINGIDA**

◒ **META EM ANDAMENTO**

○ **META NÃO ATINGIDA**

RESULTADO	META 2013
O Programa Amigo de Valor atingiu um aumento de 15% na participação de funcionários (34.174 pessoas) e 10% na arrecadação (R$ 4,9 milhões) em relação a 2011. A participação de clientes também teve crescimento significativo, sendo 58% maior, somando 5.637 participantes, com um total arrecadado de R$ 1,7 milhão, 73% maior em relação a 2011.	Selecionar 50 novos municípios brasileiros por meio de seus Conselhos Municipais dos Diretos da Criança e do Adolescente que queiram realizar o diagnóstico da situação da criança e do adolescente. Esses municípios contarão com repasse de recurso financeiro e capacitação especializada no Estatuto da Criança e do Adolescente para qualificação e fortalecimento da atuação dos conselhos e, portanto, a efetiva execução da defesa dos direitos da criança e do adolescente.
Não tinha meta divulgada em 2012.	Desembolsar R$ 490 milhões e alcançar 120 mil clientes ativos nas operações de Microcrédito.

Os conteúdos *online* de sustentabilidade atingiram 1,673 milhão de acessos.	Mobilizar 20% do quadro de funcionários e estagiários ativos no Sustentabilidade pra Todo Lado (base RH setembro/2012).
O número de grupos de voluntários do PEB aumentou 37%, totalizando 313 grupos.	Aumentar em 40% o número de voluntários no Projeto Escola Brasil.
816 bolsas de estudos concedidas no exterior para estudantes brasileiros, por meio dos programas Ibero Graduação (460), Bolsas Luso (159), Top UK (33), Top Babson (10), Fórmula Santander (64) e Top Espanha (90).	Conceder 1.135 bolsas de estudo no exterior para professores e estudantes universitários por meio dos Programas Top Espanha (180 bolsas), Top China (100 bolsas), Top UK (20 bolsas), Top Luso (160 bolsas), Top Babson (15 bolsas), Fórmula Santander (90 bolsas), Ibero Graduação (500 bolsas) e Ibero Americana Jovem Pesquisa (70 bolsas).
73 bolsas de estudo concedidas para mestres, doutorandos e pós-doutorandos, por meio do Programa de Bolsas Ibero-Americano.	
101 bolsas de estudo concedidas.	

10 novas obras se inscreveram no programa em 2012. O objetivo do Programa Construção Sustentável é promover as boas práticas no setor. Em 2012, focamos em empresas com práticas de sustentabilidade visando melhorar a promoção do nosso produto. Concedemos a maior nota do Programa Obra Sustentável para a empresa CRV Carvalho de Goiânia, que gerou publicidade positiva tanto para o programa quanto para o cliente. Além disso, premiamos quatro obras, sendo três incorporadores que obtiveram nota superior a 70% e receberam o reconhecimento da placa do Programa Obra Sustentável.	Em 2013, manteremos a estratégia de reconhecer as boas práticas nos diversos segmentos de Pessoa Jurídica do crédito imobiliário do Programa Construção Sustentável.
As metas referentes a geração de emissões, consumo de energia e compra de energia renovável encontram-se em processo de revisão.	Processo de revisão e re-definição de metas.

GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

MODELO DE GOVERNANÇA

A incorporação dos riscos e oportunidades socioambientais vem crescendo cada vez mais na estratégia de negócio do Santander. Esse tema é, inclusive, tratado no Comitê de Riscos, órgão que assessora o Conselho de Administração para diversos temas.

A mensuração dos impactos financeiros é de alta complexidade, visto que os modelos econômicos vigentes não contemplam tais questões. Apesar de não quantificar os riscos, compreendemos o potencial de desenvolvimento de negócios que promovam o avanço da sustentabilidade por meio de seus produtos, processos e de um posicionamento que procura demonstrar às partes interessadas sua orientação para essas questões.

Nesse sentido, patrocinamos o estudo Teeb Brasil, iniciativa de grande expressão mundial, cujo objetivo é dimensionar o valor econômico da biodiversidade, e participamos da ISEE – Sociedade Internacional de Economia Ecológica na Rio+20, conferência que discutiu os rumos da Economia Ecológica Mundial. EC2

Especialmente no que se refere à questão climática, a partir de julho de 2012 o questionário de Risco Socioambiental, aplicável a projetos na modalidade *Project Finance* incluiu uma questão ligada à quantidade de gases de efeito estufa gerada no ano anterior. Esse é o primeiro passo para iniciarmos uma avaliação positiva das empresas que realizam seus inventários de gases de efeito estufa. Por hora, esse aspecto não afetará o crédito, já que a legislação de emissões brasileira ainda está em desenvolvimento.

No campo das oportunidades, o Santander investiu fortemente no apoio a seus clientes na expansão de práticas sustentáveis. Esse avanço na gestão socioambiental significa eficiência para os negócios, aumento de receitas e redução de despesas. Tanto nos segmentos *Corporate* quanto no Varejo, as áreas comerciais aprofundaram seu conhecimento e abordagem para a realização de negócios socioambientais. Eficiência energética, energias renováveis, construções sustentáveis, ações de governança corporativa, certificações são exemplos de negócios que totalizaram R$ 2.270 milhões até 31/12/2012. EC2

Ainda em 2012, houve grandes avanços na percepção interna e externa do posicionamento de sustentabilidade do Santander. Em seu discurso na Rio+20, em junho, o presidente Marcial Portela reforçou a estratégia de negócios, convocando os nossos *stakeholders* e a sociedade para um novo olhar sobre o desenvolvimento sustentável. EC2

Também desenvolvemos em 2012 um método inovador de análise setorial de sustentabilidade. Trata-se de uma metodologia e critérios por meio dos quais vamos analisar, sob a ótica da sustentabilidade, qualquer setor da economia. A primeira aplicação do método foi no setor sucroalcooleiro. Os principais objetivos dessas análises são:

- criar posicionamento;
- subsidiar planejamento de negócios;
- ampliar relacionamento;
- gerar novos negócios;
- avançar na gestão de carteira, integrando melhor as questões socioambientais;
- contribuir para a mitigação dos riscos legais, reputacionais e de crédito.

O grande diferencial da análise está na compreensão das externalidades e das vulnerabilidades impostas aos setores em virtude da existência de Desafios Globais de Sustentabilidade, apontados por organizações nacional e internacionalmente reconhecidas, como ONU, OCDE, ISO e KPMG, e que afetam seus avanços e, por consequência, o Banco. Na análise, foram identificados desafios como mudanças climáticas, energia, escassez de recursos naturais, entre outros, que possuem fortes implicações para o setor. EC2

FLORESTA SANTANDER

A partir de 2008, instituímos como programa oficial de compensação de emissões o Floresta Santander. O programa consiste no reflorestamento de áreas degradadas com inclusão social e geração de renda para as comunidades envolvidas. O objetivo do projeto é a compensação voluntária das emissões próprias de gases de efeito estufa do Santander Brasil e não inclui emissões de fornecedores.

Em 2013, o Santander implementará seu novo modelo de compensação de emissões, desenvolvido em parceria com a consultoria *Sustainable Carbon*. Consiste em uma metodologia para escolha de projetos que gerem créditos de carbono com base em padrões de contabilização nacional e internacionalmente reconhecidos e que possuam benefícios sociais, ambientais e econômicos promovendo ganhos "além do carbono". Por meio do novo modelo, serão escolhidos projetos que fornecerão créditos de carbono para a compensação das emissões institucionais do inventário Santander Brasil, além de outras ações que serão desenvolvidas ao longo de 2013. EC2

FLORESTA SANTANDER

	Resultados consolidados – 2008 a 2012
CO_2 sequestrado (t)	68.950
Mudas nativas plantadas	344.750
Hectares recuperados	216
Pessoas beneficiadas*	467
Famílias beneficiadas	77
Municípios atendidos	8

*Em palestras, cursos e seminários.

UM NOVO MODELO DE COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES SERÁ IMPLANTADO EM 2013, COM BASE NA ESCOLHA DE PROJETOS QUE GEREM CRÉDITOS DE CARBONO.

ENERGIA

Em relação ao setor de energias, o Santander é líder em atuação que se reflete no desenvolvimento do País por meio da busca pela diversificação adequada da matriz energética brasileira e da ampliação das fronteiras de transmissão e distribuição brasileira da energia. Oferecemos produtos e serviços voltados para todos os segmentos de negócios. Somos líderes em empréstimos, estruturação de operações, assessoria financeira, serviços ligados a fusões, aquisições e investimentos no setor.

Em 2012, a área de *Project Finance* do Santander atuou como assessor financeiro e estruturador de diversos projetos de geração de energia e linhas de transmissão. Atualmente, assessoramos projetos eólicos com capacidade instalada de aproximadamente 1,8 GW, projetos hídricos com 3,5 GW em capacidade instalada e linhas de transmissão com extensão de cerca de 2 mil km. Esses projetos demandarão investimentos superiores a R$ 10 bilhões nos próximos anos. Somos o único banco no mercado brasileiro a investir no capital social de projetos de geração de energia eólica, na qualidade de acionista controlador. Atuamos não apenas como um investidor financeiro, mas agregamos nosso conhecimento como desenvolvedores e nossa *expertise* na estruturação do negócio. EC2

O Santander tem hoje em seu portfólio investimentos em dez parques eólicos, e já participou do desenvolvimento de mais de 600 MW de capacidade instalada. O Santander Brasil destacou-se, portanto, como uma das instituições financeiras mais ativas na viabilização de projetos de energia renovável no País. Investimos capital próprio em participações societárias, sendo o setor de energia um dos nossos focos de atuação. Em dezembro de 2012, detínhamos R$ 860 milhões comprometidos em três empresas do setor: Sete Brasil Participações, Transmissora Aliança de Energia Elétrica e Renova Energia. Para clientes dos segmentos *Corporate* e Varejo, fomentamos fortemente a eficiência dos processos das empresas. Em 2012, financiamos R$ 242,5 milhões em soluções relacionadas a eficiência energética e energias renováveis. EC2

Por meio da Mantiq, empresa do Grupo Santander especializada em investimentos e participações, investimos em projetos de infraestrutura com concentração em energias. Negócios com diferenciais competitivos relevantes, retorno ajustado ao risco, com foco em preservação do capital investido, e gestão direta dos projetos, sem intermediários são os critérios de elegibilidade. A Mantiq também é gestora de fundos de investimentos com participações em empresas ou projetos também do setor de energia, como FIP Infra-Brasil, FIP Caixa Ambiental e FIP Brasil Petróleo I e II. EC2

Em investimento privado (*private equity*), atuamos como gestor do Fundo Infrabrasil desde 2006, realizando análises baseadas nas normas do *International Finance Corporation* (IFC), o braço financeiro do Banco Mundial. Desde o final de 2010, seu capital de quase R$ 1 bilhão estava 100% comprometido em 11 investimentos nos setores de geração de energia, principalmente energia renovável, logística (rodovias, ferrovias etc.), saneamento e serviços ambientais. O Fundo investe em projetos de infraestrutura e publica semestralmente relatórios de acompanhamento socioambiental dos projetos financiados. Além disso, para o mercado de capitais também há avaliação socioambiental. Veja mais em http://www.mantiq.com.br

COMBATE AO SUBORNO E CORRUPÇÃO

MEDIDAS PREVENTIVAS

O Santander orienta todos os seus funcionários sobre o tema corrupção por meio do Código de Ética, da Política Anticorrupção e Suborno, da Política para Presentes, Brindes e Entretenimento. Rejeitamos qualquer forma de corrupção direta ou indireta, na busca da transparência das questões que afetam os nossos negócios, e estabelecemos mecanismos de governança corporativa para evitar riscos à Organização. Repudiamos quaisquer práticas de funcionários que estejam vinculadas a ações que favoreçam pessoas ou caracterizem situações de corrupção ou suborno. SO2 SO4

A Política Anticorrupção e Suborno complementa o Código de Ética e orienta todos os funcionários do Santander sobre os padrões mínimos de comportamento exigidos dos funcionários diante de situações que possam envolver ou caracterizar subornos e corrupção, visando reduzir a exposição do Santander aos riscos de imagem e de reputação. Todos os funcionários estão proibidos de:

- oferecer ou sugerir suborno;
- autorizar a oferta ou a sugestão de suborno;
- aceitar, pagar ou receber suborno;
- solicitar ou aceitar propina para influenciar uma decisão, liberar/obter acesso não autorizado a informações confidenciais ou ainda se comprometer ou se omitir a agir, independentemente do o resultado obtido, caso o suborno não tivesse ocorrido, ter sido o mesmo;
- utilizar-se de terceiros para executar qualquer uma das ações citadas;
- utilizar-se de fornecedores inidôneos (legal, fiscal e tributário);
- movimentar fundos que conhecidamente ou por suspeita razoável estão sendo utilizados para suborno ou corrupção.

As políticas estão acessíveis a todos os funcionários pela intranet. SO2 SO4

Possuímos o Canal de Denúncias Santander, um número 0800, para o reporte de possíveis situações de corrupção. O canal possui sistemas adequados para registro e tratamento das manifestações, profissionais capacitados para tomar ações corretivas e medidas preventivas e parceria com as áreas do Jurídico, Recursos Humanos e Ocorrências Especiais para a investigação e tratamento dos casos relatados. SO2 SO4

CUMPRIMENTO LEGAL

MULTAS PAGAS

Em 2012, o Santander recebeu R$ 3,32 bilhões em multas emitidas por órgãos de defesa do consumidor, prefeituras municipais e pelo departamento da Polícia Federal por eventual ilegalidade nos produtos ou serviços bancários oferecidos. Desse valor, R$ 46,48 milhões foram multas emitidas em relação a produtos como cartão de crédito e conta-corrente, entre outros, e R$ 4,63 milhões foram relacionadas à segurança das agências, informação, rede, dados dos clientes, transporte de valor, entre outros. Esses valores são equivalentes a multas aplicadas e não efetivamente foram pagos pelo Banco. PR9

COMUNICAÇÃO E *MARKETING*

O Santander se baseia no artigo 31º do Código de Defesa do Consumidor. A comunicação publicitária do banco é pautada pela transparência, simplicidade e clareza. Ao trabalhar em campanhas que envolvam o lançamento de algum produto ou que retratem alguma categoria de produto bancário (crédito/investimentos, seja com foco em Pessoa Física ou Jurídica), o banco busca:

1. Apresentar de forma clara as características do produto – jargões publicitários ou mesmo produções rebuscadas que dificultam o entendimento são sempre evitados;

2. Orientar o consumidor em relação à melhor utilização e para quais situações cada um deles é indicado;

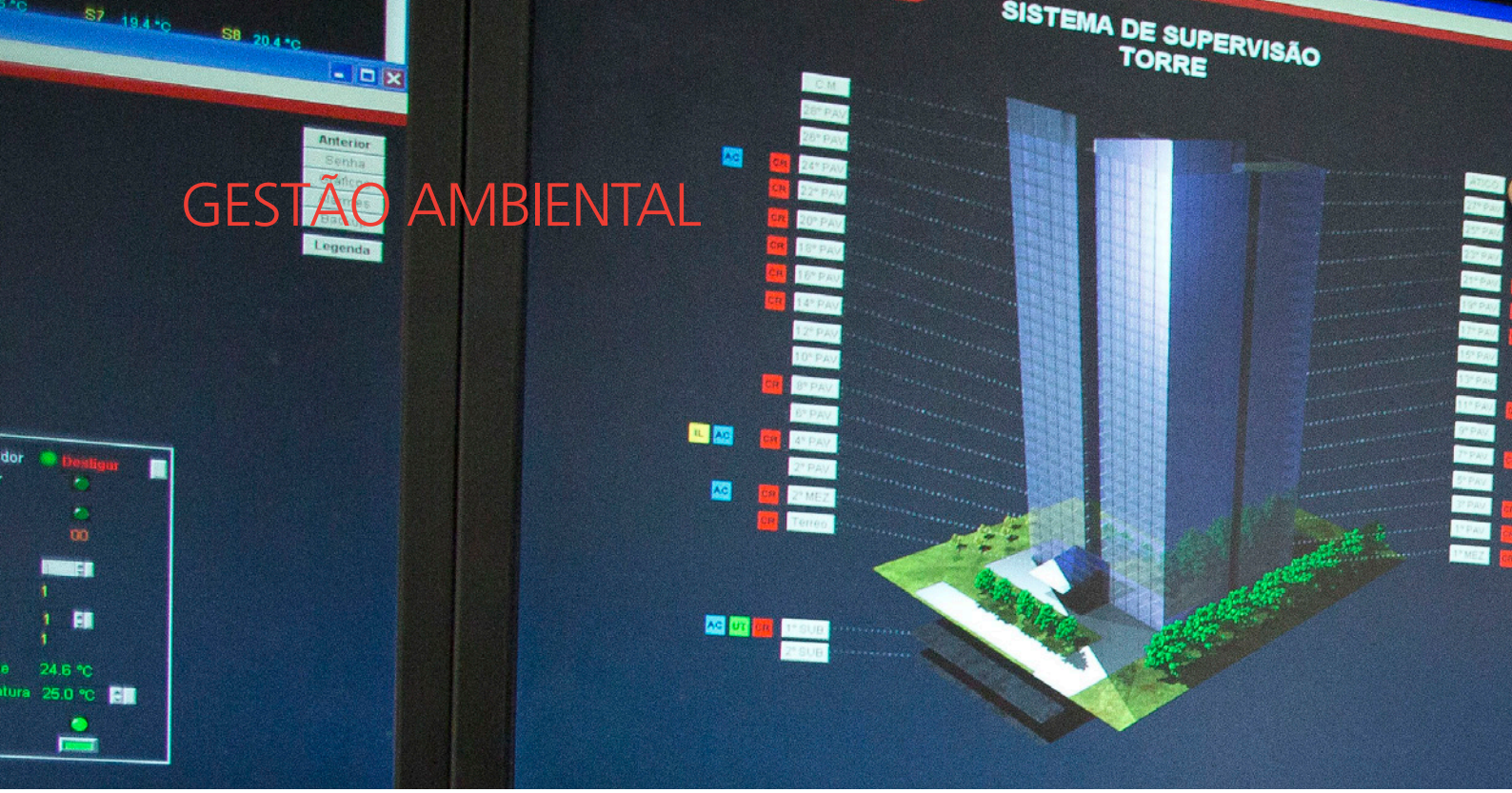
3. Demonstrar claramente a intenção do banco com relação àquele lançamento de produto ou serviço;

4. Convidar o consumidor para aprofundar o conhecimento do produto ou serviço apresentado, indicando caminhos para isso, seja via Gerentes de Relacionamento ou Internet.

O Santander entende que "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço" (trecho do CDC, capítulo III, artigo 6º) faz parte não só da comunicação do produto como também da sua concepção. Por isso, ao conceber um produto e/ou serviço, o banco costuma testar previamente suas características e como elas serão apresentadas ao consumidor. Essa prática dá a correta percepção do entendimento que a comunicação vai gerar no consumidor e permite fazer eventuais correções de rota, tanto em relação ao produto como em relação à sua comunicação. PR6

Atualmente não temos processo nenhum ativo envolvendo o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). Os casos que estão encerrados, sejam eles propostos pelo Santander contra Conar ou vice-versa, não tiveram liminar deferida com imposição de multa. PR7

Em 2012 não houve sanção ou multa por descumprimento de códigos voluntários. Existem códigos de conduta voluntários aos quais o Banco tenha aderido, como autorregulação bancária, Diretiva da Febraban etc., mas nenhum deles prevê sanção por descumprimento. PR4



GESTÃO AMBIENTAL

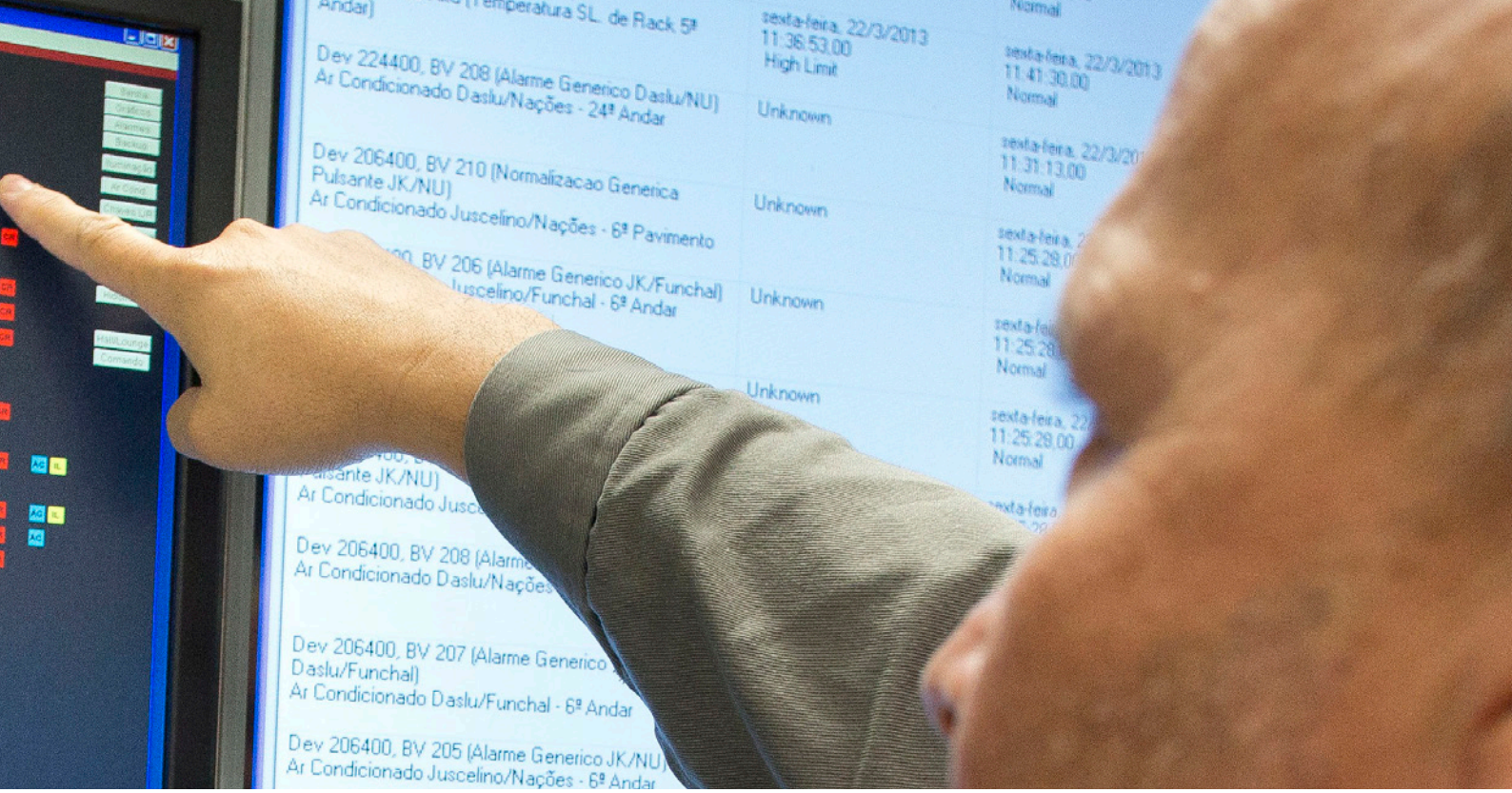
GOVERNANÇA CLIMÁTICA

O Santander Brasil tem um papel preponderante na promoção de uma gestão ambiental que visa disseminar, estimular e viabilizar soluções sustentáveis para empresas e pessoas físicas. A importância deste protagonismo cresce à medida que caminhamos na direção da transição para um novo modelo econômico: o de baixo carbono.

Por meio de práticas concretas, demonstramos nosso compromisso: elaboramos desde 2008, um inventário completo das suas emissões por meio do Greenhouse Gas Protocol Brasil (GHG Protocol Brasil). Em 2008 lançamos o projeto Floresta Santander com o objetivo de compensação de suas emissões próprias. Fomos fundadores, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, do Empresas pelo Clima uma das mais importantes iniciativas empresariais de discussões da economia do clima. A partir de 2010, disponibilizamos linhas de capital próprio para desenvolvimento de projetos de redução de carbono e em 2012, firmamos parceria com a BM&F Bovespa que desenvolverá produtos referenciados em créditos de carbono.

Nosso modelo de governança climática possui cinco dimensões: inventário, redução, compensação, negócios de carbono, articulação e transparência. Desta forma, garantimos uma gestão completa de nossas atividades na dimensão ambiental. Auxiliamos clientes, mercado e sociedade, de maneira geral, na adoção de boas práticas ambientais, principalmente por meio de negócios socioambientais, que viabilizam avanços em temas como eficiência energética, uso de água e tratamento de resíduos.

Mais informações sobre outros impactos das nossas operações, consumos e descartes (água, energia, materiais e resíduos, entre outros), acesse http://sustentabilidade.santander.com.br, no item Sustentabilidade para Nós/Relatórios. Para saber mais sobre negócios socioambientais, acesse www.santander.com.br/sustentabilidade.



EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS (TONELADAS DE CO_2)* – EN16 EN29

Escopo 1	2010	2011	2012
Geradores	422	469	333
Frota de veículos	4.734	6.363	9.693
Gases refrigerantes[1]	386	766	20.670
Outros[2]	-	-	25
Total de emissões do escopo 1	**5.542**	**7.598**	**30.721**
Escopo 2 - EN16	**2010**	**2011**	**2012**
Compra de energia elétrica[3]	14.021	8.872	23.995
Total de emissões do escopo 2	**14.021**	**8.872**	**23.995**
Escopo 3 – EN17 EN29	**2010**	**2011**	**2012**
Viagens em aeronaves	9.325	10.515	9.855
Resíduos orgânicos[4]	3.724	683	318
Resíduos orgânicos em terceiros (inclui orgânicos e papel)[4]	2.567	4.291	1.824
Consumo elétrico em terceiros	343	347	484
Papa-Pilhas	466	811	1.105
Transporte (fretados, transporte de valores)[5]	14.695	23.975	29.115
Papel[6]	22.529	22.928	8.410
Construção de novas agências[7]	28.634	20.538	6.728
Extração, produção e transporte de combustíveis comprados[8]	-	-	2.817
Fontes móveis alugadas[8]	-	-	201
Perda energética[8]	-	-	4.880
Total de emissões do escopo 3	**82.283**	**84.088**	**65.737**

*As variações mais significativas no inventário de carbono são explicadas por: (1) Evolução na metodologia de apuração dos dados de volumes consumidos | (2) Trata-se de extintores, solda/ corte. Passou a ser acompanhado a partir de 2012 | (3) Alteração no fator de emissões, definido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (2011: 0.0292 contra 2012: 0.0686) | (4) Devido a dois fatores, i) Adoção da compostagem dos resíduos orgânicos, que gerou redução no volume de resíduos enviados aos aterros. ii) Adoção de novo critério, conforme definido pelo GHG em 2011 | (5) Aumento do número de veículos da frota | (6) Redução no consumo de papel devido às alterações nos processos internos de impressão e campanhas de consumo consciente | (7) Evolução da metodologia para cálculo das emissões, agora realizado com base nos volumes de materiais utilizados na construção | (8) Dados passaram a ser monitorados em 2012.

EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO (VOLUME EM KG)* – EN19

	2010	2011	2012
R22	18.183	13.879	21.343
R141	1.675	1.500	3.279
R11	97	0	0
R407	47	283	4.783

*O aumento do consumo de gases deve-se a melhoria na metodologia de apuração dos volumes

ÍNDICE REMISSIVO GRI

O RELATÓRIO ANUAL DO SANTANDER ATENDE AOS REQUISITOS PARA O NÍVEL A+ DE APLICAÇÃO GRI. 3.12

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Página RA/Indicadores*
PERFIL				
1. Estratégia e Análise				
1.1	Mensagem do Presidente	Completo		6, 7, 8, 9, 12, 13 / -
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Completo		18, 19, 104, 105 / -
2. Perfil Organizacional				
2.1	Nome da organização	Completo		10 / -
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Completo		10, 68 / -
2.3	Estrutura operacional da organização	Completo		29
2.4	Localização da sede da organização	Completo		São Paulo, SP
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Completo		14, 15 / -
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Completo		29 / -
2.7	Mercados atendidos	Completo		10, 37 / -
2.8	Porte da organização	Completo		3, 5, 10, 14 / -
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Completo		Não houve mudança significativa
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Completo		54 / 65
3. Parâmetros para o Relatório				
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Completo		108, 109 / 2, 3
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Completo		2012
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Completo		108, 109 / 2, 3
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Completo		108, 109 / 2, 3
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.6	Limite do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.8	Base para a elaboração do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Completo		Se necessário, estão descritas no próprio indicador
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Completo		108, 109 / 2, 3
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Completo		Se necessário, estão descritas no próprio indicador
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Completo		111 / 74
3.13	Política e prática atuais relativas à busca de verificação externa para o relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
4. Governança, Compromissos e Engajamento				
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Completo		22, 23, 25 / -
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	Completo		25 / -
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Completo		25 / -
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Completo		29 / -
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	Completo		- / 64
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Completo		25, 33 / 62, 64
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	Completo		22 / -
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	Completo		18 / -
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Completo		22, 25 / -
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Completo		25 / -
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Completo		- / 50

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Página RA/Indicadores*
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Completo		21, 108 / 4, 47,65
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Completo		21, 108 / 4, 47,65
4.14	Relação de grupos de *stakeholders* engajados pela organização	Completo		108, 109 / 2, 3
4.15	Base para a identificação e seleção de *stakeholders* com os quais se engajar	Completo		Os stakeholders considerados no engajamento foram identificados e definidos pela equipe do Santander com base no relacionamento, proximidade e possibilidade de serem afetados pelas atividades da empresa. Após esse processo de identificação, todos estes públicos foram convidados a participar do processo de materialidade. O processo de materialidade está detalhado nas págs 108, 109 / 2, 3
4.16	Abordagens para o engajamento dos *stakeholders*	Completo		108, 109 / 2, 3
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos *stakeholders*	Completo		108, 109 / 2, 3 Os principais temas levantados foram: clientes, risco socioambiental, sociedade, público interno, transparência e prestação de contas, estrutura de governança corporativa e produtos e serviços socioambientais. As respostas a estes temas estão presentes no relatório anual, caderno de indicadores e no *site* no banco.

ABORDAGENS DE GESTÃO

GRI / Indicador	Reportado	Razão para omissão	Página RA/Indicadores*
EC			
Desempenho econômico	Completo		54, 55 / -
Presença no mercado	Completo		- / 44, 45
Impactos econômicos indiretos	Completo		93, 98 / 25, 31
EN			
Materiais	Completo		*Site***
Energia	Completo		102 / 69 *Site***
Água	Completo		102 / *Site***
Biodiversidade	Não	Não material	
Emissões, efluentes e resíduos	Completo		102 / 72
Produtos e serviços	Não	Não material	
Conformidade	Não	Não material	
Transporte	Completo		102 / 72
Geral	Não	Não material	
LA			
Emprego	Completo		87 / 13, 14
Relações entre trabalho e a governança	Não	Não material	
Saúde e segurança no trabalho	Completo		- / 23
Treinamento e educação	Completo		87 / 19
Diversidade e igualdade de oportunidades	Completo		87 / 15, 16 , 17
HR			
Processos de compra	Completo		91 / 44
Não discriminação	Completo		- / 17
Liberdade de associação	Não	Não material	
Trabalho infantil	Completo		91 / 46
Trabalho forçado/escravo	Completo		91 / 46
Práticas de segurança	Completo		- / 46
Direitos indígenas	Não	Não material	
SO			
Comunidade	Completo		93 / 25
Corrupção	Completo		- / 70
Políticas públicas	Completo		94 / 47
Concorrência desleal	Não	Não material	
Conformidade	Não	Não material	
PR			
Saúde e segurança do cliente	Completo		86 / 9
Rotulagem de produtos e serviços	Completo		- / 9
Comunicação e *marketing*	Completo		88 / 6
Privacidade do cliente	Completo		86 / 9
Compliance	Completo		33 / 71
FS			
Carteira de produtos	Completo		68 / 55
Auditorias	Completo		- / 54
Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Completo		- / 55
Participação ativa	Completo		81 / 58

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO									
Sociedade	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Completo		-	-	-	-	- / 31, 32 e Página 21 das DF's. O valor econômico retido é R$5.327.519 mil.
Gestão de Riscos e Oportunidades corporativos	EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em função de mudanças climáticas	Completo		-	ECO 7.	2.1; 5.1; 6.1	7	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 100 / 61, 68, 69
Público Interno	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	Não	Não material	-	-	-	-	
Sociedade	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Completo		-	-	-	-	- / 31
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO									
Público Interno	EC5	Variação da proporção do salário mais baixo por gênero comparado ao salário mínimo local	Não	Não material	-	-	-	-	
Fornecedores	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Completo		PII - 4.; PII - 4.1	SOC 42.	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas - / 44, 45
Público Interno	EC7	Contratação local de funcionários	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS									
Sociedade	EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Completo		-	-	-	-	95, 96 / 25, 31, 36. Não são realizados estudos de avaliação de impacto
Sociedade	EC9	Descrição de impactos, econômicos indiretos significativos	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: MATERIAIS									
Consumo de Insumos para Operações	EN1	Materiais usados por peso ou volume	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: ENERGIA									
Consumo de Insumos para Operações	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	12.2	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	12.2	8 e 9	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas na página 102 / - e no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Parcial	Não material	PIII - 6.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	Não	Não material	PIII - 6.; PIII - 9.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	-	
Consumo de Insumos para Operações	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Parcial	Não material	PIII - 6.; PIII - 9.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	-	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: ÁGUA									
Consumo de Insumos para Operações	EN8	Total de água retirada por fonte	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	-	8 e 9	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas na página 102 / - e no *site***. Toda a água consumida pelo banco é proveniente de Concessionária Pública de Abastecimento
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não	Não material	-	-	-	-	
Consumo de Insumos para Operações	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Não	Não material	-	-	-	8	
ASPECTO: BIODIVERSIDADE									
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN11	Localização e tamanho da área possuída	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN12	Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos, e serviços	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN13	Hábitats protegidos ou restaurados	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e outras listas de conservação	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS									
Mudanças Climáticas	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	Completo		-	CLI 9.	7.1; 8.2; 8.8a	8	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 4, 5 / 73
Mudanças Climáticas	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa	Completo		-	CLI 9.	8.8a; 15.1; 15.3	8	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 4, 5 / 73
Mudanças Climáticas	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Completo		PIII - 8.	CLI 11.	3.1	7, 8 e 9	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 101 / 73
Mudanças Climáticas	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	Completo		-	-	7.3	8	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 73
Mudanças Climáticas	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não	Não material	-	-	-	-	
Resíduos	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	Não	Não material	-	-	-	-	
Resíduos	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	Completo		PIII - 7.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Resíduos	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	Não	Não material	-	-	-	-	
Resíduos	EN24	Peso de resíduos transportados considerados perigosos	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Resíduos	EN25	Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e hábitats	Não	Não material	-	-	-	-	

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS									
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Parcial	Não material	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 101, 102 / -
Consumo de Insumos para Operações	EN27	Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: CONFORMIDADE									
Cumprimento Legal	EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes da não conformidade com leis ambientais	Não	Não material					
ASPECTO: TRANSPORTE									
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN29	Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	Completo		-	-	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
ASPECTO: GERAL									
Mudanças Climáticas, Resíduos	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: EMPREGO									
Público Interno	LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, dividido por gênero.	Parcial	Não material	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas - / 13, 14, 16
Público Interno	LA2	Número total e taxa de contratação de novos empregados, e de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Completo		-	-	-	6	- / 19
Público Interno	LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	Não	Não material	-	-	-	-	
Público Interno	LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença-maternidade/ paternidade, por gênero	Parcial	Taxa de retenção: Dado não monitorado	-	-	-	-	- / 24
ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE TRABALHO E A GOVERNANÇA									
Público Interno	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	Não	Não material	-	-	-	-	
Público Interno	LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO									
Público Interno	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Completo		-	-	-	-	- / 24
Público Interno	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero	Parcial	Dado não monitorado por região	-	-	-	1	- / 23
Público Interno	LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	Completo		-	-	-	1	- / 22, 23, 24
Público Interno	LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	Completo		-	-	-	-	- / 24
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO									
Público Interno	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por empregado por gênero e discriminadas por categoria funcional.	Completo		PIV - 6.	-	-	6	- / 19, 20, 21, 22
Público Interno	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e aposentadoria	Completo		-	SOC 6.	-	-	- / 19, 20, 21, 22 O Banco não possui programas voltados à aposentadoria.
Público Interno	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero	Parcial		-	-	-	-	- / 22

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES									
Público Interno	LA13	Composição da alta direção e dos conselhos e proporção por grupos e gêneros	Parcial	Dado não monitorado por faixa etária	-	SOC 6.; SOC 9.; SOC 24. a SOC 28.; SOC 30.; SOC 31.; SOC 35.; SOC 36.; SOC 40.; SOC 45.; SOC 45.1;	-	1 e 3	- / 13, 14, 15, 16
Público Interno	LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por localidade e categoria funcional	Parcial	Dado não monitorado por localidade	-	-	-	1, 2 e 3	102 / 22
ASPECTO: PROCESSO DE COMPRA									
Fornecedores	HR1	Percentual e número total de investimentos significativos e contratos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Completo		-	-	-	-	- / 52
Fornecedores	HR2	Percentual de empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	Completo		PIII - 4.; PIII - 4.1; PIII - 4.2	SOC 16.; SOC 16.1; SOC 41.; SOC 42.	-	1, 2, 3 e 4	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 91 /46
Público Interno	HR3	Políticas para a avaliação e tratamento do desempenho nos direitos humanos	Completo		PIV - 6.	-	-	-	- / 21
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO									
Clientes, Fornecedores, Público Interno	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	Completo		-	SOC 9.; SOC 16.1	-	1, 2 e 3	- / 17, 44
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO									
Público Interno	HR5	Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL									
Fornecedores	HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Completo		-	SOC 16.1; SOC 42.	-	1, 2 e 3	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 91, 96 / 46
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO/ESCRAVO									
Fornecedores	HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	Completo		-	SOC 16.1; SOC 42.	-	1, 2 e 3	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 91 / 46
ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA									
Fornecedores, Público Interno	HR8	Políticas de treinamentos relativos a aspectos de direitos humanos para seguranças	Completo		-	-	-	-	- / 46
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS									
Sociedade	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: AVALIAÇÃO									
Fornecedores	HR10	Percentual e número total de operações que tenham sido analisadas quanto aos riscos relacionados a direitos humanos e/ou os impactos desses riscos	Parcial	Dado não monitorado	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 46
ASPECTO: REMEDIAÇÃO									
Fornecedores	HR11	Número de reclamações relacionadas com os direitos humanos arquivadas, encaminhadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação	Parcial	Dado não monitorado	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas - / 17, 46
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS									
Sociedade	SO1	Percentual de operações com programas implementados nas comunidades locais de avaliação de impacto, desenvolvimento e engajamento	Completo		-	SOC 14.; SOC 14.1		10	93 / 27, 29, 30, 31

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
Sociedade	SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Completo		-	SOC 14.; SOC 14.1		10	93 / 27, 28, 29, 30, 31
Sociedade	SO9	Operações com impactos negativos significativos potencias ou reais sobre as comunidades locais	Não	Não material	-	SOC 14.; SOC 14.1		10	
Sociedade	SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativo potencial ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	Não	Não material	-	SOC 14.; SOC 14.1		10	
ASPECTO: CORRUPÇÃO									
Combate ao Suborno e Corrupção	SO2	Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Parcial	Não material	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 70
Combate ao Suborno e Corrupção	SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	Completo		-	-	-	10	- / 21
Combate ao Suborno e Corrupção	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Parcial	Não material	-	-	-	10	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 70
ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS									
Governo	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Completo	-	-	2.3	10		94 / 47
Governo	SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	Completo	-	SOC 3.	-	-		- / 47
Cumprimento Legal	SO7	Número de ações judiciais por concorrência desleal	Não	Não material					
ASPECTO: CONFORMIDADE									
Cumprimento Legal	SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não-monetárias	Não	Não material					
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE									
Clientes	PR1	Política para preservar a saúde e segurança do consumidor durante o uso do produto	Parcial	Itens não respondidos são considerados não materiais	-	-	-	-	- / 9, 10
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR2	Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS									
Clientes	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	Parcial	Itens não respondidos são considerados não materiais	PI - 8.; PIV - 15.	-	-	-	- / 9
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
Clientes	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	Completo		PI - 5.; PI - 5.1; PI - 8.;	SOC 18. - SOC 20.; SOC 43.; SOC 44.	-	-	- / 6, 7, 8, 9, 55
ASPECTO: COMUNICAÇÃO E *MARKETING*									
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR7	Casos de não conformidades relacionados à comunicação de produtos e serviços	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
Clientes	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	Parcial	Parte dos dados não monitorados	-	SOC 4.; SOC 17.	-	-	- / 10

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: *COMPLIANCE*									
Cumprimento Legal	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento de produtos e serviços	Completo		-	SOC 48.	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
ASPECTO: CARTEIRA DE PRODUTOS									
Risco Socioambiental, Diálogo e Engajamento de *Stakeholders*	FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócios	Completo		PII - 1.; PII - 11.; PIV - 5.	AMB-IF 2.; AMB-IF 8.	-	-	40 / 49, 52, 53
Risco Socioambiental	FS2	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	Completo		PII - 10.; PII - 11.; PIV - 5.	AMB-IF 8.; AMB-IF 9.; AMB-IF 17.	-	-	40 / 49, 50, 52, 53
Risco Socioambiental	FS3	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações	Completo		-	-	-	-	- / 50, 54
Público Interno	FS4	Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Completo		-	AMB-IF 1.3	-	-	- / 21
Clientes, Fornecedores, Diálogo e Engajamento de *Stakeholders*	FS5	Interações com clientes/ investidas/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais	Completo		PI - 9.; PIII - 4.2	AMB-IF 14.1	-	-	- / 12, 20, 41, 42, 43, 60, 64
Produtos e Serviços Socioambientais	FS6	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (ex.: micro/pequena e média/grande) e por setor	Parcial	Percentual não monitorado	-	-	-	-	37, 55 / -
Produtos e Serviços Socioambientais	FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Parcial	Percentual não monitorado	PI - 1.1	AMB-IF 14.1	-	-	69, 78 / 56, 57, 60
Produtos e Serviços Socioambientais	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Parcial	Percentual não monitorado	PI - 1.1	AMB-IF 14.1	-	-	69 / 57, 60
ASPECTO: AUDITORIA									
Risco Socioambiental	FS9	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	Completo		-	-	-	-	- / 50, 54
ASPECTO: PARTICIPAÇÃO ATIVA									
Diálogo e Engajamento de *Stakeholders*	FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais	Parcial	Percentual não monitorado	-	-	-	-	- / 12
Risco Socioambiental	FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	Parcial	Percentual não monitorado	PII - 17.	AMB-IF 3.; AMB-IF 6.	-	-	- / 58, 59
Compromissos e premiações relacionados com sustentabilidade	FS12	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para participações nas quais a organização declarante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação	Completo		-	-	-	-	- / 60
ASPECTO: COMUNIDADE									
Produtos e Serviços Socioambientais	FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Completo		-	SOC 13.	-	-	78 / 30, 56
Clientes	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências	Completo		-	SOC 22.	-	-	- / 15
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS									
Produtos e Serviços Socioambientais	FS15	Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Completo		PI - 1.	AMB-IF 1.; AMB-IF 14.	-	-	- / 55, 61
Clientes	FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Completo		PI - 9.	AMB-IF 14.1; SOC 21.	-	-	31, 79 / 11, 21

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA

Deloitte.

Deloitte Touche Tohmatsu
Rua Alexandre Dumas, 1.981
04717-906 - São Paulo - SP
Brasil

Telefone: (11) 5186-1000
Fac-símile: (11) 5181-2911
www.deloitte.com.br

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE OS INDICADORES GRI (G3.1), CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL 2012

Aos Administradores e Acionistas do
Banco Santander (Brasil) S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco Santander (Brasil) S.A. ("Banco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

Responsabilidades da Administração do Banco

A Administração do Banco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações dos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, de acordo com os critérios definidos pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1 e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração do Banco e outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012 do Banco;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

"Deloitte" refere-se à sociedade limitada estabelecida no Reino Unido "Deloitte Touche Tohmatsu Limited" e sua rede de firmas-membro, cada qual constituindo uma pessoa jurídica independente. Acesse www.deloitte.com/about para uma descrição detalhada da estrutura jurídica da Deloitte Touche Tohmatsu Limited e de suas firmas-membro.

© Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1, aplicável na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e Limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes definidas pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1.

Outros Assuntos

De acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1, o Banco declara um Nível de Aplicação A+ em seu Relatório Anual relativo ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2012, o qual reporta os indicadores de desempenho essenciais, os indicadores de suplemento do setor financeiro e indicadores adicionais. Com base nos procedimentos por nós aplicados, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que estes procedimentos não sejam suficientes para confirmar que o nível de aplicação declarado pelo Banco está de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1.

São Paulo, 28 de março de 2013

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes
CRC nº 2 SP 011609/O-8

Gilberto Bizerra de Souza
Contador
CRC nº 1 RJ 076328/O-2 "S" SP

© 2013 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

DECLARAÇÃO EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI

Global Reporting Initiative™

Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Banco Santander (Brasil) S.A.** apresentou seu relatório "Relatório Anual 2012" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 10 abril 2013

GRI REPORT GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative

O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Banco Santander (Brasil) S.A. submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: *No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais,entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 29 março 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.*

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ATENDIMENTO A ACIONISTAS

acionistas@santander.com.br

FALE COM A GENTE

- **Se você precisa de informações ou quer fazer solicitações ou consultas sobre sua conta e/ou produtos, ligue para a Central de Atendimento Santander:**

4004 3535 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 702 3535 (Demais Localidades)
24 horas por dia, 7 dias por semana. (Atende também deficientes auditivos e de fala)

- **Se você tem reclamações, elogios ou precisa fazer cancelamentos, também pode dialogar conosco ligando para o Serviço de Apoio ao Consumidor – SAC:**

0800 762 7777
24 horas por dia, 7 dias por semana. (Atende também deficientes auditivos e de fala)

- **Se você não ficar satisfeito com a solução apresentada pelo Banco, ligue para a Ouvidoria:**

0800 726 0322
De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados. (Atende também deficientes auditivos e de fala)

Busque, pergunte e interaja conosco pelas redes sociais:

Twitter: **@santander_br**
http://facebook.com/santanderbrasil
Acesse **www.santander.com.br**

CRÉDITOS

EXPEDIENTE
COORDENAÇÃO GERAL

Santander

TEXTO

Report Sustentabilidade

PROJETO GRÁFICO

fmcom

INFOGRÁFICO

Alexandre Schadeck
Página: 5

FOTOS

Capa:
Retratos de funcionários e clientes do Santander
Fotos: 1, 2 e 4 - **Bruno Calls**
3 - **Gustavo Larcerda**
Demais fotos: **Pisco Del Gaiso**

Pisco Del Gaiso
Páginas: 2 - 3 | 6 -7 | 48 - 49 | 62 - 63 | 72 - 73

Santander