

Relatório Anual 2012



Principais indicadores	3
Órgãos Sociais	4
Factos relevantes e prémios obtidos em 2012	7
Informação Corporativa	9
Responsabilidade Social Corporativa	10
Enquadramento da Actividade	17
Áreas de Negócio	27
Áreas de Suporte ao Negócio	35
Informação Económica e Financeira	39
Gestão de Risco	47
Proposta de Aplicação de Resultados	55
Informação Complementar e Anexos	56
Governo Societário	66
Demonstrações Financeiras Consolidadas	72
Notas às Demonstrações Financeiras Consolidadas	78
Relatórios e Pareceres Consolidados	214
Demonstrações Financeiras Individuais	219
Notas às Demonstrações Financeiras Individuais	223
Relatórios e Pareceres Individuais	234

Principais Indicadores

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Balanço e Resultados			
Activo Líquido	41.400	42.224	-2,0%
Crédito Líquido	26.942	28.340	-4,9%
Recursos de Clientes	27.054	27.152	-0,4%
Capital Próprio	2.767	2.274	+21,7%
Margem Financeira Estrita	550,0	562,8	-2,3%
Comissões, Outros Res.Act.Bancária e Actividade Seguros	554,2	350,9	+57,9%
Produto Bancário	1.234,0	843,2	+46,4%
Resultado de Exploração	769,4	329,7	+133,4%
Resultado Antes de Impostos e I.M.	313,2	43,1	>200%
Resultado Líquido	250,2	63,9	>200%
Rácios			
ROE	12,9%	1,5%	+11,4 p.p.
ROA	0,6%	0,2%	+0,5 p.p.
Rácio de Eficiência	37,7%	60,9%	-23,2 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios *	13,3%	11,5%	+1,8 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios Base (Tier I) *	13,3%	11,5%	+1,8 p.p.
Core Capital *	12,3%	11,0%	+1,3 p.p.
Crédito Vencido a mais de 90 dias / Crédito Total	3,51%	2,19%	+1,3 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	3,55%	2,24%	+1,3 p.p.
Crédito em Risco / Crédito Total	4,33%	2,85%	+1,5 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido a mais de 90 dias	98,6%	107,1%	-8,6 p.p.
Cobertura de Crédito com Incumprimento	97,6%	104,5%	-6,9 p.p.
Cobertura de Crédito em Risco	79,9%	82,3%	-2,4 p.p.
Rácio de Transformação**	127,1%	139,5%	-12,4 p.p.
Notações de Rating			
FitchRatings			
curto prazo	F3	F1	
longo prazo	BBB-	A	
Moody's			
curto prazo	NP	P-2	
longo prazo	Ba1	Baa2	
Standard & Poor's			
curto prazo	B	A-3	
longo prazo	BB	BBB-	
DBRS			
curto prazo	R-1 (low)	-	
longo prazo	BBB (high)	-	
Outros Dados			
Colaboradores	5.715	5.828	-113
Colaboradores em Portugal	5.665	5.774	-109
Pontos de Atendimento	667	715	-48
Total de Agências e Centros Empresa em Portugal	652	681	-29

* Com resultado líquido de dividendos a distribuir

** Calculado de acordo com a definição do "Memorando de Entendimento"



SANTANDER TOTTA, S.G.P.S., S.A.

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	José Manuel Galvão Teles
Vice – Presidente	António Maria Pinto Leite
Secretário	António Miguel Leonetti Terra da Motta

Conselho de Administração

Presidente	Matias Pedro Rodriguez Inciarte
Vogais	António José Sacadura Vieira Monteiro ⁽¹⁾ José Carlos Brito Sítima José Manuel Alves Elias da Costa Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos

Conselho Fiscal

Presidente	Luís Manuel Moreira de Campos e Cunha
Vogais	Mazars & Associados, S.R.O.C. Ricardo Manuel Duarte Vidal Castro
Suplente	Pedro Manuel Alves Ferreira Guerra

Revisor Oficial de Contas

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

Comissão Executiva

Presidente	António José Sacadura Vieira Monteiro ⁽¹⁾
Vogais	José Carlos Brito Sítima José Manuel Alves Elias da Costa Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos

Secretário da Sociedade

Efectivo	António Miguel Leonetti Terra da Motta
Suplente	Luís Manuel Baptista Figueiredo

(1) Em 31/01/12 passou de Vogal a Presidente da Comissão Executiva

BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino
Vice – Presidente	António de Macedo Vitorino
Secretário	António Miguel Leonetti Terra da Motta

Conselho de Administração

Presidente	Matias Pedro Rodriguez Inciarte
Vogais	António José Sacadura Vieira Monteiro ⁽¹⁾ Carlos Manuel Amaral de Pinho Eduardo José Stock da Cunha João Baptista Leite José Carlos Brito Sítima José Urgel Moura Leite Maia José Manuel Alves Elias da Costa Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos Pedro Aires Coruche Castro e Almeida

Conselho Fiscal

Presidente	Luís Manuel Moreira de Campos e Cunha
Vogais	Mazars & Associados, S.R.O.C. Ricardo Manuel Duarte Vidal Castro
Suplente	Pedro Manuel Alves Ferreira Guerra

Revisor Oficial de Contas

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

Comissão Executiva

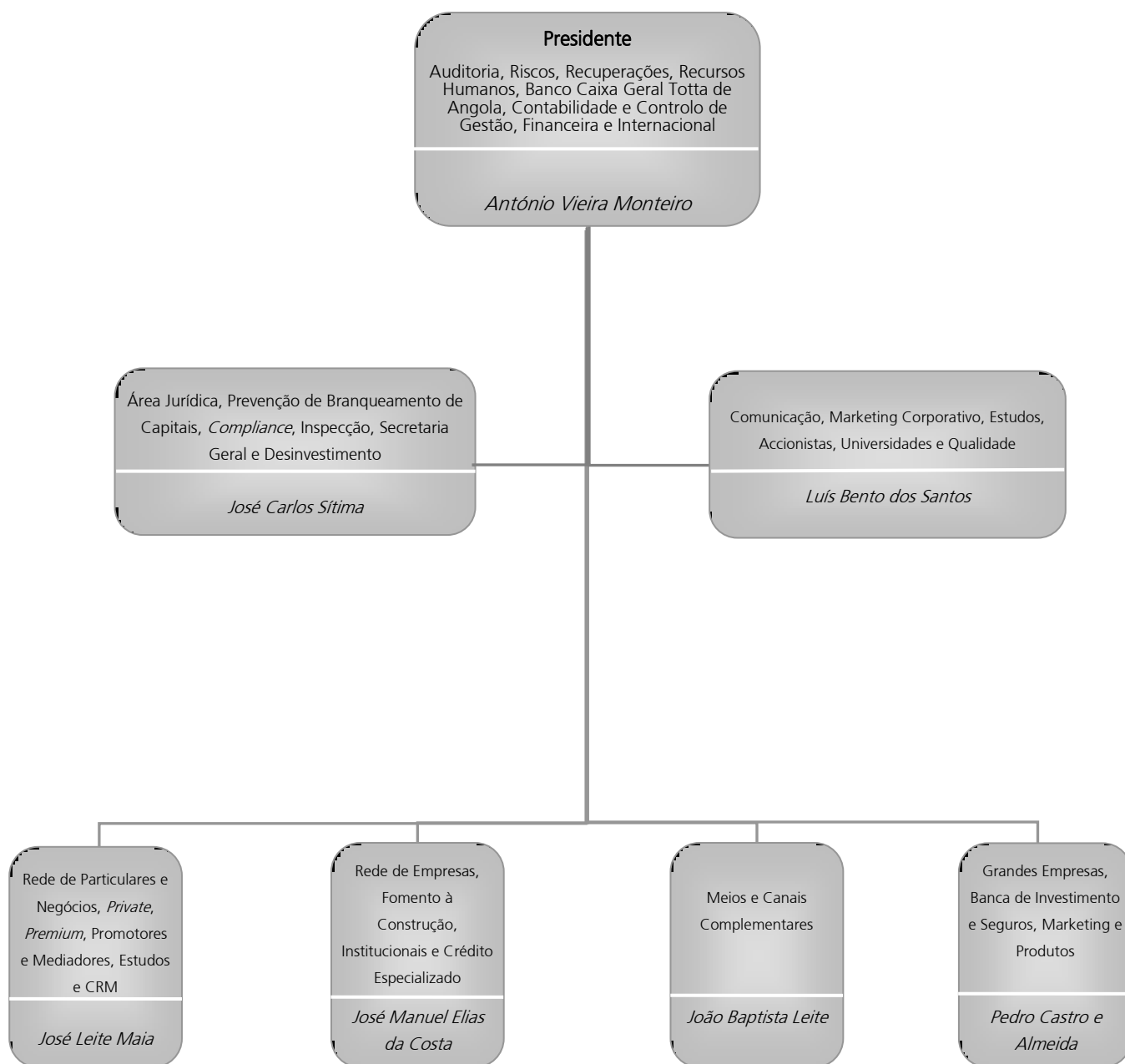
Presidente	António José Sacadura Vieira Monteiro ⁽¹⁾
Vogais	José Carlos Brito Sítima João Baptista Leite José Manuel Alves Elias da Costa José Urgel Moura Leite Maia Luís Filipe Ferreira Bento dos Santos Pedro Aires Coruche Castro e Almeida

Secretário da Sociedade

Efectivo	António Miguel Leonetti Terra da Motta
Suplente	Luís Manuel Baptista Figueiredo

(1) Em 31/01/12 passou de Vogal a Presidente da Comissão Executiva

Organigrama Funcional da Comissão Executiva – 31/12/12



Factos relevantes em 2012

Prémios em 2012

Principais distinções

Banco do Ano em Portugal - *The Banker*

Melhor Banco em Portugal - *Euromoney*

Melhor Banco em Portugal - *Global Finance*

Grande Banco Mais Sólido - *Exame*



Outros reconhecimentos

Melhor *Private Banking* - *Euromoney*

E nas categorias de serviços "Serviços Especializados de Património", "Gestão da Relação com o Cliente", "Privacidade e Segurança", "Gama de Produtos e Serviços" e "Serviços de *Family Office*" e "Melhor Banco no segmento *Super Affluent* (\$ 500.000- \$1.000.000 Dólares) " "Melhor Banco no segmento *High Net Worth* (\$1.000.000 - \$10.000.000 Dólares) " .

Best Foreign Exchange Provider 2013 em Portugal - *Global Finance*

Melhor *Contact Center* do Sector Banca - *APCC*

Melhor Distribuidor de Produtos Estruturados e na sub-categoria Melhor Distribuidor em Vendas - *Euromoney e StructuredRetailProducts.com*

Outros factos relevantes em 2012

Janeiro

- António Vieira Monteiro nomeado presidente executivo do Santander Totta
- Santander Totta e ISEG desenvolvem curso de Internacionalização para empresários

Fevereiro

- Revista Euromoney elege Private Banking do Santander Totta como o melhor em Portugal
- Santander Totta o único dos grandes Bancos em Portugal a apresentar resultados positivos em 2011

Março

- Conclusão do Programa Especial de Inspeções da *Troika* e BdP (WS3) – Grupo Santander Totta obtém juntamente com outra instituição financeira a melhor nota da avaliação
- Santander Totta eleito o "Melhor Banco em Portugal" pela revista Global Finance
- Santander Totta promove debate com Universidades sobre o Cartão Universitário Inteligente
- Eduardo Lourenço vence Prémio Universidade de Lisboa
- Prémio Científico Casa da América Latina / Santander Totta com inscrições abertas

Abril

- Prémio de Mérito Científico Santander Totta / Universidade NOVA atribuído a investigação sobre tuberculose
- Santander Totta celebra Internacionalização da Universidade de Coimbra com a atribuição de 30 bolsas de mobilidade internacional
- Lançamento de plano estruturado para ajudar famílias em dificuldade no pagamento de créditos

Mai

- Santander Totta e Universidade do Porto desenvolvem concurso de Ideias de Negócio para empreendedores
- Santander Totta distingue estudantes de mobilidade na Universidade do Porto
- Atribuição do Prémio de Jornalismo Económico

Junho

- Santander Totta vence prémio de “Melhor Contact Center do Sector Banca”, atribuído pela Associação Portuguesa de Contact Centers
- Santander Totta passa a ser acompanhado pela agência canadiana de *rating* DBRS, destacando-se com a melhor classificação do sector
- Colaboradores pedalam de Lisboa ao Porto por uma causa solidária
- RedEmprendia lança concurso de ideias de negócio para universitários
- Aluno da Faculdade de Economia do Porto vence 9ª edição do Prémio *Primus Inter Pares*

Julho

- Santander eleito “Melhor Banco do Mundo” e Santander Totta “Melhor Banco em Portugal” pela revista Euromoney

Setembro

- Santander Totta celebra acordo com Faculdade de Ciências Médicas da Universidade NOVA de Lisboa
- Euromoney elegera Santander Totta como o “Melhor Distribuidor de Produtos Estruturados em Portugal”

Outubro

- Santander Totta arranca com Plano de Activação para apoiar economia portuguesa
- Banco reúne empresas exportadoras na Conferência Exportação – “Experiências e Oportunidades”

Novembro

- Banco Santander Totta assina acordo com Instituto Politécnico de Beja
- Santander Totta premeia investigação científica na Universidade da Beira Interior
- Santander Totta é o “Banco Mais Sólido em Portugal”, na categoria de Grande Banco, nos prémios Exame
- Revista “The Banker” elegera Santander Totta como o “Banco do Ano em Portugal”

Dezembro

- Primus Inter Pares com inscrições abertas
- Resultado do Programa de Inspeções On-Site à exposição aos sectores da construção e promoção imobiliária, destaca Santander Totta com o único dos grandes Bancos, que a Set/2012 não necessitava de registar mais imparidades
- 9ª Edição do evento “Pão de Todos” junta 400 colaboradores voluntários, e com compensação de emissões de carbono
- Santander Totta cria o Comité de Sustentabilidade



Informação Corporativa

O Santander é um banco comercial com sede em Espanha e presença em 10 mercados principais. O Santander é o primeiro Banco da zona euro por capitalização bolsista. Fundado em 1857, tem €1.388 mil milhões de fundos geridos, 102 milhões de clientes, 14.392 balcões – mais que qualquer outro banco internacional – e 187.000 empregados no fim de 2012. É o principal Grupo financeiro em Espanha e na América Latina, com posições relevantes no Reino Unido, Portugal, Alemanha, Polónia, e nordeste dos Estados Unidos da América. O Santander obteve um resultado antes de provisões de 23.559 milhões de euros em 2012, mais 2% que no ano anterior.

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

Dinamismo

Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar as oportunidades de negócio antes dos seus concorrentes e flexibilidade de adaptação às mudanças de mercado

Solidez

A solidez de balanço e a prudência na gestão de riscos são as melhores garantias da capacidade de crescimento e de geração de valor para os accionistas a longo prazo

Liderança

Vocação de liderança com as melhores equipas e uma orientação constante para o Cliente e para os resultados

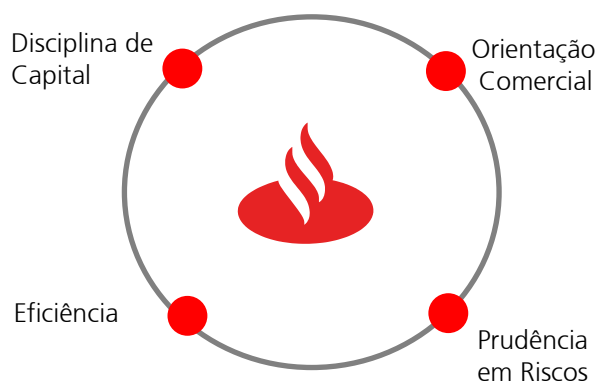
Inovação

Procura constante de produtos e serviços que respondam às novas necessidades dos Clientes permitindo obter aumentos de rentabilidade superiores aos dos nossos concorrentes

Orientação comercial e ética profissional

Estratégia de melhoria contínua na captação, satisfação e vinculação de Clientes através de uma oferta ampla de produtos e serviços e de uma melhor qualidade de serviço

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



Responsabilidade Social Corporativa

Introdução

A política de responsabilidade social do Santander Totta, alinhada com a política do Grupo Santander, tem como eixo principal o apoio ao ensino, promoção do conhecimento, mérito e empreendedorismo, especialmente no Ensino Superior, através dos 45 acordos de colaboração que mantêm com as Universidades e Politécnicos portugueses. Uma vez que o Banco acredita que o Ensino Superior é um dos principais motores de desenvolvimento das sociedades e que as comunidades académicas constituem a principal força produtiva e mobilizadora a medio prazo.

O Banco mantém também uma política activa nas áreas de solidariedade social, através de apoios e do envolvimento de colaboradores voluntários e no ambiente, através da adopção e promoção de medidas de combate às alterações climáticas e de desenvolvimento sustentável. O apoio à cultura, a promoção da saúde e bem-estar e do desporto, são também áreas importantes na política de responsabilidade social, com o objectivo de aumentar a consciência social corporativa dos actores económicos, promovendo uma sociedade mais justa e solidária.

Em 2012, o investimento total em Portugal em actividades directamente relacionadas com responsabilidade social corporativa ascendeu a cerca de 5,3 milhões de euros.

A fim de integrar ao mais alto nível a sustentabilidade na estrutura de *governance* do Banco e para responder aos novos desafios que se colocam foi criado o Comité de Sustentabilidade.

Universidades

Actualmente, o Banco tem 45 acordos de colaboração assinados com Instituições do Ensino Superior. Em 2012 assinaram-se 2 novos acordos de colaboração, com a Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa e com o Instituto Politécnico de Beja.

Durante o ano de 2012, no âmbito das parcerias realizadas com as Universidades, foram realizadas várias iniciativas das quais se destacam:

- **Dia da Internacionalização da Universidade do Porto**

No dia da internacionalização da Universidade do Porto, o Banco Santander Totta homenageou os 70 estudantes

que participaram, em 2012, no programa de mobilidade internacional entre a Universidade do Porto e Universidades da América do Sul.

Ao todo, desde o início do programa, em 2007, mais de 400 estudantes dos dois lados do Atlântico beneficiaram do protocolo de colaboração entre o Santander e a Universidade do Porto. Foram já 163 estudantes da Universidade do Porto a realizarem um período de mobilidade em universidades da América do Sul, especialmente no Brasil e na Argentina, enquanto 253 jovens sul-americanos fizeram o caminho inverso como bolseiros do Programa Santander Universidades.



- **Dia da Internacionalização da Universidade de Coimbra**

No âmbito da comemoração do dia da internacionalização da Universidade, entregaram-se 30 bolsas internacionais aos participantes em vários programas de mobilidades como as bolsas luso-brasileiras e as bolsas ibero-americanas dirigidas a estudantes, docentes e investigadores.



- **III Workshop do Cartão Universitário Inteligente (TUI)**

Realizou-se na Universidade de Porto o *workshop* do TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente) com o objectivo de apresentar o projecto às Universidades que ainda não têm o cartão e partilhar experiências sobre a utilização do mesmo. Estiveram presentes no evento as Universidades

de Porto, de Coimbra, da Beira Interior, o Politécnico do Porto e duas universidades espanholas, de Santiago de Compostela e de Salamanca.



- **Concurso de ideias de Negócio da Universidade do Porto - iUP25K (3ª edição)**

Na sua terceira edição, o Prémio Ideias de Negócio reconhece a inovação de projectos científicos e tecnológicos ao mesmo tempo que fomenta o empreendedorismo e a criação de novas empresas.

O 1º prémio foi entregue ao projecto “TerMonitor – Termografia para Aplicações Médicas”, que recebeu 10 mil euros do capital social necessário para criar um empresa e 5 mil euros destinados ao processo de assessoria do seu plano de negócio.



- **Prémio de Mérito Científico Santander Totta/Universidade Nova (5ª edição)**

Na sua 5ª edição, os prémios distinguiram os investigadores Pedro Viana Baptista e Miguel Viveiros, pela criação de um sistema inovador, mais rápido e barato para o diagnóstico da tuberculose. O projecto intitulado “Nano TB Nanodiagnosics for XDRT at a point-of-need” recebeu o prémio de 25 mil euros.

- **Prémio Universidade Lisboa/Santander Totta (6ª edição)**

Este ano o prémio distinguiu Eduardo Lourenço, autor de “uma obra vasta e rica, capaz de inspirar os caminhos do futuro na hora difícil que o país atravessa”, nas palavras do júri em relação ao pensador, justificando esta distinção pela sua “originalidade e profunda reflexão sobre o significado da cultura e das constantes históricas de Portugal, na sua inserção nos espaços mais amplos da Europa e da lusofonia”.

- **Prémio Universidade Coimbra / Santander Totta (9ª edição)**

António Pinho Vargas, músico e investigador foi distinguido pelo seu trabalho com o prémio no valor de 25 mil euros.

- **Prémio de Mérito Científico Universidade Beira Interior/Santander Totta (3ª edição)**

Estes prémios são entregues aos investigadores e docentes, das cinco faculdades da UBI, que conjugam actividades de ensino e investigação, evidenciando-se pelo seu mérito científico e por uma intervenção relevante e inovadora.

- **Prémios Científicos Universidade Técnica de Lisboa/Santander Totta (6ª edição)**

Os prémios científicos da UTL e Santander Totta premeiam os professores e investigadores que se destacam pelo trabalho notável a nível científico nas várias Faculdades que integram a UTL, com trabalhos de grande impacto em revistas científicas internacionais.

Em 2012, foram atribuídos 11 prémios e 14 menções honrosas. Cada prémio tem um valor pecuniário de 3 mil euros e inclui uma bolsa de iniciação à investigação por um período de 6 meses.

Foram também atribuídos os prémios aos melhores estudantes da UTL, aqueles que mais se destacaram no contexto da sua formação global, nas vertentes científica, académica, cultural e cívica.

- **Prémio de Jornalismo Económico Universidade Nova de Lisboa/Santander Totta (6ª edição)**

O trabalho “E se Portugal saísse do Euro?”, do Jornal de Negócios, foi o grande vencedor da 6ª edição do PJE, tendo vencido igualmente na categoria de Mercados Financeiros. O artigo “Vale a pena trabalhar nas empresas autárquicas”, do jornal Expresso, venceu na categoria de Gestão de Empresas e Negócios, enquanto o trabalho “A força do terceiro sector”, da revista Visão, foi galardoado na categoria de Sustentabilidade Empresarial.

- **Prémio *Primus Inter Pares***

Lançado, em 2003, pelo Banco Santander Totta e pelo jornal Expresso, este prémio distinguiu mais uma vez os três melhores universitários do país em cursos de Economia, Gestão ou Engenharia.

Os alunos vencedores terão a oportunidade de frequentar um MBA numa *Business School* de prestígio nacional e internacional – o IESE, em Barcelona, o Instituto de Empresa, em Madrid, o Lisbon MBA (Universidade

Católica e Universidade Nova), o ISCTE, o ISEG e, este ano, pela primeira vez, a Porto Business School. O 4º e 5º classificados recebem um curso de pós-graduação.

Os vencedores da 9ª edição foram, em 1º lugar, André Campos e em 2º e 3º lugar, respectivamente, Inês Relvas e Patrícia Viseu.



- **Prémio Científico Casa América Latina / Santander Totta**

O Prémio Universitário Santander Totta/Casa da América Latina tem como objectivo premiar o mérito e estimular a formação de estudantes universitários latino-americanos em Portugal, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura de rigor e de excelência.

Em 2012, o prémio teve a participação de cerca de 30 candidaturas, sendo premiadas as teses dos estudantes Carlos Rafael Borges Mendes, de origem portuguesa, na categoria de Tecnologias e Ciências Naturais e de Mércia Carréra de Medeiros, de origem brasileira, na categoria de Ciências Sociais e Humanas.

Universia

O plano orientador da actividade da Universia está assente e orientado em 4 linhas estratégicas: a colaboração entre a universidade e a empresa, o emprego para universitários, a difusão do conhecimento e o futuro do ensino superior.

- **Ação de Matrículas 2012/13 Santander Universidades**

O Universia apoiou o Banco Santander Totta nesta acção, cujo objectivo foi, para além da emissão de cartões, marcar uma forte presença nas Universidades, para estar mais próximo dos estudantes que ingressam pela primeira vez no Ensino Superior.

Para esta iniciativa foram contratados 170 promotores que, em conjunto com a equipa do Universia e do Santander Totta, serviram de suporte para a implementação desta acção.

- **Implementação da rede “Trabalhando em Portugal”**

O Universia avançou este ano em Portugal com a implementação de uma plataforma de emprego única,

que pretende ser comum a todas as Universidades, permitindo uma maior partilha de informação, de forma mais eficaz e eficiente. Esta plataforma possibilita a uniformização dos conteúdos de modo a que as ofertas de emprego e os CV's dos alunos possam ser partilhados. Esta nova solução não impede que cada Universidade tenha a sua própria imagem, ou que perca o controlo absoluto das ofertas de emprego que tem.

- **Recrutamento e Selecção Universia**

O Universia dispõe de uma equipa especializada para o acompanhamento completo do processo de recrutamento, desde a pré-selecção até à contratação dos candidatos.

Em Novembro de 2012, o Universia marcou presença em feiras universitárias na Faculdade de Engenharia do Porto e no ISEG (Universidade Técnica de Lisboa) para apresentar este serviço e apoiar os alunos finalistas na selecção de carreiras.

- **CIVEP**

Em 2012, foi criado o Campus Ibero-americano Virtual de Cursos de Pós-graduação (CIVEP). Nesta plataforma é disponibilizada toda a informação sobre universidades e instituições ibero-americanas que oferecem este tipo de cursos, para que os estudantes possam ampliar a sua formação académica, conscientes de toda a oferta formativa dentro da Rede Universia. Na versão portuguesa a plataforma está já implementada em 12 *stands*.

- **Seminários Miami**

Ao longo de 2012, a Rede Universia realizou cinco seminários dirigidos a vice-reitores, administradores, directores e outros cargos das Universidades pertencentes à rede. Estes seminários tiveram lugar em Miami e contaram com o apoio de várias Instituições de prestígio internacional. Com 200 inscritos de mais de 15 países, os índices de satisfação foram elevados: 99% disseram que recomendariam o curso aos seus pares.

- **Seminário Lisboa**

“Metodologia de Rankings Universitários - Como construir uma Universidade de marca internacional” foi o tema de um seminário organizado pelo Universia e pelo CRUP. O seminário realizou-se no edifício da reitoria da Universidade Nova de Lisboa, com o objectivo principal de abordar os mais recentes avanços tecnológicos sobre metodologias de classificação e medição nos *rankings* universitários mais prestigiados do mundo, com relevância para as Instituições de Ensino Superior em Portugal.

- **Classificados Universia**

Foi desenvolvido um novo portal dos anúncios classificados Universia, com um *design* mais atractivo e novas funcionalidades disponíveis, que facilita a compra e a venda de produtos e serviços aos estudantes universitários.

- **Guia de Mobilidade Internacional**

Foi lançado o Guia de Mobilidade Internacional, com duas vertentes. A primeira vertente do Guia está disponível em português e espanhol, e dirige-se a estudantes matriculados nos 23 países servidos pela Rede Universia, que desejem frequentar cursos nos Estados Unidos, Reino Unido e China. A segunda vertente está disponível em português, espanhol, chinês e inglês, e destina-se aos membros das comunidades universitárias destes três países que estejam interessados em estudar numa universidade sócia da Rede Universia.

Acção Social

- **“Pão de Todos”**

Pelo 9º ano consecutivo em Lisboa, e 3º ano no Porto, o Santander Totta e a CAIS (Associação de Apoio aos Sem Abrigo e à População Mais Carentiada), organizaram este evento de solidariedade social, que já é considerado uma tradição dos festejos natalícios nessas duas cidades e um projecto de voluntariado de sucesso promovido pelo Banco.

Pão “Carbon Free” - Este ano como novidade, o evento teve uma preocupação ambiental acrescida e o “Pão de Todos” foi livre de emissões de carbono. Efectuou-se a medição e compensação das emissões de carbono produzidas, através do investimento em projectos que reduzem emissões e protegem o meio ambiente. Foram também promovidas várias iniciativas de protecção ambiental, como o Projecto CAIS Recicla - que consiste em fazer produtos com base em material reciclável, recolha de produtos para reciclagem, palestras, entre outros.

Sob o lema desta edição, “Juntos vamos multiplicar a partilha”, mais de 400 colaboradores voluntários do Banco confeccionaram e distribuíram pão, juntamente com chocolate quente e boa disposição, a todos os transeuntes que visitaram a tenda do “Pão de Todos”.



- **Casa da Ritinha**



Foi a iniciativa solidária escolhida e promovida na “Semana Santander És Tu”. Uma causa interna que pretendeu ajudar a construção de uma casa para uma menina com paralisia cerebral.

Ao desafio de vender os porta-chaves da casa da Ritinha, juntaram-se os colaboradores dos balcões, serviços centrais e nove ciclistas voluntários do Banco, que pedalarão de Lisboa ao Porto na divulgação da causa. Durante o Natal, foi ainda realizado um sorteio de uma bicicleta entre os colaboradores para ajudar esta iniciativa solidária. No final, o objectivo foi alcançado com a angariação de 15 mil euros para a construção da Casa da Ritinha.

Complementarmente, e no sentido de se dar uma dimensão social ao projecto, foi constituída a Associação Maria Rita de Apoio aos Cuidadores com o objectivo de ajudar pessoas que tenham a seu cargo deficientes como a Ritinha, revertendo para a sociedade um serviço gratuito e que funcionará nesta mesma casa.

- **Feira de Natal BIPP 2012**



O Santander Totta marcou presença, com mais de 50 colaboradores voluntários, na Feira de Natal BIPP – Banco de Informação de Pais para Pais, durante dois dias. A BIPP é uma instituição particular de solidariedade social, que visa a

plena inclusão das pessoas com necessidades especiais na sociedade.

- **Natal numa caixa de sapatos**

Pelo 4º ano consecutivo, os colaboradores e as suas famílias voltaram a aderir a esta iniciativa solidária, para distribuírem presentes a crianças e jovens carenciados que vivem em instituições de acolhimento.

O desafio foi simples: cada filho de colaborador encheu uma caixa de sapatos com um brinquedo que já não utilizava e que foi distribuído, a um menino ou a uma menina da mesma idade que vivam numa instituição.

Esta iniciativa contou com o forte envolvimento das direcções comerciais do Banco que identificaram em cada região da sua acção as instituições a apoiar. No ano de

2012, foram mais de 2.100 crianças e jovens que vivem em mais de 65 instituições abrangidas.

- **Canto Solidário**

Durante a “Semana Santander És Tu”, foi inaugurado no edifício central do Santander Totta um espaço dedicado à solidariedade social. O espaço tem como objectivo a promoção de iniciativas de solidariedade social.

Instituições como a “Make a Wish” puderam promover a sua missão junto dos colaboradores.

- **Mini Maratona Santander Totta**



O Santander Totta no âmbito do seu apoio ao desporto e hábitos de vida saudáveis voltou, em 2012, a apoiar a Meia Maratona Sportzone e a Mini Maratona, na cidade do Porto, uma das mais conceituadas provas de meia distância do país. As provas contaram com a participação de mais de 500 colaboradores e familiares.

Correr foi também apoiar uma causa social. O Banco aliou-se à vertente solidária da prova, que todos os anos apoia um projecto de cariz social, e este ano por cada inscrição dou 1€ à Associação “No Meio Do Nada”, uma instituição que apoia pais e famílias com vivências em cuidados intensivos neonatais e pediátricos.

- **Fundação CEBI**

Desde 1995, que o Santander Totta é membro fundador da Fundação CEBI e apoia esta instituição particular de solidariedade social, cujo objectivo é apoiar crianças, jovens, idosos e famílias mais desfavorecidas, participando na sua Assembleia de Fundadores e mantendo um representante no Conselho de Administração.

Das suas acções destaca-se a promoção da educação, abrangendo 1.800 alunos, desde a creche ao 9º ano de escolaridade, sendo que destes, cerca de 400 beneficiam de bolsas de acção e promoção social. De salientar ainda o apoio a mais de 250 idosos por ano e cerca de 400 atendimentos diários de medicina física e reabilitação.

- **Doação de equipamento informático à Entrajuda**



No âmbito do protocolo assinado com a Instituição, o Banco entregou 150 computadores ao Banco de Bens Doados - Entrajuda, contribuindo assim para o projecto desta Instituição de reequipamento das instituições de solidariedade social com matéria informático.

- **Doação de equipamento para Instituições Hospitalares**

O Santander Totta apoiou o Instituto Português de Oncologia do Porto, através da doação de mobiliário e o Instituto São João de Deus, com o apoio à aquisição de material para uma unidade de cuidados continuados com capacidade para 35 pessoas.

- **Seminário de *Fundraising***

O Santander Totta patrocinou a participação de cinco instituições do terceiro sector no 4º seminário de *fundraising* organizado pela *Call to Action*. O principal objectivo do seminário foi o de capacitar as empresas participantes a gerirem de forma sustentada e angariarem de forma adequada os seus recursos.

- **Outros apoios**

No âmbito da sua política de responsabilidade social corporativa, o Banco mantém um apoio próximo ao terceiro sector através de apoios, patrocínios e donativos, às Instituições de Solidariedade Social, Associações e ONG's.

- **Rubrica sobre literacia financeira nas redes sociais**

Atendendo aos novos canais de comunicação junto da comunidade, e à importância de uma comunicação transparente com os seus grupos de interesse, o Banco lançou, em 2012, uma rubrica sobre literacia financeira no Facebook da página Santander Universidades. A rubrica tem como objectivo explicar conteúdos económicos e financeiros, através de vídeos feitos com os alunos universitários, de uma forma atractiva e simples.

- **“Rota das Vocações de Futuro”**

No âmbito do apoio à Associação EPIS (Empresários pela Inclusão Social), o Santander Totta recebeu um grupo de 70 alunos do ensino secundário no âmbito da iniciativa “Rota das Vocações de Futuro”, desenvolvida pela EPIS e pela Fundação CEBI, para ajudar jovens estudantes a descobrirem a sua vocação profissional, proporcionando-lhes a oportunidade de contactarem com diferentes

profissões ao longo de uma semana, através de visitas a empresas das mais diversas áreas.



- **Curso de Internacionalização para PME**

Em 2012, o Santander Totta promoveu junto dos seus clientes, cursos sobre Internacionalização da Empresa - Comércio Internacional, cujo objectivo foi o de ajudar a dotar os seus clientes de um maior conhecimento teórico e prático sobre esta importante temática, visando facilitar a expansão do negócio internacional das empresas portuguesas. O 1º curso realizou-se em Lisboa, em parceria com o ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão, e o 2º no Porto, em parceria com a Faculdade de Economia do Porto.

- **Instituto de Empreendedorismo Social (IES)**

O Santander Totta é membro fundador do IES, que nasceu de uma parceria de um grupo de empreendedores sociais com o INSEAD e com a Câmara Municipal de Cascais. Pretende apoiar os empreendedores sociais potenciando o impacto das suas iniciativas para dar resposta aos crescentes desafios sociais e ambientais.

Cultura

- **Livro "Everything is connected"**

O Banco editou o livro "Everything is connected" no qual se fez a compilação das três edições das conferências realizadas sob o mesmo tema no âmbito do *Greenfest*. Um livro único que reúne as intervenções dos vários oradores que ao longo de três dias partilharam visões e interpretações únicas sob o tema de como está tudo conectado.

A edição do livro contemplou também uma vertente solidária. Por cada livro vendido, 1€ reverteu para a Associação "Movimento 1 Euro", cujo objectivo é o de apoiar no financiamento a associações e instituições sociais que desenvolvam trabalho em diversas áreas desde economia, à saúde, ao meio ambiente, cultura e educação.

Ambiente

- **Green Festival**

Pelo 5º ano consecutivo o Santander Totta apoiou a realização do *Greenfest*, o maior festival de sustentabilidade em Portugal, que este ano promoveu a iniciativa privada conciliada com uma atitude ambientalmente sustentável.

O Banco organizou dois *workshops*. "Da ideia ao mercado: como financiar o arranque do seu micro negócio?", onde se promoveu o empreendedorismo e a criação do próprio negócio e o *workshop* "Micro empreendedorismo jovem – Barreiras à entrada", organizado em parceria com a Deloitte, cujo objectivo foi alertar os empreendedores para algumas barreiras iniciais que os pequenos negócios encontram, bem como algumas formas de as atenuar.



- **Campanha "Dê uma pausa ao planeta"**

Ao longo de todo ano e no seguimento da campanha lançada em 2011, "Dê uma pausa ao Planeta", continuou-se a promover nos canais internos a adopção de boas práticas sustentáveis no local de trabalho.

- **Campanha "Clean Desk"**

A Direcção de Risco Tecnológico e Operacional e a Direcção de Coordenação de Recursos Humanos desenvolveram uma campanha de *Clean Desk*, com o objectivo de melhorar a eficiência e transmitir uma imagem de confiança e eficácia junto dos clientes., e de reduzir a quantidade de papel, *toners* e tinta utilizados no dia-a-dia,

Ao longo desta campanha foi ainda promovida a reciclagem de papel sob o tema "Vamos Reciclar e Poupar a Floresta".

- **Medidas de eficiência energética e de redução de consumos**

Em 2012, o Santander Totta continuou a desenvolver esforços na melhoria da eficiência das infra-estruturas e desenvolvimento de mecanismos para redução de consumos.

O investimento ascendeu a 1,4 milhões de euros o que se traduziu numa poupança energética anual de 2.742.249 kwh, destacando-se as principais iniciativas:

- Nos balcões: (1) foram instalados detectores de presença, em salas de reuniões, gabinetes, instalações sanitárias, *back-offices*, arquivos e arrumos para desligar a iluminação quando os locais estão desocupados (191 balcões); (2) substituíram-se os sistemas de climatização obsoletos por outros de menor consumo (6 balcões); e (3) alteração de letreiros luminosos para sistemas *LED* (150 balcões).
- Nos edifícios centrais: (1) foram instalados sistemas de *free cooling* para funcionamento com temperaturas exteriores inferiores a 20°C, desligando o sistema de climatização; (2) procedeu-se ao sombreamento das fachadas sul e sul poente do edifício central com películas de vinil; e (3) automatizou-se o controlo da iluminação e instalaram-se luminárias com regulação de fluxo para aproveitamento da luz natural.

Enquadramento da Actividade

Economia Internacional

A economia mundial desacelerou de forma mais pronunciada do que o esperado, em 2012, fruto de uma mais profunda deterioração dos agentes económicos, na sequência (i) do agravamento da crise da dívida soberana, na zona euro, e seu contágio à economia mundial e, em simultâneo, (ii) com os receios associados ao “precipício orçamental”, nos EUA. Acrescem ainda os efeitos relacionados com a instabilidade geopolítica em várias regiões do Globo.

A tendência de desaceleração foi relativamente uniforme ao longo do ano, em termos de variação homóloga, com uma desaceleração progressiva das taxas de crescimento do PIB, de forma generalizada. O abrandamento da actividade seria mais visível no segundo semestre do ano, em especial na Europa, com o contágio da crise da dívida soberana a afectar os países “core”, juntamente com o impacto da desaceleração dos mercados emergentes.

No final do ano, eram visíveis diferentes dinâmicas de crescimento, com a zona euro em situação recessiva, fruto do agravamento da crise, enquanto os EUA recuperavam o potencial de crescimento. Nos mercados emergentes, as indicações são ainda de estabilização do crescimento, em ritmos abaixo da média histórica.

Crescimento Económico Mundial			
	2010	2011	2012
Mundo	5,1	3,9	3,2
Países Avançados	3,0	1,6	1,3
EUA	2,4	1,8	2,3
UEM	2,0	1,4	-0,4
Reino Unido	1,8	0,9	-0,2
Japão	4,5	-0,6	2,0
Países em Desenvolvimento	7,4	6,3	5,1
África	5,3	5,3	4,8
Ásia	9,5	8,0	6,6
China	10,4	9,3	7,8
Europa de Leste	4,6	5,3	1,8
Médio Oriente	5,0	3,5	5,2
América Latina	6,2	4,5	3,0
Brasil	7,5	2,7	1,0

Fonte: FMI (Janeiro de 2013)

Os mercados emergentes foram particularmente afectados pela desaceleração, com o crescimento a cair abaixo da média dos últimos anos, uma tendência mais visível no Brasil. Isso foi o resultado das políticas restritivas adoptadas no passado, para evitar os riscos de sobreaquecimento e controlar potenciais bolhas de

crédito, a que acresceram os impactos da moderação da procura por parte das economias desenvolvidas.

Na China, houve também uma moderação do investimento público, uma vez concluídos os programas de estímulo económico adoptados após a crise de 2008/09.

Posteriormente, nos vários países, foram adoptadas medidas de estímulo, incluindo descidas de taxas de juro, bem como políticas de investimento público.

Na China, o banco central desceu as taxas de juro de referência pela primeira vez em vários anos, após sucessivas subidas e aumentos do coeficiente de reservas de caixa, com o objectivo de travar o crescimento do crédito.

No Brasil, o banco central foi mais agressivo na adopção de políticas expansionistas, tendo descido a taxa de juro de referência em 500pb, para 7,25%, ao mesmo tempo que flexibilizou alguns dos critérios macroprudenciais para estimular a concessão de crédito.

Nos EUA, o crescimento económico permaneceu moderado, tendo mesmo registado uma ligeira desaceleração durante o período do Verão, com o desemprego a estabilizar cima de 8%, muito acima da média dos últimos anos e dos níveis considerados como consistentes com o pleno emprego (cerca de 6%, de acordo com o consenso de mercado). Em resultado, e devido aos maiores riscos para a economia norte-americana colocados pela crise europeia, a Reserva Federal mencionou a possibilidade de adopção de novas medidas de estímulo não convencionais. No Verão, e apesar de os investidores anteciparem uma nova vaga do programa de aquisição de dívida pública (*quantitative easing*), a Reserva Federal apenas prolongou a operação “*Twist*”, na qual reinveste em maturidades mais longas as aplicações que já tem em dívida pública norte-americana.

Já no 4º trimestre, a Reserva Federal fez depender ainda mais a política monetária da evolução do mercado de trabalho, apesar da descida da taxa de desemprego para 7,8%. Este nível é considerado muito elevado, sendo o nível “natural” estimado em redor de 6,5%. Assim, comunicou que as taxas de juro de referência deverão permanecer em mínimos históricos até 2015, e anunciou um reforço do seu programa de aquisição de dívida pública (*quantitative easing*), ao abrigo do qual adquire um adicional de 45 mil milhões de dólares por mês, ao

qual cresce a aquisição de 40 mil milhões de créditos hipotecários titularizados, também em base mensal.

Ao longo do 2º semestre, a conjuntura nos EUA foi afectada pela discussão em torno do “precipício fiscal”, como é caracterizado o mecanismo automático de correcção do desequilíbrio orçamental, caso o tecto da dívida pública (actualmente fixado em 16,4 triliões de dólares) não seja aumentado. Decorrem presentemente negociações para elevar esse limite, no quadro de uma redução estrutural do défice orçamental, que ainda se situa em cerca de 8,5% do PIB. Caso não haja esse acordo, serão automaticamente aumentados os impostos sobre o rendimento, e efectuados cortes na despesa, que poderiam ter um impacto negativo na economia de cerca de 2pp do PIB.

No Reino Unido, o crescimento económico também foi débil, apenas beneficiando pontualmente dos efeitos positivos do Jubileu da Rainha Isabel II e dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos. Procurando apoiar a recuperação da actividade, no contexto de políticas orçamentais restritivas, o Banco de Inglaterra manteve as taxas de juro de referência em mínimos históricos (0,5%) e ampliou o seu programa de *quantitative easing* para 375 mil milhões de libras esterlinas. Em simultâneo, lançou o programa de “Funding for Lending”, ao abrigo do qual os bancos podem submeter novos créditos a empresas como colateral nas operações de financiamento junto do banco central. Quanto maior for o volume de novos empréstimos, menor será a taxa de financiamento. No final do ano, o Banco de Inglaterra deu por concluído o programa de *quantitative easing*, anunciando que iria também avaliar o seu impacto na economia. Desde que o programa se iniciou, em Janeiro de 2009, o Banco de Inglaterra adquiriu o equivalente a cerca de um terço da dívida pública de médio e longo prazos (“Gilts”).

Na zona euro, a confiança económica deteriorou-se, fruto das sucessivas ondas de choque associadas à crise da dívida soberana. Embora, numa fase inicial, confinadas aos agora designados países “periféricos”, essas ondas de choque transmitiram-se aos países “core”, assim como a outras regiões geográficas e económicas, como mencionado anteriormente.

Esse aumento da incerteza materializou-se numa redução da despesa, a nível generalizado, com uma queda do consumo privado e do investimento.

	PIB	Inflação
UEM	-0,4	2,5
Alemanha	0,9	2,1
França	0,2	2,2
Espanha	-1,4	2,4
Itália	-2,1	3,3

Fonte: FMI (Janeiro de 2013)

A zona euro terminaria, deste modo, o ano de 2012 em recessão, com as perspectivas a sinalizarem a continuação de ritmos deprimidos de actividade até ao 2º semestre de 2013, quando se poderia começar a iniciar uma recuperação gradual da actividade.

O contágio acentuou-se ainda no 1º trimestre, com a crise a estender-se a Espanha e Itália, reflectindo-se numa subida das taxas de juro exigidas pelos investidores nos vários leilões de dívida pública, de curto e de longo prazo.

Em Espanha, as tensões agravaram-se após o Governo ter revelado, por um lado, que o défice orçamental de 2011 foi mais elevado do que o previsto inicialmente, devido à derrapagem da despesa nas comunidades autónomas, e, por outro lado, que o ritmo de consolidação seria mais gradual do que o inicialmente antecipado.

Posteriormente, e na sequência do anúncio de novos problemas na carteira de crédito do Banco Bankia (criado a partir da fusão de várias cajas de ahorro), foi efectuado um *stress test* ao conjunto do sistema financeiro espanhol. O exercício, desenvolvido pelas consultoras Roland Berger e Oliver Wyman, estimou as necessidades de capital do sector bancário num valor entre 51 e 62 mil milhões de euros, abaixo dos 100 mil milhões de euros acordados com as autoridades europeias, no âmbito de um programa de apoio financeiro para a reestruturação e recapitalização do sector. Os resultados finais da auditoria, conduzida pela consultora Oliver Wyman, confirmaram necessidades de capital de 59,3 mil milhões de euros, dentro da estimativa inicial. Os bancos Santander, BBVA e LaCaixa não têm necessidades de recapitalização, e o Banco Popular concluiu esse processo, com recurso a fundos privados.

Este programa será, numa primeira fase, efectuado através de empréstimos ao Estado espanhol, mas, posteriormente, os fundos europeus FEEF/MEE poderão apoiar directamente os bancos, uma vez concluída a criação de um mecanismo único de supervisão bancária, a nível europeu, que inclua também o BCE.

Na Grécia foi concluído o programa de reestruturação da dívida pública grega (“PSI – private sector involvement”), no qual a esmagadora maioria dos investidores privados aceitou os termos de troca, com uma perda associada equivalente a 53,5% do valor nominal (cerca de 75% do

valor investido) e que, por um lado, desbloqueou a aprovação de um segundo pacote de resgate, no montante de 130 mil milhões de euros, e, por outro, deverá contribuir para que a dívida pública grega, em percentagem do PIB, possa reduzir-se até 124% em 2020.

Após uma primeira eleição que resultou na ausência de uma maioria governativa estável, o segundo processo eleitoral resultou numa maioria parlamentar apoiada pela Nova Democracia, PASOK e DIMAR, com o Governo comprometido não só com o cumprimento dos acordos com as instituições internacionais, mas também a solicitar uma flexibilização das metas, que permita um ajustamento menos brusco para a economia.

No final do ano, foi finalmente aprovado o novo programa de apoio à Grécia, no âmbito do qual foram adoptadas novas medidas de apoio: (i) redução em 100pb das taxas de juro aplicáveis nos empréstimos bilaterais do primeiro programa; (ii) redução de 10pb nas comissões de garantia; (iii) extensão das maturidades dos empréstimos pelo FEEF em 15 anos e 10 anos de carência de juros; e (iv) entrega à Grécia dos ganhos com a carteira de dívida pública grega constituída pelos bancos centrais do Eurosistema.

Estas decisões reduzem substancialmente os riscos de saída, a curto prazo, pela Grécia da zona euro, revelando o compromisso que existe de apoio aos países em maiores dificuldades (sujeitos, obviamente, ao cumprimento dos objectivos acordados nos programas de ajustamento). Estes riscos tinham sido particularmente elevados no primeiro semestre do ano.

No 2º semestre, a Comissão Europeia apresentou também a sua proposta de “mapa” para o aprofundamento da União Económica e Monetária, através da criação de uma verdadeira União Bancária. O objectivo é, a prazo, eliminar os riscos actualmente existentes derivados da ligação entre o sector bancário e o respectivo soberano, que contribuiu para a fragmentação dos mercados financeiros europeus.

Esta união passa por três vectores: (i) mecanismo único de supervisão bancária, com o BCE a desempenhar o papel fundamental. O BCE terá a seu cargo a supervisão dos bancos com activos superiores a 30 mil milhões de euros ou que representem mais de 20% do sistema bancário do país; (ii) mecanismo e autoridade única de resolução bancária, que defina os critérios para a reestruturação e/ou resolução de bancos em situação de crise; e (iii) um fundo comum de garantia de depósitos, que quebre a relação actualmente existente com o soberano. Este fundo não será implementado de imediato.

As autoridades europeias adoptaram um conjunto de medidas de apoio económico, visando apoios de mais

curto prazo, enquanto são adoptados mecanismos estruturais de resolução da crise.

O Conselho Europeu de 28-29 de Junho decidiu reforçar as medidas de apoio ao crescimento económico, com o aumento de capital do BEI – Banco Europeu de Investimento, a reafectação de fundos comunitários e a criação de “project bonds”, dívida comum emitida pela UE para financiar projectos de investimento, num montante total de 130 mil milhões de euros, ou cerca de 1% do PIB europeu.

O BCE, em reacção aos sinais de agravamento da recessão europeia, desceu as taxas de juro de referência, colocando a principal taxa de cedência de liquidez em 0,75%, e a taxa de depósito em 0%, o que se reflectiu numa descida das taxas de juro de mercado. Ainda assim, o BCE reconhece que estas medidas deverão ter um impacto limitado sobre a economia europeia.

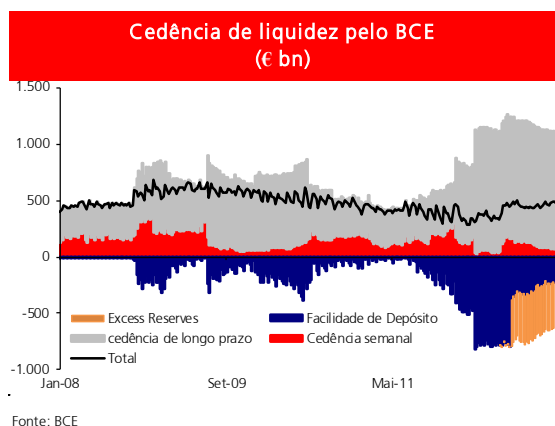
No final de Julho, o Presidente do BCE, numa conferência em Londres, afirmou que o BCE faria o que estivesse dentro do seu mandato para defender o euro, e que isso “seria suficiente”. Na reunião de Agosto, foi comunicado que o BCE iria estudar a forma de intervenção, conjuntamente com os fundos europeus de resgate, mas que os países que necessitem dessa intervenção terão que pedir um apoio formal, sujeito a condicionalidade, aos fundos europeus FEEF/MEE.

O Banco Central Europeu anunciou os detalhes do seu programa de aquisição de dívida pública, o “*Outright Monetary Transactions*” (OMT). Este programa visa repor a normalidade no processo de transmissão da política monetária, ao eliminar o risco de convertibilidade que resultou numa subida pronunciada dos *spreads* da dívida pública de Espanha e Itália. Em termos gerais, a intervenção pelo BCE será precedida de um pedido formal pelos países mais afectados e sujeita a condicionalidade. Cumprida essa formalidade, o BCE intervirá de forma ilimitada sobre os prazos mais curtos da curva de rendimentos (até aos 2 anos).

Para países já sob programas de ajustamento, como é o caso de Portugal, o BCE deixa a possibilidade de intervenção quando o acesso ao mercado se torne uma realidade.

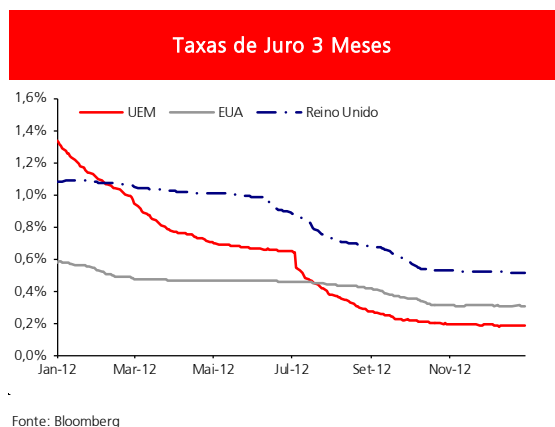
Ao longo de todo o ano, o BCE manteve a cedência ilimitada de liquidez ao sistema bancário europeu, tendo em Janeiro sido realizada a segunda operação de cedência de liquidez a 3 anos, no âmbito da qual o sector tomou fundos no montante de 530 milhares de milhões de euros. No conjunto das duas operações de muito longo prazo foram tomados fundos no montante de 1.019 milhares de milhões de euros. Uma parte significativa destes fundos foi pedida por motivos de precaução, dado que no início de 2012 havia instituições

financeiras com elevados montantes de dívida a vencer durante o ano e os riscos de incapacidade de refinanciamento em mercado eram bastante elevados. Assim, o montante de depósitos junto do BCE foi bastante elevado, de 665 milhares de milhões de euros. A partir de Julho, quando o BCE desceu a taxa de depósito para 0%, o montante depositado na facilidade de depósito reduziu-se para 262 mil milhões de euros, ficando o remanescente depositado enquanto reservas excedentárias.



Este maior volume de depósitos junto do BCE teve como efeitos uma descida pronunciada das taxas de juro de curto prazo. A taxa de juro Eonia, que reflecte a taxa média das operações do *overnight* realizadas no mercado interbancário europeu, caiu para cerca de 0,07%, enquanto as taxas de juro Euribor, no final do ano, se situavam todas abaixo da taxa refi. A taxa Euribor 3 meses situava-se em 0,187%, no final de 2012, uma descida de 117pb face ao fecho de 2011.

Também nos EUA e no Reino Unido as taxas de juro de curto prazo desceram para mínimos históricos, ante sinais económicos fracos e o compromisso, mais ou menos explícito, pelos bancos centrais de manutenção das taxas de juro de referência nos actuais níveis mínimos até que a economia dê sinais mais concretos de recuperação sustentada.

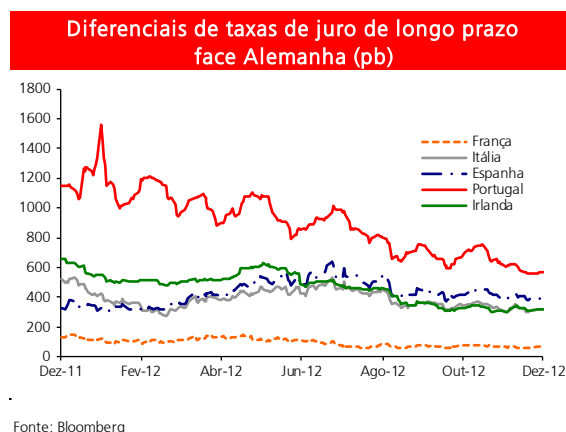


A elevada volatilidade continuou a dominar a evolução dos principais mercados financeiros, num contexto de elevada aversão ao risco. Em resultado, os mercados financeiros na zona euro fragmentaram-se ainda mais, com uma progressiva "nacionalização", que impediu, na opinião do BCE, a transmissão da política monetária.

Um reflexo importante ocorreu nos mercados de dívida pública, com um alargamento de *spreads* de crédito para novos máximos históricos, tendo o respectivo pico ocorrido no Verão, para as taxas de juro espanholas e italianas, quando a incerteza sobre a situação orçamental e financeira atingia o seu clímax.

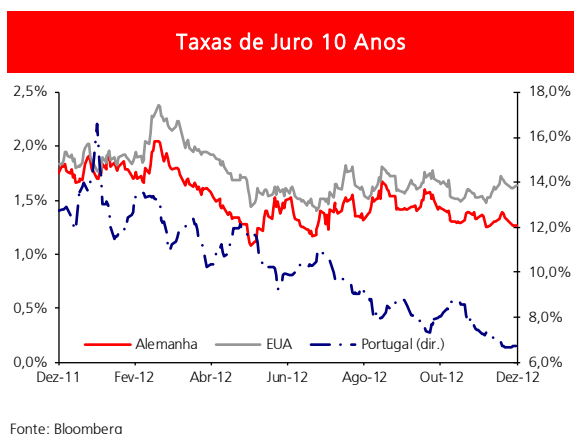
As declarações do Presidente do BCE, Mario Draghi, em Julho, de que faria o que estivesse dentro do seu mandato para defender o euro, e as subsequentes perspectivas de que o BCE poderia intervir nos mercados de dívida pública, contribuiu de forma marcante para inverter a tendência nos mercados financeiros, com os *spreads* a corrigirem em baixa.

O alargamento dos *spreads* reflectiu também a forte procura de dívida pública de mercados "core", em particular da Alemanha, que, para os prazos mais curtos (até dois anos), chegou a registar taxas de juro negativas.



Os *spreads* de Portugal face à Alemanha registaram uma evolução diferenciada, tendo atingido o ponto máximo no início do ano, quando da negociação da reestruturação da dívida pública grega, para depois descer de forma gradual e sistemática ao longo do ano. No final de 2012, o *spread* a 10 anos situava-se abaixo dos 600pb, caindo posteriormente para cerca de 500pb durante o mês de Janeiro de 2013.

As yields portuguesas, no final do ano, situavam-se já abaixo dos verificados em Abril/Maio de 2011, quando do pedido e posterior negociação do Programa de Ajustamento Económico e Financeiro.



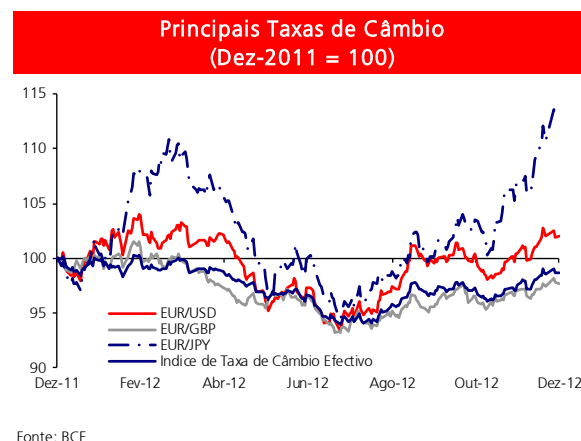
Nos EUA, a evolução das taxas de juro de longo prazo caracterizou-se pela observação de níveis mínimos históricos, em redor de 1,5%. A intervenção da Reserva Federal nos mercados de dívida pública – efectiva e antecipada pelos investidores – continuou a suportar as yields em níveis abaixo dos que seriam consistentes com os elevados défices orçamentais e com a própria dinâmica da dívida pública, que já ultrapassa os 100% do PIB. A aversão ao risco, em especial de activos denominados em euros, e as fracas perspectivas económicas, com inflação controlada, foram factores adicionais de relevo.

A evolução das principais taxas de câmbio continuou a reflectir a percepção pelos investidores quanto aos desenvolvimentos na Europa, no que concerne à crise da dívida soberana.

O euro, durante o Verão, quando a incerteza atingiu o seu ponto mais elevado, caiu para cerca de 1,20 dólares, replicando os mínimos de 2010 (assim como níveis de 2006). Apesar das declarações de Mario Draghi, os investidores continuavam a atribuir uma probabilidade não despreciable de saída da Grécia da zona euro. O foco colocado pelo BCE no OMT, a que acrescem as decisões da UE quanto à União Bancária, permitiu uma recuperação do euro.

O movimento face às demais divisas foi similar, com a libra a cotar no nível mais elevado desde 2008 (nas 0,77 libras por euro), enquanto face ao iene o euro cotou em mínimos absolutos, nos 80 ienes por euro. Este movimento seria também revertido no final do ano. Face ao franco suíço, a cotação manteve-se em redor de 1,2 francos, após a decisão do Banco Nacional da Suíça em fixar uma referência para evitar uma maior apreciação da moeda.

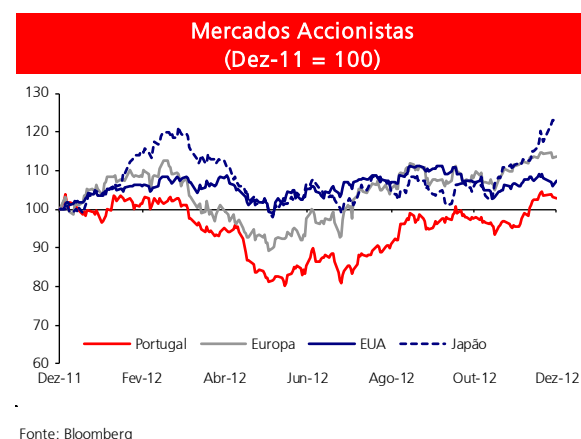
Em termos de taxa de câmbio efectiva (considerando as divisas dos doze principais parceiros comerciais da zona euro), houve uma depreciação para o nível mais fraco desde 2002.



Os mercados accionistas globais registaram uma tendência diferenciada, com a Europa a registar desvalorizações acentuadas, em linha com o agravamento da crise da dívida soberana, enquanto os demais mercados registaram sistematicamente ganhos face ao final de 2011.

No final do ano, e no quadro da diminuição da aversão ao risco, os mercados accionistas fecharam em terreno positivo. Na Europa, e como nos demais mercados financeiros, a inversão ocorreu após o compromisso assumido pelo Presidente do BCE na defesa da União Económica e Monetária Europeia.

Em Portugal, os mercados recuperaram no final do ano, fruto da conjugação de vários factores, a destacar: (i) a conclusão do processo de recapitalização pelos principais bancos do sistema; (ii) a redução das expectativas de extensão ou renegociação do Programa de Ajustamento; (iii) a operação de troca de dívida realizada pelo Tesouro português. Neste âmbito, o sector bancário recuperou dos mínimos verificados durante o segundo trimestre do ano.



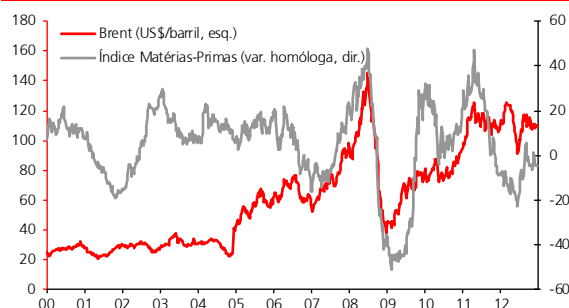
A debilidade da procura, no contexto da desaceleração da economia mundial, resultou numa descida dos preços das matérias-primas, face aos máximos que tinham sido registados no ano anterior. O petróleo chegou a cotar

abaixo dos 100 dólares por barril, o que não ocorria desde 2010, recuperando posteriormente para o intervalo de 100 a 110 dólares, que manteria até ao final do ano.

O movimento foi similar para os preços dos metais de base, que desceram com as expectativas de menor procura, em especial pela China, que estava a desacelerar mais rapidamente na primeira metade do ano.

Os preços dos cereais reflectiram uma evolução diferente, com uma subida que, no caso do milho, resultou em preços a testar novos máximos históricos, já que uma situação de seca mais pronunciada em 2012 afectou a produção em alguns dos principais produtores. Os demais cereais subiram, mas sem atingir os máximos de 2008.

Preços do petróleo Brent, em dólares por barril e Índice de matérias-primas (variação homóloga)



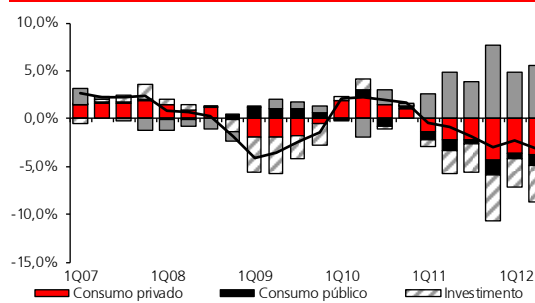
Fonte: Bloomberg

O ouro continuou a reflectir o seu papel de activo refúgio num quadro de elevada aversão ao risco, tendo observado os máximos do ano, em redor de 1.800 dólares por onça, no Verão, quando a incerteza sobre a zona euro estava no ponto máximo.

Economia Portuguesa

A actividade económica agravou a conjuntura recessiva em 2012, com o PIB a contrair 3%, no conjunto do ano. Esta evolução esteve em linha com as previsões de consenso, realizadas logo no início do ano, embora os contributos das diferentes componentes da procura agregada acabassem por ser substancialmente diferentes: a contracção da procura interna foi mais pronunciada, em especial ao nível do consumo privado; as exportações líquidas tiveram um maior contributo para o crescimento económico, fruto de um mais rápido crescimento das exportações para mercados extra-comunitários.

Contributos para o Crescimento do PIB (tvh)



Fonte: INE

A contracção mais pronunciada do consumo privado reflecte a conjugação de três grandes factores. Por um lado, a subida do desemprego, que terá terminado o ano de 2012 acima de 16%, um máximo histórico absoluto. Em segundo lugar, por uma alteração dos padrões de consumo, decorrentes do aumento do IVA, com as famílias a focarem a sua despesa de consumo em bens mais baratos (como, por exemplo, marcas brancas) e reduzindo o volume de despesa em serviços considerados como não essenciais (por exemplo, alimentação fora de casa). Também a procura de bens de consumo duradouro, em especial de veículos automóveis, registou uma contracção bastante pronunciada. Por último, as famílias aumentaram a poupança por motivos de precaução, mesmo num contexto de redução do rendimento disponível, tendo a taxa de desemprego subido para máximos da década, em 16,2%. O aumento do desemprego e os receios de que mais difícil execução orçamental pudesse exigir uma nova sobretaxa sobre um dos subsídios explicam a moderação do consumo.

Dados Macroeconómicos

	2010	2011	2012 E
PIB	1,9	-1,6	-3,0
Consumo Privado	2,5	-3,8	-5,5
Consumo Público	0,1	-4,3	-4,5
Investimento	1,4	-13,8	-14,4
Exportações	10,2	7,2	4,1
Importações	8,0	-5,9	-6,9
Inflação média	1,4	3,6	2,8
Desemprego	9,5	12,8	15,5
Défice público (% do PIB)	10,1	4,2	5,0
Dívida pública (% do PIB)	93,3	108,1	120,0
BTC (% do PIB)	-9,4	-5,8	-0,1

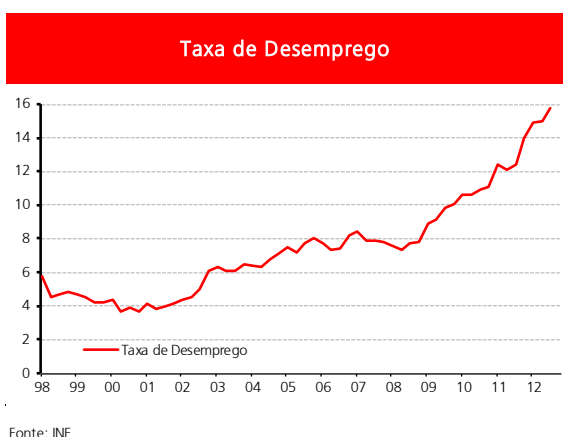
Fonte: INE, Banco de Portugal, Ministério das Finanças, Santander Totta, FMI

O investimento, por seu lado, terá continuado a reduzir-se, ainda que de forma diferenciada entre sectores. A despesa de capital em construção continuou a contrair de forma pronunciada, seja pelo cancelamento de grandes projectos de obras públicas (por exemplo, no âmbito da renegociação de contratos de várias PPP pela empresa

Estradas de Portugal), seja pela redução da actividade de construção residencial.

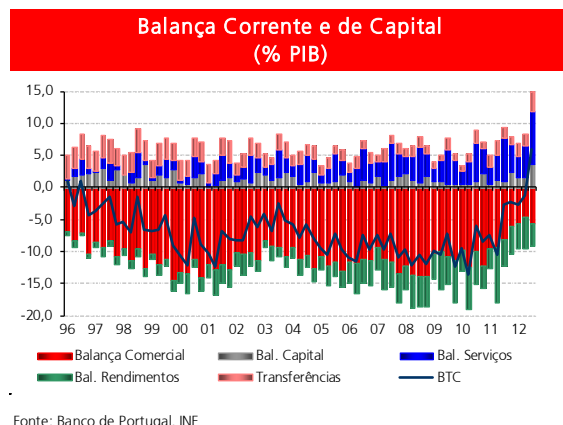
O investimento que não em construção, apesar de continuar a contrair, está, no final do ano, a moderar o ritmo de redução.

As tensões nos mercados de crédito, a nível internacional e doméstico, e o agravamento da crise da dívida na zona euro, e subsequente aumento da incerteza quanto às perspectivas de procura, são os principais factores que explicam o adiamento de decisões de expansão da capacidade instalada.



As exportações líquidas continuaram a ser o motor da economia, embora em progressiva desaceleração ao longo do ano. O mencionado agravamento da crise na zona euro está a resultar numa deterioração da conjuntura económica, com a consequente moderação da procura externa. As exportações portuguesas estão a desacelerar, em especial as destinadas à Europa. Por exemplo, as vendas para Espanha caíram cerca de 5%, nos 10 meses até Outubro, mas as exportações totais crescem 7,1%. Isso reflecte a capacidade das empresas nacionais em procurar mercados de exportação alternativos, sendo especialmente bem-sucedidas no que toca a mercados extra-comunitários (Angola, China, Brasil e Rússia, por exemplo).

Em linha com a tendência recente, o défice comercial tem vindo a reduzir-se de forma sustentada. O Banco de Portugal, no Boletim Económico de Inverno, antecipa que a balança de bens e serviços tenha registado um excedente de 0,3% do PIB em 2012. Este saldo, no 3T2012, foi já positivo, o que ocorre pela primeira vez desde 1996, e revela que o ajustamento do desequilíbrio externo está a ser muito mais rápido do que o assumido pelo FMI, no cenário base do programa de ajustamento. E este ajustamento é tanto mais notável quanto ocorre sem uma desvalorização cambial, directa ou por via fiscal.



No primeiro trimestre do ano terminou a vertente 3 do *Special on-site Inspection Programme* ao sistema bancário nacional, conduzido pelo Banco de Portugal juntamente com auditores externos. Esta vertente analisou a qualidade das metodologias e sistemas de *stress test* utilizados pelos bancos nacionais, concluindo que duas das instituições (entre as quais a Santander Totta SGPS) tiveram avaliação máxima, com metodologias claramente apropriadas.

No final de Janeiro de 2013, foi concluído o programa de recapitalização do sector bancário, que visa o cumprimento dos objectivos mínimos para o rácio Core Tier 1 de 9%, como exigido pela Autoridade Bancária Europeia (a 30 de Junho), bem como de 10% para o final do ano.

O aumento de capital pelas instituições envolvidas foi de 9,3 mil milhões de euros. Uma das instituições recorreu exclusivamente aos seus accionistas, enquanto três acederam à linha de recapitalização de 12 mil milhões de euros estabelecida no âmbito do Programa de Ajustamento Económico e Financeiro. Uma das instituições terá que apresentar um plano de reestruturação profunda da sua actividade, que assegure a sua viabilidade.

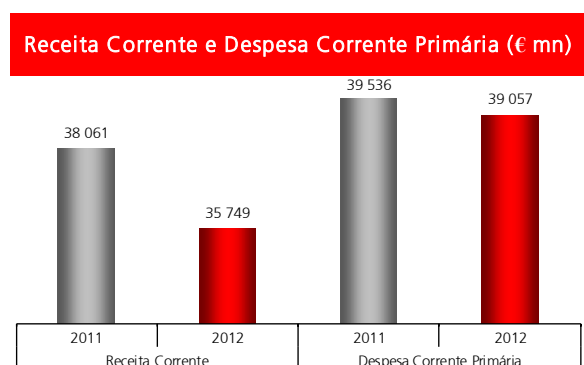
Concluída a sexta avaliação do Programa de Ajustamento Económico e Financeiro, pelas três instituições internacionais FMI/CE/BCE, foi reafirmada a conclusão anterior, de que o Programa está em curso e em linha com o esperado.

A avaliação conclui que "While downside risks to growth are significant, the program's macroeconomic framework remains appropriate. (...) Fiscal consolidation efforts are in line with the revised deficit targets for 2012 and 2013. (...) Adequate capital and liquidity buffers have reduced financial stability risks. (...) **Following a successful bond exchange, the authorities have intensified their work on preparing the expected return to market financing during 2013. Provided the authorities persevere with strict program implementation, euro area member states have**

declared they stand ready to support Portugal until full market access is regained.” (realce nosso).

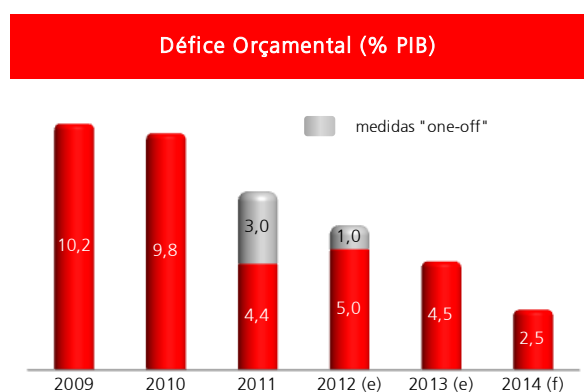
Devido aos desafios existentes, a avaliação pelas instituições internacionais concluiu que a meta orçamental de 4,5% do PIB para 2012 exigiria medidas adicionais que poderiam agravar ainda mais a conjuntura recessiva.

Com efeito, os dados da execução orçamental ao longo do ano revelaram uma menor arrecadação fiscal, sobretudo em sede de IVA, reflectindo a menor despesa de consumo pelas famílias, bem como as alterações nos seus hábitos de consumo. Também a maior subida do desemprego (que atingiu o máximo histórico de 15,8% no 3º trimestre de 2012) está a reflectir-se numa subida da despesa pública em prestações sociais às famílias. Ainda assim, a despesa corrente primária está a cair em linha ou mesmo acima do previsto.



Fonte: Ministério das Finanças

Neste contexto, as metas orçamentais foram revistas em alta, com o novo objectivo de défice para 2012 a fixar-se em 5,0% do PIB (mas dependente de medidas extraordinárias do lado da receita, como a concessão do serviço aeroportuário à ANA, no montante de 1pp do PIB). Para 2013, a meta orçamental é agora de 4,5% do PIB (um aumento de 2pp do PIB) e a meta de 2,5% deve ser alcançada em 2014.



Fonte: Ministério das Finanças

O Governo comprometeu-se com as instituições internacionais a apresentar um plano de redução da despesa corrente do Estado em cerca de 4 mil milhões de euros, de forma permanente, o que contribuiria de forma significativa para assegurar um saldo primário excedentário.

Ao nível dos critérios de aceitação de colateral nas operações de refinanciamento junto do BCE, o Banco de Portugal tomou duas decisões: (i) ao nível dos créditos individuais, baixar o montante mínimo para 100 mil euros (antes, 500 mil euros) e aumentar a probabilidade de *default* (PD) associada, para 1,5% (de 0,4%); e (ii) aceitar pools homogêneas de créditos, sem necessidade de *rating* (através da criação de securitizações sintéticas).

Estas medidas foram muito importantes na conjuntura em que a República via o seu *rating* revisto para o nível de “speculative grade” (afectando também os bancos), na medida em que separa a capacidade de financiamento junto do BCE, da actuação das agências de *rating*. Caso esta medida não tivesse sido adoptada, existiria o risco de várias titularizações perderem a elegibilidade, comprometendo o financiamento da economia portuguesa.

Os *spreads* de crédito estreitaram de forma pronunciada ao longo de todo o ano, mas em especial a partir da Primavera. Essa evolução reflectiu a maior redução das taxas de juro de longo prazo portuguesas, já que as *yields* alemãs desceram também para mínimos históricos. No prazo dos 10 anos, a *yield* da OT portuguesa caiu, já no início de 2013, abaixo dos 6%, o nível mais baixo desde o final de 2010, ainda antes do pedido de assistência económica e financeira (em Maio de 2011).

Ao longo do ano, o Tesouro Português manteve a sua presença nos mercados de dívida de curto prazo, através da emissão de Bilhetes do Tesouro, cuja maturidade máxima foi ampliada até 18 meses. A procura, ainda que sobretudo oriunda de investidores nacionais, permaneceu suportada, e as taxas de juro de colocação desceram, para 2,2% a 6 meses e 2,99% a 18 meses.

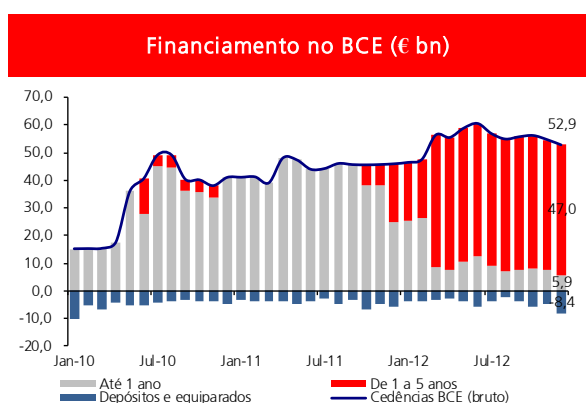
O Tesouro realizou, em Outubro, uma operação de troca de dívida pública, pela qual trocou 3,8 mil milhões de euros da série OT Setembro 2013 por igual montante da série OT Outubro 2015. Esta operação revelou que há investidores disponíveis para manter a sua carteira de dívida pública portuguesa e, adicionalmente, em estender as maturidades.

Já em Janeiro de 2013, a República efectuou o regresso aos mercados financeiros, com a emissão de 2,5 mil milhões de euros, a 5 anos, à taxa de juro de 4,891%. Tratou-se de uma operação bem-sucedida, que ocorreu mais cedo do que o antecipado pelo consenso, e que,

contrariamente à visão de alguns investidores, revela que, fruto do ajustamento já realizado, incluindo ao nível do desequilíbrio externo, a percepção do risco da República é menor.

Isto ocorre apesar de, no início de 2012, a agência de notação de crédito Moody's ter revisto em baixa o *rating* da República para Ba3, no nível de "high yield", e a Standard and Poor's ter revisto o *rating* para BB, no âmbito das revisões de ratings dos soberanos europeus.

As medidas adoptadas pelo BCE e pelo Banco de Portugal, em termos de novas regras de colateral, minimizam o impacto destas revisões em baixa do *rating* da República e dos bancos na capacidade de financiamento junto do BCE.



Fonte: Banco de Portugal

O financiamento obtido pelo sistema financeiro português junto do BCE era de 53 mil milhões de euros, no final do ano, após um pico em 60 mil milhões, no segundo trimestre (que ocorreu na segunda operação de cedência de liquidez a 3 anos, em Fevereiro, e foi realizado por várias instituições não domésticas, que substituíram as linhas que tinham junto das respectivas casas-mãe). Corrigindo dos depósitos junto do BCE, o financiamento líquido no final de 2012 era de 44,5 mil milhões de euros, que compara com 40,2 mil milhões no final de 2011.

O ritmo de desalavancagem do sector bancário abrandou no primeiro semestre de 2012, depois de uma maior redução do rácio crédito/depósitos ocorrida no segundo semestre de 2011. As alterações nas regras de colateral e a flexibilização do rácio, que passou a ser indicativo, contribuíram para esta moderação.

O crescimento dos depósitos manteve-se sustentado, embora os bancos tenham passado a gerir noutros moldes o ritmo da sua captação, para proteger a margem financeira. Também as novas regras do Banco de Portugal quanto aos *spreads* máximos praticáveis nos depósitos, e que conduziram a uma descida das taxas de juro, contribuíram para esta alteração.

O crédito continuou a contrair, em especial ao nível do crédito a empresas, mas associado também a uma redução dos depósitos das mesmas, o que pode sinalizar, a este nível, a liquidação de créditos num quadro de *spreads* de crédito elevados. A n Os riscos e incertezas que podem afectar a actividade no ano de 2013 são de duas ordens, uma de origem internacional, outra doméstica.

A nível internacional, mantêm-se como factores de risco, as perspectivas de crescimento na zona euro, mais negativas e penalizadas pelo contágio da crise da dívida soberana a outras economias de maior dimensão, como Espanha e Itália, e pelo impacto sobre a actividade dos países mais importantes, até aqui relativamente imunes. Sendo a zona euro destino de mais de 60% das exportações portuguesas, uma recessão mais profunda pode anular aquele que tem sido o motor da economia portuguesa: as exportações.

Apesar da redução dos riscos associados às dúvidas sobre a sustentabilidade da zona euro, no seu actual figurino, a incerteza permanece elevada, num ano marcado por vários processos eleitorais, com especial destaque para a Itália (em Fevereiro) e Alemanha (em Setembro). De igual modo, algumas das alterações institucionais que foram adoptadas pela União Europeia, em 2012, relacionadas com a criação da União Bancária, deverão começar a ser implementadas, ainda que funcionalmente só estejam totalmente operacionais a partir de 2014. Estes factores continuam a condicionar a capacidade de acesso da República e/ou bancos aos mercados financeiros internacionais, apesar da recente melhoria, que permitiu a emissão de dívida de médio e longo prazos por vários emittentes nacionais.

A nível doméstico, as principais incertezas permanecem relacionadas com a evolução da actividade económica, sendo que em 2013 o principal risco será a dinâmica do emprego. Além da estabilidade social, que elevados níveis de desemprego podem afectar, esta variável é importante pelo facto de uma importante parte da redução do défice orçamental em 2013 estar dependente da subida da tributação em sede de IRS (através da redução do número de escalões, do aumento das taxas marginais para os escalões mais elevados, e ainda da sobretaxa extraordinária de 3,5%).

Além disso, um maior aumento do desemprego está já a afectar as contas da Segurança Social, com uma menor receita de contribuições, e maior subida da despesa com subsídios de desemprego. Esta dinâmica agrava o risco de incumprimento das metas e de necessidade de novas medidas de austeridade, que possam agravar ainda mais a recessão.

Ao nível do sector financeiro, os riscos foram, em parte, mitigados pela conclusão dos programas de

recapitalização, através do qual o Estado injectou cerca de 7,2 mil milhões de euros em algumas das principais instituições bancárias, permitindo cumprir o requisito de 10% para o rácio de *Core Tier 1*, bem como, em 4 das instituições, do *buffer* soberano exigido pela EBA (European Banking Authority). No entanto, em 2013, os bancos que beneficiaram de apoios públicos terão que adoptar medidas de reestruturação, actualmente em negociação com as autoridades europeias. O enquadramento económico adverso mantém uma pressão elevada sobre a qualidade da carteira de crédito, apesar das medidas adoptadas em 2012, quer discricionariamente pelos bancos, quer por imposição legal, no sentido de tentar mitigar os riscos de incumprimento.

Adicionalmente, apesar da flexibilização dos objectivos relativos ao rácio de transformação, os bancos têm que continuar a aumentar a sua base de depósitos, num quadro de reduzida capacidade de criação de poupança pelas famílias e de incerteza sobre a situação fundamental do sector.

O cumprimento de objectivos, pelo Estado e pelo sector bancário, é fundamental para recuperar a confiança dos investidores internacionais e permitir que o actual nível de financiamento nos mercados globais (que, de qualquer forma, é reduzido) se possa manter e, a prazo, ampliar. A produção de crédito hipotecário caiu para mínimos históricos, em redor de 150 milhões de euros por mês, sendo insuficiente para repor o crédito que amortiza regularmente.

Principais riscos e incertezas para 2013

Os riscos e incertezas que podem afectar a actividade no ano de 2013 são de duas ordens, uma de origem internacional, outra doméstica.

A nível internacional, mantêm-se como factores de risco, as perspectivas de crescimento na zona euro, mais negativas e penalizadas pelo contágio da crise da dívida soberana a outras economias de maior dimensão, como Espanha e Itália, e pelo impacto sobre a actividade dos países mais importantes, até aqui relativamente imunes. Sendo a zona euro destino de mais de 60% das exportações portuguesas, uma recessão mais profunda pode anular aquele que tem sido o motor da economia portuguesa: as exportações.

Apesar da redução dos riscos associados às dúvidas sobre a sustentabilidade da zona euro, no seu actual figurino, a incerteza permanece elevada, num ano marcado por vários processos eleitorais, com especial destaque para a Itália (em Fevereiro) e Alemanha (em Setembro). De igual modo, algumas das alterações institucionais que foram adoptadas pela União Europeia, em 2012, relacionadas com a criação da União Bancária, deverão começar a ser

implementadas, ainda que funcionalmente só estejam totalmente operacionais a partir de 2014. Estes factores continuam a condicionar a capacidade de acesso da República e/ou bancos aos mercados financeiros internacionais, apesar da recente melhoria, que permitiu a emissão de dívida de médio e longo prazos por vários emitentes nacionais.

A nível doméstico, as principais incertezas permanecem relacionadas com a evolução da actividade económica, sendo que, em 2013, o principal risco será a dinâmica do emprego. Além da estabilidade social, que elevados níveis de desemprego podem afectar, esta variável é importante pelo facto de uma importante parte da redução do défice orçamental em 2013 estar dependente da subida da tributação em sede de IRS (através da redução do número de escalões, do aumento das taxas marginais para os escalões mais elevados, e ainda da sobretaxa extraordinária de 3,5%).

Além disso, um maior aumento do desemprego está já a afectar as contas da Segurança Social, com uma menor receita de contribuições, e maior subida da despesa com subsídios de desemprego. Esta dinâmica agrava o risco de incumprimento das metas e de necessidade de novas medidas de austeridade, que possam agravar ainda mais a recessão.

Ao nível do sector financeiro, os riscos foram, em parte, mitigados pela conclusão dos programas de recapitalização, através do qual o Estado injectou cerca de 7,2 mil milhões de euros em algumas das principais instituições bancárias, permitindo cumprir o requisito de 10% para o rácio de *Core Tier 1*, bem como, em 4 das instituições, do *buffer* soberano exigido pela EBA (European Banking Authority). No entanto, em 2013, os bancos que beneficiaram de apoios públicos terão que adoptar medidas de reestruturação, actualmente em negociação com as autoridades europeias.

O enquadramento económico adverso mantém uma pressão elevada sobre a qualidade da carteira de crédito, apesar das medidas adoptadas em 2012, quer discricionariamente pelos bancos, quer por imposição legal, no sentido de tentar mitigar os riscos de incumprimento.

Adicionalmente, apesar da flexibilização dos objectivos relativos ao rácio de transformação, os bancos têm que continuar a aumentar a sua base de depósitos, num quadro de reduzida capacidade de criação de poupança pelas famílias e de incerteza sobre a situação fundamental do sector.

O cumprimento de objectivos, pelo Estado e pelo sector bancário, é fundamental para recuperar a confiança dos investidores internacionais e permitir que o actual nível de financiamento nos mercados globais (que, de qualquer forma, é reduzido) se possa manter e, a prazo, ampliar.

Banca Comercial

Particulares e Negócios

O ano de 2012 caracterizou-se pelo acentuar da conjuntura recessiva motivada pela crise económica e financeira internacional. O modelo de gestão comercial foi decisivo para minimizar o actual contexto de dificuldades.

Foi mantida uma estratégia focada essencialmente na captação e retenção de recursos em produtos de valor acrescentado, na captação de novas domiciliações de ordenados, na venda de produtos de protecção (seguros) e no controlo do crédito vencido.

Em face das condições de mercado, com a descida das taxas Euribor e as limitações impostas pelo Banco de Portugal, verificou-se uma quebra das taxas para a captação de depósitos, mantendo-se contudo o foco em produtos de poupança tradicional, poupança programada e produtos de margem controlada.

Neste enquadramento de forte competição no que respeita à captação de depósitos, o Santander Totta lançou um conjunto de produtos e soluções diversificadas, materializado em depósitos estruturados de capital e rendimento mínimos garantidos. Em nove emissões foram colocados 857 milhões de euros e em moeda estrangeira foram colocados 91 milhões de dólares, nas 6 emissões efectuadas ao longo do ano.

No capítulo dos seguros de capitalização foram colocados, nas sete emissões, 371 milhões de euros.

No que se refere a campanhas e acções de captação e vinculação de clientes, foi lançada, em Fevereiro, uma campanha que se prolongou até ao final do ano, destinada à captação de ordenados/reformas, assente na isenção de comissões nos principais serviços do dia-a-dia e na oferta de brindes. Registou-se um crescimento de aproximadamente 50.000 contas globais (contas que apresentam inúmeros benefícios para o cliente, seguro de responsabilidade civil, mediante o pagamento de uma pequena comissão mensal), o que representa um crescimento anual de 39%.

Como forma de prevenir o aumento do incumprimento e para manter o total compromisso com os clientes

prosseguiu-se a política de implementação de novas soluções de regularização e renegociação de dívida pendente adaptadas ao nível de incumprimento de cada cliente. Neste contexto, o Banco lançou um programa com o objectivo de apoiar e resolver de forma estrutural situações de incumprimento, tendo sido muito bem aceite por parte dos clientes. Foram formalizados mais de 9.000 acordos, com impactos significativos, não só no controlo do incumprimento, mas sobretudo criando condições para os clientes voltarem a cumprir o serviço da dívida.

Foram lançadas algumas campanhas e acções de captação e vinculação de clientes dos segmentos jovens e universitários, nomeadamente a campanha de matrículas que registou um crescimento de 16 mil novos clientes.

No segmento Universitário verificou-se um incremento de 7.822 clientes activos e um crescimento do volume de negócio de 63 milhões de euros.

No segmento *Premium*, o ano de 2012 ficou marcado pelo sucesso conseguido nas campanhas de angariação de clientes de elevados rendimentos, apoiadas em valores como a solidez do Banco, inovação, confiança e qualidade de serviço associadas à marca Santander Totta Premium, que permitiram um ganho de quota importante neste segmento tão competitivo.

O avanço para o estabelecimento de parcerias com entidades agregadoras de potenciais clientes deste segmento revelou-se também uma importante fonte de captação de novos clientes.

Paralelamente, o investimento em maior proximidade aos clientes com a apresentação de ofertas adequadas à satisfação das necessidades de cada um, apoiado nos valores acima referidos, assegurou neste segmento um importante crescimento de recursos sob gestão, em 2012.

A campanha *media* de "Crédito Activação", lançada no último trimestre, em conjunto com a campanha interna "Crédito Outono" gerou um fluxo de procura de crédito pessoal que veio a traduzir-se como o melhor trimestre dos últimos anos, totalizando 149 milhões de euros.

No segmento de Negócios, foi mantida uma estratégia de grande foco na captação sustentada de novos clientes, na vinculação dos actuais, no aumento da transaccionalidade e na colocação de POS e cartões *Business*.

Destaca-se ainda o posicionamento de liderança do Santander Totta nas linhas de crédito PME Crescimento com uma quota em volume que se situa nos 20%.

Neste segmento de negócios, e face ao contexto de dificuldades que a economia enfrenta, o Banco também criou mecanismos de prevenção para minimizar os riscos do incumprimento deste segmento.

No segmento de *Private Banking*, a crise europeia da dívida soberana constituiu o tema dominante em 2012, que se reflectiu, com intensidades diversas, em todas as geografias do globo. As actuações do BCE, em particular, e de outros Bancos Centrais, e ainda as decisões tomadas pela União Europeia no sentido de aprofundar os processos de integração económica, bancária e fiscal, fizeram que, ao longo do ano, se fosse atenuando a percepção do risco atribuído às dívidas soberanas.

Como consequência deste enquadramento, os clientes *Private*, mantêm uma apetência elevada por activos de baixo risco e elevada liquidez, mas com uma tendência de aumento gradual de exposição a activos que proporcionem maiores rendibilidades.

O *Private* do Santander Totta respondeu a estes desafios, disponibilizando uma gama alargada de produtos, que procuraram preservar o património e um serviço assente na proximidade, confiança e confidencialidade.

A imagem de solidez do BST, o prémio Euromoney de “Best Private Banking in Portugal”, os eventos *Private* e a acção comercial desenvolvida, permitiram o crescimento dos recursos de balanço, a manutenção do património sob gestão descontando o efeito da liquidação de operações compensadas, o aumento do número de clientes e a manutenção da rentabilidade do negócio.

O compromisso do Santander Totta em proporcionar um serviço consistente e de qualidade implicou a melhoria do modelo operacional de funcionamento, na tecnologia de assessoria a clientes e na formação dos gestores *Private*.

A solidez do Santander Totta e do Grupo Santander, os prémios de “Melhor Private Banking de 2012”, e agora de 2013, o valor da equipa de gestores *Private* e as fortalezas do novo modelo de assessoria, dão confiança para o futuro próximo, onde a angariação de novos clientes *Private* constituirá um eixo central de actuação.

Empresas

A estratégia comercial da área de Empresas foi assente numa gestão equilibrada entre os volumes da carteira de crédito e de recursos garantindo o crescimento sustentado da rentabilidade da rede comercial.

O lançamento da campanha Crédito Activação, numa época em que o acesso a crédito está na ordem do dia e num contexto de desalavancagem do sector bancário, concretizou a intenção de apoiar bons projectos, apoiar o negócio de empresas e a economia portuguesa. O Santander Totta foi o primeiro Banco a lançar uma campanha publicitária de crédito a Empresas facto que só é possível pela solidez do balanço e pela situação de liquidez ímpar que o Banco tem actualmente.

Refira-se ainda que o Banco continua a aposta de crescimento em novos clientes que cada vez mais valorizam a parceria com um Banco com a solidez, a dispersão geográfica, a qualidade de serviços, de produtos e a capacidade comercial do Santander Totta.

Nas “Linhas PME Investe”, que têm assumido, nos últimos anos, uma importância crescente em virtude da crise económica mundial e das fortes restrições ao crédito por parte dos bancos, o Santander Totta tem mantido uma política de apoio ao sector empresarial português, o que se traduz na quota de mercado de concessão destas linhas, em 31 de Dezembro de 2012, de 17% e na colocação de mais de 16 mil operações, num valor de 1,7 mil milhões de euros. O Banco Santander Totta é o 1º Banco na linha PME Crescimento, lançada em Janeiro de 2012, com uma quota de mercado de 20% do total das operações o que demonstra o nosso compromisso no apoio às empresas e à economia portuguesa em geral.

O Banco Santander Totta ocupa também a liderança na linha PME Alargamento, com 27% de taxa de adesão, proporcionando o alargamento de prazo de todas as operações contratadas ao abrigo das Linhas Investe e a introdução de um período de carência de 1 ano, o que, tendo em conta as restrições de crédito com que as empresas se estão a defrontar neste momento, permite a melhoria da sua liquidez.

O Banco mantém também a liderança em *factoring* e *confirming*, com uma quota de mercado de 20,3% (Novembro de 2012), o que comprova o compromisso e disponibilidade do Banco no apoio à tesouraria das PME, tecido empresarial vital para o crescimento da economia Portuguesa.

Mantém-se um forte foco comercial no apoio às empresas exportadoras e internacionalizadas, onde se regista, este ano, um grande incremento na actividade relacionada com o negócio internacional. No 2º semestre realizou-se a Conferência Top Exporta 2012, sob o tema “Exportação - Experiências e Oportunidades” onde foi atribuída a distinção TOP Exporta aos clientes exportadores, assumindo-se o Santander Totta cada vez mais como uma referência neste mercado.

Promotores e Mediadores

No 2º semestre de 2012 a área de Promotores e Mediadores Imobiliários, tendo em atenção as principais prioridades estratégicas do Banco, manteve o acompanhamento e dinamização do canal de promotores externos e nas lojas de promotor, com o objectivo de assegurar uma grande proximidade e elevar os níveis de compromisso com os nossos parceiros de negócio e com os respectivos balcões de apoio da rede.

Assim, realizaram-se *road-shows* trimestrais e acções de acolhimento das novas lojas de promotor com níveis de participação cada vez mais elevados. Qualquer uma destas iniciativas têm tido um bom acolhimento por parte dos promotores externos, dado que nestas “reuniões de trabalho” existe a oportunidade de presencialmente transmitir aos promotores quais as prioridades, objectivos, campanhas, produtos e Incentivos de cada trimestre.

No 2º semestre de 2012, realizaram-se as habituais campanhas de captação de contas ordenado e de captação de cartões de crédito e reforçou-se a campanha de recursos a produtos como estruturados, SRS's e FEI's. Em substituição dos planos de incentivos trimestrais, foi lançado um concurso que premiou os 100 promotores e lojas de promotor com melhores desempenhos.

Relativamente ao canal mediador, não obstante a situação difícil que este sector atravessa, privilegiou-se a manutenção de relações institucionais com as principais redes de *franchising* de mediação imobiliária e com a APEMIP – Associação dos Profissionais e Empresas de Mediação Imobiliária de Portugal.

Nessa perspectiva o Santander Totta marcou presença em mais uma edição do SIL – Salão Imobiliário de Portugal, que pela 2ª vez se realizou em simultâneo com a Intercasa, evento que pela sua abrangência permitiu voltar a envolver também os promotores externos.

Quanto às lojas de promotor foi assegurada a manutenção de uma rede comercial complementar à rede de balcões com 250 Lojas.

Meios de Pagamento

O ano de 2012 destacou-se pela gestão otimizada do portefólio de produtos. No momento crítico em que vive a economia portuguesa, foi preocupação constante conseguir contrariar a tendência decrescente do mercado, sempre apoiada na captação de clientes, na sua crescente fidelização e na excelência dos serviços fornecidos.

Ao longo do ano foram tomadas diversas iniciativas para rentabilizar o portefólio e promover a utilização de cartões. Através de campanhas mensais de facturação e *revolving*, os clientes beneficiaram em termos de ofertas e

descontos, premiando a utilização regular dos cartões, de que são exemplos a campanha *Light* de Verão, associada à cadeia de hotéis Vila Galé, ou o lançamento do Programa de Descontos, que conta já com mais de 120 parceiros.

Paralelamente, todas estas medidas foram sempre acompanhadas de várias iniciativas funcionais e processuais. 2012 foi o ano em que a área operacional de cartões passou a integrar a área de operações do Banco, com vista a um aproveitamento de sinergias, permitindo melhorias ao nível do serviço e rapidez de resposta ao cliente.

Foi também o ano em que foram definidas várias acções de apoio comercial através da criação de novos instrumentos de apoio à rede, como novos folhetos de adesão rápida, guias de venda e um painel de cartões constantemente actualizado com todas as acções relevantes a decorrer. Foram ainda realizados vários *focus group* internos, que se materializaram em novas iniciativas de fixação, sistematização e seguimento de objectivos, na optimização dos processos de venda, na criação de planos de acção regulares e exclusivos para o canal rede e numa maior formação técnica e de desenvolvimento do *e-learning*.

A implementação do *PIN Block*, o envio de *PIN* após activação ou a gestão dinâmica de limites, foram outras soluções desenvolvidas para permitir uma maior flexibilidade nos serviços prestados aos clientes. Por outro lado, ocorreu a monitorização e relação estreita com a *SIBS* e a *Paywatch*, no desenvolvimento de processos internos que permitiram uma forte redução nos custos de fraude para o Banco e sem qualquer impacto negativo ao nível dos clientes.

Em termos de estratégia comercial manteve-se a aposta numa oferta muito competitiva e diferenciada, aportando valor ao cliente. Destaca-se o protocolo realizado com a Ordem dos Médicos, com cartões inovadores que permitem a assinatura digital qualificada e desenhados para este perfil específico de clientes. Prosseguiu também o desenvolvimento de aplicações para *smartphones*, de projectos de pagamentos *contactless* e de pagamentos móveis, antecipando as tendências de mercado.

Efectivamente, a conjugação destas medidas permitiu aumentar o parque total de cartões e manter as percentagens de utilização dos mesmos. Apesar dos níveis de facturação serem inferiores às do período homólogo, fruto do ano recessivo que vivemos, o comportamento deste indicador foi melhor que o verificado no mercado, reflectindo assim a preferência dos clientes nos cartões do Banco e permitindo o crescimento sustentado da quota de mercado, que se situou acima dos 10,4%.

Apesar da pressão forte que tem existido por parte do regulador, na abolição de algumas comissões e na redução significativa das *interchange fee's* verificada em Abril de 2012, a estratégia de rentabilização do portefólio permitiu atingir um produto bancário 1,8% acima do valor homólogo, em muito conseguida pela boa gestão de *spreads* e comissões, e de novos acordos criados com parceiros de negócio.

No que toca à aceitação, o Santander Totta continua a ser o Banco de referência junto dos principais grandes comerciantes, com uma presença forte no sector do Estado, nas principais cadeias de distribuição - alimentar, vestuário, transportes e gasolinas - bem como uma presença bastante diversificada nos diferentes sectores de actividade, o que possibilitou um incremento 7,2% acima do período homólogo em termos de comissões de *POS*.

A quota de mercado atingiu os 17,4%, muito superior à quota natural do Banco, fruto do trabalho de angariação e reforço de posição em clientes de grande dimensão e da sua maior fidelidade.

Globalmente, os negócios de emissão e de aceitação em 2012 atingiram um valor superior a 98 milhões de euros.

Banca Transaccional

Negócio Internacional e Bancos Correspondentes

No início de 2012, foram postos em prática os planos de dinamização de produtos para empresas e negócios, em conjunto com a área comercial que passou a dispor de equipas de especialistas que, em colaboração com os gestores de cliente e de produto, desenvolveram programas específicos dirigidos à captação de clientes e à dinamização dos negócios. Foram delineadas campanhas e concursos no intuito do acompanhamento e controlo da actividade comercial.

Tendo presente que as exportações portuguesas têm assumido um papel de motor da economia, foi lançada, em conjunto com vários parceiros, a “Solução Exportação”. Para além de conter pacotes de produtos destinados à optimização das cobranças, desenvolveram-se soluções de financiamento específicas para o segmento exportador com vantagens junto de empresas parceiras nos sectores dos transportes, seguros de crédito e de transporte, formação, consultoria, entre outros. Neste âmbito, o Banco Santander Totta, em parceria com o Diário Económico e a Informa DB, lançou a “Chancela Top Exporta”, distinguindo assim as melhores empresas exportadoras, através da divulgação de boas oportunidades nos mercados onde está presente e da partilha de experiências de internacionalização de empresas. Ao mesmo tempo, as empresas detentoras desta chancela terão um acesso facilitado aos mercados onde o Santander opera.

Em parceria com o Santander Espanha, Santander Hong Kong e com o Banco Caixa Geral Totta de Angola efectuaram-se várias diligências no sentido de angariar clientes que desenvolvam a sua actividade nesses países. Foram efectuadas visitas conjuntas com a finalidade de proporcionar aos clientes as melhores soluções para apoiar os seus negócios.

Foi também utilizada a rede Santander na Europa (Espanha e Reino Unido) e noutros continentes, nomeadamente África e América Latina, para promover este tipo de acordos e acções comerciais, maximizando as vantagens competitivas do Banco Santander Totta como parte de um Grupo com um forte posicionamento internacional e dimensão global.

Com o objectivo de promover ou reactivar acordos e parcerias com outros bancos internacionais, as áreas de Bancos Correspondentes e de Negócio Internacional efectuaram diversas acções comerciais junto de uma rede internacional de bancos, que resultaram na obtenção de melhores ferramentas de apoio à actividade internacional das empresas.

O Banco Santander Totta é hoje reconhecido como um dos principais prestadores de serviços de Negócio Internacional em Portugal, tendo consolidado a sua presença nas empresas, nomeadamente com a ampliação da linha de confirmação de créditos documentários com origem em Angola.

Prosseguiu-se uma estratégia ambiciosa em termos de formação interna, com a criação de um abrangente programa de formação em negócio internacional, em sala, e com a colaboração directa quer das áreas operacionais de estrangeiro, quer das áreas comerciais e de análise de crédito.

Cash Management

O Banco Santander Totta é hoje reconhecido como um dos principais prestadores de serviços *de cash management* em Portugal, tendo consolidado a sua presença nas empresas.

Durante o ano de 2012, foram implementados os planos de dinamização de produtos para empresas e negócios, delineados juntamente com a área comercial. Estes planos contaram com o envolvimento das equipas de especialistas/dinamizadores que, em conjunto com os gestores de cliente e produto, desenvolveram programas específicos dirigidos à captação de clientes e à dinamização dos negócios.

Com vista a uma migração eficiente e atempada para a SEPA, o Banco promoveu reuniões com alguns dos principais clientes disponibilizando informação e apoio

técnico, assegurando internamente que os seus sistemas informáticos estão preparados e de acordo com a regulamentação.

Durante o ano 2012, o Santander Totta continuou a oferecer produtos diferenciadores tendo consolidado o lançamento do GPC-Gestor de Pagamentos e Cobranças, integrando-o na plataforma Netbanco Empresas, e do Home Deposit. Ambas as ferramentas destinam-se à gestão da tesouraria das empresas.

Customer Service

Foi consolidada a vertente comercial da área de pós-venda procurando traduzir as reais necessidades dos clientes, avaliar todas as implicações dessas necessidades, medir os seus custos, desenhar soluções “à medida”, obter consenso interno e, por fim, apresentar aos clientes as possibilidades.

Manteve-se um grande foco em novas formas de seguimento e controlo da resolução de incidentes, melhorando os tempos de resposta e satisfazendo as necessidades das empresas.

Canais Complementares

Selfbanking

Durante o ano de 2012, o *Self Banking* manteve a sua estratégia ao nível da optimização transaccional do parque actual de ATM's - Rede Multibanco, dando assim continuidade às deslocalizações destes equipamentos para locais com maior potencial de transaccionalidade. Como consequência, as quotas de mercado situaram-se em 12,1%, em número de ATM's e em 12,6% no número de movimentos. O projecto-piloto do novo sistema de tintagem de notas foi concluído com êxito, demonstrando ser um sistema válido para prevenção e protecção de ataques a ATM's, pelo que o Banco tem vindo a investir nesta área de segurança implementando o mesmo em locais especialmente seleccionados que apresentam elevado risco.

A nível da solução de automatização de depósitos, actualmente já com uma cobertura acima de 70% da rede de balcões, destaca-se a continuidade da estratégia de ajustamento do parque destes equipamentos, o que tem vindo a contribuir para um melhor serviço ao cliente e maior transaccionalidade para o Banco.

Netbanco

Nos Canais Internet destacam-se as melhorias realizadas no NetBanco Empresas através do lançamento de novas funcionalidades de pagamentos, cobranças, *factoring* e *confirming*. No NetBanco Particulares foi incrementado o

nível de segurança na transaccionalidade dos clientes.

Registaram-se melhorias na disponibilidade e *performance* dos *websites* e um crescimento do tráfego, com o número de visitantes únicos a aumentar 9%. O número de utilizadores frequentes do Netbanco Particulares registou um crescimento de 9%, em 2012. Foi também registado um crescimento no número de clientes que realizam transacções.

Foi lançada uma nova versão do *Mobile Banking*, ainda com mais funcionalidades, e optimizada para os principais tipos de dispositivos móveis, iPhone, iPad, Android e Blackberry.

Banca Telefónica

O *Contact Center* do Santander Totta foi considerado, pelo 4º ano consecutivo, o Melhor *Contact Center* de Portugal no sector financeiro, prémio atribuído pela Associação Portuguesa de *Contact Centers*. O número total de contactos de clientes em 2012 com operadores do *Contact Center* foi ligeiramente superior ao do ano anterior.

O atendimento a clientes por *chat* foi reforçado, existindo actualmente no *site* do Banco muitos mais pontos de pedido de contacto.

Foram implementadas medidas que visam elevar o número de chamadas resolvidas no 1º contacto e o aumento da capacidade de resolução do *Contact Center*. O *Contact Center* implementou a validação telefónica de algumas operações realizadas via Netbanco com o objectivo de aumentar a segurança na realização destas. Introduziram-se novas funcionalidades na Linha Premium com o objectivo de aumentar o nível de satisfação e fidelização deste segmento.

Durante 2012, observou-se o lançamento de novas iniciativas nas páginas do *Facebook* e a gestão das redes sociais foi melhorada e sistematizada.

Actividade Internacional

No ano de 2012, a conjuntura económica caracterizou-se pelo clima de austeridade, transversal a vários países da Europa comunitária, por um forte controlo dos níveis de endividamento e por ligeiras melhorias nos níveis de liquidez face a 2011.

A actividade económica em Portugal revelou, de novo, crescimento negativo tendo-se acentuado a degradação dos níveis de emprego com impacto na decisão de muitos cidadãos deixarem o país para trabalhar e assegurarem condições de subsistência no exterior.

Acompanhando esse facto, a estratégia prosseguida na área Internacional manteve o reforço da proximidade aos clientes residentes no estrangeiro, visando apoiar, através das unidades no exterior, os que iniciam o seu percurso laboral fora de Portugal. Procurou-se transmitir a solidez do Santander Totta e do Grupo onde se insere, dinamizando a oferta de serviços e de soluções em estreita articulação com a rede comercial em Portugal.

De forma a garantir aos clientes condições adequadas manteve-se a oferta da “Super Conta Residentes no Estrangeiro” e produtos de poupança diversificados. O crescimento de depósitos acentuou-se em detrimento de produtos mais complexos.

Foram ainda disponibilizados, com sucesso, produtos que pretenderam associar ao rendimento, o reforço da fidelização e vinculação dos clientes como foi o caso de planos de poupança programada.

Como tem sido prática do Santander Totta e no intuito de apoiar as comunidades nos países onde o Banco está representado, realizaram-se encontros com clientes e apresentações frequentes, onde se procurou transmitir os valores do Grupo e do Banco. Além destes encontros foram promovidas visitas, dentro do planeamento estratégico definido, que visaram reforçar a ligação entre clientes, escritórios de representação e balcões em Portugal.

No âmbito do apoio mais específico ao segmento, decorreu a campanha de Verão com um conjunto de iniciativas que visaram receber da melhor forma os clientes que vivem e trabalham no exterior tendo sido garantida uma estrutura de comunicação e de meios com “assistentes” especialmente focadas no atendimento e apoio dos clientes. Esta campanha foi promovida nas principais comunidades, em meios de comunicação locais, garantindo um conhecimento significativo da oferta e apoio disponíveis.

A sucursal de Londres pautou a sua actividade pelo incremento na relação comercial com os portugueses residentes no Reino Unido, sendo atribuída especial atenção ao seguimento e recuperação da carteira de crédito cujos mecanismos de controlo foram reforçados.

A filial de Porto Rico desenvolveu de forma estável a sua actividade num modelo de negócio de “Banca à Distância” oferecendo através de canais específicos aplicações muito diversificadas e exclusivamente destinadas a não residentes.

Procedeu-se ainda à reavaliação das várias unidades que apoiam a actividade no exterior o que se traduziu no encerramento da SFE – Sucursal Financeira do Exterior na Zona Franca da Madeira.

O volume de negócios na área de residentes no estrangeiro permaneceu quase inalterado tendo sido possível incrementar o número de clientes residentes em países fora da Comunidade Europeia.

No que respeita a transferências de residentes no exterior, canalizadas através do Santander Totta, prosseguiram acções de promoção e dinamização nos países mais importantes para o segmento, destacando-se a forma fácil e flexível dos clientes concretizarem o envio de fundos para Portugal.

Realizaram-se dois concursos que visaram premiar os clientes que optam pelo Banco verificando-se um crescimento no volume de transferências de cerca de 13%.

Global Banking and Markets

Na área de *Corporate Finance*, concluíram-se com sucesso as seguintes operações de assessoria financeira: (1) assessoria à Mercapital na alienação à Sogrape das Bodegas LAN em Espanha; (2) assessoria à Cimpor no âmbito da Oferta Pública de Aquisição lançada pelo Grupo Camargo Corrêa; (3) assessoria à Secil no financiamento e aquisição da Supremo Cimento no Brasil; e (4) assessoria à Amorim Energia na aquisição de uma participação adicional de 5% na Galp Energia, decorrente do acordo assinado com a ENI e Caixa Geral de Depósitos.

Na área de *Credit Markets*, a manutenção de uma conjuntura económica restritiva manteve pressão sobre a economia, com impacto significativo nas decisões de investimentos privados e públicos. Apesar deste contexto, o Banco continua como uma das poucas instituições com presença constante na análise das oportunidades existentes e no apoio aos pequenos promotores na concretização dos seus projectos tendo apoiado diversos clientes na reestruturação de financiamentos que devido à conjuntura actual necessitam de ser renegociados com o objectivo de se adequarem à *performance* e capacidade de libertação de *cash flow* das empresas.

Em *Asset & Capital Structuring*, o Santander Totta continua a desenvolver actividade relevante na área de projectos de energia renovável em Portugal, assim como a analisar eventuais oportunidades de mercado que possam surgir fruto da conjuntura.

A área de produtos estruturados manteve, em 2012, uma boa *performance* na comercialização de produtos de passivo, com a emissão de 16 produtos estruturados, dos quais 10 são emissões denominadas em euros e 6 são emissões denominadas em dólares norte-americanos. As emissões que foram colocadas neste período estão indexadas a diferentes classes de activos transaccionados

em mercados accionistas, cambial e obrigacionistas variados.

Em Setembro de 2012, o Banco Santander Totta foi distinguido pela *Euromoney Structured Retail Products* como melhor distribuidor de produtos estruturados em Portugal. Este prémio é atribuído tendo em conta duas componentes: a *performance* dos produtos e os volumes comercializados.

Na área de Custódia Institucional os volumes de negócio permaneceram estáveis assim como manteve o seu 2º lugar no *ranking* nacional de Custodiantes, com cerca de 21,2% de quota em volume de activos sob custódia, com um acréscimo de 5,7% face ao trimestre anterior, segundo os últimos dados disponibilizados pela CMVM. Os clientes institucionais residentes e não residentes tiveram a oportunidade de avaliar a qualidade dos serviços de custódia prestados pelo Banco através da publicação da especialidade *Global Custodian*, sendo que o destaque foi para a atribuição o prémio de *Commended* nas 3 categorias – *Leading Clients*, *Cross-Border* e *Domestic*.

Gestão de Activos

Fundos de investimento

Num contexto muito difícil, a Santander Asset Management (SAM) procurou gerir os seus produtos com um nível de risco controlado, com foco na manutenção de níveis elevados e adequados de liquidez, não deixando de beneficiar das oportunidades que o mercado tem proporcionado. No decorrer do ano, destaca-se ainda a operação de fusão de fundos, com objectivo de simplificação e transparência da gama de fundos oferecidos pela SAM, bem como melhoria no nível de eficiência em termos de gestão.

No final do ano, todos os fundos de investimento mobiliário geridos de forma activa pela Santander Asset Management, apresentavam rendibilidades positivas, nomeadamente o Santander Multitesouraria (3,5% rendibilidade líquida), o Santander Global (7,1% rendibilidade líquida) e os fundos de acções: Acções Portugal (9% de rendibilidade líquida), Acções Europa (13,6% rendibilidade líquida) e Acções América (9,6% rendibilidade líquida). De salientar, ainda, o lançamento de dois novos FEI's: FEI Ibérico Premium (48,8 milhões de euros) e FEI Premium Julho 2012 (47 milhões de euros). Verificou-se o vencimento de dois FEI's: o FEI Europa Invest e o FEI Luso Invest.

No final do ano, os fundos de investimento mobiliário geridos pela Santander Asset Management representavam uma quota de mercado de 11,6%.

No que respeita aos fundos de investimento imobiliário geridos pela Santander Asset Management, estes totalizaram 581,5 milhões de euros, no final de 2012, correspondente a uma quota de mercado de 5,1%.

Seguros

Na actividade comercial é de salientar o lançamento de novos produtos, prosseguindo o alargamento da oferta comercial de produtos em venda livre aos clientes do Banco, satisfazendo as suas necessidades, aumentado a vinculação e contribuindo para o reforço de primeiro Banco dos clientes. Nessa linha, foi lançado o "SafeCare", solução inovadora, que combina um seguro de vida com uma cobertura complementar de assistência médica e o "Protecção Lar", seguro de multiriscos.

O "SafeCare" foi criado a pensar na protecção dos clientes e das suas famílias, ajudando-os a preservar e cuidar da sua saúde e bem-estar, especialmente importante no cenário actual de reforma do Serviço Nacional de Saúde e de avaliação do esforço que ela poderá representar nos orçamentos das famílias. O "SafeCare" permite à Pessoa Segura e aos seus familiares ter acesso a cuidados de saúde, consultas médicas, exames e internamentos numa rede de medicina privada – Rede Future Healthcare – a preços convencionados mais vantajosos para os clientes. As vendas ascenderam a cerca de 11.700 desde o seu lançamento a 9 de Julho de 2012, o que representou cerca de 16.000 pessoas seguras.

Manteve-se igualmente o foco na comercialização do "Plano Protecção Família" – solução para proteger o rendimento familiar em caso de morte, tendo as vendas atingido 28.600 apólices, do "Plano Protecção Ordenado" - seguro de vida com cobertura de desemprego com vendas de 16.600 apólices, o "Seguro Viva Mais" - seguro vocacionado para o tratamento de doenças graves junto dos melhores médicos especialistas internacionais cuja colocação ascendeu a 7.900 apólices e ainda do "Protecção Lar" – seguro multiriscos com vendas de 15.000 apólices.

De referir que foram vendidas 81.000 apólices de forma autónoma (seguros não relacionados com produtos do Banco), o que representa uma aumento de 38% relativamente ao ano transacto, o que assume particular relevo na actual conjuntura, sendo corolário de um bem sucedido plano de comunicação e distribuição.

Relativamente aos seguros de vida financeiros, é de destacar o lançamento dos produtos "Plano Rendimento", sob a forma de seguros Icae (*unit linked*), que proporcionam um retorno mensal e trimestral pago sob a forma de resgate parcial, tendo o volume total comercializado ascendido a cerca de 584 milhões de euros no ano de 2012.

A venda destes produtos foi dinamizada através de um plano de incentivos para a rede comercial, alicerçado na campanha “Smart Energy”, no 1º trimestre, e concurso Seguros 4S e Chave Mestra.

No ramo vida, o valor dos prémios emitidos e contribuições para contratos de investimento alcançou o montante de 695,7 milhões de euros. Nos seguros de risco e mistos o volume de prémios cifrou-se em 111,3 milhões de euros, sendo de registar um aumento de prémios de 10,5% em “open market”, e uma quebra nos prémios de seguros de vida ligados ao crédito à habitação e ao consumo.

Perspectivas para 2013

Em 2013, o enquadramento recessivo manter-se-á em Portugal, com o PIB a contrair -1,9% bem como na Zona Euro, onde o PIB poderá contrair cerca de 0,5%, fruto das medidas de consolidação orçamental nas “economias periféricas”. Na Alemanha e França, dever-se-á assistir a um abrandamento significativo no ritmo de crescimento face a 2012.

O aumento do desemprego, a continuação do processo de *deleveraging* do sector privado, com uma contracção forte no consumo e uma queda acentuada no investimento, e a diminuição do rendimento disponível das famílias continuarão a ser factores de pressão no sistema bancário português, nomeadamente nos volumes de negócio, geração de receitas e qualidade das carteiras de crédito.

Como já foi referido, a gestão do risco da carteira de crédito é um objectivo fundamental para o Santander Totta, já que lhe permite proteger a rentabilidade e o capital, fundamentais no contexto económico mais adverso. Com este fim em vista, o Banco vai continuar a dar especial atenção à prevenção do incumprimento, com acções de acompanhamento selectivo dos clientes, antecipando situações de risco através da disponibilização de condições que permitem adequar o perfil de pagamentos à situação económica e financeira das famílias.

Simultaneamente, o Banco manterá um importante foco na área de recuperações, através de um reforço da política de negociação que evite a resolução dos processos por via judicial.

Por outro lado, o Banco irá prosseguir a estratégia de desalavancagem gradual do seu balanço com vista à redução do rácio entre crédito e depósitos para 120% em 2014, pelo que irá manter um grande foco na captação de depósitos. Adicionalmente, a posição confortável em termos de capital e liquidez que o Banco apresenta, permite-lhe apoiar as famílias e o sector empresarial português, já materializado através do lançamento da campanha “Crédito Activação”, no final de 2012, tendo em vista o aumento do peso do segmento de Empresas no total da carteira de crédito e da respectiva quota de mercado bem como o incremento dos níveis de transaccionalidade.

Em 2013, a gestão da margem financeira será um factor crítico nas receitas do Banco, particularmente a gestão do passivo, num cenário de taxas de juro extremamente baixas.

Áreas de Suporte ao Negócio

Recursos Humanos

As Pessoas e o seu contributo para o negócio constituíram os principais eixos de actuação da área de Recursos Humanos em 2012, numa conjuntura económica e social desfavorável.

No domínio da proximidade às áreas de negócio, efectuou-se um reforço de medidas que visam consolidar a presença e contributo da área de Recursos Humanos (RH) para a gestão das áreas e para a consecução dos objectivos de negócio.

Os gestores de RH agiram como agregadores da mobilidade necessária - geográfica e de carreira - em cada área e actuaram em equipa para gerar internamente as respostas adequadas. Desta forma, a eficácia da acção de RH melhorou tanto em tempo de resposta como na definição de soluções de longo prazo.

No contexto em que vivemos, foi muito importante ter uma comunicação activa no que diz respeito à divulgação de oportunidades de desenvolvimento interno. Foram efectuadas 60 divulgações para toda a organização que mobilizou cerca de 600 candidatos para novos desafios profissionais. Estas medidas foram importantes para garantir equipas motivadas e, consequentemente, com reflexo na qualidade do serviço prestado aos clientes.

Prosseguiu-se com um contributo decisivo para a optimização da rede de balcões. Os gestores de RH efectuaram cerca de 450 visitas a balcões e geriram cerca de 1.000 movimentações que envolveram todos os níveis da estrutura.

No 2º semestre, a actuação de RH foi orientada também para apoio a balcões com necessidade de melhorar indicadores de qualidade de serviço. O “Programa Be Up” foi uma iniciativa de intervenção comportamental junto das equipas de balcões baseado nas técnicas de *coaching* e com o objectivo de melhorar a qualidade de atendimento nos balcões identificados no indicador “tempo de espera”. Foram acompanhados 107 balcões e efectuadas cerca de 230 reuniões de acompanhamento de balcões. Desta forma, o referido programa constituiu um claro reforço da acção de RH para a consecução dos objectivos de negócio, através da capacitação das equipas dos balcões de competências de relação com os clientes.

A importância dada ao reconhecimento do mérito e contributo individual dos colaboradores para o sucesso do

Banco fica expressa nos 367 novos níveis salariais atribuídos e ao facto de 95% dos colaboradores terem recebido remuneração variável, com os ajustes que os resultados ditaram.

Na componente de formação foi colocado foco na plataforma E-Learning com a inclusão de cerca de 20 novos cursos, aumentando a oferta para 46 cursos e permitindo assim um maior leque de escolha em função das necessidades individuais. Para estimular o enriquecimento de conhecimento e desenvolvimento de competências dos colaboradores de serviços centrais, realizou-se uma campanha nos meses de Verão que atingiu 22.259 horas de formação e 60% dos colaboradores identificados. A categoria “Competências Comerciais e Produtos” destacou-se com a realização de 102.404 horas e 20.800 assistentes nas acções de formação.

A vertente *Competências de Direcção e Gestão* obteve cerca de 3.331 horas de formação com a presença de 426 pessoas.

No domínio do desenvolvimento, realizaram-se programas de *Executive Coaching* a 23 pessoas e integrou-se o *Mentoring* em vários programas, com a participação da equipa directiva sénior como mentora.

Foi implementado, para a área de Operações, um programa de desenvolvimento focado em 3 eixos: adaptação à mudança de estrutura/equipa e funções, alinhamento de atitude e cooperação e encarar novos desafios funcionais como seja a relação directa com clientes. Este programa envolveu 284 colaboradores desta área.

No âmbito da colaboração junto das Universidades, o Santander Totta participou em feiras de emprego e *Jobpartys*. Realizou-se, ainda, um programa de *Mentoring* a 19 alunos de pós graduações de várias universidades.

Enquanto “Empresa Familiarmente Responsável” e de acordo com o estabelecido no processo de certificação, foram tomadas acções e desenvolvidos processos, que permitem monitorizar o uso das medidas existentes, que visam a conciliação entre a vida profissional e pessoal. Assim, no ano de 2012, 66% dos colaboradores com filhos até aos 12 anos gozaram a tarde de aniversário dos filhos (22% em 2011) e 64% dos colaboradores usufruíram do 1º dia de escola do 1º ano de escolaridade (34% em 2011).

Promover as vantagens de trabalhar no Santander Totta, fomentar o diálogo entre os directores e as suas equipas e reconhecer o esforço e dedicação de todos, são objectivos do “Programa Santander és Tu”. Este programa mantém-se activo, o que demonstra a sua actualidade, enquanto programa estruturante do posicionamento que o Banco quer ter enquanto empregador de referência na banca.

O alargamento do prazo máximo de amortização dos empréstimos ACT de 35 para 40 anos, com limite de 70 anos de idade do colaborador, o ajuste salarial efectuado aos colaboradores com salário igual ou inferior a 1.350 euros mensais e a comparticipação de 310 euros a todos os colaboradores com filhos a estudar no ensino superior (245 alunos) e com um salário mensal igual ou inferior a 2.090 euros constituem medidas extraordinárias implementadas que visaram minorar os efeitos decorrentes da conjuntura económica.

Atendendo às circunstâncias descritas, foi implementada o “Facilitamos”, uma plataforma de procura e oferta de serviços onde os colaboradores podem procurar serviços de que necessitem e colocar ofertas de serviços de familiares ou amigos que se encontrem em situação de desemprego. A plataforma conta hoje com mais de 300 ofertas de serviços por parte de familiares de colaboradores.

A “Semana Santander és Tu” constitui uma iniciativa que recolhe o apreço junto dos colaboradores e que suscita elevadas expectativas, sendo uma oportunidade para reforçar o espírito associado ao Programa “Santander és Tu”. O programa de actividades foi desenvolvido em torno do mote “Formamos Uma Grande Equipa” e desenvolveu-se a partir de 3 iniciativas principais:

- O “Dia do Colaborador” foi celebrado em todos os balcões e edifícios centrais ao longo do país, num cenário de festa, recriando-se o ambiente de um arraial dos “Santos Populares”;
- O “Contacto Directo”, com a visita dos Administradores a balcões e serviços centrais dos diversos distritos do país, num gesto simbólico de proximidade dos colaboradores e de reconhecimento directo dos que fizeram 30 anos de antiguidade no Banco;
- A causa solidária “Casa da Ritinha”, que permitiu recolher cerca de 23.000 euros e o início da construção da nova casa da Ritinha.

“Repensar o Negócio” foi o tema da 5ª edição da Conferência Gestão no Feminino, um espaço de reflexão que tem por objectivo discutir temas da actualidade relacionados com o negócio, em que participam mulheres com responsabilidade de gestão em diversas áreas do Banco. Para além de reforçar o papel das mulheres na actividade do Banco, que representam 45,7% do

universo, e de fortalecer as competências das equipas directivas em matérias de negócio e em temas da actualidade, esta iniciativa denota a atenção dedicada à política de diversidade do género.

Pelo 6º ano consecutivo foram premiados os filhos dos colaboradores que se distinguiram pelo seu desempenho académico na conclusão do ensino secundário. Nas seis edições desta iniciativa, que tem por objectivo valorizar o esforço e mérito evidenciado por um aproveitamento académico de excelência, já foram premiados 103 jovens filhos de colaboradores.

Também os mais novos continuaram a merecer uma atenção particular realizando-se os já habituais programas de ocupação de férias da Páscoa e Natal para filhos de colaboradores, que contaram com a participação de 60 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos.

Uma vez mais o Santander Totta decidiu considerar favoravelmente os pedidos apresentados no âmbito do concurso de crédito habitação à taxa ACT tendo para o efeito disponibilizado um montante total da ordem de 41 milhões de euros, permitindo assim um acesso mais facilitado a melhores condições de vida familiar.

Como referido anteriormente, as actividades de cariz solidário ocuparam um lugar de destaque em 2012, com a criação do “Canto Solidário” no Centro Totta, um espaço para as instituições de carácter social promoverem as suas iniciativas, a participação de voluntários nas feiras do BIPP (Banco de Informação de País para País) e no “Pão de Todos”, “O Natal numa Caixa de Sapatos” e a causa solidária “Casa da Ritinha”.

Tecnologia e Sistemas de Negócio

Integrada na área de meios do Santander Totta e na Divisão Corporativa de Tecnologia e Operações, a área de Tecnologia e Sistemas de Negócio é responsável pela disponibilização e gestão da infraestrutura tecnológica e de processos do Santander Totta, garantindo em permanência a adequação das plataformas de tecnologia (hardware, software, comunicações, entre outros), de processos de negócio e controlo operativo para suportar de forma eficiente a actividade do banco, com níveis de risco operativo e tecnológico controlados.

Em 2012, manteve-se o foco na gestão da qualidade de serviço de tecnologia, redução do risco tecnológico e suporte aplicacional ao negócio, bem como na observância do cumprimento das actividades de controlo, definidas no Modelo de Controlo Interno do Banco, na vertente de tecnologia. Foram desenvolvidos diversos projectos para redução de incidências, optimização da exploração dos recursos tecnológicos, gestão e redução

do risco tecnológico e aumento da janela de disponibilidade do *online* da plataforma.

Em termos de suporte ao negócio destaca-se o investimento muito relevante no robustecimento das aplicações de suporte à gestão do crédito vencido e contencioso, com o desenvolvimento de novas aplicações e funcionalidades para suporte a esta actividade. Destacam-se as ferramentas de apoio ao programa que permitiu um melhor seguimento e proactividade do banco na gestão do crédito vencido e oferta mais adequada de soluções aos clientes em incumprimento.

Assumiu ainda especial relevância o investimento realizado em projectos para dar cumprimento à nova legislação e regulamentação, onde se destaca a adaptação dos sistemas para pagamentos SEPA, FACTA, reformulação das estatísticas de operações e posições com o exterior e das estatísticas monetárias e financeiras para o Banco de Portugal e já em final do ano para implementação, num reduzido espaço de tempo, da legislação relativa ao incumprimento e novo enquadramento legislativo dos produtos financeiros complexos.

Durante o ano 2012, foi lançado o novo “site” do Netbanco Particulares orientado para dispositivos móveis e procedeu-se à reformulação gráfica do Netbanco Empresas e de diversas ferramentas e funcionalidades com o objectivo de aumentar a segurança das transacções nos canais internet. Foram lançadas novas ferramentas de apoio à actividade comercial, como é exemplo o novo Portal Cliente e uma nova plataforma de suporte à actividade do *Private Banking*.

Foi iniciado o processo de migração para o sistema operativo Windows 7, projecto com duração prevista de 9 meses e executados diversos projectos técnicos com vista a reduzir incidências e a manter o risco tecnológico em níveis adequados. Foram implementados diversos projectos de adequação da infra-estrutura física com vista à sua renovação e criação de infraestruturas tecnológicas redundantes e baseadas em dois centros de processamento de dados distintos e de alta disponibilidade, que asseguram a continuidade das operações em caso de acidente num dos centros, tendo sido realizados testes de *Disaster Recovery Plan* que atestam a solução implementada.

Na área de Processos de Negócio, foram lançados vários projectos que visam a melhoria dos processos e aumento da eficiência. Toda a transformação operada na área de Recuperações de Crédito foi suportada por esta área, apoiando na reformulação e definição do novo modelo operativo e funcional e desenho das ferramentas tecnológicas de suporte à actividade. Continuou, a bom ritmo, o projecto de optimização operativa e funcional da

Rede Empresas e de implementação da regulamentação Norte Americana FATCA.

A área de Meios de Rede continuou com o programa de visitas a balcões com o objectivo de identificar debilidades de controlo e funcionamento operativo dos balcões de Particulares e Negócios e Empresas, e estabelecer com estes um programa de formação e melhoria operativa, em paralelo com o lançamento de iniciativas de melhorias aos actuais processos operativos e de controlo. Todos os balcões foram já visitados presencialmente por esta equipa, na sequência dos quais foram lançadas várias iniciativas de formação, apoio e melhoria. Implementaram-se ainda diversos projectos de controlo dos balcões, tendo os mesmos sido incorporados nos processos de seguimento.

Qualidade

A qualidade de serviço é um dos pilares do modelo de gestão do Santander Totta.

Num mundo em constante mudança e num mercado tão competitivo como o mercado bancário onde todos os “players” procuram a melhoria e a qualidade de serviço, nos últimos anos, o Santander Totta assumiu como objectivo a melhoria da Experiência do Cliente Santander Totta em que a qualidade de serviço tenha uma marca Santander, um modo próprio que diferencie o Banco dos demais.

Experiência do Cliente

Em 2012, esta área de actuação acompanhou vários processos de melhoria, apresentados num grupo de trabalho específico para o tema do atendimento a clientes, quer em termos de atitude, como de tempo de espera nos balcões e ainda para o atendimento telefónico. O lema de apostar no “valor máximo na relação” levou ao envolvimento de todo o Banco no objectivo comum de ser o 1º Banco dos clientes.

O cruzamento do indicador Meta 100 (que mede a satisfação dos clientes com o seu balcão) com o indicador CEM (que mede a satisfação dos clientes com o Banco) veio traduzir a classificação, em estrelas, dos balcões do Banco.

Após a introdução desta nova classificação, tem vindo a ser desenvolvido um trabalho de redução de balcões 2 estrelas e aumento dos balcões 5 estrelas, através do desenvolvimento de um programa para a melhoria comportamental denominado “Be Up”, o qual trabalha um cluster de balcões classificados com 2 e 3 estrelas, com um plano de seguimento “in loco” e objectivos claros de melhoria.

O portal de Qualidade (redecem) de acesso a todos os colaboradores foi substancialmente desenvolvido, permitindo, de uma forma simples, consultar as métricas de qualidade, o conhecimento e situação do estado das reclamações recebidas e o apoio na divulgação das medidas tomadas para a melhoria contínua da qualidade de serviço.

Certificação de Qualidade

O Santander Totta continua a reforçar os mecanismos previstos na norma ISO 9001-2008 e a melhorar continuamente as suas práticas de gestão tendo sempre como orientação a satisfação dos clientes, através da melhoria na gestão dos processos.

Nesse sentido, o Banco aproximou-se ainda mais dos requisitos de excelência, nomeadamente com a implementação de um novo modelo de Governo da Qualidade que irá permitir um maior foco na orientação ao cliente em toda a estrutura do Banco e o reforçar do compromisso dessa mesma estrutura com o Grupo Santander.

Reclamações

No que respeita a reclamações de clientes registou-se uma redução significativa em 2012 face ao ano de 2011. Esta evolução espelha o empenho do Banco na melhoria das suas actuações, processos e atitudes, ultrapassando as situações que podem ter originado algum desagrado.

O Banco teve como objectivo, não só o célere tratamento e resposta aos clientes, mas também, a análise da causa raiz das reclamações formais recebidas.

Criaram-se Mesas de Qualidade, onde se analisou, com as várias áreas do Banco, a melhoria dos processos, os níveis de resposta, atitudes, e as soluções possíveis de serem implementadas das reclamações em que foi dada razão ao cliente.

Foi um ano de consolidação das medidas iniciadas em 2011, com vista a melhorar os tempos de resposta a reclamações formais, garantir o cumprimento dos prazos legais de resposta aos reguladores, privilegiar nas respostas aos clientes a informação clara e mais objectiva, e em paralelo acompanhar as unidades de negócio no tratamento célere das incidências detectadas e necessária interlocução com os respectivos serviços centrais, de modo a evitar desgaste na relação comercial e consequente reclamação formal a futuro.

Métricas e Indicadores de Gestão

Ao longo dos anos, o Santander Totta foi construindo um sistema de métricas de qualidade que, conjugadas, permitem ter uma visão muito clara da “voz do cliente”, podendo, assim, tomar medidas de melhoria muito focadas e dirigidas aos clientes e às suas necessidades, quer através de dados dos sistemas do Banco, quer através de inquéritos a clientes (mais de 90.000 este ano), quer ainda através de Clientes Mistério que ajudam a medir a qualidade efectivamente prestada.

Ao nível das redes comerciais, Particulares e Negócios e Rede de Empresas, mantém-se o funcionamento pleno do META 100, indicador que incorpora diferentes avaliações (métricas operativas e de satisfação de clientes), continuando a apresentar uma evolução muito positiva.

No índice Meta 100 registaram-se melhorias significativas nos vários indicadores conseguindo que 32% da rede de balcões obtivesse a classificação de superação o que traduz um aumento de 7% face a 2011 num ano em que os atributos de avaliação qualitativos e quantitativos mantiveram a mesma estrutura mas com objectivos por atributo ainda mais ambiciosos.

O modelo Meta 100 para os serviços centrais foi consolidado em 2012 e irá permitir, em 2013, uma actuação muito forte junto dos mesmos. Com este objectivo pretende-se que o trabalho prestado por estes possibilitem aos balcões um serviço mais adequado.

Por outro lado, a percentagem de clientes que recomendam o Banco manteve-se ao nível do alcançado no ano de 2011, na ordem dos 90%, tendo registado uma melhoria nos restantes indicadores de qualidade percebida.

Posicionamento face à concorrência

O estudo de posicionamento de mercado é suportado numa metodologia corporativa definida a nível do Grupo Santander, para a satisfação global dos clientes dos principais Bancos do sistema português e é efectuado por empresa independente credenciada em estudos de mercado. O estudo, iniciado em 2010, consolidou no ano de 2012 a evolução de crescimento da posição do Banco Santander Totta face à concorrência, que já tinha evidenciado em 2011.

Na avaliação efectuada no 2º semestre de 2012, o Santander Totta obteve o primeiro lugar no posicionamento entre os Bancos englobados no referido estudo, conjuntamente com outro concorrente.

Actividade Consolidada

Introdução

Desenvolvendo a sua actividade num cenário macroeconómico recessivo, que tem penalizado os resultados da banca, o Santander Totta enveredou por uma estratégia baseada no controlo rigoroso do crédito vencido e na solidez da estrutura operacional e de balanço, com posições adequadas de capital e de liquidez alcançadas unicamente com recurso à geração interna de resultados, sem necessidade de acesso às linhas públicas de apoio ao sector bancário.

No âmbito de uma política de reequilíbrio do balanço, constata-se uma melhoria significativa do *gap* comercial, tendo o rácio de transformação, que relaciona o crédito líquido com os depósitos, atingido 127,1% no final de 2012, representando uma melhoria de 12,4 p.p. face ao período homólogo e reflectindo o aumento anual de 3,1% nos depósitos de clientes e a desaceleração de 4,9% no crédito líquido.

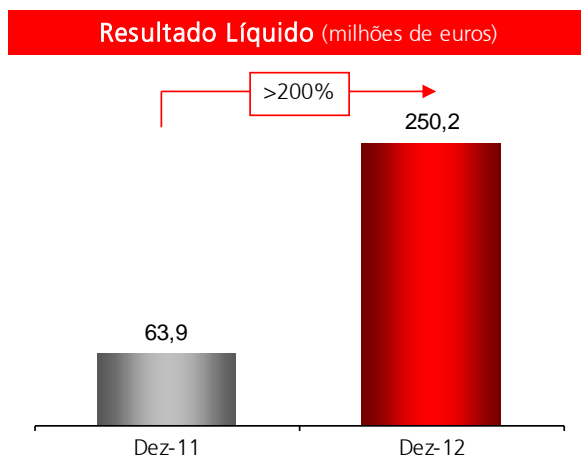
O rácio de adequação de fundos próprios de base Tier I situou-se em 13,3% e o rácio Core Capital fixou-se nos 12,3% em 2012, bastante acima do nível mínimo de 10% exigido pelo Banco de Portugal.

O crédito em risco alcançou os 4,33%, em consonância com a deterioração da qualidade do crédito, numa conjuntura económica recessiva, embora mantendo-se abaixo da média do sector bancário, beneficiando de um programa de apoio a situações de incumprimento de clientes, que levou à diminuição de número de empréstimos com prestações em atraso, como já foi referido anteriormente.

O Banco dispõe de uma carteira de activos elegíveis como garantia nas operações de financiamento junto do Eurosistema, que no final de 2012 totalizou 11,7 mil milhões de euros. Por sua vez, os recursos líquidos de aplicações obtidos junto do Banco Central Europeu ascenderam a 4,9 mil milhões de euros.

O Santander Totta registou um resultado líquido consolidado de 250,2 milhões de euros, que compara com 63,9 milhões de euros no período homólogo, destacando-se a contribuição favorável das receitas e dos custos operacionais, embora minorado pelo reforço da imparidade e das provisões líquidas, enquadrado na política conservadora e prudente de avaliação de risco do Banco.

O produto bancário progrediu 46,4%, influenciado por uma operação de monetização da carteira de risco vida registada na actividade de seguros e por mais-valias obtidas na recompra de títulos emitidos no âmbito de operações de securitização de créditos, reflectidas em resultados de operações financeiras, parcialmente anuladas pelo reforço de provisões, como medida de prudência. Os custos operacionais recuaram 9,5% em relação ao valor verificado em 2011 e a imparidade e provisões líquidas apresentaram uma subida homóloga de 57,1%.



Demonstração de Resultados

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Margem Financeira Estrita	550,0	562,8	-2,3%
Rendimento de Instrumentos de Capital	1,7	1,3	+32,8%
Margem Financeira	551,7	564,1	-2,2%
Comissões Líquidas e Out.Result. Actividade Bancária	311,6	326,8	-4,7%
Actividade de Seguros	242,6	24,1	>200%
Margem Comercial	1.105,9	915,0	+20,9%
Resultado de Operações Financeiras	128,1	(71,9)	<-200%
Produto Bancário	1.234,0	843,2	+46,4%
Custos Operacionais	(464,7)	(513,5)	-9,5%
Resultado de Exploração	769,4	329,7	+133,4%
Imparidade e Provisões Líquidas	(468,1)	(298,0)	+57,1%
Equivalência Patrimonial	11,9	11,3	+4,7%
Resultado Antes de Impostos e I.M.	313,2	43,1	>200%
Impostos	(62,9)	20,9	<-200%
Resultado Após Impostos	250,3	64,0	>200%
Interesses Minoritários	(0,1)	(0,1)	+45,9%
Resultado Líquido	250,2	63,9	>200%

No final de 2012, o Santander Totta apurou um resultado líquido de 250,2 milhões de euros, que compara com 63,9 milhões de euros registados no ano anterior. As receitas progrediram 46,4%, os custos operacionais decresceram 9,5% e a imparidade e provisões líquidas apresentaram uma subida homóloga de 57,1%.

A margem financeira estrita alcançou 550,0 milhões de euros, variando -2,3% face a 2011. Esta evolução traduziu a diminuição da carteira de crédito, no âmbito do processo de desalavancagem do balanço, bem como o vencimento de dívida pública no último trimestre. Por seu turno, a trajectória de descida acentuada das taxas de mercado Euribor, repercutiu-se num *repricing* mais acelerado do crédito do que dos depósitos. Contudo, salienta-se uma gestão prudente de *spreads* de activos e de passivos, com uma adequada segmentação da oferta comercial.

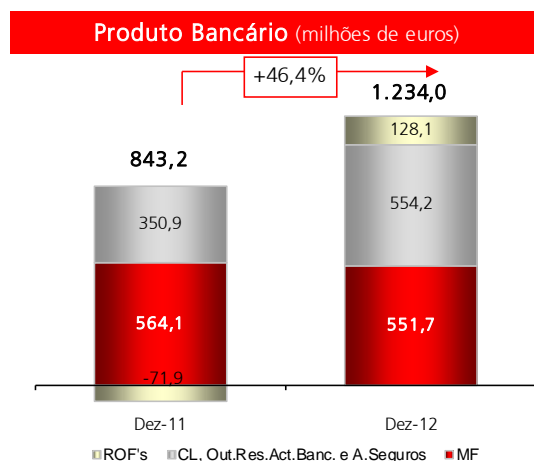
As comissões líquidas e outros resultados da actividade bancária cifraram-se em 311,6 milhões de euros, evidenciando uma variação de -4,7% face ao verificado em 2011, atribuível ao desempenho das comissões de

fundos de investimento e de seguros. No entanto salienta-se o aumento das comissões relacionadas com os serviços bancários básicos (como as contas à ordem).

O resultado da actividade de seguros de 242,6 milhões de euros incorporou uma receita relacionada com uma operação de monetização da carteira de seguros de risco vida, efectuada no terceiro trimestre de 2012.

O resultado de operações financeiras totalizou 128,1 milhões de euros e inclui mais-valias obtidas na operação de recompra de títulos emitidos no âmbito de operações de securitização de créditos. Recorde-se que no período homólogo registaram-se menos-valias provenientes da venda de carteiras de créditos e de títulos.

A evolução das receitas acima mencionada traduziu-se num produto bancário de 1.234,0 milhões de euros, um incremento de 46,4% em relação a 2011.



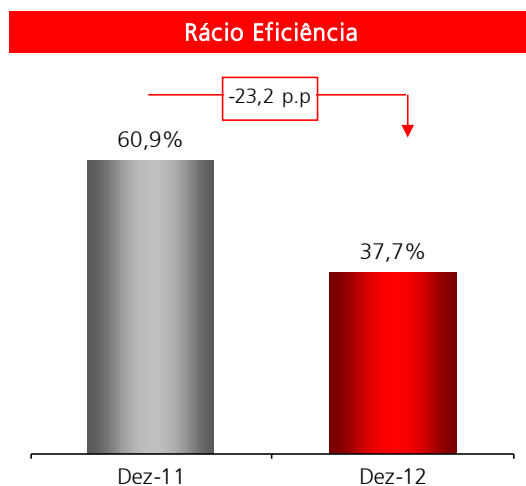
Os custos operacionais totalizaram 464,7 milhões de euros, com uma variação homóloga de -9,5%. Os custos com pessoal regrediram 13,2%, reflectindo a redução do número médio de colaboradores e das remunerações variáveis e bem como a alteração legislativa no cálculo do subsídio de morte. Excluindo este efeito, os custos com pessoal teriam diminuído 8,6% e os custos operacionais decresceriam 6,8%.

Os gastos gerais reduziram 6,7% e as amortizações subiram 1,1%, em consequência dos investimentos efectuados em informática, assim como da antecipação de amortizações derivada do encerramento de balcões.

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Custos com Pessoal	(260,3)	(299,8)	-13,2%
Gastos Gerais	(140,0)	(150,1)	-6,7%
Custos de Transformação	(400,3)	(449,9)	-11,0%
Amortizações	(64,3)	(63,6)	+1,1%
Custos Operacionais	(464,7)	(513,5)	-9,5%
Rácio de Eficiência (exclui amortizações)	32,4%	53,4%	-21,0 p.p.
Rácio de Eficiência	37,7%	60,9%	-23,2 p.p.

O rácio de eficiência, que representa os custos operacionais em percentagem do produto bancário, melhorou de 60,9% em 2011 para 37,7% em 2012 (-23,2 p.p.), resultando da conjugação da subida das receitas em 46,4% e da descida dos custos operacionais em 9,5%.

No resultado de exploração apurou-se 769,4 milhões de euros, que compara com 329,7 alcançado no final de 2011.



Quanto a indicadores de produtividade, destaca-se a evolução dos recursos por ponto de atendimento.

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Crédito ⁽¹⁾ por Colaborador	5,1	5,2	-2,6%
Recursos por Colaborador	4,7	4,7	+1,6%
Crédito ⁽¹⁾ por Ponto de Atendimento ⁽²⁾	43,7	42,7	+2,4%
Recursos por Ponto de Atendimento ⁽²⁾	40,6	38,0	+6,8%

(1) Inclui garantias.

(2) Inclui agências, centros empresa, sucursais e escritórios de representação

O total de imparidade e provisões líquidas ascendeu a 468,1 milhões de euros em comparação com 298,0 milhões de euros registados no período homólogo, ou seja mais 57,1%, reflectindo a degradação dos riscos actuais e previsíveis decorrentes da recessão económica, que incide sobre diversos sectores de actividade. O Santander Totta manteve uma política prudente na gestão do risco, ao aperfeiçoar e reforçar os mecanismos de prevenção e de controlo. Na última revisão, efectuada em 2012, pelo Banco de Portugal e pela Troika, no âmbito do *Special Inspection Program*, com o objectivo de avaliar o nível de imparidade da carteira de construção e promoção imobiliária, concluiu-se que o Banco dispõe de provisões suficientes e utiliza metodologias adequadas.

O resultado de subsidiárias reconhecidas pelo método da equivalência patrimonial de 11,9 milhões de euros, englobou a apropriação do resultado da participação no B.C.G.T.Angola, na Unicre-Instituição Financeira de Crédito e na Benim-Sociedade Imobiliária (empresa detida indirectamente pelo Banco por via da TottaUrbe-Empresa de Administração e Construções).

O resultado antes de impostos de 313,2 milhões de euros ficou bastante acima dos 43,1 milhões de euros de 2011. O resultado líquido consolidado, no final de 2012, ascendeu a 250,2 milhões de euros, mais do que triplicando em relação aos 63,9 milhões de euros registados em 2011.

Balanço e Actividade

Em 2012, o reforço da solidez e da desalavancagem do balanço, com uma melhoria significativa do *gap* comercial, em paralelo com posições confortáveis de liquidez e de capital foram prioridades fundamentais para o Santander Totta.

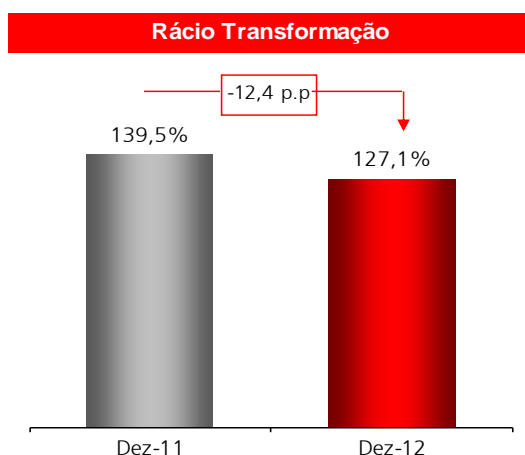
O crédito (incluindo garantias e avales) decresceu 4,5%, ao atingir 29,1 mil milhões de euros em 2012 e os recursos de clientes ascenderam a 27,1 mil milhões de euros (variação anual de -0,4%) mediante o crescimento de 2,4% nos recursos de balanço e da descida de 7,5% nos recursos fora de balanço. Esta evolução conduziu a uma variação homóloga de -2,5% no volume de negócio, que no final de 2012 totalizou 56,2 mil milhões de euros.

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Volume de Negócio	56.182	57.651	-2,5%
Crédito Bruto ⁽¹⁾	29.127	30.500	-4,5%
Recursos de Clientes	27.054	27.152	-0,4%

⁽¹⁾ Inclui securitização, papel comercial, garantias e avales

O reequilíbrio gradual do balanço do Banco está expresso no rácio de transformação dos depósitos em crédito, que no final de 2012 se fixou em 127,1%, evidenciando uma melhoria de 12,4 p.p. em relação aos 139,5% registados

em 2011 (rácios calculados de acordo com a definição estabelecida no Memorando de Entendimento).



A contracção ocorrida na concessão de crédito, em linha com a tendência de mercado, tanto em particulares como em empresas, traduz a menor procura e as restrições de balanço impostas pelo processo de desalavancagem em curso. No entanto, a posição confortável de liquidez do Santander Totta permitiu a continuação de uma política de apoio às empresas economicamente viáveis, que se tem vindo a traduzir na posição de destaque alcançada nas Linhas PME

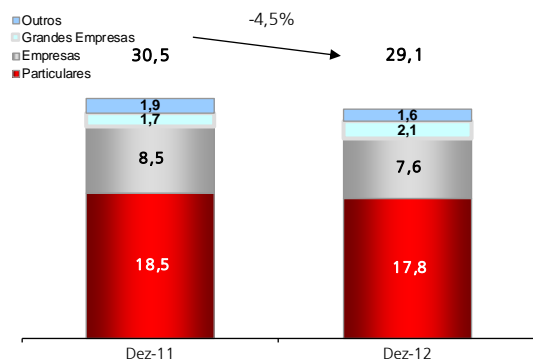
Investe/Crescimento e no lançamento da "Campanha Totta Activação", na qual disponibilizou uma linha de financiamento no valor de 1,5 mil milhões de euros às empresas que apresentem projectos viáveis.

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Crédito Bruto (inclui garantias e avales)	29.127	30.500	-4,5%
Crédito Bruto	27.908	29.012	-3,8%
<i>do qual</i>			
Banca Comercial	25.415	26.965	-5,7%
Crédito a Empresas	7.633	8.493	-10,1%
Negócios	3.046	3.667	-16,9%
Rede Empresas	4.587	4.826	-4,9%
Crédito a Particulares	17.782	18.473	-3,7%
<i>do qual</i>			
Habitação	15.783	16.262	-2,9%
Consumo	1.414	1.573	-10,1%
Grandes Empresas e Institucionais	2.097	1.672	+25,4%

O crédito concedido a particulares situou-se em 17,8 mil milhões de euros, correspondendo a uma descida homóloga de 3,7%, com variações de -2,9% no crédito à habitação, que representa 54,2% do total da carteira de crédito, e de -10,1% no crédito ao consumo.

O crédito a grandes empresas e a institucionais aumentou 25,4%.

Crédito a clientes* (mil milhões de euros)



* Inclui securitização, papel comercial, garantias e avales

Apesar da deterioração dos indicadores da qualidade do crédito, os rácios apresentados pelo Santander Totta comparam favoravelmente com a média do sistema bancário nacional. Para fazer face às crescentes dificuldades financeiras das famílias, o Banco implementou um conjunto de soluções dirigidas a clientes nos quais se detectem os primeiros sinais de incapacidade de reembolso, de forma a evitar a degradação do nível de incumprimento e assegurar, mediante um acompanhamento próximo de cada situação, a negociação de novas condições de pagamento mais adequadas às suas capacidades financeiras actuais. Tal permitiu a reestruturação de créditos, reduzindo o número de clientes particulares com prestações de crédito em atraso, 14% abaixo do valor registado em 2011. No final de 2012, o rácio de crédito vencido a mais de 90 dias situou-se em 3,51% (+1,3 p.p. face ao período homólogo). A respectiva cobertura por provisões atingiu 98,6% (107,1% em 2011). O rácio de crédito com incumprimento situou-se em 3,55% no final de 2012, acima dos 2,24% de 2011, com cobertura por provisões de 97,6% (104,5% no período homólogo). Por seu turno, o crédito em risco (o qual considera o crédito vencido, vincendo e reestruturado) representou 4,33% do crédito total, agravando-se +1,5 p.p. em relação aos 2,85% no mesmo mês do ano anterior, com cobertura por provisões de 79,9% (82,3% em 2011).

	Dez-12	Dez-11	Var.
Credito Vencido s/ Clientes / Crédito Total	3,68%	2,35%	+1,3 p.p.
Crédito Vencido + 90 dias / Crédito Total	3,51%	2,19%	+1,3 p.p.
Crédito com Incumprimento / Crédito Total	3,55%	2,24%	+1,3 p.p.
Crédito em Risco / Crédito Total	4,33%	2,85%	+1,5 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido	94,1%	99,8%	-5,7 p.p.
Cobertura de Crédito Vencido + 90 dias	98,6%	107,1%	-8,6 p.p.
Cobertura de Crédito com Incumprimento	97,6%	104,5%	-6,9 p.p.
Cobertura de Crédito em Risco	79,9%	82,3%	-2,4 p.p.

O total de recursos de clientes, no final de 2012, atingiu 27,1 mil milhões de euros, quase estabilizando (-0,4%) em relação ao valor contabilizado em 2011.

Destacam-se os depósitos de clientes, representativos de 72,7% do total dos recursos de clientes, que reflectiram uma trajectória favorável de 3,1% em 2012 face ao verificado um ano antes.

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Recursos de Clientes	27.054	27.152	-0,4%
Recursos de Balanço	20.016	19.544	+2,4%
Depósitos	19.660	19.074	+3,1%
Passivos representados por títulos colocados em clientes	356	471	-24,4%
Recursos fora de Balanço	7.039	7.607	-7,5%
Fundos de investimento	2.717	2.807	-3,2%
Seguros e outros recursos	4.322	4.800	-10,0%
Por segmento:			
Banca Comercial	23.430	24.141	-2,9%
Recursos de Particulares e Negócios	22.095	22.240	-0,7%
Depósitos	16.284	15.644	+4,1%
Títulos colocados em clientes, fundos inv., seg.cap.e outros	5.811	6.596	-11,9%
Recursos de Empresas	1.335	1.900	-29,7%
Recursos de Grandes Empresas, Institucionais e Outros	3.624	3.011	+20,4%

Em 2012, os clientes continuaram a revelar uma maior apetência por depósitos bancários, em detrimento dos produtos de maior risco. Os depósitos do segmento de particulares e negócios registaram uma subida de 4,1% em relação ao período homólogo de 2011, situação inversa à registada com os recursos fora de balanço, tais como fundos de investimento e seguros financeiros que no mesmo período registaram uma variação de -11,9%.

Os recursos de balanço totalizaram 20,0 mil milhões de euros, representando 74,0% do total de recursos captados de clientes, e subiram 2,4% em termos homólogos, enquanto os recursos fora de balanço ascenderam a 7,0 mil milhões de euros, tendo decrescido

7,5% face ao valor registado em 2011. Os fundos de investimento diminuíram 3,2%, ao atingirem 2,7 mil milhões de euros. Os seguros de capitalização e outros recursos situaram-se em 4,3 mil milhões de euros, variando -10,0% em relação ao valor apurado no ano transacto.

Rácio de Adequação de Fundos Próprios

No final de 2012, o Santander Totta apresentou valores de capitalização bastante acima do mínimo de 10% exigido pelo Banco de Portugal, alcançados unicamente com recurso à geração interna de resultados, em paralelo com a diminuição dos activos ponderados pelo risco. O

rácio de adequação de fundos próprios de base Tier I situou-se em 13,3% e o rácio Core Capital atingiu 12,3%, incluindo o resultado líquido (11,5% e 11,0% em 2011). Excluindo os resultados gerados, os rácios de

fundos próprios de base Tier I e Core Capital atingiram 12,8% e 11,7%, respectivamente

milhões de euros	Dez-12	Dez-11	Var.
Total de Fundos Próprios	2.437	2.407	+1,2%
Fundos Próprios de Base	2.444	2.413	+1,3%
Fundos Próprios Complementares e Deduções	-7	-6	+13,1%
Activos e Extrapatrimoniais ponderados pelo risco	18.370	20.927	-12,2%
Rácio Core Capital	12,3%	11,0%	+1,3 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios de Base (Tier I)	13,3%	11,5%	+1,8 p.p.
Rácio de Adequação de Fundos Próprios	13,3%	11,5%	+1,8 p.p.

Introdução

Para o Santander Totta, a qualidade na gestão do risco constitui um eixo fundamental de actuação, na linha da política corporativa do Grupo em que se insere. A prudência na gestão do risco aliada à utilização de técnicas avançadas de gestão tem sido um factor decisivo, particularmente numa conjuntura de grande incerteza nos mercados financeiros.

Função Gestão de Riscos

A função de Gestão de Riscos (FGR) é de âmbito transversal ao Grupo Santander Totta. A função está corporizada no Gabinete de Controlo / Função Gestão de Riscos (GCFGR), constituído na orgânica do Banco Santander Totta.

Devido à elevada interligação entre sociedades do Grupo, com parte significativa das funções de medição e controlo de riscos asseguradas por serviços centrais de âmbito transversal, procedeu-se à adopção de uma óptica transversal e de serviço comum pela FGR a todas as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras directa ou indirectamente dominadas pela Santander Totta, SGPS, SA.

A função tem por missão geral assegurar o funcionamento eficiente e adequado do modelo de controlo interno, visando avaliar a relevância dos riscos incorridos e o grau de eficácia das medidas adoptadas para o seu controlo, mitigação e superação.

A FGR foi criada com o mais alto nível de independência, ou seja, sem responsabilidade directa sobre qualquer função de execução ou de controlo de primeira ou segunda linha sobre as actividades a avaliar, ficando assim com capacidade para efectuar os seus próprios testes com o objectivo de assegurar a aplicação efectiva do sistema de gestão de riscos.

A Comissão Executiva conferiu a este órgão, os mais amplos poderes na sua aplicação, baseando a sua actividade na lei e na aplicação dos seguintes princípios e deveres:

- Acesso pleno a todas as actividades da instituição bem como a toda informação considerada relevante nomeadamente aos relatórios de auditoria;
- Independência relativamente às áreas avaliadas;
- Imparcialidade, integridade e objectividade;

- Reserva no uso da informação utilizada e das conclusões obtidas as quais, sem prejuízo dos deveres de informação às autoridades ou supervisores, devem ser apresentadas à Administração;
- Promoção de um adequado e eficiente nível de controlo interno extensível a toda a organização, tendo em consideração os diferentes riscos envolvidos, nomeadamente, os riscos de Crédito, Mercado, Liquidez, Cambial, Taxa de Juro, Liquidação, Operacional, Tecnológico, Cumprimento, Reputacional e Estratégico, sem prejuízo de outros que em juízo da instituição se possam revelar materiais;
- Efectuar a ligação entre a equipa local e as Áreas Corporativas com vista a determinar as melhores práticas e necessidades no que respeita ao desenvolvimento de novas ferramentas e à estimação dos parâmetros de risco;
- Realizar e apresentar ao Conselho de Administração e Conselho Fiscal o Relatório Anual relativo à Função de Gestão de Riscos nos termos regulamentares previstos;
- Realizar todos os relatórios e tarefas que a Administração estime como oportunos.

Em absoluta concordância com estas competências, o GCFGR foi criado na dependência directa da Comissão Executiva, o que lhe assegura também maior autonomia e liberdade no exercício das suas funções.

Está em aplicação pelo GCFGR uma metodologia própria desenvolvida para avaliar o alcance e efectividade dos controlos e dos processos de mitigação do perfil de Riscos, que se materializou num conjunto de testes ou verificações de requisitos formulados de forma específica para cada tipo de risco. Estes testes e requisitos foram inspirados nas recomendações efectuadas pelo Comité de Basileia e da European Banking Authority (EBA, ex-CEBS), Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), Federal Reserve System (FED), Lei Sarbanes-Oxley (SOX), Financial Services Authority (FSA) e outras entidades normativas e reguladores. Teve-se ainda presente o caso português, em especial a regulamentação sobre aspectos de Controlo Interno constante no Regime Geral das instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e documentação conexa como o Aviso n.º 05/2008 do BdP, o Aviso Regulamentar n.º 3/2008 da CMVM e em particular no Modelo de Avaliação de Riscos (MAR).

Como habitualmente, a actividade desenvolvida pela Função de Gestão de Riscos é documentada num relatório próprio, de periodicidade anual, "Relatório da FGR", datando o último de Maio de 2012. Este

documento destina-se a servir de apoio ao Sistema de Controlo Interno do Grupo Santander Totta, sendo que as principais acções centraram-se no acompanhamento dos controlos e promoção do controlo interno, nomeadamente através de diversas acções que constam do referido Relatório.

De modo complementar, a actividade foi direccionada para o acompanhamento do *Special On-Site Inspection Programme* (SIP) promovido pelo Banco de Portugal, com o apoio de auditores e consultores internacionais, sob a supervisão do FMI/BCE/EU, cujos bons resultados vieram confirmar, em todas as vertentes - *WorkStream* (WS) 1, 2, 3 e 4 a convicção da boa adequação das políticas, procedimentos e controlos instituídos pelo Santander Totta.

O WS1 incidiu sobre a avaliação da carteira de crédito; o WS2 sobre os requisitos de capital para risco de crédito ("RWA"); o WS3 sobre as metodologias e parâmetros usados nos *Stress Test*; e o WS4 sobre avaliação da carteira de crédito das actividades de promoção imobiliária e construção "Commercial Real Estate (CRE) and Construction".

As principais conclusões identificaram: para o WS1, que com 100% da carteira de crédito avaliada não foi necessária a constituição de quaisquer provisões adicionais; para o WS2 que o rácio de Core Tier 1 aumentaria 0,1 pontos percentuais com a aplicação da revisão efectuada; para o WS3 que o ST utiliza uma metodologia claramente adequada ("clearly appropriate") nos seus exercícios de *stress test*. Em Novembro de 2012, foram divulgados os resultados do WS4 que, por referência a 30 Junho de 2012, indicavam uma imparidade adicional de aproximadamente 49 milhões, a qual já havia sido integralmente dotada até final de Setembro, pelo que, o BST foi também o único banco a não apresentar necessidades de provisionamento neste WS.

Risco de Crédito

Principais vectores da actividade

No exercício de 2012, a actividade da área de Riscos de Crédito teve como vectores principais os seguintes:

- Manutenção do princípio da segmentação no tratamento dos riscos de crédito, diferenciando a abordagem de riscos em função das características dos clientes e dos produtos;
- Reforço do rigor dos critérios de admissão e consequentemente da qualidade dos riscos admitidos em cada um dos segmentos visando a preservação da boa qualidade das carteiras de crédito;
- Ao nível dos riscos encarteirados intensificou-se a proximidade com os clientes de forma a antecipar as

suas necessidades de crédito, revisão das suas linhas e dos eventuais problemas ao nível da sua capacidade de pagamento;

- Esta actuação e o nível de qualidade creditícia dos clientes permitiu continuar a manter rácios de crédito vencido e de crédito em risco significativamente inferiores à média do sector. Por outro lado, intensificaram-se os níveis de apoio ao negócio na captação de novas operações e novos clientes de bom risco e implementaram-se melhorias nos processos com o objectivo de responder aos pedidos dos clientes de forma mais eficaz e rápida;
- Ao nível da função de seguimento de carteiras e clientes, mantém-se o foco permanente na vigilância de segmentos de menor *rating* e em sectores que estão a ser mais afectados pelo contexto macroeconómico com o objectivo de mitigar os rácios de crédito vencido e de morosidade. Efectuou-se a revisão de uma parte significativa da carteira de clientes tendo sido concluído que a carteira está analisada com critérios adequados e o nível de imparidades estimado é, também, adequado.
- Nos riscos standardizados, e face ao difícil contexto macroeconómico actual, o principal foco manteve-se ao nível da manutenção da qualidade da carteira, actuando sobre a morosidade de gestão e o crédito vencido, disponibilizando um conjunto de produtos e soluções de reestruturação de dívida que permitam adaptar os encargos dos clientes à sua capacidade de reembolso e rendimento disponível actuais e futuros;
- Neste sentido, procedeu-se à adequação das estratégias de admissão nos sistemas de decisão do Banco e à utilização dos sistemas comportamentais para a identificação de medidas de prevenção e recondução a oferecer aos clientes.
- Ainda ao nível dos riscos standardizados, o Banco continuou a ser selectivo na admissão de novas operações, em termos de risco e rendibilidade, fazendo uso dos modelos de decisão automática em vigor, nomeadamente o *scoring* e os sistemas comportamentais;
- Num cenário macroeconómico adverso, com consequente aumento do crédito vencido, verificou-se um forte enfoque ao nível da actividade de recuperações reforçando a agilidade de intervenção. Destaque para a actividade ao nível de recuperações de gestão massiva mantendo, simultaneamente, um acompanhamento permanente dos casos especiais e dos judiciais/extrajudiciais;
- Igualmente, manteve-se a política de reforço da negociação, visando a obtenção de dações em pagamento em alternativa à actuação judicial;
- Destaque, ainda, para a modernização de área de recuperações, assente por um lado em desenvolvimentos informáticos cirurgicamente apontados pelos utilizadores como necessários e que visam o controlo do processo desde a entrada em

recuperações, relação com os advogados e acção executiva e por outro, numa mudança na metodologia de trabalho com a optimização dos vários processos. O objectivo é stressar o modelo, aumentando a eficiência dos recursos e a eficácia das acções para permitir antecipar a recuperação do crédito;

- Ao nível de solvência e controlo de crédito, manteve-se a atenção permanente no conhecimento da carteira, com vista a um rigoroso controlo do seu risco, procurando proporcionar uma adequada e atempada informação de gestão, de forma a permitir a tomada de medidas para evitar a entrada de operações em incumprimento e a resolução das operações incumpridas;
- Manteve-se igualmente o foco nos modelos internos do Banco, maioritariamente já reconhecidos (por parte dos reguladores) como modelos avançados (IRB) para efeitos do cálculo de requerimento de recursos próprios, assim como na sua cada vez maior integração na gestão.

Modelo de risco

Introdução ao tratamento do risco de crédito

O risco de crédito é originado pela possibilidade de perdas derivadas do incumprimento, total ou parcial, das obrigações financeiras contraídas para com o Banco por parte dos seus clientes.

A organização da função de riscos de crédito no Santander Totta está especializada em função da tipologia de clientes, diferenciando-se, ao longo de todo o processo de gestão do risco, entre clientes encarteirados e clientes standardizados (não encarteirados):

- São clientes encarteirados os que, fundamentalmente em razão do risco assumido, têm atribuído um analista de risco. Neste grupo estão incluídas as empresas de banca maiorista, as instituições financeiras e parte das empresas de banca de retalho. A avaliação do risco destes clientes é efectuada pelo analista, complementado com ferramentas de apoio à decisão baseadas em modelos internos de valoração do risco;
- São clientes standardizados os que não têm um analista de riscos especificamente designado para o seu acompanhamento. Incluem-se neste grupo os riscos com particulares, empresários em nome individual e as empresas de banca de retalho não encarteiradas. A avaliação destes riscos baseia-se em modelos internos de valoração e decisão automática, complementados, de forma subsidiária, e quando o modelo não é suficientemente preciso, com equipas de analistas de riscos especializados.

Ferramentas de classificação (*rating/scoring*)

O Santander Totta utiliza modelos próprios de atribuição de classificação em solvência ou *ratings* internos, para os diferentes segmentos de clientes, para medir a qualidade creditícia de um cliente ou operação correspondendo cada *rating* a uma probabilidade de incumprimento.

As ferramentas de classificação globais são aplicadas aos segmentos de risco país, entidades financeiras e Banca Maiorista Global, tanto na determinação do seu *rating* como no acompanhamento dos riscos assumidos. Estas ferramentas atribuem um *rating* a cada cliente em resultado de um módulo quantitativo, ou automático, baseado em dados/rácios de balanço ou variáveis macroeconómicas complementado pela análise efectuada pelo analista de riscos que acompanha o cliente.

No caso das empresas e instituições de banca minorista, a atribuição de um *rating* está baseada nos mesmos módulos que os acima referidos, neste caso quantitativo ou automático (analisando o comportamento creditício de uma amostra de clientes e a sua correlação com um conjunto de dados e rácios contabilísticos) e qualitativo, a cargo da análise do analista de riscos, o qual tem a obrigação de efectuar uma revisão final do *rating* atribuído.

Os *ratings* atribuídos são revistos periodicamente, incorporando a nova informação financeira que entretanto tenha ficado disponível bem como, ao nível qualitativo, a experiência decorrente da avaliação da relação creditícia existente. Esta periodicidade aumenta no caso dos clientes em que os sistemas internos de alerta e classificação de risco assim o exigem.

Para as carteiras de riscos standardizados, tanto de particulares como de negócios não encarteirados, estão implementadas ferramentas de *scoring* que atribuem automaticamente uma valoração/decisão das operações apresentadas. Estas ferramentas de decisão são complementadas com um modelo de *scoring* comportamental, instrumento que permite uma maior previsibilidade dos riscos assumidos e que são utilizados tanto para pré-venda como para venda.

Parâmetros de risco de crédito

A valoração do cliente e/ou operação, mediante *rating* ou *scoring*, constitui uma avaliação da capacidade creditícia, a qual se quantifica através da probabilidade de incumprimento (*probability of default* ou PD). Para além da valoração efectuada do cliente, a análise quantitativa do risco considera outros aspectos como o prazo da operação, o tipo de produto e as garantias existentes. Desta maneira não só se tem em conta a probabilidade de que o cliente incumpra nas suas obrigações contratuais (PD) como também se estima o montante do

incumprimento (*exposure at default* ou EAD) e a percentagem do EAD que não poderá ser recuperado (*loss given default* ou LGD).

São estes os factores (PD, LGD e EAD) que constituem os principais parâmetros de risco de crédito, permitindo com a sua combinação o cálculo da perda esperada e da perda inesperada.

A sua combinação permite o cálculo da perda esperada (ou perda provável), a qual é considerada como mais um custo de actividade (reflectindo o prémio de risco), sendo este custo convenientemente repercutido no preço das operações.

Permite também o cálculo da perda inesperada, que é a base do cálculo do capital regulatório segundo as normas do acordo de capital de Basileia (BIS II). Esta perda inesperada reporta-se a um nível de perda muito elevado, contudo pouco provável, o qual atendendo à sua natureza não se considera como recorrente pelo que deve ser devidamente coberto pelos capitais próprios.

Nas empresas de média e pequena dimensão, a informação de balanço serve não só para a atribuição do *rating*, mas também para a obtenção de factores explicativos da probabilidade de incumprimento. Nas carteiras de retalho, a PD calcula-se observando as entradas em morosidade correlacionando-as com o *scoring* atribuído às operações. Exceptuam-se as carteiras em que, derivado da menor experiência interna de incumprimentos, tais como instituições financeiras, risco país ou banca maiorista global, o cálculo destes parâmetros é efectuado com base em fontes alternativas de informação, como preços de mercado ou estudos de agências de reconhecida experiência e competência com um portefólio de um número suficiente de entidades (estas carteiras são designadas de *low default portfolio*).

O cálculo da LGD baseia-se na observação do processo de recuperação das operações em incumprimento, tendo em conta não só as receitas e custos associados a este processo, mas também o momento em que os mesmos se produzem e os custos indirectos que decorrem da actividade de recuperação.

A estimação da EAD assenta na comparação do uso das linhas comprometidas no momento do incumprimento e numa situação normal, de modo a identificar o consumo real das linhas no momento em que se verifica o incumprimento.

Os parâmetros estimados são logo adstritos a operações que se encontram em situação normal sendo diferenciada para as carteiras *low default* e para as restantes.

Ciclo do risco de crédito

O processo de gestão de riscos consiste em identificar, medir, analisar, controlar, negociar e decidir relativamente aos riscos incorridos pela operativa do Banco.

Este processo inicia-se nas áreas de negócio, que propõem uma dada propensão ao risco. Estes riscos são analisados e decididos em comités próprios, os quais actuam por competências delegadas pela Comissão Executiva no Conselho Superior de Crédito (CSC). É o CSC que estabelece as políticas e procedimentos de riscos e estabelece os limites e delegações de faculdades.

Planificação e estabelecimento de limites

O estabelecimento de limites de riscos é concebido como um processo dinâmico que identifica o perfil de riscos que o Banco está na disposição de assumir, mediante a avaliação das propostas de negócio e a opinião da área de Riscos.

Ao nível dos grandes grupos corporativos utiliza-se um modelo de pré-classificações baseado num sistema de medição e seguimento de capital económico.

Ao nível dos riscos encarteirados, o nível mais básico é o de cliente e quando concorrem determinadas características – geralmente um nível de importância relativa – é objecto de um limite individual, habitualmente designado de pré-classificação, através de um sistema mais simplificado e normalmente para aqueles clientes que cumprem determinados requisitos (bom conhecimento, *rating*, etc.).

Ao nível dos riscos standardizados, o processo de planificação e estabelecimento de limites realiza-se mediante a elaboração conjunta, pela área de Riscos e de Negócio, de programas de gestão de crédito (PGC) onde se reflectem os resultados esperados do negócio em termos de risco e rendibilidade, assim como os limites a que se deve sujeitar a actividade e a gestão de riscos associada.

Estudo do risco, decisão de operações e seguimento e controlo

O estudo do risco é um requisito prévio à autorização de qualquer operação de crédito no Santander Totta. Este estudo consiste em analisar a capacidade do cliente em fazer face aos compromissos contratuais para com o Banco, o que implica analisar a qualidade creditícia do cliente, as suas operações de crédito, a sua solvência e sua rendibilidade. Adicionalmente, também se efectua um estudo e revisão do *rating* atribuído sempre que se verifique um alerta ou evento que afecte o cliente/operação.

O processo de decisão de operações tem por objecto a análise e decisão das mesmas, tomando em consideração o perfil dos riscos e os elementos relevantes da operação na definição de um equilíbrio entre o risco e a rentabilidade.

De modo a manter um adequado controlo da qualidade creditícia da carteira, para além das acções desenvolvidas pela Auditoria Interna, encontra-se estabelecida dentro da área de Riscos a função específica de seguimento, composta por equipas e responsáveis próprios. Esta função está também especializada em função da segmentação de clientes e assenta fundamentalmente num processo contínuo de observação que permite detectar antecipadamente as incidências que possam vir a ocorrer na evolução do risco, das operações e do cliente, com a finalidade de empreender, por antecipação, acções destinadas a mitigá-los.

Recuperações

A gestão de recuperações no Santander Totta é uma actividade estratégica, integral e de negócio. Os objectivos específicos do processo de recuperações são os seguintes:

- Assegurar a cobrança ou a regularização dos valores em situação irregular, privilegiando a solução negociada, de modo a que a situação creditícia do cliente regresse ao normal. Caso a solução negociada não seja possível, procurar-se-á então recuperar os créditos recorrendo à via judicial;
- Manter e fortalecer a relação com o cliente, acautelando o seu comportamento ao nível dos compromissos que este assumiu contratualmente para com o Banco.

A actividade de recuperações está estruturada de acordo com a segmentação comercial dos clientes e com modelos de gestão específicos e compõe-se de várias fases: gestão preventiva, gestão de irregulares e gestão de morosidade e falidos. Toda esta actividade é partilhada com as áreas de negócio.

Risco de Contraparte

O risco de contraparte, latente em contratos realizados em mercados financeiros – mercados organizados ou o chamado mercado de balcão (OTC) – corresponde à possibilidade de incumprimento pelas contrapartes dos termos contratados e subsequente ocorrência de perdas financeiras para a instituição.

Os tipos de transacções abrangidos incluem a compra e venda de valores mobiliários, operações de mercado monetário interbancário, a contratação de “repos”, empréstimos de valores mobiliários e instrumentos derivados.

O controlo destes riscos é efectuado através de um sistema integrado que permite o registo dos limites aprovados e providencia a informação de disponibilidade dos mesmos para os diferentes produtos e maturidades. O mesmo sistema permite ainda que seja controlada de forma transversal a concentração de riscos para determinados grupos de clientes/contrapartes.

O risco em posições de derivados, denominado Risco Equivalente de Crédito (REC), é calculado como sendo a soma do Valor Presente de cada contrato (ou Custo actual de Substituição) com o respectivo Risco Potencial, componente que reflecte uma estimativa do valor máximo esperado até ao vencimento, consoante as volatilidades dos factores de mercado subjacentes e a estrutura de fluxos contratada.

Durante o ano de 2012, a evolução das taxas de juro do Euro determinou um aumento do valor presente das operações contratadas sobre os mesmos indexantes, enquanto o volume de novas operações manteve-se em linha com o verificado no ano anterior (2011). Relativamente à exposição com Grupos Financeiros, manteve-se uma tendência de redução, bem como a cobertura de risco mediante acordos de prestação de colateral (*ISDA Master Agreements/Credit Support Annex*).