

Relatório de Banca Responsável 2020

santander.pt



Todos Juntos Agora



A nossa abordagem	4
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	6
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	8
Factos relevantes de 2020	10
O que importa para os nossos <i>Stakeholders</i>	12
Desafios e oportunidades	14
Princípios e Governance	16
A nossa resposta à Covid-19	21
Principais distinções e reconhecimentos	24
Desafio 1: Novo ambiente empresarial	26
Uma cultura forte e inclusiva: o <i>Santander Way</i>	28
Uma equipa capacitada e comprometida	34
Práticas responsáveis para com os clientes	49
Compras responsáveis	54
Valor para o acionista	56
Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável	58
A nossa resposta aos desafios da sociedade	60
Apoio à transição para uma economia verde	65
Avaliação de riscos sociais e ambientais	68
Inclusão e empoderamento financeiro	77
Apoio à comunidade	80
Outros programas de apoio à comunidade	83
Apoio ao Ensino Superior	90
Informação complementar	97
Tabela de correspondência do Relatório com os requisitos do DL 89/2017	100
Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial	102
Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade	119

A nossa abordagem

Ao cumprir a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, não só crescemos como negócio, mas também ajudamos a sociedade a encarar os seus principais desafios.

"No Santander, sempre estivemos cientes de que temos a responsabilidade de apoiar a sociedade e continuaremos a fazê-lo. Estamos determinados a ajudar as empresas e as comunidades em todo o mundo e aproveitar a oportunidade para enfrentar os desafios globais, como a desigualdade e as alterações climáticas. Isso é o que devemos fazer, o mais responsável e a forma de gerar valor para nossos acionistas.

Em 2020, a pandemia da Covid-19 obrigou-nos a enfrentar outro desafio: uma crise económica que está a arruinar milhares de pessoas. Olhando para o futuro, governos e empresas devem unir-se para que a reconstrução seja melhor, para sairmos desta crise mais fortes, apoiando um crescimento inclusivo e sustentável em todo o mundo.

Os bancos têm um papel fundamental a desempenhar.

Somos parte da solução. Temos um dever crucial e um papel essencial: apoiar os nossos colaboradores, os nossos clientes, e proporcionar retornos sustentáveis aos nossos acionistas".

Ana Botín, Presidente do Grupo Santander.

Ao sermos responsáveis, geramos confiança



Como contribuímos para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2020



Colaboradores

324,4 milhões de euros

Gastos com colaboradores

100%

Colaboradores com contrato sem termo

18,9 Anos

Tempo médio de permanência no Banco



Clientes

42,7 mil milhões de euros

Créditos concedidos

22.767 milhões de euros

Particulares

20.670 milhões de euros

Habitação

16.371 milhões de euros

Empresas

3.546 milhões de euros

Outros créditos



Acionistas*

3.362 milhões de euros

Retribuição total aos Acionistas

44.011 milhões de euros

Valor em bolsa no fecho de 2020,
segundo banco na zona euro

0,275 euros

por ação de remuneração total ao
acionista



Sociedade

7,7 milhões de euros

Investimento social na
comunidade

54.169

Pessoas apoiadas

365

Instituições e entidades apoiadas
direta e indiretamente



Fornecedores

200,4 milhões de euros

Gastos gerais com Fornecedores

300

Fornecedores homologados

95%

Fornecedores locais



Contribuição fiscal

113,6 milhões de euros

Impostos pagos

109,3 milhões de euros

Impostos Sobre Resultados

4,3 milhões de euros

Outros impostos

*dados relativos ao Grupo Santander

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração



O ano de 2020 foi marcado pelo aparecimento da pandemia COVID-19, que, no Santander, provocou o falecimento do seu Presidente do Conselho de Administração, Dr. António Vieira Monteiro, gerando uma enorme consternação e um doloroso sentimento de perda no Banco. O Dr. Vieira Monteiro, mercê de décadas de exercício de administração na Banca, era um profundo conhecedor da atividade bancária e do tecido empresarial português, sendo conhecido por perfilhar uma rigorosa gestão de riscos que foi marcante no percurso de construção da solidez do Santander, deixando, com a sua visão, um legado que continuará presente na forma como o Santander apoia a economia e a sociedade em Portugal.

Com acontecimentos tão inesperados que a pandemia nos trouxe, em 2020, fomos todos postos à prova, a todos os níveis, na atividade profissional como na vida pessoal. Assim foi também no Santander em Portugal, que teve que fazer face aos desafios colocados pela pandemia, em particular na sua capacidade de continuar a apoiar os projetos dos seus clientes, mas também de proteger os seus colaboradores e fornecedores.

Durante o ano, o Banco reforçou a sua quota de mercado na produção de crédito hipotecário para 24% e esteve, desde o primeiro momento, com as empresas, seja nas linhas protocoladas com garantia do Estado, seja nos demais financiamentos, com uma quota de 18% na nova produção em média anual.

A transformação digital e comercial em curso foi fundamental para o apoio do Banco à economia, com um crescimento significativo dos clientes digitais (+20%), incluindo os cidadãos seniores para quem foi lançado o programa "Aqui e Agora" para incentivar à utilização dos canais digitais e, na segurança do seu lar, poderem realizar as operações bancárias do dia-a-dia.

O Banco reforçou a posição de maior Banco privado na atividade em Portugal em crédito e em ativos e, a par do significativo reforço de provisões para enfrentar os impactos futuros da pandemia, alcançou um resultado de 258 milhões de euros no exercício. Em 2020, o Banco distribuiu 7,7 milhões de euros em projetos de apoio à comunidade, incluindo o Santander Universidades. Destes, 3 milhões de euros foram destinados a medidas de combate à COVID-19, com especial destaque para a investigação, aquisição de material hospitalar, apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade e projetos das Instituições de Ensino Superior, num total de 365 instituições apoiadas direta e indiretamente e mais de 54 mil pessoas beneficiadas.

O apoio do Santander à economia e à sociedade é reconhecido, seja pelas melhores notações de risco da Banca em Portugal, seja pelos vários prémios obtidos, de melhor Banco pela *Euromoney* e pela *Global Finance*, de melhor Banco para trabalhar em Portugal da *Great Place to Work* e, mais importante, o de melhor qualidade de serviço no setor bancário em Portugal.

E apraz-me ver, nestas distinções, o reconhecimento do incansável trabalho dos nossos colaboradores, que estiveram e que estão na linha da frente, contribuindo para o progresso das pessoas e das empresas.

José Carlos Sítima

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva



Caros *Stakeholders*,

O ano de 2020 foi extremamente desafiante para todos, muito por causa da pandemia da Covid-19, que causou uma situação de emergência de saúde pública, com impactos económicos profundos a nível global em Portugal, e que nos tocou particularmente, com o falecimento do Presidente do Conselho de Administração, Dr. António Vieira Monteiro, a quem deixo aqui, novamente, a minha homenagem.

Neste contexto, a missão do Santander, de contribuir para o progresso das famílias e das empresas ganhou ainda maior relevância, em especial considerando a sua posição de maior Banco privado em Portugal.

Os Bancos, e o Santander em particular, fizeram claramente parte da solução nesta crise, adotando medidas concretas para apoiar os seus colaboradores, clientes e sociedade em geral, visando mitigar os efeitos da pandemia.

Se em relação aos nossos colaboradores, desde a primeira hora, colocámos a sua segurança em primeiro lugar, promovendo o teletrabalho sempre que possível e proporcionando todas as garantias de segurança sanitária a quem continuava nos seus postos de trabalho, como foi o caso dos balcões, em relação aos nossos clientes dissemos, inequivocamente, presente.

Desde logo, com a implementação das moratórias de crédito para as famílias e empresas mais afetadas pela pandemia, tendo o Santander apoiado cerca de 90.000 clientes no montante de mais de 9 mil milhões de euros.

Ao nível da concessão de crédito, tão relevante nesta fase para ajudar a ultrapassar restrições de liquidez, aumentámos em 2,7 mil milhões de euros o total de crédito concedido, dos quais mil milhões às empresas, onde obtivemos uma quota média de produção de 20%, mantendo-se, ainda, a nossa posição de liderança nas linhas protocoladas, incluindo as criadas especificamente para apoiar as empresas e negócios no âmbito do combate à pandemia.

Mas fizemos mais, lançando a iniciativa "Aqui e Agora" para os clientes com mais de 65 anos, que visava, não vender produtos ou serviços, mas mostrar apenas a disponibilidade dos colaboradores do Santander para falar com estes clientes e perceber se precisavam de alguma ajuda para ultrapassar o confinamento da melhor maneira possível.

Não deixámos de estar ao lado de quem mais precisa. Em 2020, o Santander investiu cerca de 7,7 milhões de euros em projetos de apoio à comunidade, através de ações de sustentabilidade e do Santander Universidades. Com este investimento, o Banco apoiou, direta e indiretamente, 365 associações, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, alcançando um impacto direto em mais de 54.000 pessoas na comunidade local. Importante referir, ainda, que desde o início da crise da Covid-19, triplicámos o valor do nosso orçamento de responsabilidade social, na parte dos donativos a instituições.

Neste enquadramento difícil, mantivemos também o foco na transformação do Banco, que envolve a simplificação, a digitalização de processos e a adequação da oferta comercial por forma a servir os nossos clientes como querem, quando querem e onde querem.

Foi este foco permanente no cliente e em servi-lo como ele deseja ser servido, de uma forma Simples, Próxima e Justa, que nos permitiu ser reconhecido pelos nossos clientes como o Banco que melhor serviço prestou no último trimestre de 2020. Estamos particularmente orgulhosos deste reconhecimento.

Naturalmente, a conta de resultados do Banco acabou por não ser imune à conjuntura que enfrentámos em 2020, não deixando, todavia, de demonstrar a resiliência do nosso modelo de negócio.

Terminámos o ano com um resultado líquido de 258 milhões de euros, 47% abaixo do resultado do ano anterior, refletindo a descida, em 4%, do produto bancário, mas sobretudo a constituição antecipada de provisões, para fazer face aos riscos potenciais da pandemia sobre a qualidade do crédito. O custo do crédito aumentou para 45pb, apesar da redução do rácio de NPL, para 2,6%.

Atingimos um ROE de 7,1%, reforçando o nosso capital com um rácio CET1 de 20,8%, cobrindo confortavelmente os, cada vez mais exigentes, requisitos regulatórios.

E continuámos a beneficiar do reconhecimento externo, com a distinção de "Melhor Banco em Portugal" pelas revistas *Euromoney* e *Global Finance*. Também obtivemos a confirmação de sermos o melhor banco para trabalhar em Portugal, pela *Great Place to Work*, bem como uma empresa familiarmente responsável pela *Fundacion Más Familia* – prémios que reconhecem a resiliência e espírito de missão dos colaboradores do Santander.

À equipa do Santander, que tão arduamente lutou em 2020 para atingir todos estes resultados, em condições muitas vezes difíceis, deixo aqui o meu agradecimento, na certeza que este resultado é sobretudo seu.

O ano de 2021 continuará a ser marcado pela pandemia e pela contínua transformação do Banco, transformação essa que tem por objetivo final continuarmos a ser o melhor Banco para os nossos clientes e colaboradores, continuarmos a ser rentáveis para os nossos acionistas e com capacidade para continuar a apoiar a sociedade.

Todos os *stakeholders* podem contar com o nosso compromisso e profissionalismo da nossa equipa, para nos mantermos fiéis ao nosso propósito, de apoiar as famílias e as empresas de Portugal a prosperarem, de forma Simples, Próxima e Justa, e fiéis à nossa ambição de continuarmos a ser o melhor e mais sólido Banco em Portugal.

Pedro Castro e Almeida

Factos relevantes de 2020

Apoio no combate à pandemia Covid-19

Em 2020, o Banco triplicou o seu orçamento de Responsabilidade Social Corporativa, disponibilizando **mais de 3 milhões de euros para ajudar no combate à Covid-19**, com especial destaque para a investigação, aquisição de material hospitalar, apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade e projetos das Instituições de Ensino Superior. Foram ainda implementadas várias medidas de apoio aos colaboradores, clientes – através de moratórias e de linhas de crédito a empresas – e aos fornecedores.

Serviço “Aqui e Agora” para maiores de 65 anos

Para apoiar os clientes com idade superior a 65 anos, pouco familiarizados com a adesão e funcionamento dos canais digitais, o Santander criou a iniciativa “Aqui e Agora”, para lhes dar todo o apoio necessário e evitar que se deslocassem aos balcões durante o período da pandemia.



Soluções de pagamento digitais pioneiras

O Santander lançou novas soluções digitais baseadas na tecnologia *contactless*, que permitem aos clientes o **pagamento com smartwatches ou pulseiras**, através dos dispositivos Apple, Garmin e FitBit. Lançou também o cartão digital, que permite aquando da abertura da conta a entrega imediata de um cartão digital bancário ao cliente.

Certificação Familiarmente Responsável

O Santander recebeu o **nível de Excelência** enquanto Empresa Familiarmente Responsável – efr, uma certificação atribuída pela Fundação MásFamilia e a ACEGE, alcançando a segunda nota mais alta: A. O Banco conta com mais de 75 medidas de apoio à conciliação da vida pessoal e profissional dos colaboradores.



José Carlos Sítima nomeado Presidente do Conselho de Administração do Santander Portugal

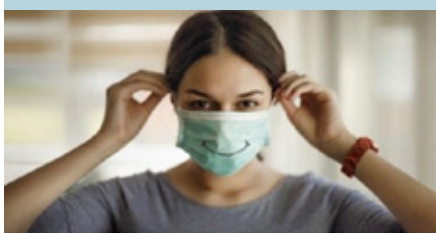


Escola de programação inovadora

O Santander é um dos parceiros fundadores da **42 Lisboa**, um projeto educativo revolucionário de prestígio internacional na área da programação, inteiramente gratuito para os estudantes e que chega agora a Portugal.

Fundo Santander Solidário para apoio alimentar

O Santander criou o Fundo Santander Solidário, através do qual os **Colaboradores contribuíram com donativos para garantir o acesso à alimentação a pessoas e famílias vulneráveis em tempos de Covid-19**. O Banco duplicou o valor angariado através do Fundo. No total, mais de 80 IPSS beneficiaram deste apoio.



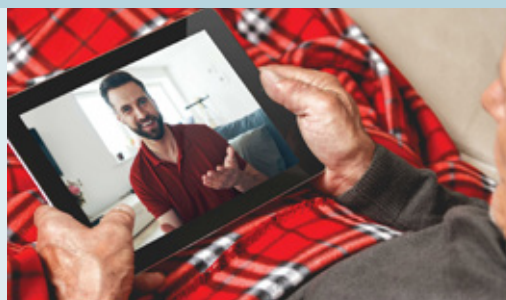
Tira as tuas ideias
de quarentena

Projetos universitários contra a Covid-19

O Santander lançou o **Prémio Uni.Covid-19** para apoiar projetos de jovens universitários e da restante comunidade académica, que contribuíssem para responder à situação de emergência relacionada com a Covid-19. Foram premiadas 14 iniciativas de várias zonas do país, entre 336 candidaturas recebidas.

580 tablets em lares de idosos de todo o país

No âmbito da iniciativa **"Vamos dar que falar"**, o Santander ofereceu 580 tablets a lares de idosos e casas de saúde (IPSS) de todo o país, para que os seus utentes pudessem fazer videochamadas e ter assim um Natal mais próximo dos seus familiares e amigos.



O que importa para os nossos Stakeholders

Para construir um Banco mais responsável é fundamental entender e responder a todos os nossos *stakeholders*.

Ouvir os nossos Stakeholders e criar valor

A confiança das pessoas é a chave para criar valor a longo prazo. Para tal, devemos promover a escuta ativa com todos os nossos *stakeholders*. Ouvindo, analisando e dando resposta às suas opiniões e inquietudes, não só identificamos os problemas como também detetamos as oportunidades, o que nos permite garantir o êxito da nossa atividade como Banco e manter o correto funcionamento da cadeia de valor.

Para compreender o nosso impacto local e global na sociedade, o Grupo avalia externalidades sociais e ambientais (tanto positivas como negativas), o que permite identificar riscos para o negócio e oportunidades para impulsionar a criação de valor tanto para a sociedade como para o meio ambiente.

O Grupo Santander tem várias abordagens para aferir a opinião dos *stakeholders*. Realiza questionários e disponibiliza canais de comunicação para colaboradores. Envolvermos os nossos clientes por meio de plataformas interativas. Também respondemos aos pedidos de informação dos principais analistas e investidores interessados em questões ambientais, sociais e de governança (ESG).

Acompanhamos novos regulamentos e melhores práticas em todo o mundo. Participamos em consultas com autoridades, associações setoriais e outras organizações que influenciam a formulação de políticas de desenvolvimento sustentável.

Também estamos envolvidos em importantes projetos locais e iniciativas internacionais para apoiar o crescimento inclusivo e sustentável.

88%

dos colaboradores acreditam que a resposta do Santander à pandemia é eficaz

73%

dos colaboradores consideram que o Santander oferece a flexibilidade de que precisam para ser produtivos



Colaboradores



Clientes

173 791

Inquéritos a Clientes

469

Balcões em Portugal

82%

dos colaboradores dizem que o Santander está a tomar medidas adequadas para assegurar que os colaboradores se mantêm seguros e saudáveis

46

Net Promoter Score (NPS) Banco



Canais destacados de diálogo com os *stakeholders*

50

Protocolos com instituições de Ensino Superior

365

Instituições e entidades apoiadas direta e indiretamente



Sociedade



Acionistas*

132.857

contactos tramitados através de correio eletrónico, telefone, *Whatsapp* e reuniões virtuais

27.446

contactos com Acionistas e investidores através de estudos e inquéritos qualitativos

6

Perfis e **619.994** Seguidores nas redes sociais (Facebook Institucional, Facebook Universidades, LinkedIn, Instagram, Twitter, Youtube)

210

eventos com Acionistas

*dados relativos ao Grupo Santander

Avaliação de Materialidade: Identificar as questões que importam

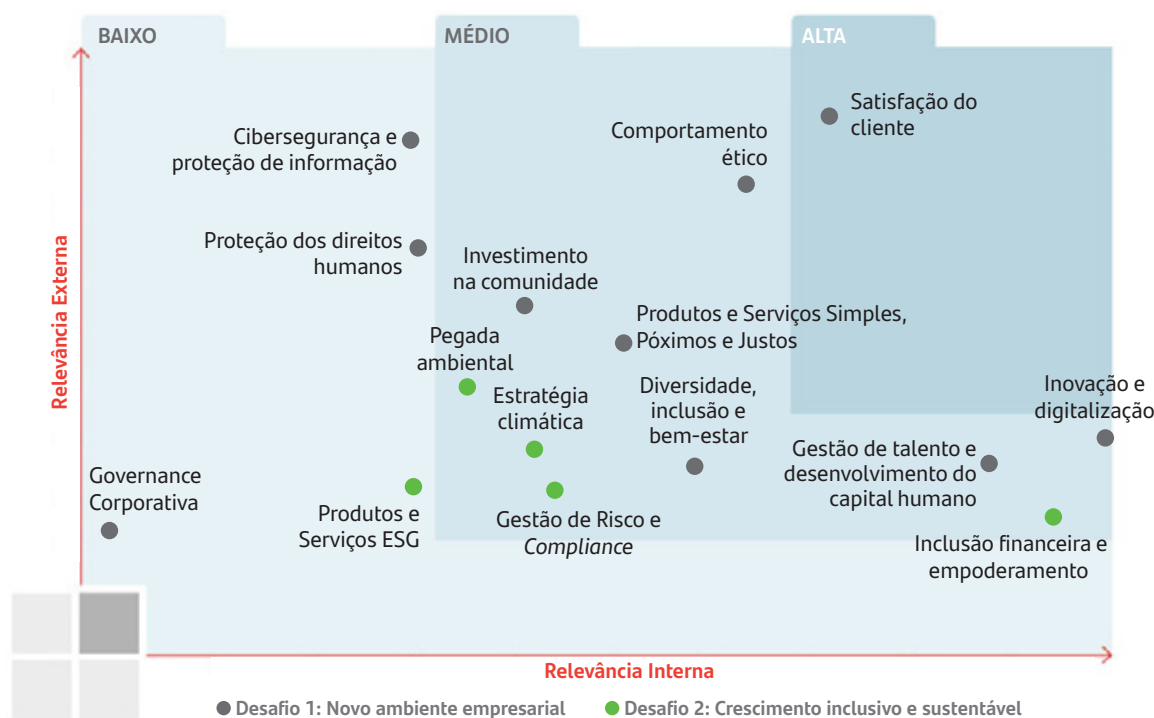
O Santander Portugal, com o objetivo de aferir os temas de sustentabilidade (sociais, ambientais e de *governance*) mais valorizados pelos *stakeholders* nacionais, realizou em 2021 um processo de auscultação de *stakeholders* locais. Com base nos resultados gerados por esta auscultação, foi possível ao Banco identificar os temas mais importantes para os seus *stakeholders* e construir a matriz de materialidade que apresentamos abaixo. A matriz cruza os temas mais valorizados pelos *stakeholders* locais com os temas de sustentabilidade mais impactantes, na perspetiva do Grupo Santander (relevância interna).

O Grupo Santander elabora a análise de materialidade de forma sistemática, numa base anual, de modo a assegurar a identificação e a priorização dos temas materiais de sustentabilidade. Desta forma, assegura que a aferição dos temas com maior capacidade de gerar valor para o Banco e para os *stakeholders* se mantém aderente à realidade atual.

O apuramento da materialidade do Grupo tem por base análises quantitativas e qualitativas de fontes internas (como por exemplo, entre outras, a visão estratégica do Grupo e os resultados dos estudos de clima interno) e externas relevantes (como por exemplo, entre outras, critérios de análise de *ratings* e índices ESG e *benchmark* setorial).

Os temas que integram a matriz de materialidade local determinam o conteúdo do reporte de sustentabilidade/ demonstrações não financeiras do Santander Portugal e são considerados no processo de identificação das nossas áreas de foco futuras, programas e iniciativas locais de sustentabilidade a implementar. Em 2020, como demonstram os conteúdos deste relatório, abordámos muitos dos temas materiais para fortalecer as nossas práticas de Banca Responsável, contribuir para o combate às mudanças climáticas, apoiar a transição para uma economia de baixo carbono, promover a inclusão financeira e desenvolver o talento da nossa equipa.

Matriz de identificação de aspetos relevantes para o Santander em Portugal



Inputs da análise da matriz do Grupo Santander

→ Externos:

Megatendências de 2020 (WBCSD), satisfação do cliente (*Net Promoter Score*), avaliações de índices e analistas ESG (*roadshows*), opinião pública (análises de redes sociais e imprensa digital), tendências do setor bancário (aspetos destacados pelos outros Bancos e *ratings* de risco reputacional), requerimentos de reguladores e instituições internacionais (Banco Mundial, WEF, UNEP FI...), requerimentos de *standards* de reporte ESG (GRI, SASB).

→ Internos:

Visão estratégica do Banco Santander (compromissos públicos, comunicações internas e externas, riscos identificados...), agenda de Banca responsável (comité de Banca responsável, sustentabilidade e cultura, *steerings* de cultura e Banca inclusiva e sustentável, mensagens da alta direção), opiniões dos colaboradores (inquéritos).

Desafios e oportunidades

O Grupo Santander desenvolve a sua atividade num mundo em constante evolução, repleto de novos desafios e oportunidades. Tendo por base os resultados da análise de materialidade do Grupo e do Santander Portugal, identificámos dois desafios fundamentais – o desafio de nos adaptarmos ao novo ambiente empresarial e o desafio de contribuirmos para o crescimento inclusivo e sustentável.

Ao abordar estes dois desafios, integramos critérios ambientais, sociais e de *governance* em tudo o que fazemos.

Desafio 1

Novo ambiente empresarial

Adaptar-se a um mundo em evolução

A transformação que está a ocorrer na economia mundial não tem precedentes. A tecnologia digital está a transformar os mercados, bem como os modelos de negócios. Este novo enquadramento competitivo, num ambiente de mudança constante, requer que as empresas trabalhem de uma forma nova e procurem novas formas de garantir práticas de negócio responsáveis.

O Santander, tal como todas as empresas, necessita de colaboradores comprometidos e preparados, capazes de entender as necessidades dos Clientes, tirando partido do potencial das novas tecnologias. Ao mesmo tempo, somos confrontados com novos regulamentos e leis. Estas tendências criam o desafio do novo ambiente empresarial para a nossa atividade. O nosso desafio é superar as expectativas da sociedade e desenvolver a nossa atividade de uma forma responsável. Para isso, é fundamental ter uma sólida cultura corporativa, em que tudo o que fazemos é Simples, Próximo e Justo.



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

Desafio 2

Crescimento inclusivo e sustentável

Ajudar a sociedade a atingir seus objetivos

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

Devemos desempenhar um papel fundamental, ajudando a assegurar que o crescimento é tanto inclusivo como sustentável. Inclusivo por satisfazer as necessidades dos clientes, ajudar os empreendedores a criar empresas e postos de trabalho, fortalecendo as economias locais, abordando a exclusão financeira e, claro, ajudando as pessoas a obter a educação e formação de que necessitam. Sustentável através do financiamento de energias renováveis e apoiando o desenvolvimento de infraestruturas e tecnologia (como novas agro-tecnologias mais eficientes e sustentáveis). Consideramos os riscos e oportunidades sociais e ambientais nas nossas operações e contribuimos ativamente para um sistema económico e social mais equitativo e inclusivo.



Para informações mais pormenorizadas sobre a nossa estratégia para abordar este desafio e transformá-lo numa oportunidade, consulte o capítulo [Desafio 2 – Crescimento inclusivo e sustentável](#)

Para enfrentar estes desafios identificados, integramos temas ESG na nossa estratégia. (Visão Grupo Santander)

	Temas materiais	Impacto na nossa cadeia de valor
Desafio 1 Novo ambiente empresarial 	Governo Corporativo	Um governo corporativo robusto, diversificado e transparente conduz a estratégias mais responsáveis e sustentáveis.
	Comportamento ético	Uma forte cultura corporativa e políticas e procedimentos garantem que nos comportamos de forma ética e que protejamos os interesses dos clientes.
	Compliance e gestão do risco	Procedimentos de gestão de risco e <i>compliance</i> bem definidos ajudam a reduzir os riscos que uma organização enfrenta. A participação de todos os colaboradores na gestão de riscos é fundamental e reforça a cultura de risco.
	Gestão de talento e desenvolvimento de carreira	Os programas certos de gestão de talentos e desenvolvimento de carreira inspiram a lealdade e cimentam práticas bancárias responsáveis.
	Diversidade, inclusão e bem-estar	Uma equipa diversificada que reflete a composição da sociedade é fundamental para o sucesso num ambiente em constante mudança.
	Inovação e digitalização	Investir em tecnologia coloca-nos na vanguarda do nosso setor e fortalece a nossa proposta de valor.
	Satisfação do cliente	O foco na experiência do cliente leva-nos a melhorar os nossos serviços e a construir lealdade.
	Produtos e serviços SPJ	Produtos e serviços responsáveis, adaptados aos clientes de uma forma simples, próxima e justa, promovem a inclusão e a lealdade duradoura.
	Cibersegurança e proteção de dados	Mecanismos de cibersegurança inovadores e robustos protegem os dados dos clientes e aumentam a confiança no nosso negócio.
Direitos Humanos	Prevenir o risco de que as nossas atividades tenham um impacto negativo sobre os direitos humanos é chave para o desenvolvimento de um modelo de negócios responsável.	
Desafio 2 Crescimento inclusivo e sustentável 	Inclusão financeira e empoderamento	Um sistema financeiro acessível e compreensível para todos gera confiança, fortalece a economia e cria novas oportunidades de negócios, ajudando as comunidades a prosperar.
	Estratégia climática	Os Bancos desempenham um papel fundamental na transição para uma economia de baixo carbono, gerindo os seus riscos financeiros e ajudando a financiar a agenda verde. A nossa contribuição é fundamental no âmbito do Acordo de Paris.
	Produtos e serviços ESG	Produtos e serviços financeiros com critérios socioambientais de valor acrescentado ajudam-nos a fazer negócios com responsabilidade. Financiar projetos de energia renovável e iniciativas verdes posiciona melhor o nosso Banco e a sociedade para combater os efeitos das alterações climáticas.
	Pegada ambiental	A redução da nossa pegada ambiental ajuda-nos a liderar a transição para uma economia de baixo carbono.
	Investimento na Comunidade	O nosso compromisso com a educação e o bem-estar das comunidades que atendemos contribui para o crescimento e o progresso em toda a sociedade.

Princípios e *Governance*

Toda a nossa atividade está regulada por políticas e princípios que zelam pelos comportamentos responsáveis em tudo o que fazemos. Reforçámos o nosso *governance* em matéria de Banca Responsável, para nos ajudar a gerir as iniciativas com que abordamos os desafios que identificámos.

Amílcar Lourenço

Inspeção; Responsável indicado por temas de Prevenção de Branqueamento de Capitais; Áreas *Agile* e Áreas *Standard* com blocos *Agile*

Manuel Preto

Contabilidade e Controlo de Gestão; Estratégia, Planeamento Financeiro e Estudos Económicos; Fiscalidade; Gestão Financeira e de Capital; Compras e Custos; Imóveis; Organização; Áreas *Agile*

Miguel Belo de Carvalho

Área Comercial Norte; Área Comercial Sul e Ilhas; *Corporate & Investment Banking*; Áreas *Agile* e Áreas *Standard* com blocos *Agile*



Isabel Guerreiro

Tecnologia e Operações; Áreas *Agile* e Áreas *Standard* com blocos *Agile*

Pedro Castro e Almeida

Comunicação e Marketing Corporativo; Gabinete da Presidência; Gestão de Pessoas; Novo Normal; Secretaria Geral; Cumprimento e Gestão de Riscos; Áreas *Agile*

Inês Oom de Sousa

Pagamentos; Poupança e Investimento; Banca Responsável; Marketing; *Private Banking*; Relações Públicas; Universidades: Relacionamento com o Grupo Santander Totta Seguros e Santander Asset Management; Áreas *Agile* e Áreas *Standard* com blocos *Agile*

Foto: Comissão Executiva do Banco Santander Totta S.A.

Os restantes Órgãos Sociais do Banco Santander Totta S.A. e Santander Totta SGPS, S.A podem ser consultados em santander.pt/Investor-Relations

Modelo de Governo da Sociedade

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

Diversidade nos órgãos de governo

Conforme consta da Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação, publicada no site (<https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade>), a seleção e avaliação da adequação dos dirigentes do Banco Santander Totta, rege-se, entre outros, pelo seguinte princípio geral: **promoção da diversidade de género**

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

Órgãos estatutários do Santander Totta

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

43%
de mulheres no
Conselho de
Administração

Governo para a Banca Responsável

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

Modelo de Governo para a Banca Responsável no Santander Totta

Conselho de Administração	Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura	Grupo de Trabalho de Banca Responsável	Área de Banca Responsável	Áreas do Banco
Órgão máximo de decisão do Banco, sendo responsável pela aprovação das políticas de responsabilidade social e de sustentabilidade e pela supervisão do desenvolvimento do Programa de Banca Responsável.	Presidido pelo CEO, zela pela integração da Banca Inclusiva e Responsável e da Cultura no modelo de negócio, definindo e fazendo o acompanhamento dos planos estratégicos, em articulação com os planos corporativos do Grupo.	Composto pelos responsáveis das áreas com os principais contributos para a temática de Banca Responsável. Partilha e debate os principais projetos implementados, discute novas iniciativas, que sugere para aprovação no Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura.	Responsável pela coordenação da atuação de Banca Responsável. Faz a coordenação com as diferentes áreas do Banco envolvidas e promove a comunicação com os diferentes stakeholders.	Todas as áreas podem desenvolver projetos e iniciativas que promovam a Sustentabilidade, de acordo com a Política e estratégia definidas pelo Banco, em coordenação com a Área de Banca Responsável.

Políticas nas quais se baseia a nossa estratégia de Banca Responsável

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

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

Código de Conduta

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

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

Política Corporativa de Cultura

Estabelece diretivas de seguimento obrigatório que garantam a formalização e consolidação de uma cultura homogénea em todo o Grupo.

Política geral de Sustentabilidade

Define os princípios gerais de atuação do Banco em matéria de Sustentabilidade e os compromissos que, de forma voluntária, o Banco assume para criar valor de longo prazo com os seus principais *stakeholders*.

Políticas setoriais (Defesa, Energia, Setor Mineiro e *Soft commodities*)

Definem os critérios que devem ser seguidos na atividade financeira relacionada com os setores de Defesa, Energia, Mineiro e *Soft Commodities* (produtos como óleo de palma, soja, madeira e gado). Estabelecem proibições de financiamento de algumas atividades, bem como algumas restrições. Estas Políticas vão além do estabelecido nos Princípios do Equador, uma vez que são aplicadas a mais atividades em cada setor e a mais clientes.

Política de Direitos Humanos

Estabelece a forma como protegemos os direitos humanos em todas as nossas atividades e reúne os princípios orientadores das Nações Unidas sobre empresas e Direitos Humanos.

Política de Financiamento de Setores Sensíveis

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

Ajudamos a sociedade a enfrentar os principais desafios globais da Agenda 2030 das Nações Unidas

Esforçamo-nos para promover o crescimento inclusivo, o desenvolvimento sustentável e enfrentar as alterações climáticas. A nossa atividade permite-nos contribuir para vários Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e apoiar o Acordo de Paris para combater as alterações climáticas e adaptar-nos aos seus efeitos.



Principais ODS em que as atividades comerciais e de investimento na comunidade do Santander têm maiores implicações (abordagem Grupo)



Estamos comprometidos em reduzir a pobreza e fortalecer o bem-estar das economias locais em que operamos. Através dos microcréditos, produtos e serviços e programas de investimento comunitário, capacitamos e ajudamos milhões de pessoas todos os anos.



Lideramos o apoio ao Ensino Superior. Através do Santander Universidades, um programa pioneiro e único no mundo, ajudamos Universidades e estudantes a prosperar, com foco na educação, empreendedorismo e emprego. As Bolsas de Estudo Santander são um dos maiores programas de bolsas financiados pelo setor privado.



Promovemos um ambiente de trabalho diverso e inclusivo. Garantimos a igualdade de oportunidades e promovemos a igualdade de género em todos os níveis como uma prioridade estratégica. Apoiamos também iniciativas que promovem a diversidade.



Somos líderes no financiamento de projetos de energias renováveis. Ajudamos também os nossos clientes a financiar projetos de eficiência energética, baixas emissões, veículos híbridos e elétricos e outras soluções de mobilidade mais sustentáveis.



Temos uma equipa preparada e comprometida que nos permite responder e satisfazer as necessidades dos clientes, ajudar os empreendedores a criar negócios e empregos e fortalecer as economias locais.



Desenvolvemos produtos e serviços para os mais vulneráveis da sociedade, dando acesso a serviços financeiros e ensinando-lhes os conceitos e as competências necessárias para gerir as suas finanças da melhor maneira possível. Apoiamos a diversidade e a inclusão na nossa atividade.



Financiamos a construção de infraestruturas sustentáveis que garantam serviços básicos e promovam o crescimento económico inclusivo. Promovemos também oportunidades de habitação a preços acessíveis.



Apoiamos o combate contra as alterações climáticas de duas formas: reduzindo a nossa pegada ambiental e ajudando os nossos clientes na sua transição para uma economia mais sustentável.



Promovemos a transparência, a luta contra a corrupção e a necessidade de instituições sólidas para o desenvolvimento sustentável. Temos políticas e códigos de conduta que regulam a nossa atividade e comportamentos e que estabelecem os compromissos para avançar em direção a um Banco mais responsável.



Para avançar com a nossa agenda bancária responsável, participamos em iniciativas e grupos de trabalho regionais e internacionais.

Principais iniciativas em que participamos

O Grupo Santander, no âmbito da implementação da agenda de Banca Responsável, participa em iniciativas e grupos de trabalho a nível regional e internacional, dos quais se destacam:

- **UNEP Finance initiative.** O Grupo Santander é membro fundador dos princípios de Banca Responsável promovidos pelas Nações Unidas e aderiu ao Compromisso Coletivo de Ação Climática (CCCA) para fazer a transição, mais rápida, do setor financeiro para uma economia baixa em carbono. Em 2020, participámos na Fase II do Projeto UNEP FI sobre as recomendações do TCFD para os Bancos, juntamente com outras 38 instituições financeiras de seis continentes. Também reportámos sobre o progresso feito para acelerar a adoção de tecnologias e modelos de negócios de baixo carbono e resilientes ao clima na sociedade.
- **United Nations Global Compact.** Fazemos parte da Rede *Global Compact* desde 2002. Em 2020, aderimos ao programa de igualdade de género do *Global Compact* das Nações Unidas. Também aderimos ao programa *Target Gender Equality (TGE)*, lançado em 19 países com o objetivo de aumentar o número de mulheres nos conselhos de administração e em funções executivas.
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** A presidente do Banco, Ana Botín, é membro do comité executivo. Em 2020, apoiámos as iniciativas Visão 2050 e Futuro do Trabalho e sinalizámos a intenção de participar do novo *Agriculture Scaling Positive*, um projeto de agricultura no âmbito programa da *Food, Land & Water*.
- **Banking Environment Initiative (BEI).** Continuámos a participar da iniciativa *Bank 2030*, que visa construir um roteiro para o setor bancário para ajudar a sociedade na transição para uma economia de baixo carbono.
- **CEO Partnership for Economic Inclusion.** Fazemos parte de uma aliança do setor privado para inclusão financeira, liderada pela rainha Máxima da Holanda, Representante Especial da Nações Unidas, para promover o financiamento inclusivo para o desenvolvimento. No âmbito da pandemia covid-19, participámos numa reunião com os CEOs participantes para explorar formas de tornar os clientes com baixos rendimentos e pequenas empresas mais resilientes à crise.
- **Princípios do Equador.** Analisamos os riscos ambientais e sociais de todas as operações de financiamento de acordo com os Princípios do Equador.

Aderimos à **Green Recovery Alliance da União Europeia** e ao **Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets**.

Outras iniciativas locais e internacionais em que o Grupo Santander participa



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> > Princípios de Empoderamento da Mulher (Nações Unidas) | <ul style="list-style-type: none"> > Grupo Financeiro Internacional contra o tráfico de espécies selvagens |
| <ul style="list-style-type: none"> > <i>The Valuable 500</i> | <ul style="list-style-type: none"> > Mesa Redonda sobre Soja Responsável |
| <ul style="list-style-type: none"> > Princípios de Investimento Responsável da Nações Unidas | <ul style="list-style-type: none"> > Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável |
| <ul style="list-style-type: none"> > CDP (antes <i>Carbon Disclosure Project</i>) | <ul style="list-style-type: none"> > <i>Climate Leadership Council</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> > Aliança Global de Investidores para o Desenvolvimento Sustentável (Nações Unidas) | <ul style="list-style-type: none"> > Grupo Wolfsberg |

Organizações das quais o Santander em Portugal é associado

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


A nossa resposta à Covid-19

Como Banco responsável, trabalhamos intensamente para proteger a saúde das nossas equipas e clientes e para ajudarmos a reduzir o impacto económico da crise.

Marco de atuação para situações excecionais:

O nosso Modelo Corporativo Abrangente para Situações de Contingência centraliza o governance em momentos de crise.


 **Comité de Gestão de Situações Especiais** para coordenar e monitorizar a gestão de eventos.^A


 **Simulações regulares** para aumentar a consciencialização e a preparação para situações de stress.





Colaboradores:

A nossa prioridade é manter os nossos colaboradores saudáveis e seguros.

 **Teletrabalho:** 90% dos colaboradores dos serviços centrais em teletrabalho e 50% dos colaboradores dos balcões em rotação semanal. Retorno gradual ao local de trabalho com medidas de segurança e maior flexibilidade nas políticas de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

 **Medidas de apoio:** Adiantamento de parte do subsídio de Natal, apoio na aquisição de equipamentos de escritório e de computadores (para familiares), carência de 6 meses nos créditos dos colaboradores, disponibilização da Linha médica COVID19 e a Linha de apoio Psicólogo COVID19.

 **App DeVolta** e informação permanente de apoio a todos os colaboradores.

 **Protocolos de saúde e segurança:** testes e monitorização das condições de saúde.



Ativação dos planos de contingência:

Como serviço essencial, garantimos a continuidade da nossa atividade com os mesmos padrões de qualidade.

 **Medidas extraordinárias nas nossas geografias:**

- Distanciamento social e turnos nas equipas.
- Detecção de pessoal crítico
- Segregação das infraestruturas tecnológicas





Clientes:

Apoiamos os nossos clientes em três áreas: preservando a sua saúde, garantindo um serviço ininterrupto em todos os canais e promovendo a sua resiliência financeira.

 **Reforço dos canais:**

Contact center.
Novas soluções digitais.
Facilidade de acesso a linhas de crédito e moratórias.

 **Balcões:** Horário comercial especial, turnos, fechos seletivos e espaços adaptados para garantir medidas de segurança.

 **Apoio aos clientes mais vulneráveis:** moratórias de crédito Santander e do Estado, redução e isenção de comissões.

78 mil clientes contactados através do programa **Aqui e Agora**, para apoiar os clientes com idade superior a 65 anos, na adesão e funcionamento dos canais digitais.

A. Este comité é criado pela corporação e pelos países e é convocado pelo dirigente máximo executivo para dirigir a estratégia e gestão da situação.

Santander Todos. Juntos. Agora

Com este lema comum, coordenámos a nossa resposta em todo o Grupo na luta contra a Covid-19.



Comunidade:

Colaborámos em iniciativas globais para combater a pandemia, disponibilizando mais de 100 milhões de euros.

Em Portugal:

- **€1mn** para investigação, aquisição de material hospitalar e apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade.
- **€2mn** para iniciativas de apoio aos estudantes e famílias portuguesas, resultantes das parcerias com as Universidades portuguesas.
- **Fundo *Santander Solidário***, iniciativa de apoio ao acesso a refeições a pessoas e famílias vulneráveis que angariou cerca de 84 mil euros, distribuídos por mais de 80 IPSS em todo o país, que conseguiram apoiar mais de 5.500 pessoas.
- **Pagamento de todas as faturas de forma imediata**, independentemente do prazo de pagamento estabelecido
- **Campanha #Nunca Desistir** – angariar fundos para alimentar as famílias carenciadas. O Banco doou 25.000€ à Cruz Vermelha Portuguesa e 25.000€ à Rede de Emergência Alimentar.
- **Campanha *Vamos dar que Falar*** através da qual foram entregue um *tablet* e um cartão de dados a 580 lares de todo o país, para ajudar os utentes a sentirem-se próximos dos seus familiares e amigos.



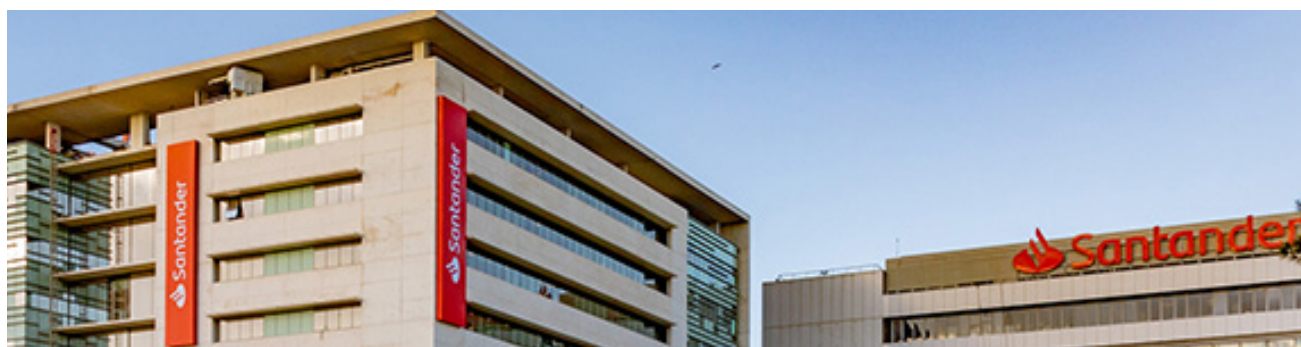
Acionistas

- Assembleia Geral de Acionistas virtual em abril de 2020.
- Adaptámos a nossa política de dividendos às recomendações do BCE.
- Realizámos uma Assembleia Geral de Acionistas híbrida em outubro, onde foi aprovada uma nova proposta de remuneração relativa aos resultados de 2019 e 2020.

Mais

30.000

novos accionistas desde dezembro de 2019



Os nossos 11 objetivos para construir um Banco mais responsável

O Grupo Santander trabalha para manter uma cultura sólida, desenvolvida por uma equipa preparada, motivada e diversa, capaz de oferecer as soluções certas para as necessidades dos nossos clientes e, ao mesmo tempo, melhorar as comunidades que atendemos. Promovemos o financiamento dentro das possibilidades de cada cliente e apoiamos a educação que fomenta a sua resiliência financeira. Também nos esforçamos para promover a transição global para uma economia verde enquanto reduzimos a nossa própria pegada ambiental.

Em 2019, divulgámos 11 compromissos públicos que abrangem a nossa agenda e mostram as nossas ambições. Estes compromissos ajudam-nos a integrar aspetos ESG na gestão e são definidos para serem SMART (específico, mensurável, alcançável, realista e com limite de tempo), o que nos permite mostrar o nosso compromisso com a consecução dos ODS das Nações Unidas e com o Acordo de Paris sobre as alterações climáticas.

Em 2020, fizemos progressos significativos em todos eles. Conseguimos ser neutros em carbono e atingimos quatro dos compromissos estabelecidos para 2021 um ano mais cedo.

	2018	2019	2020	2021	2025
Top 10 nas melhores empresas para trabalhar ¹	4 > > > >	5 > > > >	6 ✓	6	
Mulheres no Conselho de Administração	33% > > >	40% > >	40% ✓	40% - 60%	
Mulheres em cargos diretivos ² (%)	20% > > >	22,7% >	23,7% >	> > > > > > >	30%
Equidade salarial de género ³	3% > > >	2% > > >	1,5% > >	> > > > > > >	~0%
Pessoas empoderadas financeiramente ⁴ (milhões)	—————	2,0	4,9	—————	10
Financiamento verde ⁵ (mil milhões de euros)	—————	19	33,8	—————	120
Eletricidade consumida de fontes renováveis ⁶ (%)	43% > > >	50% > >	57% > >	60% > > > > >	100%
Ser neutros em carbono na nossa operativa interna		> > > >	0% ✓		
Redução da utilização de plástico de utilização única desnecessário nos nossos balcões e edifícios	> > > > >	75% > >	98% > >	100%	
Bolsas, estágios e programas de empreendedorismo ⁷ (mil)	—————	69	225 ✓	200	
Pessoas apoiadas através dos nossos programas de investimento na comunidade ⁸ (milhões)	—————	1,6	4,0 ✓	4	

————— Objetivo acumulado > > > > De... a...

- De acordo com índices externos reconhecidos em cada país (*Great Place to Work, Top Employer, Merco*, etc.)
- Os cargos de alta direção representam 1% da força de trabalho total.
- A diferença salarial é calculada comparando os salários entre os colaboradores que desempenham a mesma função ou posição e se encontram ao mesmo nível.
- Pessoas (sem ou com acesso restrito a serviços bancários ou vulneráveis financeiramente) que recebem acesso a serviços financeiros, financiamento e educação financeira para aprimorar seus conhecimentos e resiliência através da educação financeira.
- Inclui a contribuição total do Santander para o financiamento verde: financiamento de projetos, empréstimos sindicalizados, *green bonds*,

- financiamento de capital, consultoria, estruturação e outros produtos para apoiar os clientes na transição para uma economia de baixo carbono. O compromisso para o período 2019-2030 é de 220.000 milhões de euros.
- Países em que seja possível certificar a eletricidade proveniente de fontes renováveis. A percentagem reportada considera os nossos principais países de operação (G10).
- Nos principais países de operação (G10).
- Pessoas beneficiadas pelo Santander Universidades (estudantes que receberão uma bolsa Santander, terão um estágio numa PME ou participarão em programas de empreendedorismo apoiados pelo Banco).
- Excluem-se as iniciativas do Santander Universidades e de educação financeira.

Principais distinções e reconhecimentos

Os nossos esforços têm sido reconhecidos



Melhor Banco em Portugal

No âmbito dos *Awards for Excellence 2020*, o Santander em Portugal foi distinguido pela revista *Euromoney* com o prémio de “**Melhor Banco em Portugal 2020**”. Os Prémios distinguem as instituições que apresentam os melhores serviços junto dos seus clientes demonstrando liderança, inovação e dinamismo nos mercados onde operam.



Melhor Banco de Investimento em Portugal

Também a área de *Corporate Banking* do Banco foi reconhecida, recebendo o Santander o galardão de “**Melhor Banco de Investimento em Portugal 2020**”. A revista destacou que “o negócio de consultoria empresarial e de mercado de capitais” permitiu que, apesar da concorrência de outros bancos internacionais, “o melhor banco de investimento do país viesse para a ribalta”.



Melhor Banco em Portugal

A revista norte-americana *Global Finance* elegeu o Santander em Portugal como o “**Melhor Banco em Portugal 2020**”, no âmbito dos “*World’s Best Banks 2020*”. Para eleger os vencedores foram tidos em conta critérios objetivos, como rentabilidade, evolução de ativos, dimensão geográfica, desenvolvimento de novos negócios e inovação em produtos.



Marca Bancária Mais Reputada

No âmbito do estudo *Global RepScore Pulse*, publicado pela consultora *OnStrategy*, o Santander em Portugal, foi classificado como a “**Marca com a melhor reputação e maior relevância da banca em Portugal 2021**”.

A consultora destaca as marcas que mais se evidenciaram em 2020, num cenário de pandemia, tendo analisado atributos como notoriedade, admiração, relevância, confiança, preferência e recomendação.



Melhor Trade Finance

O Santander foi premiado pela revista *Euromoney* como o “**Melhor Banco de Trade Finance 2020**” em Portugal, vencendo nas categorias de “**Líder de Mercado**” e de “**Melhor Serviço**”. A revista realça a parceria que o Santander tem vindo a estabelecer com as empresas portuguesas, oferecendo soluções eficientes, rápidas e seguras no comércio externo, bem como o apoio prestado à sua internacionalização nos mercados externos.



Melhor Private Banking Services Overall

O *Private Banking* do Santander em Portugal foi considerado pela revista *Euromoney* como o “**Melhor Private Banking Services Overall 2021**”.

É a décima vez consecutiva que esta publicação destaca o serviço de excelência que o Banco oferece a este segmento. A *Euromoney* volta a reconhecer ainda o trabalho do Banco na área de ESG, pelo investimento tecnológico que tem sido feito e pelo seu compromisso enquanto Banco Responsável.

Obrigado



Banco Santander, distinguido pela Euromoney como:
Melhor Banco em Portugal

Saiba mais em [Santander.pt](https://www.santander.pt)
Este prémio é da exclusiva responsabilidade da entidade que o atribuiu.



O que podemos fazer por hoje?



Melhor Private Bank

O *Private Banking* do Santander foi distinguido pela revista *Global Finance* como o “Melhor Private Bank 2021”, em Portugal, no âmbito dos “The World’s Best Private Banks Awards for 2021”. Segundo a *Global Finance*, “os bancos selecionados foram os que melhor souberam atender às necessidades específicas dos clientes de elevado património, ao mesmo tempo que procuraram melhorar, preservar e transmitir a sua riqueza. Foram também as instituições que cresceram para responder a essas mesmas necessidades”.



Melhor Banco para Trabalhar

O Santander em Portugal foi considerado o “Melhor Banco para Trabalhar 2020 em Portugal” pela quarta vez consecutiva estando, simultaneamente, no Top 3 das Melhores Empresas de grande dimensão (mais de 1000 colaboradores) para trabalhar no país, pelo *Great Place to Work Institute*.

O *ranking* é efetuado com base nas respostas dos colaboradores das empresas e a análise do Instituto às políticas e práticas das empresas em termos de gestão de pessoas, em comparação com as outras participantes.



Melhor Banco de Retalho

O Santander foi distinguido como “Best Retail Bank in Portugal 2020”, pela revista britânica *World Finance*, no âmbito dos prémios anuais da publicação. A entidade destacou a liderança do Banco, baseada na escala global e âmbito local, estratégia centrada no cliente e diversificação.



Empresa Familiarmente Responsável

Enquanto entidade empregadora, o Santander viu recentemente renovada a sua certificação para “Nível de Excelência – nota A”, enquanto “Empresa Familiarmente Responsável – efr”, uma certificação atribuída pela *Fundação MásFamilia* e pela *ACEGE*. A avaliação teve em conta um conjunto de indicadores: qualidade do emprego, flexibilidade temporal e espacial, inclusão e conciliação da vida familiar e laboral, apoio à família, desenvolvimento pessoal e profissional e igualdade de oportunidades.



Melhor Contact Center setor Banca

O *Contact Center* do Santander em Portugal foi considerado o “Melhor Contact Center 2020” do setor, no âmbito dos prémios *Best Awards 2020*, promovidos pela *Associação Portuguesa de Contact Centers*.

O Santander venceu na categoria Banca, tendo conquistado o Troféu *Gold*, atribuído ao Centro de Atendimento de Empresas, e o Troféu *Silver*, atribuído à SuperLinha. O Centro de Atendimento de Empresas foi também distinguido com um Troféu *Bronze*, na categoria *Contact Center* com menos de 50 Agentes.

Novo ambiente empresarial

Para fazer frente ao desafio do novo ambiente empresarial, focamo-nos em...



A nossa cultura corporativa: *Santander Way*

Uma sólida cultura corporativa é essencial para ter sucesso num contexto competitivo de rápida evolução.

Equipa capacitada e comprometida

Quanto maior for a preparação e motivação dos nossos colaboradores, maior será o seu compromisso de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas. Contamos com uma equipa diversa, em género e em especialização.

Práticas de negócio responsáveis

Desenvolvemos os nossos produtos e serviços de forma responsável e asseguramos um atendimento de máxima qualidade aos nossos clientes. As nossas compras são baseadas em critérios éticos, sociais e ambientais que garantem a sustentabilidade a longo prazo da nossa cadeia de valor.

Compras responsáveis

Os nossos processos de compra aplicam critérios éticos, sociais e ambientais para garantir que operamos de forma sustentável.

Criação de valor para o acionista

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

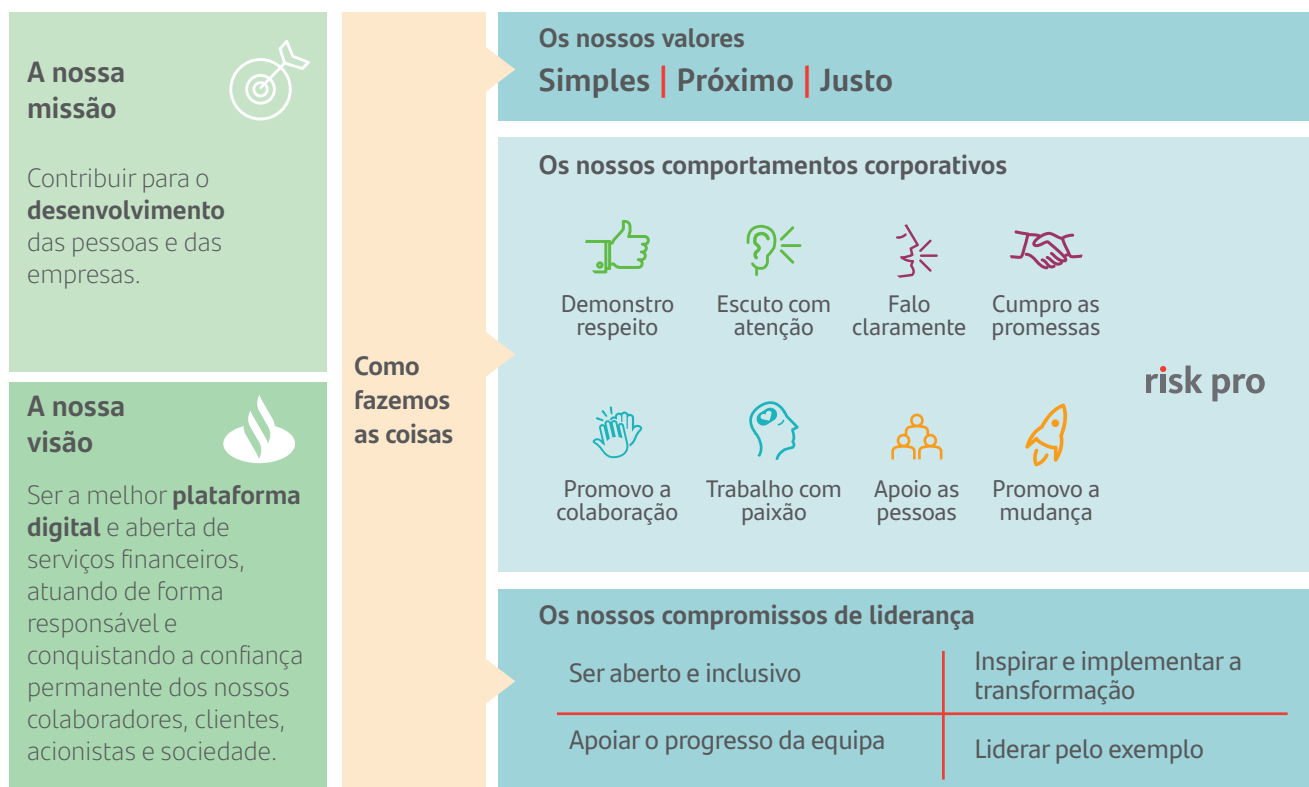
Uma cultura forte e inclusiva: o *Santander Way*

O *Santander Way* reflete a nossa missão, a nossa visão e a nossa forma de trabalhar. É a base sobre a qual estamos a construir um Banco mais responsável.

Ser mais responsáveis requer uma cultura forte

A nossa cultura corporativa é essencial para criar uma Banca mais responsável. Ao cumprir a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, crescemos como negócio e criamos valor que beneficia a todos.

Santander Way. A forma como trabalhamos



Para viver o *Santander Way* e ser um Banco Simples, Próximo e Justo (SPJ) em tudo o que fazemos, definimos oito comportamentos corporativos. Incorporámos estes comportamentos em cada fase do ciclo de vida do colaborador, assegurando que estão presentes em tudo o que fazemos: o recrutamento e contratação, formação, desenvolvimento de carreira, remuneração, reconhecimentos, etc. Além disso, os nossos princípios de diversidade e inclusão (D&I) fortalecem as nossas relações com os nossos *stakeholders*, garantindo que somos totalmente inclusivos.

“No nosso trabalho, é tão importante o que fazemos como a forma como o fazemos”.
Ana Botín, Presidente do Grupo Santander

Transformação cultural: uma viagem contínua (visão Grupo Santander)

A transformação cultural é um processo que leva tempo. A viagem *Santander Way* começou em 2015 e, desde então, temos-nos esforçado para trabalhar de forma Simples, Próxima e Justa. Esta ambição reflete-se nos padrões que defendemos em todo o Grupo Santander. Através da nossa equipa, talentosa e comprometida, guiada por um *governance* claro, temos conseguido grandes avanços para fortalecer a nossa cultura e valores. O compromisso dos colaboradores

aumentou 12 pontos percentuais (pp) desde 2014 e 86% dos colaboradores dizem estar orgulhosos de trabalhar no Santander (+8 pp desde 2014). Mais de 81% recomendariam trabalhar no Santander (+10 pp desde 2014), e 84% (+13 pp vs. 2014) pensam que o seu trabalho lhes dá propósito e motivação para construir um banco ainda mais Simples, Próximo e Justo.

Plano de Cultura 2020. Objetivos e resultados

	Objetivos	Resultados
 Diversidade e inclusão	<p>Conduzir a nossa estratégia de D&I com facilitadores de um local de trabalho inclusivo.</p> <p>Implementar padrões mínimos globais de licença parental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> As mulheres representam 33% do segmento Dirigentes e Chefias e 43% do Conselho de Administração. A percentagem de colaboradores com incapacidade passou de 1,9% para 2,0%. O Conselho de Administração aprovou uma estratégia de D&I (Grupo Santander). No top 10 no índice <i>Bloomberg Gender Equality 2021</i> e considerado o Melhor Banco do Mundo em D&I pela <i>Euromoney</i> (Grupo Santander).
 Falar claramente	<p>Promoção de Canais éticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento do Canal Aberto em Portugal.
 Agir de forma responsável com os nossos clientes	<p>Manter os Princípios de proteção ao cliente.</p> <p>Estabelecer diretrizes corporativas para clientes vulneráveis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mapeámos iniciativas e lançámos diretrizes sobre clientes vulneráveis nos nossos principais mercados. Plano estratégico de 3 anos da área de Banca Responsável incorporou indicadores para medir práticas responsáveis com os clientes. Implementámos medidas covid-19 para clientes, partilhando as melhores práticas. Concluimos o nosso plano de 3 anos para incluir indicadores de satisfação do cliente nos esquemas de remuneração da área comercial.
 Compras responsáveis	<p>Implementar um programa-piloto ESG para fornecedores.</p> <p>Melhorar o <i>governance</i> para fornecedores críticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> O nosso programa-piloto avaliou 400 fornecedores críticos com base em critérios ambientais, sociais e de <i>governance</i> (ESG), incluindo fornecedores de Portugal. Melhorámos o nosso modelo de gestão de riscos.
 Simplificação	<p>Identificar e mapear projetos que simplifiquem os processos.</p> <p>Melhorar as métricas sobre simplificação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No âmbito de Contas e Cartões, em 2019, tínhamos 141 produtos em comercialização e atualmente temos apenas 38. Projetos alinhados com a forma como medimos a simplificação por meio do nosso Inquérito Global de Compromisso ou resultados <i>Net Promoter Score</i> (NPS). Desenvolvemos um projeto jurídico que conseguiu reduzir alguns contratos.

Risk Pro: a nossa cultura de riscos

A gestão prudente de riscos é o principal pilar de um Banco responsável. Isto requer Políticas, processos e linhas de responsabilidade claras.

No Santander, fazemos da gestão de riscos uma responsabilidade de todos. Embora os riscos e requisitos regulatórios para os Bancos mudem com frequência, a gestão de riscos do Grupo Santander tem assegurado de forma consistente um excelente crescimento sustentável, graças à nossa sólida cultura de riscos, denominada *Risk pro*.

Na cultura *Risk pro*, todos somos responsáveis por gerir os riscos com que nos deparamos, independentemente do nível ou cargo. Por isso, 10% do nosso modelo comum de gestão do desempenho, *MyContribution*, baseia-se na gestão diária de riscos.

Enquanto parte da nossa cultura corporativa, o *Risk pro* incute prudência na nossa gestão de riscos, que provou ser mais eficaz do que nunca durante a crise de Covid-19

Promover e reforçar a nossa cultura de riscos

Em 2020, a cultura de riscos do Grupo Santander tornou-se mais forte. As equipas de Riscos e Cumprimento & Conduta trabalharam em conjunto para incorporar o *Risk pro* no recrutamento, na integração de novos colaboradores, nas operações do dia-a-dia e na liderança em todas as unidades de negócio.

As comunicações e formações obrigatórias foram alavancas fundamentais para continuar a impulsionar a importância de comportamentos éticos no nosso trabalho diário.

Outras importantes iniciativas *Risk Pro* são: *Risk Pro Heroes* (para reconhecer o esforço dos colaboradores para escalonar os riscos); os canais de denúncias implementados nas nossas geografias para encorajar o reporte de riscos reputacionais e de negócio e o Dia *Risk pro*, assinalado em Portugal a 23 de setembro de 2020. Estas iniciativas têm como objetivo cultivar o reconhecimento dos colaboradores da importância da gestão de riscos nas atividades diárias, através de materiais informativos, mensagens, vídeos e *webinars*.

Para medir o progresso na incorporação do *Risk pro* no Grupo Santander, as avaliações do perfil de riscos (RPAs) completadas pelas equipas locais foram analisadas e as métricas do *dashboard Risk pro* foram simplificadas, o que permitiu obter uma melhor perceção quanto à adoção local da nossa cultura de riscos em todas as geografias. Foi também melhorada a cooperação em todo o Grupo e a partilha de melhores práticas, graças a seis novos grupos de trabalho que conceberam um modelo operacional baseado na gestão local de riscos.

Incorporar a importância da gestão de risco no dia-a-dia dos colaboradores



Gestão de riscos: a pedra basilar de um Banco responsável

A construção de um Banco responsável depende da nossa análise e da forma como gerimos os riscos reputacionais de cumprimento normativo e conduta, bem como os relacionados com a digitalização, a sociedade, o ambiente e as alterações climáticas.

Em 2020, o Grupo Santander continuou os seus esforços para identificar, analisar e aumentar a consciencialização acerca dos riscos das alterações climáticas, de acordo com as recomendações do TCFD (para mais informações, consulte a secção "Financiamento sustentável").

O modelo de gestão de riscos e cumprimento do Grupo Santander, impulsionado pelos nossos valores fundamentais, cultura, comportamentos éticos e estratégia de Banca responsável, consiste em três linhas de defesa:

1. Unidades de negócio e suporte
2. Gestão de riscos e *compliance*
3. Auditoria interna

O Conselho de Administração é responsável por controlar os riscos e estabelecer a apetência pelo risco. Recebe apoio especializado do seu Comité de supervisão, regulamentação e cumprimento de riscos.

Cibersegurança

A cibersegurança é vital na era digital. Os ciberataques e as fraudes constituem riscos sistémicos para os serviços financeiros. Os clientes esperam que os seus dados sejam conservados em segurança e tratados de forma ética.

A cibersegurança está enraizada na nossa cultura para promover comportamentos cruciais que protejam o nosso Banco e a informação dos nossos clientes. A Direção de Cultura do Grupo aprovou **incluir a cibersegurança como um aspeto a valorizar dentro do objetivo de 10% de Riscos na avaliação de desempenho dos nossos colaboradores.**

Com as ameaças cibernéticas globais a aumentar, demos formação a operadores de pagamento, programadores, diretores e membros do Conselho de Administração e lançámos uma **versão atualizada do nosso curso de formação obrigatório de ciber-risco**. As nossas iniciativas de sensibilização nos canais digitais ajudam os clientes e as nossas comunidades a manterem-se seguros *online*. Começámos uma **campanha global de cibersegurança no âmbito do patrocínio à UEFA Champions League**, utilizando analogias futebolísticas para partilhar as nossas cinco dicas de cibersegurança. Continuamos a sensibilizar os nossos clientes particulares e empresas para a cibersegurança, através dos nossos *websites*, redes sociais e *workshops online*.

Trabalhamos com **organizações públicas e privadas para promover a partilha de conhecimentos e a colaboração relativamente à cibersegurança**. Levamos a cabo esforços em geografias-chave para aumentar as trocas de informação com agências governamentais e instituições financeiras. Promovemos igualmente a criação de mecanismos internacionais de troca para ajudar a combater o cibercrime.

A nossa Política de Cibersegurança e conduta em TI é fundamental nos nossos esforços para proteger o nosso Banco e os nossos clientes. Estabelece como é que os equipamentos e serviços de Tecnologias de Informação (TI) do Santander devem ser utilizados. Destaca áreas de risco e condutas impróprias. Explica como as nossas regras podem evitar, mitigar e gerir riscos reputacionais e comerciais. Define igualmente a forma como o Grupo Santander e respetivas filiais devem lidar com a tecnologia, ferramentas de trabalho e informações que fornecemos aos colaboradores, de forma a evitar incidentes legais, reputacionais e cibernéticos.

A cibersegurança é da responsabilidade de todos os que trabalham com o Santander



Proteja a sua informação e equipamento



Seja discreto, na Internet e em público



Pense antes de clicar ou responder



Mantenha as suas palavras-passe seguras



Se suspeitar, reporte

Riscos Sociais e Ambientais

Na estrutura da nossa Política de Sustentabilidade, analisamos os riscos ambientais e sociais de todas as nossas operações de financiamento de projetos.

(Para mais informações, consultar o capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais).

Risco de Crédito

Por risco de crédito, entende-se o risco de perda financeira resultante do incumprimento ou da deterioração da qualidade creditícia de um cliente ou de uma contraparte, a quem o Grupo Santander tenha concedido crédito diretamente ou pelo qual tenha assumido uma obrigação contratual.

Risco de Mercado

O risco de mercado é o risco incorrido como resultado do efeito que as alterações nos fatores de mercado, taxas de juro, taxas de câmbio, rendas variáveis e *commodities*, entre outros, podem ter nos rendimentos ou no capital.

Risco de Liquidez

O risco de liquidez é o risco de que o Grupo Santander não disponha de recursos financeiros líquidos para cumprir as suas obrigações na devida data de vencimento, ou apenas os consiga obter a um elevado custo.

Risco Estrutural

Por risco estrutural, entende-se o risco de haver alterações no valor ou criação de margem dos ativos ou passivos de *banking book* como resultado de alterações nos fatores de mercado e no comportamento do balanço. Inclui também os riscos associados aos seguros e pensões e o risco de o Grupo Santander não dispor de capital suficiente, em termos de quantidade ou qualidade, para satisfazer os seus objetivos internos de negócio, requisitos regulatórios ou expectativas de mercado.

Risco Operacional

O risco operacional define-se como o risco de perda resultante da inadequação ou falhas de processos, pessoas e sistemas internos, ou resultantes de eventos externos, incluindo o risco legal e o risco de conduta.

Risco de Cumprimento normativo

Por risco de cumprimento normativo, entende-se o risco resultante do incumprimento dos requisitos legais e regulatórios, bem como das expectativas dos supervisores, que podem originar sanções legais ou regulatórias, incluindo multas ou outras consequências económicas.

Risco de Modelo

O risco de modelo define-se como o risco de perda resultante de previsões incorretas, que levem o Banco à adoção de medidas que não sejam as mais apropriadas, ou da utilização inadequada de um modelo.

Risco Reputacional

Entende-se por Risco Reputacional a probabilidade da ocorrência de impactos financeiros negativos para a Instituição, com reflexo nos resultados ou no próprio capital, resultantes de uma perceção desfavorável da sua imagem pública, fundamentada ou não, por parte de clientes, fornecedores, analistas, colaboradores, investidores, órgãos de comunicação e quaisquer outras entidades com as quais a Instituição se relacione, ou pela opinião pública em geral.

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

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

Sem prejuízo de todos os demais aspetos que decorrem do que fica exposto, a Política Global relativa ao Risco de Cumprimento, bem como a Política relativa ao Risco Reputacional, abrangem, designadamente, os instrumentos identificados na lista abaixo, que são referidos pelo seu particular impacto na prevenção e gestão do risco.

POLÍTICAS E INSTRUMENTOS DE RISCO DE CUMPRIMENTO

- Valores corporativos;
- Política de Cumprimento;
- Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo;
- Códigos de Conduta;
- Política e Procedimentos de Comercialização e Seguimento de Produtos;
- Política Geral de Conflitos de Interesses;
- Política de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais;
- Formação de colaboradores;
- Políticas de Prevenção de Corrupção;
- Monitorização e seguimento de novos normativos;
- Articulação com as autoridades de supervisão e seguimento de ações por elas desenvolvidas.

POLÍTICAS DE RISCO REPUTACIONAL

- Política de Risco Reputacional;
- Política de Setores Sensíveis;
- Política de Defesa.

Prevenção de branqueamento de capitais

A função de *compliance* em matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBCFT) do Banco Santander em Portugal está corporizada na área de PBCFT, integrada na área de Cumprimento e Conduta, que materializa a função de *compliance* e que funciona de forma independente e permanente.

A área de PBCFT tem como objetivo principal a gestão dos riscos de cumprimento relativos ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e sanções, zelando para que a atividade se desenvolva em conformidade com todo o normativo aplicável, em ordem à prevenção e minimização de danos, nomeadamente decorrentes de eventuais sanções, bem como de caráter reputacional. Para o efeito, além de uma estrutura orgânica especializada e exclusivamente dedicada, existem normativos internos e estão implementados procedimentos e controlos específicos, corporizando o sistema de controlo interno em matéria de PBCFT, que é objeto de auditoria anual.

A área de PBCFT dispõe de autonomia funcional e reporta ao responsável da área de Cumprimento e Conduta (*Chief Compliance Officer*).

O Responsável da área de PBCFT atua como o “Responsável pelo Cumprimento Normativo” nesta matéria, competindo-lhe:

- Participar na definição e emitir parecer prévio sobre as políticas e os procedimentos e controlos destinados a PBCFT;
- Acompanhar, em permanência, a adequação, a suficiência e a atualidade das políticas e dos procedimentos e controlos em matéria de PBCFT, propondo as necessárias atualizações;
- Participar na definição, acompanhamento e avaliação da política de formação interna;
- Assegurar a centralização de toda a informação relevante que provenha das diversas áreas de negócio da entidade obrigada;
- Desempenhar o papel de interlocutor das autoridades judiciais, policiais e de supervisão e fiscalização, designadamente dando cumprimento ao dever de comunicação e assegurando o exercício das demais obrigações de comunicação e colaboração.

Ao *Chief Compliance Officer* compete, nomeadamente, a coordenação da área de PBCFT e a avaliação de situações que lhe sejam submetidas pelo Responsável de Cumprimento Normativo.

Em 2020 foram efetuados os seguintes reportes aos Supervisores:

- Relatório de PBCFT conforme determina a Instrução do Banco de Portugal n.º 5/2019.
- Reporte previsto no n.º 1 do artigo 18.º do Regulamento da CMVM n.º 2/2020 relativo a PBCFT.

Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção

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

- Canal de denúncias (Canal Aberto) onde qualquer colaborador pode comunicar, de forma confidencial e anónima, possíveis violações do Programa de Prevenção da Corrupção Corporativa, bem como outras eventuais irregularidades.
- Outro canal de denúncias, especificamente dirigido a fornecedores e vocacionado para receber deles comunicações de situações que possam consubstanciar comportamentos indevidos de colaboradores, relacionados com os contratos estabelecidos ou a estabelecer.
- Medidas de vigilância especial na contratação de agentes, intermediários ou assessores.
- Normas de conduta a serem seguidas por colaboradores no recebimento de presentes ou convites de terceiros, entre os quais se encontram os fornecedores.

Principais riscos e incertezas para 2021

Os principais riscos e incertezas para a atividade do Banco Santander Totta continuam a estar muito associados à evolução da pandemia decorrente da doença COVID-19 provocada pelo vírus SARS-COV-2.

Apesar do início do processo de vacinação, este avança lentamente e o vírus está a sofrer mutações, que em alguns casos podem ser mais transmissíveis ou revelar maior resistência à vacinação. Significa isto que o processo de reabertura será gradual e estará dependente da evolução da pandemia e da pressão que coloque sobre o sistema de saúde. Por este motivo, a incerteza é ainda elevada, com implicações sobre a atividade do Banco.

O confinamento geral, em vigor desde 15 de janeiro, terá implicações sobre a atividade económica em geral, devido ao encerramento das atividades não essenciais. No final de fevereiro, ainda não existe um calendário de reabertura, pelo que o primeiro trimestre do ano se deverá caracterizar por uma contração da atividade, em cadeia e em termos homólogos e a recuperação se poderá efetuar de forma gradual. Assim, deverá manter-se uma postura de cautela, por parte das famílias e empresas, materializada em crescimentos moderados do crédito, por um lado, e por um aumento dos depósitos, por maior poupança.

Por outro lado, o Mecanismo de Recuperação e Resiliência, o plano europeu de apoio ao combate aos efeitos da pandemia e à recuperação, apenas deverão começar a produzir os primeiros efeitos no segundo semestre do corrente ano.

Por estes motivos, o crescimento económico em Portugal, em 2021, poderá revelar-se mais moderado do que o antecipado em dezembro de 2020, por exemplo, e que estava patente nas projeções de entidades oficiais então divulgadas, com a recuperação mais forte a ocorrer em 2022 e anos seguintes.

Como mencionado, em 2021, o crescimento dos volumes de crédito poderá revelar-se moderado, até porque em 2020 houve um impacto de relevo associado às moratórias, bem como às linhas de crédito com garantia do Estado. Ao nível dos depósitos, poderão continuar a crescer, associado ao contexto de incerteza e de poupança, por motivos precaucionários.

Um fator de risco adicional decorre do término de algumas medidas de apoio adotadas em 2020, com destaque para as moratórias (que terminam no segundo semestre do ano), bem como o período de carência das linhas com garantia do Estado. Estando a economia apenas a iniciar, espera-se, uma recuperação mais sustentada, é necessária especial vigilância, em particular em termos dos setores mais afetados pela pandemia, para adotar as medidas necessárias para evitar um agravamento do risco de crédito.

O contexto de incerteza continuará a condicionar a intervenção dos Bancos centrais, que se revelam disponíveis caso haja uma deterioração das condições económicas. Contudo, há riscos de que a recuperação seja diferenciada entre países, tal como o foi o impacto da terceira vaga da pandemia, pelo que em caso de choques idiossincráticos a resposta poderá ter que ser dada pelos governos nacionais, que estão sob diferentes restrições orçamentais.

Uma equipa capacitada e comprometida

A nossa equipa reflete a diversidade das nossas comunidades e adapta-se ao novo ambiente empresarial, inspirando a lealdade dos nossos clientes e dando resposta às necessidades da sociedade.

6.012

n.º total de colaboradores

46,3

idade média

57%

de colaboradores com formação superior

33%

do segmento Dirigentes e Chefias do género feminino

Os nossos colaboradores, a pedra angular da nossa estratégia

Gestão de talentos



Uma robusta gestão de talentos significa atrair e reter os melhores talentos, ao mesmo tempo que encorajamos a formação e desenvolvimento dos nossos colaboradores.

Avaliações de desempenho e remuneração



Os nossos sistemas de avaliação de desempenho e remuneração estão alinhados com a nossa cultura corporativa.

Diversidade e Inclusão



Uma equipa diversa e inclusiva é essencial para a nossa transformação cultural e para cumprirmos a nossa estratégia.

Experiência do colaborador



Uma equipa motivada constrói um melhor ambiente de trabalho, que promove o bem-estar, formas de trabalhar flexíveis e o “falar abertamente”.

O compromisso do Grupo Santander

Tratar os nossos colaboradores de forma responsável constrói equipas mais fortes, dispostas a fazer um esforço adicional pelos nossos clientes, o que garante aos nossos acionistas o retorno que esperam.

Deste modo, conseguimos investir mais nas nossas comunidades, o que faz com que os nossos colaboradores sintam orgulho em fazer parte do Santander, formando um círculo virtuoso de lealdade que impulsiona o nosso sucesso.

No ano passado, propusemo-nos a estar no top 10 das melhores empresas para trabalhar em 6 das nossas geografias em 2021¹.

¹ De acordo com uma entidade externa de referência em cada país. (no caso de Portugal, Great Place to Work).

Alcançado em 2020



Top 3

Em Portugal, o Santander foi considerado o “Melhor Banco para trabalhar em Portugal” e a 3.ª melhor empresa para trabalhar (na dimensão de mais de 1.000 colaboradores).

O ano de 2020 foi um ano marcado pela pandemia da Covid-19 e os efeitos nas novas formas de trabalhar, na aceleração, simplificação e digitalização de processos *end-to-end*. Passámos a trabalhar remotamente e a garantir que em tudo o que fazíamos, teríamos que simplificar e digitalizar.

A transformação do Banco numa plataforma aberta de serviços financeiros acelerou e o Banco passou a valorizar competências nos seus colaboradores que refletem as necessidades de um futuro mais digital, mais criativo, em constante mudança e uma maior capacidade de adaptabilidade.

2020 foi também o ano em que o Grupo se organizou em três regiões geográficas com alcance global (Europa, América do Sul e América do Norte), apoiado pelos negócios globais (SCIB e WM&I e *Santander Global Platforms*).

O Grupo, em resposta à crise, lançou o “Santander Todos. Juntos. Agora.”, um lema que agrupa o esforço do grupo em todo o mundo para estar ao lado das pessoas que mais precisam no contexto da crise pandémica. Este movimento mobilizou recursos e iniciativas na sociedade em colaboração com governos e instituições.

Continuamos a progredir e a desenvolver o nosso trabalho de forma mais responsável e sustentável, com foco na nossa missão – contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas – feito de forma simples, próxima e justa.

Adaptámos a nossa forma de trabalhar, com mais de 4.000 colaboradores em trabalho remoto de março a maio. Seguimos e incorporámos todas as recomendações do Governo e das autoridades de saúde, estruturando-as em 3 pilares:

- i) desenvolvimento e implementação de protocolos de saúde e segurança
- ii) priorização e monitorização da saúde dos nossos colaboradores e
- iii) rastreio (através do desenvolvimento da *app* DeVolta).

Gestão de talentos

Principais números de gestão de talentos

	2020	2019
Total colaboradores (milhares)	6012 ↓	6226
% colaboradores com contrato sem termo	100 ↑	99,7
% colaboradores a trabalhar a tempo inteiro	99,9 =	99,9
% colaboradores promovidos	8,7 ↑	3,9
% colaboradores abrangidos por acordos coletivos	99,6 ↑	99,5

A nossa estratégia de gestão de talentos ajuda-nos a atrair e reter os colaboradores mais talentosos e qualificados. Contribui igualmente para acelerar a nossa transformação, ao encorajar o seu contínuo desenvolvimento.

São vários os projetos corporativos em curso que contribuem para este objetivo, dos quais destacamos:

- **Strategic Workforce Planning (SWP):** identifica desafios e lacunas nas competências dos colaboradores com vista à sua especialização. Ajuda-nos a criar planos de ação para nos certificarmos de que cada área tem as competências de que necessita.
- **Skill Model:** ajuda-nos a definir perfis de funções comuns em todo o Grupo. Como as competências necessárias são semelhantes em todas as geografias, é uma oportunidade para definir requisitos comuns para as funções, por forma a permitir aos nossos colaboradores perceber quais os aspetos críticos para o seu trabalho e focar-se em novas áreas, impulsionando desta forma a transformação do Banco.
- **Dojo:** é uma plataforma de formação que agrupa todas as filiais do Grupo, com vista ao desenvolvimento e atualização das competências e promoção das carreiras dos colaboradores.
- **Workday:** é a nossa nova plataforma global de RH. Proporciona-nos uma visão geral das competências e especialização dos colaboradores e permite-nos colaborar e comunicar mais facilmente.

Estes programas são complementados por iniciativas locais para cultivar o talento de acordo com os requisitos específicos de cada geografia.



Comunicação Interna

Santander Way

Esta “nova” forma de comunicar contribuiu também para uma maior disseminação do *Santander Way*. O *Santander Way* é o “caminho” que o Grupo escolheu para identificar a cultura do grupo e do Banco, sendo sempre salientado e incorporado em toda a comunicação interna.

Desta forma, damos a conhecer a todos os colaboradores a nossa “maneira” de fazer as coisas: de forma simples, próxima e justa, com os nossos 8 comportamentos e 4 compromissos de Liderança.

Acreditamos que, deste modo, os resultados do Banco e dos colaboradores, a qualidade de serviço ao cliente, a entrega de valor ao acionista e o apoio à sociedade se fará de forma responsável e sustentável.

Os 8 comportamentos que deverão ser aplicados por todos os colaboradores no seu dia-a-dia são:



Estes 8 comportamentos ajudar-nos-ão a ser:

O melhor Banco para os colaboradores – atrair, reter e comprometer os melhores profissionais capazes de prestar o melhor serviço aos clientes e garantir o sucesso e a sustentabilidade do negócio.

O melhor Banco para a sociedade – desempenhar a atividade bancária contribuindo para o progresso económico e social das comunidades em que o Banco está presente, de maneira responsável e sustentável, com compromisso especial com o Ensino Superior.

O melhor Banco para os clientes – construir relações de confiança a longo prazo com os clientes, oferecendo soluções simples, personalizadas, um tratamento justo e equitativo e um serviço de excelência, quer nos canais digitais quer no atendimento presencial, visando aumentar a sua satisfação e vinculação ao Banco.

O melhor Banco para os acionistas – obter uma rentabilidade e um retorno atrativo e sustentável para os acionistas, com base num modelo de negócio com alta recorrência de receitas, prudente em riscos, eficiente e com disciplina de capital e solidez financeira.

Comunicação interna em tempos de Covid-19

Para comunicar eficazmente todos os procedimentos, protocolos, alterações e medidas que lançámos resultantes da crise da COVID19, o desafio da área de Gestão de Pessoas do Santander foi comunicar de forma **simples e próxima** com os colaboradores, promovendo uma ligação forte com o Banco no confinamento e teletrabalho e, também, no regresso ao local de trabalho, transmitindo **apoio, segurança e confiança**.

Comunicámos com todos os colaboradores através de *e-mails* informativos, com *headlines* criativos, com mensagens apelativas e ilustradas.

Liderança

Por forma a melhorar a *performance* global do Banco, identificou-se a liderança como um eixo estratégico de atuação, uma vez que este fator tem impactos no nível de *engagement* dos colaboradores, no seu grau de felicidade no local de trabalho e inclusivamente no seu bem-estar. Por essa razão criaram-se os compromissos de liderança que devem ser utilizados pelos nossos líderes, orientando e alinhando o caminho e as expectativas de forma a serem responsáveis através do foco nas seguintes áreas de atuação:

1. Ser aberto e inclusivo, aceitando as diferenças e promovendo a diversidade, identificando as reais necessidades dos colaboradores, clientes, acionistas e da sociedade. Colabore, trabalhe em equipa e pense sempre no benefício do Grupo.

Tenha em consideração os diferentes pontos de vista e integre-os na equipa. Seja aberto, receptivo e incentive as pessoas a falar clara e abertamente.

2. Inspirar e implementar a transformação, com uma visão estratégica clara e entregando resultados sustentáveis. O futuro é digital, pense em grande e ouça o mercado e os clientes. Proponha ideias e ações para melhorar.

Defina e execute os seus planos e a estratégia de forma rápida, com qualidade e com resultados sustentáveis no tempo.

Mobilize e acelere as mudanças de maneira responsável. Inove com uma mentalidade empreendedora, sem medo do fracasso e aprendendo com os erros.

3. Liderar pelo exemplo, sendo sempre Simples, Próximo e Justo (SPJ) e consistente com os comportamentos e cultura *Risk Pro* em todos os momentos.

Transmita confiança, seja honesto, empático e espere o melhor dos outros. Controle as suas emoções e adapte as suas reações a cada situação.

4. Apoiar a equipa a progredir, reconhecendo e dando visibilidade às conquistas da sua equipa e da sua área. Desafie as pessoas e apoie o seu processo de crescimento. Faça com que o seu trabalho, sendo coerente e vivendo os comportamentos *risk pro* em todo o momento, tenha efeito e impacto na sua equipa

Elaborámos Guias de teletrabalho e de regresso ao Banco com todas as orientações e informações úteis no trabalho remoto e no regresso aos locais de trabalho.

No regresso ao Banco desenvolvemos o lema “Aqui dentro há mais segurança”, mensagem principal dos *kits* de proteção disponibilizados aos colaboradores e na sinalética colocada em todos os edifícios do Banco.

Atração de talentos

Para transformarmos o Banco na melhor plataforma aberta de serviços financeiros, contamos com uma oferta de valor com vantagens para candidatos e com uma comunicação atrativa, utilizada internamente para os colaboradores e também para candidatos externos. Está a ser desenvolvido um processo de recrutamento global.

Esta forma de atuar está já implementada nos processos de recrutamento em curso, sendo que o principal objetivo é que o Santander disponha de uma atuação uniforme e que o colaborador recém-integrado seja acolhido da mesma forma, independentemente do país que o contrate e que receba desde o início os mesmos valores e princípios que caracterizam a marca Santander em todo o mundo.

No âmbito do rejuvenescimento de quadros, recrutámos, ao longo de 2020, 21 *trainees*, os quais, por um período de um ano, desenvolveram competências em áreas associadas ao processo transformacional do Banco. Complementarmente ao recrutamento de *trainees*, desenvolvemos estágios curriculares de verão e estágios profissionais, através dos quais pretendemos ter uma oferta ativa e de elevado valor para os estudantes universitários. Deste modo, temos também a oportunidade de conhecer melhor o talento universitário, através da sua inclusão nas nossas equipas.

87 alunos e recém-licenciados e mestres realizaram um estágio no Santander em 2020

Atrair profissionais da área tecnológica/digital

A nossa proposta de valor para o colaborador: *O Efeito Santander*, impulsiona o impacto que os especialistas tecnológicos e digitais podem ter na organização. Nesse sentido, em Portugal, desenvolvemos uma relação próxima com algumas das Universidades que nos podem facultar talento que apoie no processo de transformação digital, de que é exemplo o *Santander Innovators Challenge for Tecinnov & Junior Consulting Program*. Através destas parcerias com algumas das mais prestigiadas Universidades do país, nas áreas digitais e tecnológicas, o Santander Portugal pretende mudar a perceção que os jovens têm do universo da Banca como um setor desatualizado, integrando os estudantes em projetos estratégicos nas mais diversas áreas e interagindo com eles na sua primeira experiência profissional. Para tal, realizamos projetos e desafios envolvendo conjuntamente alunos e colaboradores do Banco.

Desenvolvimento de carreira

A transformação do Santander é impulsionada pela nossa abordagem de aprendizagem contínua. Os nossos programas de formação e desenvolvimento ajudam os colaboradores a adquirir novas competências, aprimorar as antigas, melhorar o desempenho e a produtividade e a tornarem-se melhores líderes.

Principais programas corporativos de desenvolvimento de talento e de carreira

→ **Avaliações de talento:** para avaliar o potencial dos colaboradores e apoiar o crescimento profissional de indivíduos altamente prometedores.

→ **Planeamento da sucessão:** a nossa abordagem estratégica é crítica para assegurar o sucesso futuro do Santander, identificando potenciais substitutos para cargos-chave e proporcionando-lhes oportunidades de desenvolvimento valiosas.

→ **Action Learning Programme Santander (ALPS):** programa dirigido a diretores seniores, o ALPS promove a liderança e a resolução de problemas, num ambiente colaborativo. 2020 foi o terceiro ano deste programa, que contou com a participação de 35 executivos.

→ **Young Leaders:** envolve 280 líderes emergentes de 22 países que possuem um notável conhecimento nas áreas do digital e inovação e defendem a nossa cultura de SPJ. Os participantes trabalham com diretores seniores para implementar a estratégia do Santander e partilhar novas ideias.

→ **Top Talent:** foca-se em acelerar o desenvolvimento dos nossos líderes mais seniores. Os participantes refletem sobre o seu estilo de gestão e é-lhes dado *feedback* e apoio individual para criar um plano de desenvolvimento com base nos seus principais pontos fortes e áreas de melhoria.

Mobilidade corporativa

A mobilidade é vital para o desenvolvimento dos nossos colaboradores e para tornar as equipas mais diversas. Os principais programas de mobilidade corporativa são:

- **Global Job Posting:** oferece aos colaboradores a hipótese de se candidatarem para trabalhar noutros países, áreas e empresas do Grupo Santander. Desde 2014, foram divulgadas mais de 5.700 vagas.
- **Programas de mobilidade do talento: das áreas CIB, Contabilidade e Controlo, Auditoria Interna e outras empresas e funções** têm programas de mobilidade internacional para expor os colaboradores a novas realidades e projetos, impulsionando o seu desenvolvimento de carreira.
- **Mundo Santander:** é um dos programas de talento mais emblemáticos do Grupo Santander, implementado desde 2008. Já apoiou o desenvolvimento de mais de 2.000 colaboradores que participaram em projetos estratégicos noutros países num período de 3 a 6 meses.

Devido às atuais restrições nas viagens, o programa Mundo Santander foi redesenhado em 2020 para que os participantes pudessem trabalhar virtualmente em projetos internacionais, de modo a promover o desenvolvimento das suas carreiras nestas novas circunstâncias.

Santander, uma grande empresa para trabalhar

Alterámos o objetivo de ser “o melhor Banco” para ser uma das “melhores empresas para trabalhar”, para nos mantermos à frente da concorrência na atração dos melhores talentos.

Melhor empresa para trabalhar

Atribuído por: *Great Place to Work*
4º ano consecutivo

No inquérito “Pulsos”, realizado em outubro de 2020, em todo o Grupo Santander, Portugal teve um excelente resultado no **employee Net Promoter Score** (eNPS) de Produtos e Serviços – se os colaboradores recomendam os produtos e serviços do Banco a familiares e amigos, obteve 44 pontos (excelente) vs. 38 do Grupo. No eNPS da escolha de emprego – se os colaboradores recomendam o Banco como uma boa empresa para trabalhar, obteve um bom resultado, 30 pontos (bom) vs. 41 do Grupo.

Nestas 2 eNPS, Portugal teve melhores resultados do que os restantes países da Europa.

“eFrA” - Excelência como Empresa Familiarmente Responsável

Atribuído por: Fundação *MásFamilia*

Para este reconhecimento contribuem as mais de 60 medidas que estão ao dispor dos colaboradores e que vão ao encontro do objetivo de sermos a Melhor Empresa Para Trabalhar. Em 2020, adicionalmente às medidas que já existem no âmbito de empresa familiarmente responsável, lançámos outras, para resposta às necessidades que a pandemia nos trouxe, quer para facilitar o trabalho remoto, quer para prevenir alguma perda de liquidez por parte das famílias (para mais informações sobre estas medidas consulte 'Experiência do Colaborador – 2. Benefícios corporativos).

Formação e desenvolvimento

Total de horas de formação em 2020

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	47 501	25 074	72 575
Técnicos	16 375	12 061	28 436
Gestores	57 658	62 205	119 862
Administrativos	22 579	19 430	42 009
Total	144 113	118 769	262 882[↑] 252.110 (2019)

Valorizamos a formação contínua, para que os nossos colaboradores se possam adaptar a um ambiente acelerado e em constante mudança.

O Santander dispõe de uma Política global de indução, formação e desenvolvimento para:

- transformar o nosso negócio.
- gerir o talento, encorajar a inovação, partilhar conhecimento e identificar colaboradores-chave em várias áreas.
- Incorporar a cultura corporativa, em linha com os padrões de *governance* do Grupo Santander, que incluem a Política de Cultura corporativa e o Código de Conduta.

Em 2020, foi promovida formação *online* e diversos *webinars* dirigidos aos Colaboradores sobre temas como: direitos humanos, nomeadamente diversidade e inclusão; saúde e segurança; relações com clientes e fornecedores; o meio ambiente e o combate à corrupção.

Média de horas de formação por colaborador em 2020

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	52,8	56,0	53,8
Técnicos	20,1	18,3	19,3
Gestores	55,8	55,3	55,5
Administrativos	44,8	36,9	40,7
Total	44,3	43,0	43,7[↑] 39.8 (2019)

Comparticipações

O Santander destina um montante do seu orçamento de Formação a promover e financiar o aumento de conhecimentos/competências dos nossos colaboradores, através de formação especializada ou formação académica que permita fomentar o auto-desenvolvimento, o *reskill* e o *upskill* dos nossos colaboradores.

Em 2020, o programa de participações apoiou 21 colaboradores em Formações Executivas, Certificações altamente especializadas, Licenciaturas, Pós-graduações, MBA e Mestrados.

262.882 h

N.º horas de formação

44 h

N.º horas Formação por Colaborador (e-learning, aulas virtuais e presenciais)

83%

% Formação e-learning

1.380.000 €

Investimento em formação

Formação executiva

A aposta no desenvolvimento da liderança é, há muitos anos, um eixo estratégico de atuação, uma vez que o enquadramento de equipas tem impactos na *performance* individual e consequentemente na organização como um todo.

Para corporizar esta aposta, foram criados dois programas de formação executiva, desenvolvidos inteiramente à medida das necessidades identificadas:

1. **Elevate:** um programa vocacionado para o desenvolvimento da capacidade de liderança em 4 vertentes: 1. *Elevate myself*; 2. *Elevate my team*; 3. *Elevate the business* e 4. *Elevate the vision*.
35 colaboradores
120 horas de formação
4.200 horas de formação no total
2. **Desafios da Banca Hoje:** este programa teve como desafio preparar colaboradores com funções comerciais para as mudanças do setor.
25 colaboradores
90 horas de formação
2.250 horas de formação no total

Webinars

Os *webinars* foram, desde cedo, adotados como o veículo mais eficaz para entregar conteúdos formativos a todos os colaboradores, quer exercessem funções em teletrabalho, quer estivessem em Balcões.

Foram realizados 16 *webinars* ao longo do ano, com a ambição de ir alinhando os tópicos abordados com o momento que a organização estava a viver, desde temas como gestão de stress, inteligência emocional e resiliência, a temas que contribuíssem para leituras macro-económicas do contexto atual e que ajudassem a organização a entender e construir cenários futuros. E ainda temas mais técnicos relacionados, nomeadamente, com moratórias e produtos adaptados à nova realidade.

- 16 *webinars*
- 6.066 participações
- 4 avaliação média (1-5)

Diálogo social e reestruturação

O Santander promove e apoia normas laborais, direitos sindicais, bem como a liberdade de associação e representação coletiva. Mantemos um diálogo constante com os representantes legais dos colaboradores, com reuniões, onde as partes podem partilhar informação, abordar preocupações e dúvidas e negociar.

Nos últimos anos, o Santander Portugal partilhou os seus processos de reestruturação com os sindicatos e definiu condições de forma a defender os direitos dos colaboradores e a apoiar a sua transição para a reforma ou para um novo emprego.

O Banco:

- Tem pago indemnizações acima dos montantes exigidos por lei;
- Tem em conta as circunstâncias especiais dos colaboradores (i.e., deficiência, filhos com doenças graves, etc.) oferecendo proteções especiais.



Avaliações de desempenho e remuneração

O abrangente modelo de remuneração do Grupo combina regimes variáveis e fixos, com base nos resultados dos colaboradores e da empresa.

A remuneração variável a curto e longo prazo reflete **o que** alcançamos (objetivos quantitativos e qualitativos ao nível do Grupo, bem como objetivos individuais e de equipa) e **como o fizemos** (ex.: comportamentos, liderança, sustentabilidade, compromisso, crescimento e gestão de riscos).

Complementarmente, os colaboradores têm benefícios competitivos, produtos e serviços bancários, seguros de vida e de saúde.

Os regimes de remuneração fixa refletem as condições do mercado local. À remuneração fixa, aplicam-se estritamente os critérios de referência e acordos coletivos em vigor no país.

Para cumprir com os regulamentos da UE sobre remunerações, o Grupo Santander classificou 1.389 colaboradores cujas decisões podem ter um impacto material no capital do Grupo como *colaboradores identificados*. Estes colaboradores estão sujeitos a uma política de diferimento da remuneração variável. Esta política suspende um montante significativo da sua remuneração variável (40%-60%, dependendo das suas responsabilidades) por um período de três a sete anos, de acordo com os regulamentos internos e locais. 50% dessa remuneração é entregue em ações e está sujeita a potenciais reduções (*malus*) ou recuperações (*clawback*).

Principais iniciativas em 2020:

- Inclusão dos objetivos de Banca Responsável (incluindo estar no top 10 das melhores empresas para trabalhar, mulheres em cargos diretivos, pessoas empoderadas financeiramente, financiamento verde e normas dos canais de denúncia) como métrica qualitativa no *executive compensation bonus scorecard*;
- Mitigação dos riscos relacionados com remuneração;
- Aumentar a sensibilização para práticas de pagamento justas, em termos de igualdade salarial, redução da disparidade salarial entre homens e mulheres e diversidade na remuneração.

Aprovada para 2021:

- Inclusão de aspetos ESG nas nossas métricas de longo prazo para a remuneração de executivos, com uma métrica de longo prazo específica, composta pelos nossos três compromissos de Banca Responsável mais representativos: mulheres em cargos diretivos, pessoas empoderadas financeiramente e financiamento verde.

MyContribution

MyContribution é o **modelo de gestão de desempenho do Grupo**. A gestão do desempenho é essencial para enriquecer a nossa cultura e assegurar que os colaboradores dão o seu melhor para realizar os seus objetivos de carreira. Este modelo é atualizado regularmente.

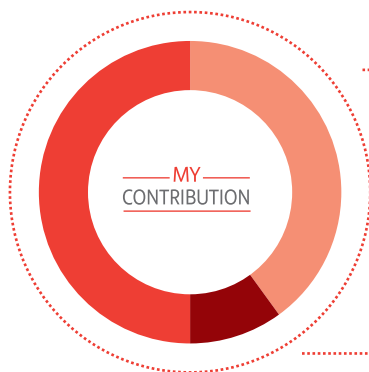
Atualmente o *MyContribution* tem **três componentes**:

50%

O Quê:

Objetivos individuais que estão ligados à estratégia organizacional.

"O que faço no dia-a-dia" para alcançar resultados de negócio; demonstração de como contribuo para a Missão e Visão do Grupo.



40%

Como:

Elementos-chave comuns que demonstram "como" alcanço o meu "como" – *The Santander Way*.

10%

Riscos:

Objetivo comum de riscos para todos os níveis e funções, para mostrar como giro os meus riscos no dia-a-dia.

risk pro

Diversidade e Inclusão

O nosso compromisso com um ambiente de trabalho diverso e inclusivo é uma pedra angular da nossa estratégia corporativa.

O grupo de trabalho executivo global de D&I do Grupo Santander e a rede de representantes locais de D&I desempenham um papel vital para impulsionar e criar um “efeito cascata” quanto à importância da diversidade e inclusão em todo o Grupo.

Para recrutar, gerir e desenvolver talentos que reflitam a sociedade em geral, foi desenvolvida uma **estratégia de diversidade e inclusão (D&I)** em 2020.

Esta estratégia pretende consolidar uma equipa inclusiva em termos de género, LGBTI, pessoas com deficiência e diversidade cultural (idade, etnia, religião e *background* educacional), ao:

- **Encorajar o envolvimento dos líderes:** o compromisso dos nossos líderes de serem abertos, inclusivos e promoverem a diversidade vai ajudar a consolidar uma cultura diversa e inclusiva.
- **Aumentar a consciencialização:** promover a diversidade e moldar a nossa cultura através de padrões globais e ações como o *FlexiWorking*, licença de parentalidade, formação, redes de colaboradores e a celebração de dias internacionais.
- **Promover o equilíbrio:** particular foco em aumentar a representação de mulheres em cargos diretivos e programas de desenvolvimento.

46%

dos colaboradores são mulheres

33%

do segmento Dirigentes e Chefias são mulheres

2,0%

dos colaboradores têm incapacidade +0,1 pp vs. 2019

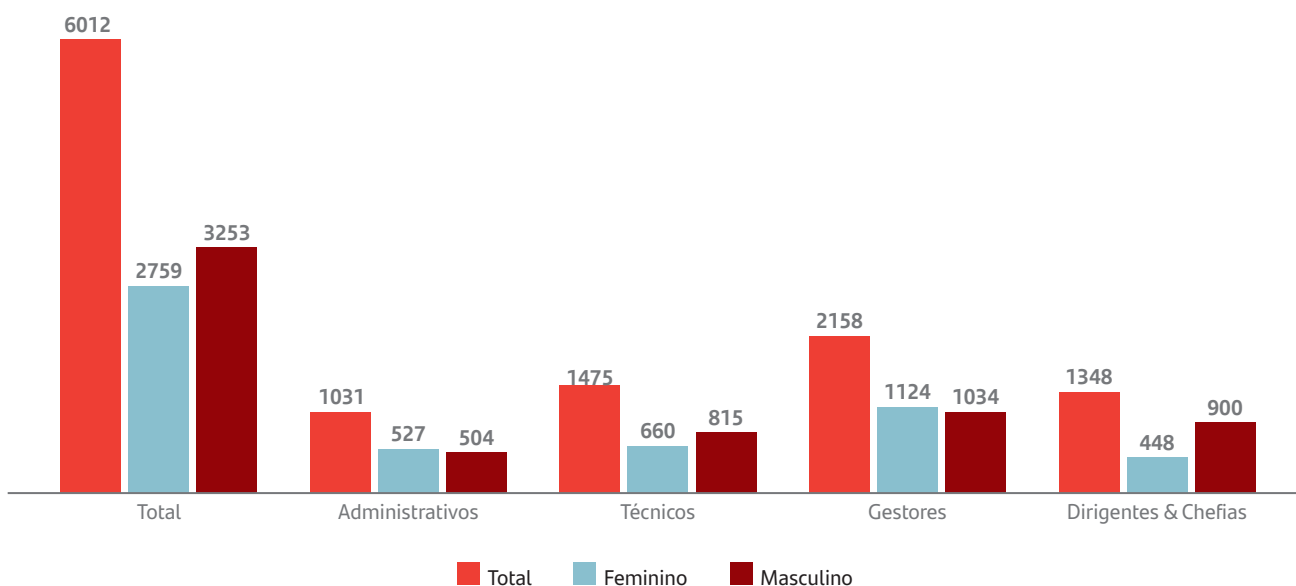


A **Euromoney** elegeu o Grupo Santander como o “Melhor Banco do Mundo em Diversidade e Inclusão”. O Banco recebeu pela primeira vez este Prémio. A revista destacou os objetivos ambiciosos do Banco na diversidade e inclusão e o mérito em implementá-los a nível mundial.



O Banco Santander obteve a maior pontuação no Índice de Igualdade de Género da Bloomberg de 2020 (**Bloomberg Gender-Equality Index, GEI**), o que reflete o compromisso constante do Santander em facilitar um ambiente inclusivo a todos os colaboradores e em favorecer a igualdade de género na sociedade.

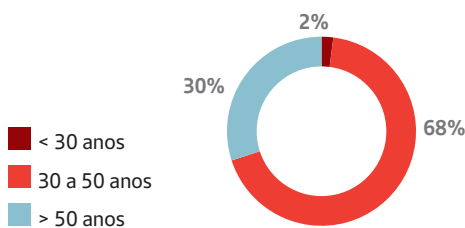
Distribuição dos colaboradores por género e categoria profissional



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

		Taxa de entrada	Taxa de saída
Faixa Etária	<30 anos	44,1%	2,8%
	30 a 50 anos	0,9%	2,3%
	>50 anos	0,2%	10,5%
Género	Masculino	1,5%	5,4%
	Feminino	1,5%	4,4%
Total		1,5%	5,0%

Distribuição dos colaboradores por faixa etária



Igualdade salarial

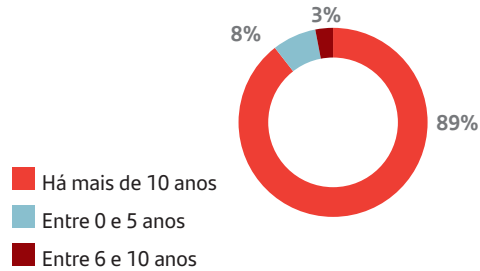
A nossa estratégia de D&I também prioriza as questões relacionadas com a igualdade salarial para a mesma função entre homens e mulheres. Medimos este indicador em termos de *equal pay gap* e *gender pay gap*. (ver compromissos públicos pag 23)

Pessoas com deficiência

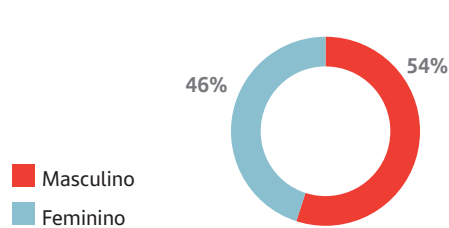
O Grupo Santander tem planos implementados para incluir e aumentar as acessibilidades para as pessoas com deficiência. Acreditamos que a inclusão de pessoas com deficiência é uma questão de, ética e responsabilidade, ao mesmo tempo que promove a sua independência, liberdade e dignidade e enriquece as equipas a que estas pessoas se juntam.

A nossa estratégia de D&I define dois objetivos para promover a inclusão de pessoas com deficiência:

Distribuição dos colaboradores por antiguidade



Distribuição dos colaboradores por género



- Atingir ou ultrapassar a quota legal de colaboradores com deficiência (em conformidade com a Lei n.º 4/2019 de 10 de janeiro relativa ao sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência);

- Cumprir a legislação de acessibilidades local.

Em 2020, as iniciativas globais do Santander conduziram a um aumento no número de colaboradores com deficiência, que, em Portugal, aumentou de 1,9% em 2019 para 2,0% em 2020. Essas iniciativas foram:

- Um mapeamento global para partilhar boas práticas dos países com todo o Grupo.
- Recrutamento de talentos com deficiência através de programas de *trainees*.
- Voluntariado e acompanhamento dirigidos a pessoas com deficiência.

Boas práticas para a inclusão de pessoas com deficiência – Santander Portugal

Importa realçar o nosso papel ativo com o *ICF – Inclusive Community Forum*, no âmbito do qual ajudamos a construir um processo de recrutamento inclusivo que foi assumido pelas empresas parceiras deste fórum.

Outro programa a destacar neste âmbito, que conta com o apoio do Santander, é o Programa de empregabilidade para pessoas com deficiência motora da Associação Salvador, que tem como objetivo promover a integração social e profissional destas pessoas e melhorar a sua qualidade de vida. Ajudamos a Associação Salvador a desenvolver competências nos jovens que apoia através dos *bootcamps* e feiras de emprego.

Fazemos parte da rede de Empresas Recetivas da APSA (Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger). No âmbito do nosso apoio a esta associação, contratámos duas pessoas que, neste momento, estão a trabalhar no Santander



Experiência do colaborador

A motivação das nossas equipas é vital para assegurar o compromisso e sucesso na missão de apoiar o desenvolvimento das pessoas e das empresas

1. Falar abertamente, escutar ativamente e tomar medidas

Num Banco responsável, todos devem sentir que podem sugerir formas melhores de fazer as coisas e alertar as chefias quando as coisas correm mal ou quando suspeitam de má conduta.

Promover o “falar abertamente” sem receios

Isso significa	O que fazemos	Como o fazemos
Proteger	Gestão de riscos e preocupações éticas, <i>governance</i> interno	Canais éticos e linhas, comités e fóruns de denúncias
Inovar	Ideias, soluções, simplificação, processos melhorados	Metodologia <i>Agile</i> , <i>Validate</i> (plataforma aberta de inovação)
Envolver	Reconhecimento, gestão de desempenho, <i>feedback</i>	<i>StarMeUp</i> ; <i>MyContribution</i> ; Inquéritos de pulso dos colaboradores

A nossa estratégia de escuta

Em linha com os comportamentos corporativos, em todo o Grupo escutamos os nossos colegas com atenção e encorajamo-los a falar clara e abertamente.

Tomamos medidas impulsionadas por *feedback*, dados e experiência, e não por processos, de modo a promover uma efetiva mudança. Realizamos **exercícios internos de auscultação** em larga escala, tais como: **inquéritos a todos os colaboradores** (o nosso Inquérito Global de Compromisso é bianual), **inquéritos de pulso** (globais e locais) e **iniciativas de crowdsourcing, como o Validate**, a nossa plataforma aberta de inovação. Estas iniciativas são **complementadas por verificações e apreciações de desempenho, entrevistas de saída, seguimento de incidentes e canais de denúncia**.

Também somos avaliados por certificações externas, tais como *Top Employer* e/ou *Great Place To Work*, que dão relevo à forma como escutamos os colaboradores.

A nossa abordagem de auscultação abrangeu muitos tópicos em **2020**, incluindo temas de ética e crime financeiro e a Covid19. Adicionalmente, os colaboradores participaram num **inquérito global de pulso** especificamente **focado na nossa missão**, no **employee Net Promoter Score (eNPS)**, **simplificação, colaboração e Covid19**. A simplificação e a colaboração foram selecionadas como as duas áreas com os resultados mais baixos do Inquérito Global de Compromisso de 2019.

De acordo com os resultados do nosso inquérito global de pulso, os colaboradores estão comprometidos com a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas e acreditam que o Santander respondeu eficazmente aos desafios económicos e empresariais relacionados com a pandemia e que o Banco tem estado a tomar medidas adequadas para assegurar que os colaboradores se mantêm saudáveis e em segurança.

Os colaboradores também indicaram a sua disponibilidade para manter alguma modalidade de trabalho remoto no futuro, o que será apoiado pelo nosso modelo global de *FlexiWorking*.

Em termos de simplificação e colaboração, as principais áreas de melhoria foram a simplificação de processos, melhoria das capacidades de TI, acesso aos portais internos para encontrar informação e diretrizes e procedimentos mais claros.

Durante a 1.ª vaga da pandemia, em março, foram realizadas **reuniões abertas virtuais Ask Ana** com a Presidente Executiva do Grupo, Ana Botín, para que todos pudessem manter-se a par dos temas atuais do Banco e colocar questões sobre assuntos prementes. Embora a maioria das reuniões tenham abordado a questão da pandemia, também foram abordados temas como estratégia, negócio, diversidade, entre outros.

Também em Portugal o CEO realizou reuniões e foram divulgados vídeos periódicos, motivando os colaboradores a falar abertamente.

88% dos colaboradores concordam que a resposta do Santander aos desafios económicos e empresariais relacionados com o negócio foi eficaz durante a pandemia

64% dos colaboradores dizem estar abertos a permanecer nalgum modelo de trabalho remoto

1.820 colaboradores inquiridos, dos quais responderam 50%

Resultados de Portugal do inquérito global de pulso de 2020

Canais éticos

O **Canal Aberto** foi implementado nos principais mercados do Grupo Santander.

Em fevereiro de 2020, foi lançado em Portugal, com o propósito de **permitir aos colaboradores reportar violações ao código geral de conduta e ações que não cumpram os comportamentos corporativos**.

O canal aberto, disponível na intranet, promove oito padrões mínimos, incluindo facilidade de acesso, anonimato, gestão de terceira parte e consciencialização.

Durante o ano de 2020, o foco esteve na implementação destes padrões mínimos comuns em todo o Grupo, especialmente:

- Apoio e patrocínio da Presidente Executiva do Grupo e dos CEOs locais para a utilização destes canais por parte dos colaboradores para denunciar condutas impróprias.

- Aceitação de queixas sobre condutas antiéticas que vão contra os valores Simples, Próximo e Justo e os comportamentos corporativos.
- Medidas melhoradas para prevenir o conflito de interesses durante as investigações.
- Os padrões mínimos comuns foram um dos critérios incluídos no *Responsible Banking executive remuneration scorecard*.

Para uma gestão uniforme dos canais e reporte, o Grupo Santander aprovou a **Política Canal Aberto em 2020**. Inclui critérios mínimos a que todos os canais devem obedecer, em termos de padrões comuns, gestão, garantias para os utilizadores e iniciativas locais para promover a sua utilização por parte dos colaboradores. A política estabelece igualmente uma taxonomia de casos que podem ser reportados, incluindo assédio sexual.

2. Benefícios corporativos

Oferecemos vários benefícios aos colaboradores em todas as geografias. Cada país estabelece programas adaptados às condições locais, com **benefícios que vão desde serviços gratuitos para colaboradores e familiares a descontos em produtos e serviços**.

Durante a pandemia, alargámos esses serviços para garantir o bem-estar dos colaboradores. Focámo-nos particularmente em **ajudar os colaboradores a manter-se física e psicologicamente saudáveis durante o confinamento**. Adaptámos as coberturas de saúde às novas circunstâncias e necessidades.

Prémios Excelência

É o reconhecimento do Banco aos filhos dos colaboradores que terminam o ensino secundário com médias superiores a 16 valores, inclusive. Esta medida surgiu para premiar também o que se considera ser reflexo do mérito dos pais que incentivam a meritocracia e passam aos seus filhos a importância do fazer bem.

Os prémios atribuídos em 2020, materializados num cartão presente entregue pelos gestores de RH, corresponderam ao montante de 3 anos, 2 anos e 1 ano de propinas universitárias, cujo valor de referência é o anunciado pela Direção Geral do Ensino Superior para cada ano letivo. Para o ano de 2020, este valor foi de 697,00 €.

- Investimento total: 66 215,00 €
- 1º prémio (7 premiados): atribuição do valor correspondente ao custo das propinas de uma licenciatura – 2091,00 €
- 2º prémio (22 premiados): atribuição do valor correspondente ao custo de dois anos de propinas – 1394,00 €
- 3º prémio (20 premiados): atribuição do valor correspondente ao custo de um ano de propinas – 697,00 €

O Santander já tem um historial de proximidade ao mundo universitário e este prémio pretende reforçar o que já é feito e ir ao encontro do talento e excelência dos filhos dos colaboradores.

No evento *online* que realizámos com os colaboradores e os seus filhos, convidámos a Missão País para que promovesse o voluntariado universitário, a responsável pela área de Universidades do Banco para falar das Bolsas Santander e do seu acesso e o responsável pela área de *Collections & Recoveries* para dar dicas sobre empreendedorismo a estes futuros alunos universitários.

Presente de Natal para os filhos dos colaboradores

Mais um ano em que o Banco ofereceu aos filhos dos colaboradores um presente de Natal – um cartão recarregável com 25€ – o cartão STAR. Em 2020, alargámos a idade dos até aos 16 anos (anos anteriores era até aos 12 anos).

Os filhos (até aos 12 anos) dos nossos colaboradores fizeram vídeos sobre o que gostariam de receber de presente e o que gostariam de dar ao Mundo este Natal. Estes vídeos foram partilhados internamente e externamente nas redes sociais.

Pacote de medidas lançadas em 2020 – no âmbito da COVID19:

Salários	A todos os colaboradores, quer estivessem em regime de teletrabalho, de quarentena, isolamento, por pertencerem a grupos de risco, ou a usufruir da licença decorrente da suspensão das atividades letivas e não letivas e do fecho de lares, foi assegurado o pagamento do salário e do subsídio de alimentação a 100%.
Subsídio de Natal	A todos os colaboradores com necessidades imediatas de liquidez foi dada a possibilidade de antecipar até 50% do subsídio de Natal.
Crédito a Formação	Foi lançado o Crédito para Formação até 50 mil euros, com uma taxa de 0,25% para que os colaboradores possam fazer face às despesas de pagamentos das propinas das universidades dos seus filhos.
Crédito Família Net	Foi reformulado para incluir a aquisição não só de equipamento informático, mas também mobiliário de escritório a taxa zero até ao montante máximo de 1.500€.
Carência de 6 meses nos créditos à habitação e ao consumo	Para colaboradores- foi aprovada a carência imediata de amortização de capital durante 6 meses para as operações de crédito que se encontrem em situação regular, nos créditos à habitação (inclui crédito ACT) e nos créditos ao consumo.
1ª análise à COVID19	Para todos os colaboradores com contacto direto de alto risco com pessoas infetadas ou com sintomas da doença: a. Foi celebrado um protocolo com o Laboratório Germano de Sousa, para que os colaboradores do Santander pudessem fazer esta análise, b. Nos casos em que não é possível fazer a análise no laboratório, o Banco suporta, até ao limite de 150€, o pagamento da primeira análise à COVID-19.
Linhas médicas de apoio COVID19	Foram criadas 2 linhas telefónicas: i) a Linha médica COVID19 e ii) a Linha de apoio Psicólogo COVID19, todos os dias durante 2 horas, para dar apoio aos colaboradores ou familiares para situações resultantes do COVID19.
Comunicações	a. Para os colaboradores em teletrabalho com necessidade de estabelecer contactos comerciais e que não dispõem de telemóvel do Banco, foi assumido o pagamento com um limite de 20€ mensais. b. Para os comerciais com telemóvel do Banco e que, por motivos de contactos comerciais, o <i>plafond</i> das comunicações seja ultrapassado, o Banco também assumiu esse pagamento. c. Foi disponibilizado, sempre que necessário, um <i>hotspot</i> , para que os colaboradores garantissem acesso ao Banco através de <i>wi-fi</i> .
Comparticipação de despesas com combustível	Para quem usufruía da participação do Passe Social e para maior segurança – evitando os transportes públicos – passou a deslocar-se de automóvel para o Banco, foi atribuída uma participação de 40€ mensais para despesas de combustível.
Aumento de 4 rotas de MiniBus	3 em Lisboa e 1 no Porto – para que os colaboradores evitassem os transportes públicos.
Protocolos para aquisição de material de escritório	Para que os colaboradores tivessem um melhor espaço de trabalho em casa , foram feitos protocolos com fornecedores do Banco: a. HAWORTH – fornecedora das cadeiras e secretárias do Banco, com redução de 60% face ao preço de mercado. b. HP – para aquisição de equipamentos e acessórios informáticos de qualidade, a preços mais vantajosos, quer para os filhos de colaboradores (necessidade pela telescola), quer para os próprios colaboradores.
	Para que todos os colaboradores pudessem seguir a recomendação da DGS – Direção Geral de Saúde de lavagem diária de roupa, foi autorizada a possibilidade de se usar roupa mais informal , para facilitar a lavagem.
App DeVolta	Desenvolvimento em conjunto com o Grupo de uma aplicação, <i>app</i> “DeVolta” para validar as condições de saúde dos colaboradores sobre o COVID-19 no regresso às instalações do Banco
Promoção da atividade física	Para que os colaboradores em confinamento se mantivessem ativos e em forma , através da prática de atividade física, meditação e nutrição, aumentando o equilíbrio e o bem-estar à medida que se está mais tempo em casa, promovemos o <i>Gympass Wellness</i> , grátis por 30 dias, e as aulas online do Equinow.
Take-away	Protocolo com uma empresa de alimentação para <i>Take-away</i> com entrega no posto de trabalho (grande Lisboa e grande Porto), desde que encomendado de véspera. <i>Take-away</i> também no restaurante do Centro Santander.
Guia de teletrabalho	Informação e práticas que irão contribuir para a eficácia e comodidade do teletrabalho.
Guia de Volta	Informação prática no regresso ao trabalho presencial para os colaboradores dos edifícios centrais (cerca de 2.500 colaboradores, dos quais 90% em teletrabalho).

3. A nossa forma de trabalhar

O Grupo Santander promove um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, através do trabalho flexível e de programas de saúde e bem-estar para os colaboradores.

FlexiWorking

O nosso modelo global *FlexiWorking* é uma série de medidas formais e informais relacionadas com o “onde”, “quando” e “quanto” trabalhamos:

- **Onde trabalhamos:** incorpora aspetos como o teletrabalho/trabalho remoto.
- **Quando trabalhamos:** considera horários/dias comprimidos, horários de entrada, saída e intervalos flexíveis e padrões de trabalho alternativos.
- **Quanto trabalhamos:** refere-se ao trabalho em *part-time*, usufruto de licenças especiais, férias flexíveis, divisão do trabalho, entre outros.

Motivamos os colaboradores a melhorar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Comprometemo-nos a promover uma gestão prática do tempo e a utilização de tecnologia que ajude os colaboradores a organizar melhor o trabalho e defenda o seu direito de “desligar digitalmente” quando estão fora do local de trabalho.

O FlexiWorking permitiu, em Portugal, a mais de 90% dos Colaboradores dos serviços centrais trabalhar remotamente durante o pico da pandemia.

4. Voluntariado

O voluntariado cria um forte espírito de equipa e um sentido de propósito, ao mesmo tempo que apoia as comunidades às quais prestamos serviços. O modelo de voluntariado corporativo na Política de Cultura corporativa permite aos colaboradores dedicar um determinado número de horas de trabalho por mês ou por ano ao voluntariado.

Anualmente, são realizados dois importantes eventos de voluntariado para colaboradores ao nível do Grupo:

- a semana Somos Santander, observada em todos os países ao mesmo tempo,
- e o Dia Internacional do Voluntariado.

Localmente, as filiais do Grupo organizam vários programas de voluntariado, como parte dos seus compromissos de investimento na comunidade.

Continuámos a apoiar as comunidades, apesar da pandemia

Não abdicámos da colaboração e compromisso que temos para com as organizações sociais durante a pandemia. Os nossos voluntários continuaram a dedicar o seu tempo à promoção de uma sociedade mais inclusiva. Não podendo realizar os nossos habituais programas de voluntariado presencialmente, fizemo-lo virtualmente e lançámos igualmente várias **iniciativas sociais para colmatar as novas necessidades.**

73%

dos colaboradores dizem que o Santander está a proporcionar a flexibilidade adequada de que necessitam para ser eficientes e produtivos.

Resultados do inquérito global de pulso de 2020

Para adaptar a forma como trabalhamos e corresponder às expectativas dos colaboradores, está a ser desenvolvido um projeto de revisão da nossa proposta global de *flexible working*, de acordo com as realidades das filiais, ganhando flexibilidade no local de trabalho e com novas capacidades digitais.

As mudanças serão gradualmente implementadas em 2021 e nos anos seguintes.

Metodologias Agile

Estão implementadas no Banco metodologias *agile* para promover a colaboração, acelerar a tomada de decisões e impulsionar a mudança através de equipas remotas em vários países. Em 2020, focámo-nos em implementar estas metodologias em Portugal, estando já mais de 1/3 dos serviços centrais a trabalhar sob metodologia *agile*.

Em 2019, a organização interna do Banco passou por uma transformação, ajustando as suas áreas aos novos modelos e, ao mesmo tempo, oferecendo formação a figuras-chave em certas funções. Recentemente, foi lançado um Programa de Consciencialização, criando interesse e oferecendo conhecimento sobre o tópico através de publicidade interna (*banners, intranet*), promoções em vídeo e *webinars*, disponíveis para todos os colaboradores.

151

colaboradores participaram em iniciativas de apoio à comunidade

1.114

horas dedicadas ao voluntariado

O Grupo Santander criou ainda o **Fundo Solidário Juntos**, para angariar dinheiro para as necessidades mais urgentes causadas pela pandemia, tais como equipamento médico e investigação. Colaboradores em todos os países do Grupo fizeram contribuições pessoais para este fundo.

Junior Achievement

A JA – *Junior Achievement* – tem como missão inspirar as futuras gerações, promovendo o empreendedorismo junto dos mais novos. Através de voluntários que atuam junto das escolas, abordam temas como a literacia financeira, os valores dos empreendedores que fortalecem o mundo dos negócios e aposta-se na potenciação do espírito empreendedor dos jovens.

A colaboração do Santander com a JA Portugal teve início em 2006 e desde então já impactou mais de 11.500 alunos, num total de mais de 8.100 horas de voluntariado.

“Não se nasce empreendedor, aprende-se!” tem sido o mote que tem motivado a participação dos voluntários do Santander, uma participação que tem vindo a aumentar.

Nos últimos anos, o Banco tem impulsionado este programa de formação de jovens que se encontram a estudar entre o 1º e o 12º ano de escolaridade. Uma participação que reforça o voluntariado, a solidariedade e aproxima os colaboradores das comunidades locais.

Foram abrangidas escolas em 17 distritos do País, incluindo Açores e Madeira. Durante o ano 2019/20, 53 colaboradores do Santander Portugal participaram como voluntários no Programa *Junior Achievement Portugal*, partilhando o seu conhecimento e experiência e aprofundando temas como cidadania, literacia financeira e empreendedorismo e ganhando, em simultâneo, uma experiência enriquecedora e gratificante, sabendo que estão a contribuir para o futuro dos jovens. São vários os programas para escolher – A Família, A Comunidade, A Europa e Eu, O Meu Negócio, Economia para o Sucesso, A Empresa, Braço Direito e *Leaders 4 a Day*.

Devido à pandemia de COVID 19, as sessões decorreram *online*, tendo alcançado 696 alunos.

5. O nosso bem-estar

Manter os nossos **colaboradores em segurança, saudáveis e bem** sempre foi uma prioridade fundamental para nós – especialmente em 2020.

Além das medidas que adotámos para proteger os colaboradores, temos acordos de negociação coletiva e outros acordos setoriais e do setor da Banca que incluem disposições sobre a prevenção de riscos de saúde e segurança laboral, tais como *check ups* e análises regulares ou após ausência prolongada.

A nossa estrutura e recursos estão concebidos para mitigar os riscos relacionados com o trabalho.

Foi nomeado um **global head of health and safety** para coordenar e centralizar todas as iniciativas relacionadas com o bem-estar dos colaboradores.

Também trabalhamos para rever regularmente os nossos **planos de prevenção de riscos laborais**, que implementamos através de:

- Avaliações regulares dos riscos de saúde e segurança no local de trabalho e medidas preventivas para eliminá-los ou controlá-los
- Considerar as questões de saúde e segurança ao projetar, contratar ou adquirir balcões e escritórios, mobiliário de escritório, equipamentos e equipamentos de TI.
- Integração da prevenção de riscos laborais na gestão, de forma a incorporá-la em todas as operações que possam ter impacto na saúde e segurança dos colaboradores.

Foi também publicado o Manual de Segurança e Prevenção, que visa estabelecer as principais práticas e procedimentos alusivos aos Serviços de Segurança no Trabalho. Através deste documento coloca-se em evidência a metodologia de trabalho que é utilizada pelos profissionais dos Serviços de Segurança no Trabalho e as atividades primordiais a desenvolver no âmbito da prevenção de riscos profissionais, assim como da promoção da segurança e saúde dos colaboradores.



Natal 2020

No ano em que não pudemos ter jantares de Natal, a Comissão Executiva do Banco **ofereceu um cabaz de Natal a cada colaborador** – uma partilha simbólica de sabores e de luz para a mesa de todos.

Os colaboradores do Continente receberam cabazes com produtos da Semear e da Terra dos Sonhos, embalados pelos voluntários do Banco de Voluntários Santander.

Os colaboradores dos Açores receberam produtos do Celeiro da Terra e os da Madeira da Quinta Pedagógica dos Prazeres.

O Banco apoiou, desta forma, 4 instituições de solidariedade social e a produção de produtos nacionais.

Em 2020, para **garantir o bem-estar dos colaboradores durante a pandemia de Covid-19**, os nossos protocolos e medidas de prevenção consistiram em:

- **Entregar máscaras, luvas e colocar acrílicos de proteção aos colaboradores** nos balcões e serviços centrais, aplicar rigorosamente os protocolos de higiene e reorganizar os espaços para assegurar o distanciamento social.
- **Oferecer informação e formação** sobre a prevenção da Covid-19. Em Portugal, foi criado um *microsite* na Intranet local, com informação da DGS, OMS, perguntas frequentes sobre as medidas de apoio e um guia de teletrabalho. Contámos também com vídeos do CEO sobre o tema.
- **Executar um plano corporativo de desanuviamento** com medidas de prevenção para todas as geografias, de acordo com as indicações dos governos locais. Este plano inclui a monitorização da saúde dos colaboradores, através de *apps*, testes e questionários.

82%

dos colaboradores dizem que o Santander está a tomar medidas adequadas para assegurar que os colaboradores se mantêm seguros e saudáveis.

Resultados do inquérito global de pulso de 2020

Semana Somos Santander 2020

Todos os anos o Grupo Santander, em todos os seus países, realiza a "Semana Santander", onde os destinatários principais são os colaboradores e no âmbito da qual se realizam inúmeras atividades e eventos de forma a incrementar o orgulho de pertença. Pretende-se reforçar o relacionamento entre as equipas, hierarquias e colaboradores.

Em 2020, celebrámos esta semana em setembro, totalmente dedicada à Cultura do Banco – *Santander Way* – e de forma remota. Em cada dia da semana, demos foco a uma das 5 dimensões: 1) Valores: Simples, Próximo e Justo; 2) Comportamentos; 3) *RiskPro*; 4) Compromissos de Liderança e 5) o *Santander Way*.

Conseguimos realizar, via *zoom*, os dois eventos tradicionalmente mais importantes desta semana, com a presença do CEO – i) a celebração dos 30 anos de Banco e ii) o Prémio Excelência para os colaboradores com os filhos premiados por terem terminado o ensino secundário com média igual ou superior a 16 valores.

Durante esta semana realizaram-se vários *webinars* e foram divulgados vídeos sobre:

- **Simplificação de processos** – *webinars* de apresentação das equipas *Agile*, distribuição omnicanal e *daily banking*;
- **O desafio de ser SPJ em tempos de pandemia** – vídeo com testemunhos das equipas que construíram as moratórias;
- **Próximos** – testemunhos que mostram como estamos próximos dos clientes em tempos de pandemia;
- **Santander Verde** – vídeo com testemunhos de colaboradores sobre mobilidade;
- **Vídeos com o CRO, sobre risk pro** – a cultura de riscos do Santander, a estratégia de Cobranças e Recuperações, bem como os desafios de Cibersegurança;
- **Webinar sobre como antecipar tendências e construir cenários futuros** – aprender a utilizar as melhores ferramentas para identificar oportunidades, promover a agilidade e desenhar projetos de inovação.
- **As tendências na Gestão de Pessoas** – O impacto da era digital na Gestão de Pessoas.
- **Banco de Voluntários Santander** – vídeo com os Colaboradores responsáveis por esta iniciativa.



Todos.
Juntos.
Agora.

Indicadores

Taxa de absentismo por género	1,8
Homens	1,2
Mulheres	2,4
Índice de gravidade por género	0,53
Homens	0,10
Mulheres	0,43
Taxa de doenças profissionais por género	0,03
Homens	0,01
Mulheres	0,02
Saúde e Segurança Laboral	
N.º de mortes que resultaram de acidente de trabalho	0
N.º de acidentes de trabalho com consequência grave	0
N.º de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	19
N.º de horas trabalhadas	1 548 107
Índice de mortes que resultaram de acidente de trabalho	0,00
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	0,00
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	0,05

Nota: Os principais tipos de acidentes ocorridos são as Quedas e Escorregões



Programa BeHealthy

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

- **Know Your Numbers:** oferecer ferramentas que permitem tomar contacto com indicadores da saúde, marcar metas de melhoria e prevenir riscos de saúde;
- **Eat:** consciencializar sobre os benefícios de comer de forma saudável e combater o excesso de peso;
- **Be Balanced:** ajudar a gerir o equilíbrio no trabalho, promovendo formas de melhoria do rendimento, nomeadamente através do *Mindfulness*;
- **Move:** promover o exercício físico e *fitness* no trabalho. Monitorizar o progresso e inspirar a um *lifestyle* saudável.

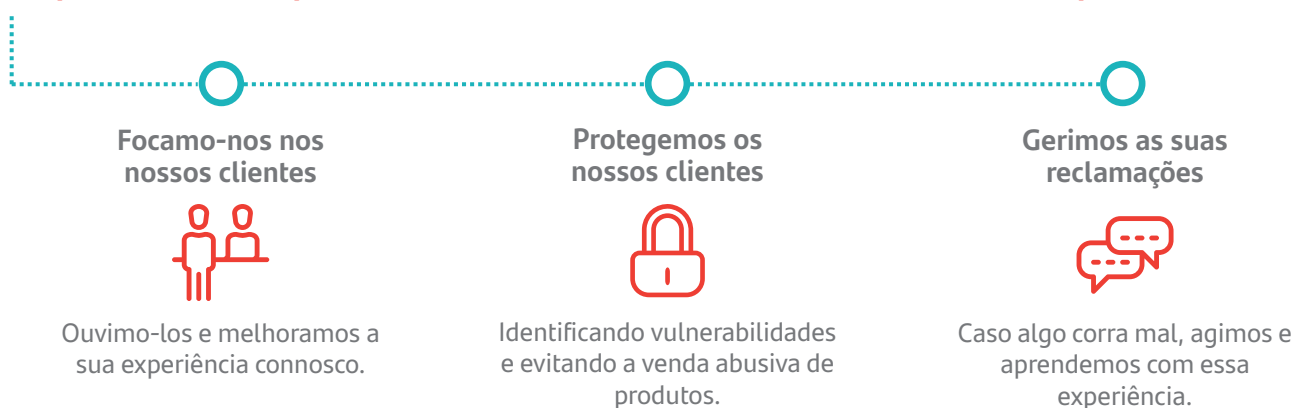
Em 2020, de 20 a 24 de abril, dedicámos a semana a promover o *BeHealthy*, de forma remota. Partilhámos receitas feitas por colaboradores, promovemos a venda *online* de cabazes biológicos da Semear – instituição de solidariedade. Partilhámos, ainda, *links* com aulas e exercícios *online*, bem como aulas de meditação também *online*. Para reforçar o sistema imunitário, divulgámos um *E-book* de um parceiro do Banco. No último dia da semana, promovemos a utilização da *flex friday*.

Práticas responsáveis com os clientes

Ser responsável significa oferecer aos nossos clientes produtos e serviços Simples, Próximos e Justos.

Temos de fazer o básico de forma brilhante, resolver os problemas rapidamente, ao mesmo tempo que aprendemos com os nossos erros.

Enquanto Banco responsável, os nossos clientes estão no centro de tudo o que fazemos



Transformando a experiência dos clientes

Em 2020, reforçámos a nossa estratégia de experiência do cliente (CX) para assegurar que prestamos sempre o melhor serviço aos nossos clientes e realizámos diversas iniciativas CX, focadas na escuta ativa.

O objetivo do Grupo é tornarmo-nos líderes em satisfação do cliente (top 3 em NPS) em todas as geografias. Com o apoio da nova equipa multidisciplinar global, priorizamos projetos com o maior impacto em NPS e realizamos iniciativas de melhoria da experiência do cliente em todas as geografias onde operamos.

Usamos **canais interativos para ouvir e perceber melhor os nossos clientes**. Por exemplo, o nosso *Customer Center* que nos permite saber mais sobre o que os clientes pensam acerca dos nossos produtos e serviços e da forma como fazemos as coisas.

Em 2020, continuámos a simplificar os nossos processos e catálogo de produtos.

No âmbito da simplificação de processos, destacam-se a redução da documentação pedida aos clientes e a sua crescente digitalização (com a disponibilização de processos sem papel nos balcões e de soluções de assinatura remota para clientes).

Expandir os nossos novos modelos de balcões e promover a inclusão

Esforçamo-nos constantemente para adaptar os nossos balcões às necessidades dos nossos clientes.

Atualmente, 263 balcões da rede Santander são acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida. Estamos a desenvolver um programa de levantamento e licenciamento, junto das Câmaras Municipais, das rampas ou plataformas elevatórias a construir nos balcões com desníveis na porta de entrada. Neste momento, 202 balcões fazem parte deste programa. Prevê-se que a execução destes projetos de acessibilidade para todos os balcões seja implementada, de forma faseada, até ao final de 2021.

Neste momento, a grande maioria dos nossos 2100 ATMs tem sistemas de acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

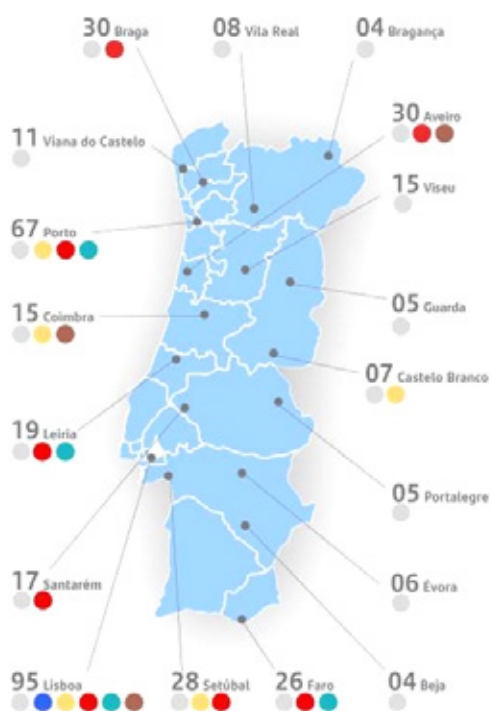
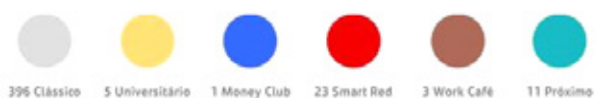


Work Café

O *Work Café* representa uma inovação em termos da relação bancária, uma vez que tem um espaço de *co-working*, onde clientes e não-clientes podem tomar um café, trabalhar, estudar, navegar na Internet, ter reuniões, assistir a eventos e fazer trâmites financeiros. Para além de melhorar a experiência dos clientes e promover uma relação mais próxima com o Banco, estes novos espaços aumentam a visibilidade da marca e a interação com a comunidade. Atualmente, Portugal tem 3 *Work Cafés* (Lisboa, Coimbra e Espinho). Os *Work Cafés* dispõem de acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida, pessoas cegas e com deficiência visual e pessoas surdas.



Onde pode encontrar cada Conceito de Balcão?



Smart Red

Os balcões *Smart Red* estão a transformar a experiência dos clientes em diferentes localidades. Estes balcões têm um *design* inovador e funcional que torna estes espaços mais confortáveis e acessíveis, além de utilizar a tecnologia para oferecer um serviço mais ágil e personalizado. Tal como os *Work Cafés*, os nossos 23 balcões *Smart Red* estão adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e têm a tecnologia para dar resposta a clientes com necessidade de um atendimento diferenciado, nomeadamente informações para pessoas cegas e com deficiência visual e sincronização para aparelhos auditivos, dirigida às pessoas surdas.

Experiência do cliente

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia de COVID 19 que condicionou a vida de todos e e que nos obrigou a equacionar, para além da atividade bancária, como poderíamos ajudar o próximo, como poderíamos ajudar os clientes, como poderíamos cumprir o nosso dever de solidariedade e de serviço à comunidade.



Neste difícil contexto e em resposta a este desafio, o Banco desenvolveu o Programa "Aqui e Agora", que consistiu em contactar de modo individual e personalizado os clientes com mais de 65 anos e sem registo de serem digitais, para lhes oferecer a nossa total disponibilidade e colaboração, para aprenderem a usar o digital e executar operações e tarefas da vida real, por forma não só a proteger a saúde e confinamento das pessoas, como o cumprimento das suas obrigações e intenções.

Esta operação "Aqui e Agora" mobilizou todos os colaboradores do Banco, com destaque para os da rede comercial, que se empenharam e assumiram esta missão, realizando centenas de milhares de contactos de proximidade, com amplo espectro de atuação, desde conversas para quebra da solidão e isolamento, como aviamento pelos colaboradores de remédios e géneros para clientes isolados.

Contactámos cerca de 55% dos nossos clientes com mais de 65 anos (mais de 150.000 pessoas)

Customer Center

Após um ano de atividade, o *Customer Center* enraizou o conceito de que o Banco precisa, não de caminhar na direção do cliente, mas sim de colocar o cliente no centro da sua atenção, sendo *customer centric*.



Em 2020, este “laboratório” foi a peça fundamental para perceber quais as necessidades dos nossos clientes em momento pandêmico, quais as dificuldades de adaptação a esta realidade e quais as expectativas que tinham sobre o novo normal.

O mundo foi-se alterando ao longo de 2020 e os clientes também, e com eles o Banco.

A execução do *customer research*, com pesquisa, investigação, análise e experimentação, permitiu-nos um acompanhamento dos clientes com um conhecimento do que sentem e pensam, do que querem e precisam, do que desejam e ambicionam.

Com 40 projetos realizados, em formato remoto e presencial, a voz dos clientes e dos colaboradores ecoou, desenhando o rumo do Banco.

Para esta realidade contribuíram cerca de 500 participantes, na atribuição de *namings* a produtos e serviços, na construção de *journeys* customizadas, na melhoria do *flow* de navegação em canais digitais, na criação de novas plataformas para comunicar e contratar, como também na melhoria das ferramentas internas para facilitar e agilizar o dia-a-dia da rede comercial e, assim, prestar um serviço de excelência às pessoas e às empresas.

Honramos, assim, ao longo do ano o nosso lema: **A percepção do cliente é a realidade.**

Posicionamento face à concorrência

Do estudo anual de satisfação do segmento clientes particulares, que mede e compara a satisfação com o Banco e com os principais concorrentes, resultou que o Santander é o Banco mais recomendado a amigos e familiares pelos seus clientes.



Ser o primeiro em recomendação é um objetivo que fixámos para o ano de 2023, mas que **atingimos já em 2020.**

A relação que criámos com os nossos clientes numa altura tão complexa, com campanhas de relação onde apenas procurávamos o contacto de proximidade e a criação de soluções adequadas ao momento, foram fatores decisivos para o reconhecimento que nos foi dado.

Vamos continuar a tentar manter-nos neste honroso primeiro lugar entre pares, que significa a materialização da nossa ambição: Sermos o Banco preferido dos clientes.



Top 3

6 de 9 países

Satisfação dos clientes

O Banco centra-se no conceito e critério NPS (*Net Promotor Score*) e o ano de 2020 foi um ano de consagração interna desta métrica.



Definimos o modelo de NPS e dotámo-nos de meios para medir cada vez mais experiências vividas pelos nossos clientes, em mais interações, mais perto dos momentos e através de vários canais, com a preferência para o ambiente web e de uma forma rápida e intuitiva, para que o cliente nos consiga ajudar a melhorar.

No final de 2019, iniciámos um processo de implementação de um novo programa de Voz do Cliente assente na ferramenta de Experiência de Cliente *Qualtrics*, reconhecidamente uma das plataformas mais potentes e eficazes disponíveis.

O NPS medido através desta nova plataforma *Qualtrics* permitiu-nos centenas de milhares de inquéritos validados, relativos às principais experiências e relações com os nossos clientes, fechando o ano com um NPS de 51pp, resultado muito positivo, quer em termos de *benchmark*, quer relativamente a toda a indústria, e que muito nos anima **pela melhoria contínua.**

Entretanto, incorporámos o NPS com o modelo de classificação das nossas unidades de negócio, o Sistema de Estrelas (inspirado na hotelaria que atribui classificação às unidades de negócio de 2 até 5 estrelas), e conciliámos o impacto orgânico das estrelas com o impacto em incentivos individuais com NPS. Tendo o bom resultado anual de termos 86% da rede de balcões do Banco classificada em 4 e 5 estrelas.

Programa “O Banco Sou Eu”

2020 foi marcado pelo lançamento do Programa “O Banco sou Eu”, um programa de ação transversal de mobilização e transformação da organização, com o objetivo de melhorar cada vez mais a experiência e satisfação dos clientes com o Banco Santander. Este programa veio reforçar a nossa cultura de serviço e de relação com os clientes, algo em que trabalhamos em permanência. Combinando um extenso trabalho analítico com a escuta ativa e contínua dos nossos clientes, foram identificadas e desenhadas iniciativas prioritárias a integrar o programa, as quais se desenvolvem em torno de 4 pilares de transformação: Cultura, Gestão por NPS, Métricas e *Governance*.



Sob o direto patrocínio da Comissão Executiva e coordenado pela área de *Customer Experience*, o Programa “O Banco sou Eu” é um programa de todas e de cada a uma das áreas do Banco, tendo tido por isso a participação ativa das mesmas ao longo de todo o processo. A implementação deste programa tem resultado numa evolução positiva da percepção dos nossos clientes relativamente à sua experiência com o Banco.

Política e princípios de proteção ao consumidor

O Banco tem uma sólida cultura com foco nos consumidores. Para esse efeito, a função de Cumprimento e Conduta implementou a Política de Proteção ao Consumidor, que estabelece os princípios que representam a forma como esperamos que as nossas equipas girem as relações com os clientes. O acompanhamento e medição da correta implementação e aplicação destes princípios é realizado através de um sistema de indicadores que permite identificar áreas de melhoria.

Princípios de proteção ao consumidor

Para trabalhar na implementação dos princípios de proteção ao consumidor, o Grupo lançou revisões temáticas que incluem diferentes assuntos relacionados com a proteção dos nossos clientes. Como resultado dessas revisões temáticas e dos planos de ação desenhados, foram já implementadas



Tratamento justo e respeitoso



Gestão de reclamações



Ter em conta as circunstâncias especiais dos clientes e prevenir um sobre-endividamento



Proteção de dados



Conceção de produtos e serviços orientada para o cliente



Preços responsáveis



Educação financeira



Transparência na comunicação



Inovação responsável



Preservação dos ativos

Clientes vulneráveis

Um cliente vulnerável é aquele cliente que, devido às suas circunstâncias pessoais, é especialmente suscetível de sofrer prejuízos ou perdas de tipo económico ou pessoal.

Os clientes podem ser considerados vulneráveis por uma ampla variedade de razões, nomeadamente por motivos de divórcio ou separação, desemprego, dificuldades financeiras, entre outras.

Esta definição está incluída nas diretrizes que estabelecem uma abordagem homogénea em todo o Grupo, no que diz respeito aos clientes vulneráveis e está materializada no "Guia de boas práticas com clientes vulneráveis, consideração de circunstâncias especiais e prevenção do sobre-endividamento". O objetivo é prevenir o sobre-endividamento e garantir que estes clientes são tratados de forma justa, com empatia e sensibilidade e de forma adequada às suas circunstâncias específicas em cada momento.

Temos em curso iniciativas que têm em vista a melhoria contínua no tratamento que damos aos clientes mais vulneráveis.

Governance de Produto

A nossa estrutura de governo reflete a importância que damos à proteção dos interesses dos nossos clientes.

A nossa função de *Governance* de Produto e Proteção ao Consumidor, adstrita à área de Cumprimento e Conduta,

algumas iniciativas, como por exemplo, a publicação e divulgação dos *standards* de conduta a adotar na atividade de Cobranças e Recuperações, assim como a criação de um curso de formação sobre este tema, para todos os colaboradores com intervenção nesta área.

Foi atribuído um foco especial a este tema devido à situação de pandemia que atravessamos, a qual deverá motivar um crescimento do número de clientes em dificuldades, o que irá requerer uma maior preparação do Banco para apoiar estes clientes.

Adicionalmente, a área de Proteção ao Consumidor está atualmente a desenvolver o guia de boas práticas aplicáveis à comercialização através dos canais à distância (canais digitais e comercialização através do telefone).

encarrega-se de definir os elementos essenciais para uma adequada gestão e controlo da comercialização de produtos e a proteção ao consumidor.

Dentro desta função, o fórum de *Governance* de Produto protege os clientes, validando produtos e serviços e evitando o lançamento dos que não são apropriados.

Desde 2019, a área de Banca Responsável também está representada no fórum de *Governance* de Produto. Além disso, o processo de validação de produtos inclui a classificação ESG (*environmental, social and governance*) e a avaliação da sua adequação aos clientes vulneráveis.

Proteção de dados

O Santander está totalmente comprometido com a proteção de dados pessoais e com a preservação e promoção dos direitos fundamentais das pessoas singulares. O Santander garante o tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais na execução da sua atividade.

Em 2020, centrámo-nos na revisão da informação prestada aos clientes, por forma a reforçar a transparência do tratamento de dados, bem como no fortalecimento de uma cultura interna de proteção de dados.

Complementarmente, foram reforçados os procedimentos-chave existentes para garantir o cumprimento da lei, monitorizar esse cumprimento e antecipar possíveis incumprimentos.

Cumprir o prometido aos nossos clientes durante a crise da Covid-19

Em Portugal, no contexto de pandemia, mantivemos como prioridade o apoio às famílias, empresas e sociedade, disponibilizando, entre outras medidas, moratórias para o crédito a particulares e empresas, em complemento à moratória legal, com o objetivo de adequar os encargos destes empréstimos com a evolução dos rendimentos dos clientes. **No final do dezembro, as moratórias, legal e privada, abrangiam 87 mil clientes, no montante global de 8,6 mil milhões de euros de crédito.** No âmbito das linhas de crédito com garantia do Estado, destinadas a mitigar os efeitos da pandemia, o Banco já aprovou um conjunto de operações no montante de cerca de 1,6 mil milhões de euros.

Assegurámos também a continuidade de um serviço de qualidade aos nossos clientes durante o confinamento,

Gestão de reclamações

Em 2020, o Banco apresentou uma **redução de 15% de reclamações** face ao período homólogo, revelador de uma melhoria substancial no serviço e de uma clara perceção dos clientes do esforço de adaptação do Banco à nova realidade.

A matéria de maior peso para a Banca no ano de 2020 esteve relacionada com as moratórias e, no Banco Santander, não foi exceção, onde, num curto espaço de tempo, fizemos todos os desenvolvimentos tecnológicos imprescindíveis ao cumprimento da nova legislação e assegurámos o máximo de operações dos clientes que optaram pela adesão.

O livro de reclamações eletrónico, por ser digital e de simples utilização, no contexto vivido, relevou-se a ferramenta de eleição para a apresentação das reclamações.

As matérias com maior número de reclamações mantêm-se em linha com os anos anteriores, designadamente, as contas à ordem (encerramento e comissões), o crédito, os cartões e, este ano em especial, as moratórias, porém, todas em menor número do que no período homólogo.

Contudo, neste ano adverso, em plena pandemia, congratulamo-nos com o resultado dos três indicadores do Banco de Portugal, publicado no relatório de Supervisão Comportamental Semestral.

Melhorámos o nosso resultado com a redução do volume de reclamações sobre cada matéria, o que nos permitiu ficar bem posicionados no respetivo *ranking*. Esta notícia é um indicador que o Banco está no caminho certo para o objetivo principal de **prestar um serviço de excelência a todos os clientes.**

principalmente através do reforço do acesso aos canais *online* (nomeadamente, do reforço da capacidade dos *call centers*, ATMs e desenvolvimento de novas *apps*) e adaptação dos balcões.

Saúde e segurança

Implementámos medidas para garantir a saúde e segurança dos nossos clientes em todos os momentos. Adaptámos os nossos balcões e encorajámos a utilização dos canais digitais, ferramentas, tutoriais e dicas de cibersegurança. Apoiámos igualmente iniciativas para proteger coletivos específicos (por exemplo, os idosos).

Aumentámos a capacidade dos nossos *call centers*, implementando planos para facilitar o teletrabalho.

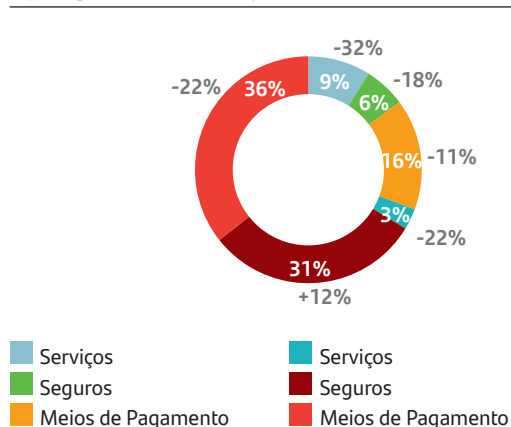
Os principais indicadores do ano são os seguintes:

Reclamações

	2020	2019
Reclamações recebidas	4 036	4 655
Evolução vs período homólogo	- 13%	+ 8%
Rácio de reclamações/Clientes*	1,10	1,26
Reclamações com origem Reguladores	70%	64%

* Por cada 10.000 clientes totais

Tipologias das reclamações



Compras responsáveis

As atividades dos nossos fornecedores têm impacto na sociedade e no ambiente. É por isso que esperamos que atuem responsabilmente e que defendam padrões éticos, sociais e de sustentabilidade, tal como o Banco faz.

Ser responsável também envolve os nossos fornecedores

- ✓ Política de certificação de terceiros
- ✓ Princípios de comportamento responsável para fornecedores
- ✓ Controlo de riscos
- ✓ Canais de denúncia

A **Política de certificação de terceiros** do Grupo Santander estabelece uma metodologia comum para todos os países na seleção, aprovação e avaliação de fornecedores.

Além do preço, qualidade do serviço e outros critérios tradicionais, inclui fatores ESG (*environmental, social and governance*), tais como diversidade e inclusão, direitos humanos e sustentabilidade, que são abrangidos pelos **Princípios de comportamento responsável para fornecedores**.

Estamos a trabalhar para implementar vários controlos e/ou auditorias para nos certificarmos de que os fornecedores cumprem a nossa política e valores corporativos.

Em 2020, para reforçar o nosso compromisso, foram lançadas duas iniciativas-piloto para avaliar o desempenho ESG:

- **Critérios ESG na contratação de terceiros:** Foram avaliados aproximadamente 400 fornecedores selecionados de acordo com critérios ESG em Espanha, Portugal, Reino Unido, Polónia, EUA, México, Brasil, Argentina e Chile. O questionário consistiu em 18 novas questões ESG, incluindo pegada de carbono, inclusão de género e de pessoas com deficiência, trabalho flexível, salário mínimo e boas práticas de *governance*. Em resultado deste projeto-piloto, os critérios ESG serão implementados na contratação de fornecedores críticos a partir de 2021.
- **Critérios ESG em negociações com terceiros:** Foram utilizados os questionários dos processos de concurso para recolher informações sobre o impacto ESG dos fornecedores em categorias de serviço com mão-de-obra intensiva (tais como as viagens e energia).

O Grupo Santander dispõe de **canais de denúncia** para os fornecedores nos seus principais mercados e planeia implementá-los em todas as geografias no próximo exercício.

Durante a pandemia de **Covid-19**, tomámos medidas para dar resposta às necessidades mais urgentes dos nossos fornecedores, em particular dos vulneráveis. Estas incluíram continuar a pagar por serviços básicos e o **pagamento de todas as faturas de forma imediata**, independentemente do prazo de pagamento estabelecido.

A Aquanima, sendo um dos Centros de Serviços Globais do Grupo, torna mais eficiente a função de gestão dos custos especializando e automatizando os principais processos operativos.

Em Portugal, a repartição do volume de encomendas pelas várias categorias de compra, geridas de acordo com o modelo corporativo, por CMU (*Cost Management Unit*), foi a seguinte:

Categoria de Compras



Do volume total de encomendas, 100 milhões foram negociados pela Aquanima, correspondendo a 177 operações, e tendo o volume de negociações *online* atingido o valor de 22 milhões, correspondendo a 33 operações.

Em 2020, realizaram-se 177 processos de negociação, resultando dos mesmos um número total de 272 fornecedores adjudicatários, sendo que destes, aproximadamente 94,7% são fornecedores locais, isto é, fornecedores que operam no mesmo âmbito geográfico onde se realiza a compra, a prestação do serviço e a faturação. Do total de fornecedores analisados tendo em conta critérios de sustentabilidade, 31,67% são fornecedores analisados pela primeira vez pelo processo de homologação.

Importa salientar que os requisitos para homologação como fornecedor do Banco integram também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação através de um questionário sobre o cumprimento dos “Princípios dos Direitos Humanos” enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Banco Santander Totta, certificado como Empresa Familiarmente Responsável pela *Fundación Màsfamilia*, reconhece a importância da adoção de medidas de conciliação da vida pessoal e profissional dos seus colaboradores e recomenda aos seus fornecedores a implementação de medidas desta natureza. Todos estes requisitos fazem parte dos processos negociais desenvolvidos pela Aquanima.



Valor para o acionista*

Promovemos a confiança dos nossos quatro milhões de acionistas, proporcionando um crescimento lucrativo e sustentável.

Comunicação com os acionistas

O objetivo do Banco Santander é alinhar seus interesses com os dos seus acionistas, criando valor a longo prazo e mantendo a sua confiança e a da sociedade em geral.

Fornecemos aos acionistas e investidores informação de acordo com suas expectativas e alinhada com nossos valores e a nossa cultura corporativa. Comunicamos e interagimos com eles permanentemente, garantindo que as suas opiniões são consideradas pela Administração.

Retribuição aos acionistas

Em dezembro, os acionistas receberam as novas ações relativas ao aumento de capital, equivalentes a 0,10 euros por ação como remuneração suplementar de 2019.

Cada acionista recebeu um direito de alocação livre de novas ações para cada ação da qual era titular e poderia optar por vender no mercado ou receber novas ações. Com isso, a remuneração total correspondente a 2019 ascendeu a 0,20 euros por ação.

Em relação ao dividendo correspondente a 2020, o Conselho de Administração do Banco Santander tenciona pagar 2,75 cêntimos de euro em dinheiro por ação, uma vez que este é o valor máximo permitido de acordo com o limite estabelecido pela recomendação do Banco Central Europeu (BCE) em dezembro passado.

O Conselho pretende recuperar um *payout* de dividendo em dinheiro de 40-50% do lucro ordinário a médio prazo. Sobre a remuneração relativa aos resultados de 2021, a intenção é pagar novamente dividendos quando as recomendações do Banco Central Europeu o permitam, em linha com o que foi anunciado em abril de 2020.

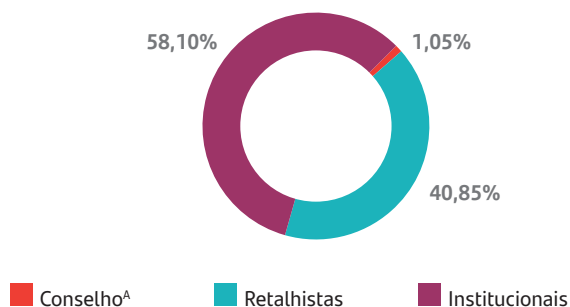
Ações do Banco Santander

As ações do Banco Santander estão listadas em cinco mercados: Espanha, México, Polónia, EUA (por meio de *American Depositary Shares*) e Reino Unido (via Juros do Depositário CREST).

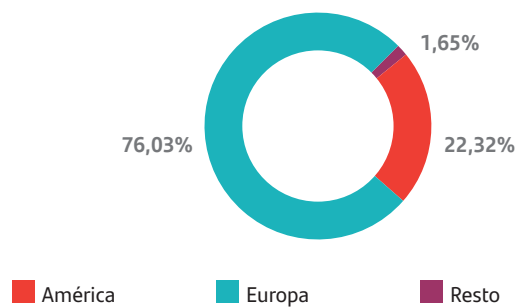
>4

milhões de acionistas
(+30.000 vs 2019)

Distribuição do capital social por tipo de acionista



Distribuição geográfica do capital social



A Ações detidas ou representadas por Administradores. É possível consultar mais detalhes sobre as ações propriedade dos administradores no capítulo de Governo corporativo.

* Informação relativa ao Grupo Santander publicada no Relatório Anual a 23/02/2021.

Comunicação com acionistas, investidores e analistas

Prioridades da área de Relação com Acionistas e Investidores em 2020:

- **Impulsionar a transformação digital:** simplificação da plataforma de delegação e voto nas assembleias gerais, novos canais eletrônicos para participação nas assembleias gerais (como linhas telefônicas e plataformas digitais em balcões), facilitação do exercício dos direitos dos acionistas na Assembleia Geral de outubro de 2020, de acordo com a Diretiva (UE) 2017/828, novos fóruns e eventos virtuais para informar sobre a estratégia e resultados trimestrais do Grupo e melhorias nos canais de atendimento virtual e *WhatsApp Business*.
- **Manter uma comunicação fluida** com acionistas, investidores, analistas e agências de *rating*.
- **Informar sobre a evolução do Grupo e da ação.**
- Promover a **atenção personalizada** aos acionistas através de vários canais físicos e *online* e recolher a sua opinião através de diferentes inquéritos.
- **Oferecer produtos e vantagens exclusivas** através do site *yosoyaccionista.santander.com* e outras iniciativas, como bolsas universitárias para acionistas e familiares com deficiência (60 bolsas concedidas em 2020).
- **Fortalecer a imagem do Grupo nos mercados.** O trabalho realizado pela área de Relação com Acionistas e Investidores foi reconhecido por prestigiadas publicações do setor, como *IR Magazine* e *Institutional Investor*, e AEERC e OZ pelo nosso projeto de integração de novos canais (*WhatsApp Business*).

27.446

opiniões de acionistas, investidores e analistas recebidas através de estudos e inquéritos qualitativos

1.137

contactos com investidores institucionais (inclui 19 reuniões com investidores e analistas ESG e 58 chamadas relacionadas com o governo corporativo)

210

eventos com acionistas

132.857

consultas geridas por e-mail, linha telefónica, *WhatsApp* e reuniões virtuais.

>1.300

comunicações, principalmente através dos canais digitais

Índices e analistas ESG

O nosso desempenho de sustentabilidade é avaliado pelos principais Índices e analistas ESG, o que nos permite identificar oportunidades para melhoria.

Pelo vigésimo ano consecutivo, o Grupo Santander permanece no *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI World), como um dos 25 bancos que integram o índice composto por 323 empresas. A nossa pontuação foi de 83 pontos em 100, seis pontos abaixo do líder (14º lugar no *ranking*), obtendo a maior pontuação na inclusão financeira, Política e medidas anticorrupção, estratégia fiscal, gestão de relações com o cliente e relatórios ambientais e sociais.

A *Sustainalytics* atualizou a nossa classificação ESG de 32,7 (alto risco) para 27,1 (médio risco), classificando acima da média a nossa capacidade de gestão em resiliência, capital humano, privacidade de dados e segurança.

Em 2020, melhorámos também os resultados no CDP, passando de categoria C a B, e alcançando o "*management level*" dentro do setor financeiro, que reconhece a ação coordenada sobre as questões climáticas.

Em 2021, obtivemos a maior pontuação entre nossos *peers* globais no *Bloomberg Gender-Equality Index* (BGEI) (7ª posição geral e 5º entre os bancos participantes). Continuamos acima da pontuação média global (+18,67 pp) e do setor financeiro (+16,93 pp), com a pontuação mais alta em igualdade de remuneração e paridade salarial de género.

Além disso, continuamos no índice FTSE4Good, tendo melhorado o desempenho para 4,3 pontos em 5. De acordo com o ISS-ESG o nosso desempenho em matérias ESG está acima do limite prime no setor. Também somos avaliados por outros analistas ESG, como MSCI ou V.E (*Vigeo Eiris*).

Avaliações de analistas ESG^A

Pontuação	2020	Evoluc.	2019	Face ao setor
S&P Global CSA	83	▼	86	Percentil 95, 14.º banco entre 253 bancos
MSCI ^B	BBB	=	BBB	Average entre 192 bancos
Sustainalytics	27,1	▲	32,7	Percentil 30, 289 de 978 bancos
V.E (VigeoEiris)	62	▼	63	Percentil 74, posição 8 de 31 empresas do setor
ISS-ESG	C	=	C	Rango de deciles de 2 entre as 284 empresas do setor, equivalente ao percentil 80
CDP	B	▲	C	Entre 28% de bancos com pontuação B
BGEI	85,13	▼	90,39	1.º banco global

A. Fonte: Última pontuação disponível para cada analista em 2020. Sustainalytics desenvolveu uma nova metodologia. A sua pontuação indica a exposição de uma empresa a riscos ESG e sua gestão. Um incremento na pontuação assinala maior risco. O percentil 1 equivale ao risco mais baixo. Em 2020 V.E (Vigeo Eiris) realizou um "ESG Performance Review" atualizando os indicadores chave em ESG. Em 2021 será realizada uma revisão completa

Crescimento inclusivo e sustentável

Desempenhamos um papel importante fomentando o crescimento inclusivo e sustentável



A nossa resposta aos desafios da sociedade

Desenvolvemos soluções inovadoras, simples e personalizadas para dar resposta às necessidades de todos na sociedade.

Apoio à transição para uma economia verde

Contribuímos para a transição para uma economia mais sustentável ao gerir os riscos e oportunidades relacionados com o clima, construindo uma proposta abrangente de financiamento verde e sustentável e reduzindo a nossa pegada ambiental.

Análise dos riscos ambientais e sociais

Gerimos os riscos ambientais e sociais das atividades dos nossos clientes em setores sensíveis, tais como o setor da energia, minero-metalúrgico e de *soft commodities*.

Inclusão e empoderamento financeiro

Ajudamos pessoas em risco de exclusão financeira, dando-lhes acesso a serviços financeiros básicos, aumentando o empreendedorismo e o emprego e dando-lhes as competências de que necessitam para gerir as suas finanças de forma eficiente.

Apoio à comunidade

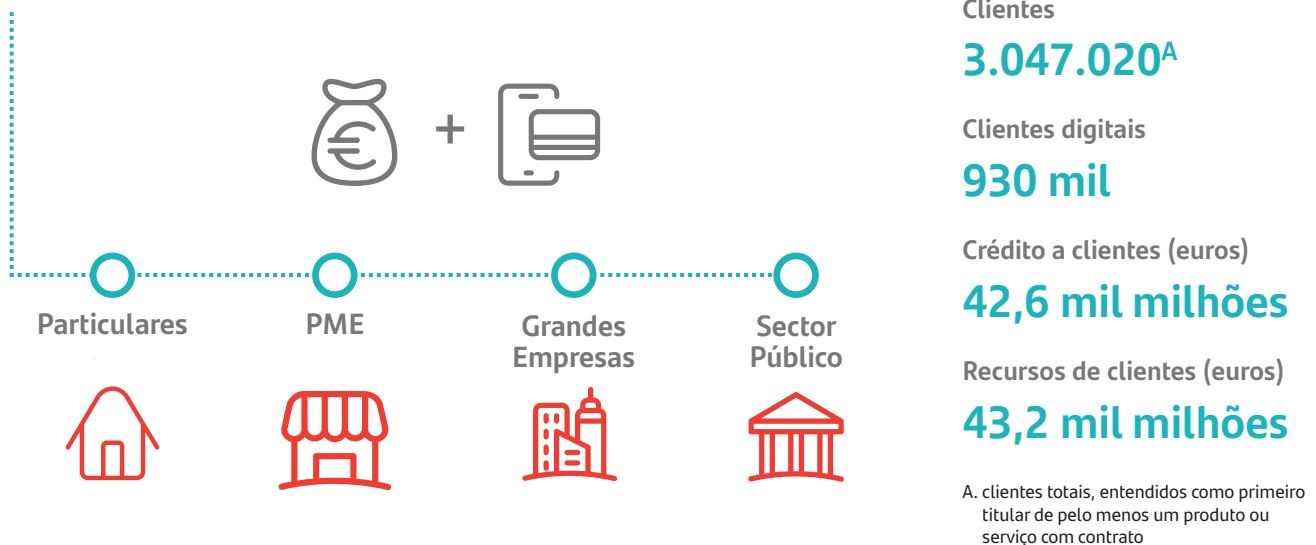
Apoiamos a educação e bem-estar social nas comunidades onde operamos, com especial foco no Ensino Superior enquanto força impulsionadora do desenvolvimento da sociedade. Também desenvolvemos vários programas de apoio social e cultural.

A nossa resposta aos desafios da sociedade

Queremos aumentar a vinculação dos nossos clientes, oferecendo serviços e produtos que permitam a cada pessoa administrar as suas finanças da melhor maneira possível, ajudando-os a tomar decisões mais sustentáveis.

A nossa proposta de valor visa satisfazer as necessidades dos nossos diferentes perfis de cliente

Soluções simples, inovadoras e personalizadas



No atual contexto de crise económica e social provocada pela Covid-19, o nosso principal objetivo tem sido continuar a apoiar os nossos clientes, oferecendo-lhes as soluções necessárias para continuar os seus projetos e superar estes momentos complicados.

Lançámos ambiciosas iniciativas para proteger a saúde dos nossos clientes, garantindo a continuidade dos serviços e oferecendo soluções para fornecer liquidez a particulares e empresas afetados pela pandemia.

Facilitámos rapidamente as linhas de crédito apoiadas pelo Governo e por diferentes entidades multilaterais e adaptámos vários produtos e serviços às circunstâncias da pandemia.

Continuámos a trabalhar para fortalecer a nossa oferta de valor digital para particulares e empresas. Focámos-nos em expandir a nossa Banca digital, bem como os nossos serviços de pagamento através de telemóvel.

Covid-19: Medidas de apoio aos clientes

Neste contexto de crise, tem sido fundamental manter os níveis de financiamento necessários para mitigar os efeitos da Covid-19 e atender às necessidades mais urgentes dos nossos clientes, bem como adotar as medidas necessárias para proteger os clientes com maiores dificuldades económicas. Com estes objetivos, adotámos durante a pandemia várias medidas extraordinárias, tais como:

- **Facilidade de acesso a linhas de crédito apoiadas pelo governo.** No âmbito das linhas de crédito com garantia do Estado, destinadas a mitigar os efeitos da pandemia, o Banco já aprovou um conjunto de operações no montante de cerca de 1,6 mil milhões de euros. No final do dezembro, as moratórias, legal e privada, abrangiam 87 mil clientes, no montante global de 8,6 mil milhões de euros de crédito.
- **Reforço dos canais:**
Contact center.
Novas soluções digitais.
Facilidade de acesso a linhas de crédito apoiadas pelo governo.
- **Balcões:** Espaços adaptados para garantir medidas de segurança.
- **Apoio aos clientes mais vulneráveis:** moratórias de crédito, Santander e do Estado, redução e isenção de comissões.
78 mil clientes contactados através do programa **Aqui e Agora**, para apoiar os clientes com idade superior a 65 anos, na adesão e funcionamento dos canais digitais.

Soluções digitais para uma gestão mais simples e eficiente

Durante o ano de 2020, potenciado pelo contexto de pandemia, o Banco Santander em Portugal acelerou o seu processo de transformação digital, com o objetivo de estar mais próximo dos seus clientes e simplificar processos através de soluções digitais. Esta estratégia contribuiu para a aceleração da tendência de crescimento do número de clientes digitais.

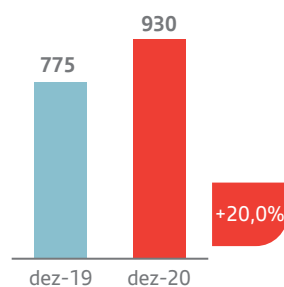
No final de 2020, o Banco registava 930 mil clientes digitais, um incremento de 20% em relação ao ano anterior (mais 150 mil clientes). Este crescimento foi particularmente potenciado pela utilização das *Apps*, que tiveram um crescimento de 27% no número de *logins*.

O crescimento do número de utilizadores potenciou também as vendas em canais digitais, encerrando o ano com 56% de vendas através deste meio, um aumento de 19p.p. por comparação com o ano anterior.

O Santander lançou em 2020 novas soluções de pagamento digital, que permitem aos clientes pagar as suas compras com qualquer dispositivo móvel em todo o mundo, de uma forma simples, rápida e segura.

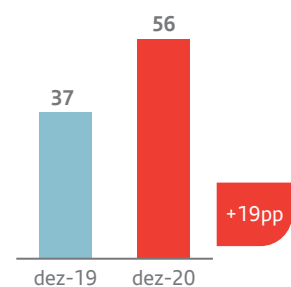
Clientes digitais

milhares



Vendas em canais digitais

%





Linha de Apoio à Economia Covid-19 Seguimos ao seu lado com confiança

Estas soluções incluem a possibilidade de se realizarem compras *contactless* utilizando relógios *smartwatch*, pulseiras e outros dispositivos similares. Os pagamentos com estes dispositivos podem ser feitos em qualquer terminal de pagamento com tecnologia *contactless*, sem ser necessário ter consigo um cartão bancário físico ou o telemóvel. Basta associar um cartão MasterCard ao dispositivo e, a partir daí, aproximar o pulso para efetuar uma transação.

Os Clientes do Santander podem igualmente efetuar pagamentos de uma forma mais simples e segura, através do *Apple Pay*.

Durante 2020, foi ainda lançada a **Boutique Santander**, a primeira loja virtual em Portugal que permite adquirir produtos de marcas conceituadas através de crédito *online* imediato.

Transferências Imediatas para toda Europa

O Santander disponibilizou transferências imediatas para todos os países europeus do Espaço SEPA. As transferências, em euros, estão disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano, ficando o montante disponível no destinatário em 10 segundos no máximo. O serviço, lançado em setembro de 2018, estava apenas disponível para transferências em Portugal, tendo sido alargado, em 2020, a estes países europeus. O custo é igual ao de uma transferência imediata efetuada a nível nacional.

Digilosofia

A filosofia digital do Santander



Em 2020, Digilosofia, a nossa filosofia digital, permitiu que:

- Mais de 812 mil clientes particulares utilizassem a nossa App ou o NetBanco.
- Mais de 1,7 milhões de pagamentos digitais fossem realizados através de telemóveis ou dispositivos digitais.
- Mais de 78 mil clientes com idade superior a 65 anos fossem apoiados na adesão e funcionamento dos canais digitais.

Santander PME

A nossa estratégia de apoio às PME tem como objetivo ajudar empresas em todas as fases do seu ciclo de vida, concedendo-lhes apoio financeiro sob diversas formas, para além do apoio não financeiro, como a formação e acesso às nossas redes.

Não aspiramos a ser apenas um Banco para as PME, mas um parceiro que apoia os seus projetos e, utilizando a nossa escala, ajuda as PME a encontrar novos clientes e a aceder a novos mercados.

Para além de produtos e serviços individualmente adequados às diferentes necessidades dos clientes, apresentamos soluções integrais direcionadas para setores específicos:

Solução Agroalimentar

Reforçando o apoio ao setor agroalimentar, o Banco Santander disponibiliza uma solução integrada de apoio ao Investimento e à Tesouraria, com o objetivo de satisfazer as necessidades específicas do setor. Mantém também parcerias importantes com os principais organismos do setor agroalimentar (IFAP, CAP, FEI etc.) para conhecer e identificar as necessidades emergentes de produtos e serviços bancários deste setor.

No âmbito desta Solução, destacam-se os seguintes produtos para apoio de Tesouraria e ao Investimento:

- **Crédito para Antecipação das Ajudas Rendimento** (FEAGA/ POSEI e PRORURAL);
- **Crédito para adiantamento de incentivos PDR e VITIS;**
- **Contas Corrente Campanha;**
- **Linha de Crédito a curto prazo IFAP;**
- **Financiamento de plantações e aquisição de terrenos agrícolas;**
- **Linha FEI AGRI.**

Solução Turismo

O Banco Santander manteve a parceria com o Turismo de Portugal, que permite a disponibilização de instrumentos financeiros, sob a forma de uma linha de crédito para apoiar as empresas do Turismo.

Para além da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta – genericamente direcionada para apoiar a oferta existente, com especial investimento em territórios de baixa densidade, a Linha de Apoio ao Programa REVIVE destina-se à requalificação de património público para atividades económicas e turísticas diversas.

Em 2021, a Linha de Apoio à Qualificação da Oferta incorporará uma aferição prévia da componente de sustentabilidade e acessibilidade de cada projeto – empreendimentos existentes ou a desenvolver.

Para além das Linhas de Crédito anteriormente referidas, no âmbito do Turismo, o Banco manteve também em comercialização a **Linha Capitalizar Turismo 2018/2019**, direcionada para apoiar o investimento na criação ou na requalificação de empreendimentos e estabelecimentos com interesse para o turismo, bem como para financiar serviço de dívida de curto e médio prazo incorporado num projeto de investimento mais alargado.



Ao longo de 2020 e em consequência do surto pandémico de Covid-19, foram lançadas diversas linhas para apoio ao tecido empresarial português, com particular ênfase no apoio à manutenção dos postos de trabalho:

- **Linha Apoio Economia-Covid19 – Micro e Pequenas Empresas;**
- **Linha Apoio Economia-Covid19 – Médias, *Small Mid Caps* e *Mid Caps*;**
- **Linha de Apoio ao Setor Social – Covid19;**
- **Linha Específica COVID-19 Apoio às Empresas dos Açores;**
- **Linha de Crédito Apoiar Madeira 2020;**
- **Linha de Crédito Investe RAM Covid19;**
- **Linha de Crédito Investe RAM II Covid19.**

Fora deste âmbito de intervenção, mantiveram-se ainda em comercialização linhas protocoladas genéricas e outras com áreas de intervenção mais específicas ou setoriais.

Estes protocolos de colaboração com diversos organismos públicos visam possibilitar aos clientes do Banco o acesso ao crédito em condições de prazo e preço mais vantajosas, com a partilha de risco, através da obtenção de garantias bancárias para cobertura de risco de crédito.

- **Linha de Crédito Capitalizar MAIS (inclui SI Inovação);**
- **Linha de Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018;**
- **Linha de Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018 – *Start Up*;**
- **Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio – Sucessão Empresarial;**
- **Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio – Obrigações Fiscais.**

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

• Linha FIS CRÉDITO:

Visa financiar Iniciativas de Inovação e Empreendedorismo Social (IIES) que tenham sido previamente reconhecidas pela Estrutura de Missão Portugal Inovação Social (EMPIS).

Direcionada maioritariamente para Entidades da Economia Social (EES), o prazo das operações pode ir até 10 anos com 3 de carência. A operação beneficia de uma garantia até 80%, com bonificação da comissão de garantia e da taxa contratada até um limite de 2%.

• IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro Reabilitação e Revitalização Urbanas)

Até dezembro de 2020, o Santander liderou em número de candidaturas submetidas e contratadas, financiamento bancário concedido e investimento apoiado (Ver informação adicional no capítulo Apoio à transição para uma economia verde).

• Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular

Ao longo de 2020, o Banco Santander manteve em comercialização a presente Linha, cuja baixa adesão se entende justificada pela priorização de outras linhas na mitigação dos impactos económicos do surto de Covid-19. (Ver informação adicional no capítulo Apoio à transição para uma economia verde).

Com o objetivo de reforçar e diversificar ainda mais a oferta de produtos para empresas, o Banco reforçou a parceria com o Grupo Banco Europeu de Investimento (BEI) e, em particular, com o Fundo Europeu de Investimento.

Mediante a disponibilização de uma garantia de Carteira, foi lançada a **Linha FEI AGRI** com uma dotação de 80 M€ destinada a apoiar projetos de jovens agricultores, em explorações agrícolas ou a apoiar a comercialização e/ou transformação de produtos agrícolas.

Promovida pelo PDR2020, que intervém como entidade pagadora da comissão de garantia da Linha, o objetivo maior desta linha de crédito é apoiar projetos com boa classificação junto da Autoridade de gestão do PDR, mas que não foram passíveis de ser apoiados por fundos públicos por indisponibilidade de verbas.

Também com o objetivo de mitigar as dificuldades de tesouraria resultantes do impacto económico do surto de Covid-19, o Grupo BEI apresentou um conjunto de medidas de apoio enquadradas nas Ajudas Temporárias autorizadas pela Comissão Europeia.

Entre elas a **Linha de crédito garantida pelo Fundo de Garantia Pan-Europeu** para partilha de risco com os intermediários financeiros, com o objetivo de mitigar o risco de liquidez das PME, *Mid Caps* e entidades públicas do setor da Saúde. A disponibilização desta Linha decorrerá ao longo do 1.º trimestre de 2021.

Soluções Financeiras para Universitários

Com o objetivo de acompanhar os clientes desde a sua entrada na Universidade e potenciar a sua integração no mercado laboral, o Santander lançou o *Pack* Produtos Universitários. Esta oferta foi pensada para as necessidades dos clientes universitários, com soluções específicas para estudantes, finalistas e jovens profissionais.

Conta Stream

É uma conta de depósitos à ordem para estudantes universitários e jovens profissionais até aos 30 anos inclusive e que podem estar isentas de comissões até aos 25 anos (inclusive) em:

- Serviços de manutenção de conta.
- Transferências a crédito e Ordens Permanentes SEPA+ Normais, via: Telefone com operador ou sem operador; ATS; ATM; Em linha - Netbanco ou Dispositivo móvel – App Santander.
- Isenção da comissão da disponibilização de um Cartão de Débito #GlobalU.
- Oferta para o 1º Titular e agregado familiar, de um Seguro de Responsabilidade Civil Familiar, com a duração de 1 (um) ano, não renovável, contando da data de adesão.

Depósito de rendimento e poupança «Depósito Plano Programado 5 Anos»

- Entrega Inicial com um mínimo de 25 € e máximo de 2.500 €. Entregas mensais com um mínimo de 25 € e máximo de 2.000 €.
- Prazo de 5 anos.
- O pagamento de juros ocorre semestralmente, sendo os juros incorporados no capital, exceto se o cliente optar pelo seu crédito na conta de depósitos à ordem.

Cartão de débito #GlobalU (MasterCard e Multibanco)

Exclusivo para clientes universitários, permite:

- Levantamentos em numerário e compras efetuados em Portugal ou no estrangeiro até 1.000€ por mês (inclusive) estão isentos de comissões de preçário do Banco.
- Pagamento de bens e serviços efetuados no Estrangeiro até 1.000€ por mês (inclusive) estão isentos de comissões de preçário.
- Clientes até aos 25 anos (inclusive) não pagam comissão de disponibilização.
- Uso de *contactless*.

Crédito Pessoal Formação

Permite ao cliente solicitar financiamento de cursos superiores, pós-graduações, mestrados, doutoramentos e cursos de formação executiva em Portugal ou no estrangeiro, tendo:

- Acesso até ao montante de 50.000€, permitindo o englobamento dos encargos iniciais.
- Prazo mínimo de 24 meses e prazo máximo de 96 meses.
- Uma taxa de juro com spread mais favorável para nota média do ano letivo anterior \geq a 14 valores ou com a domiciliação de ordenado no Banco.
- Período de carência de capital até 48 meses (duração do curso mais 12 meses).
- Isenção de comissão de formalização.

Apoio à transição para uma economia verde

O combate às alterações climáticas é um objetivo fundamental do Santander. Apoiamos os objetivos estabelecidos no Acordo de Paris em 2015 relativamente às alterações climáticas. A ambição do Santander é atingir zero emissões líquidas até 2050 e definimos as nossas primeiras metas de descarbonização.

Principais linhas de atuação



A nossa abordagem

O Santander reconhece que as medidas que implementarmos nesta década serão fundamentais para enfrentar a emergência climática.

Em 2020, alcançámos o objetivo de sermos neutros em emissões de carbono nas nossas próprias operações. Mas temos que ir mais além e elevar o nosso nível de compromisso. Para contribuir de forma prática e tangível, vamos focar-nos em **alinhar a nossa carteira com os objetivos do Acordo de Paris**, começando com os setores com uma exposição ao clima mais relevante. Assim, vamos continuar a trabalhar para entender melhor as formas de transição dos setores e da carteira, avançando em direção à nossa ambição de que toda a atividade do Grupo seja *net zero* (neutra em emissões de carbono) em 2050.

Para o fazer, vamos continuar a apoiar os nossos clientes na transição verde, comprometendo-nos com eles e desenvolvendo produtos e serviços financeiros.

Por último, garantiremos que as operações próprias do Santander permanecem neutras em carbono, continuando a reduzir as nossas próprias emissões, aumentando o uso de energias renováveis e compensando o resto das emissões através da contratação de fornecedores certificados, como começámos a fazer em 2020.

Avançámos no cumprimento dos requisitos regulatórios através da implementação das diretrizes e padrões da Autoridade Bancária Europeia (EBA), bem como das expectativas de supervisão do Banco Central Europeu, em particular do seu Guia sobre riscos climáticos e ambientais, publicado em 2020

Alinhamento da nossa carteira para cumprir com os Objetivos do Acordo de Paris

O Grupo Santander apoia publicamente o Acordo de Paris sobre as alterações climáticas. Em 2019, aderimos ao Compromisso Coletivo de Ação Climática (CCCA, na sigla em inglês). Também definimos a nossa ambição de atingir zero emissões líquidas até 2050.

Queremos contribuir de forma prática e tangível, alinhando a nossa carteira com os objetivos do Acordo de Paris. O alinhamento envolve a integração de questões relacionadas com o clima na nossa estratégia, *governance* e na forma como gerimos os riscos e oportunidades.

Gerir o risco e a oportunidade das alterações climáticas requer a colaboração entre funções internas e grupos de interesse externos para construir e adquirir conhecimento. Estamos a unir forças com autoridades financeiras e associações setoriais através da participação em consultas formais e fóruns relacionados com esta temática. Também colaboramos com *peers* e participamos em debates para encontrar soluções financeiras que apoiem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e o Acordo de Paris.

Avançando no nosso Compromisso Coletivo para a Ação Climática (CCCA)

Para cumprir com o CCCA, é necessário estabelecer e publicar objetivos específicos do setor e baseados em cenários que nos permitam alinhar a nossa carteira com o Acordo de Paris. O Santander tem avançado nesta linha e, em setembro de 2020, publicou o seu primeiro Relatório de progresso do CCCA.

Continuámos a aplicar a metodologia de PACTA (*Paris Agreement Capital Transition Assessment*) de 2 Degrees Investing Initiative, que se concentra nos setores com maior impacto ambiental.

Empreendemos um segundo exercício, com foco na geração de energia elétrica (um setor material na nossa carteira, de uma perspetiva ambiental).

Em 2020, alcançámos o objetivo de sermos neutros em emissões de carbono nas nossas próprias operações. Para contribuir de forma prática e tangível, vamos focar-nos em alinhar a nossa carteira com os objetivos do Acordo de Paris.



Para mais informações, consultar o [Capítulo de Banca Responsável do Relatório Anual do Grupo Santander](https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual/2020/ia-2020-annual-report-en.pdf) (pág. 76 – <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual/2020/ia-2020-annual-report-en.pdf>)

Compromisso com a UNEP FI no projeto-piloto da TCFD e no Compromisso Coletivo para a Ação Climática

Continuamos comprometidos com a **UNEP FI na agenda do clima**. Desde 2018, participamos nos **projetos-piloto I e II de recomendações da TCFD**, progredindo no sentido de definir uma metodologia interna que permita avaliar os impactos relacionados com as alterações climáticas sobre a nossa exposição ao risco de crédito e esperamos continuar com a nossa colaboração nas fases seguintes do piloto.

Da mesma forma, como parte do Compromisso Coletivo para a Ação Climática, participamos em grupos de trabalho com o objetivo de desenvolver e fortalecer esta iniciativa.



Apoio aos clientes na transição para um crescimento mais sustentável

Financiador de referência em ativos sustentáveis

Nos últimos 5 anos, a área de Banca Corporativa em Portugal financiou mais de €510M em diversas operações com impacto positivo para o ambiente e para a sociedade, seja na produção de energia através de fontes renováveis, no tratamento de resíduos, na economia circular, na saúde ou na educação. Apoiou a construção de parques eólicos e solares, de hospitais, financiou equipamentos de recolha e tratamento de resíduos e águas e foi parceiro de destaque no financiamento à construção de um *campus* universitário para a Universidade Nova em Portugal.

Banca comercial

Produtos verdes

Como Banco, temos um papel relevante na transição para uma economia mais sustentável. Oferecemos uma grande variedade de produtos e serviços que integram critérios ambientais, sociais e de *governance*.

Fundo Santander Sustentável

Este fundo segue uma lógica de investimento socialmente responsável (ISR) em empresas que cumprem, para além de critérios financeiros tradicionais, critérios de sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e de melhores práticas de *governance*.

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

Para gerir a carteira, para além dos habituais critérios financeiros, a SAM analisa o desempenho de cerca de 900 empresas de 90 países, através de um estudo de 100 indicadores de três áreas da sustentabilidade: ambiental, social e governo corporativo. As empresas são classificadas a nível global e setorial, sendo-lhes atribuído um *rating* de Sustentabilidade SAM, que irá determinar a alocação da carteira.

Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular

Ao longo de 2020, o Banco Santander manteve em comercialização a presente Linha, cuja baixa adesão se entende justificada pela priorização de outras linhas na mitigação dos impactos económicos do surto de Covid-19.

As finalidades da Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular são:

- Apoiar investimentos em fontes renováveis para autoconsumo no processo produtivo ou em estratégias circulares, em qualquer fase do ciclo de vida do produto/serviço;
- Apoiar a substituição de equipamentos existentes por outros mais inovadores, modernos e eficientes;
- Implementar dispositivos de monitorização que permitam otimizar as condições de uso e consumo de energia e matérias-primas.

Todas estas operações têm sido realizadas com recurso a diferentes estruturas de financiamento, adaptadas às necessidades de cada projeto. Mais recentemente, participámos em estruturas inovadoras e muito importantes pelo seu caráter diferenciador, como a primeira emissão em regime de *Project Bonds* para as concessões de águas da Indaqua, como *Bookrunner* nos dois primeiros *Green Bonds* emitidos em Portugal, pela EDP, e no primeiro *Green Mortgage Backed Security* emitido na Ibéria, para a UCI e este ano com a participação na primeira emissão de *Green Hybrid Bonds* lançados pela EDP.

Com uma dotação Global de 100 M €, as operações no âmbito desta linha têm um montante máximo de 2M € e um prazo limite de 10 anos, beneficiando de uma garantia SGM até 80% e um *spread* máximo protocolado de 3,5%.

Crédito Pessoal para energias renováveis

O Santander é um parceiro de referência para os investidores em tecnologias de produção de energia renovável. O Crédito Energias Renováveis é um crédito pensado para quem quer investir em formas de energia alternativas, através da compra de equipamentos que, além de poderem reduzir as suas despesas energéticas, são amigos do ambiente. Com um *spread* reduzido de 2% e isenção do valor da comissão de formalização do crédito, conseguem-se prestações mensais reduzidas, com prazos de pagamento que se podem estender até aos 8 anos, desde que a soma da idade dos titulares com o prazo não ultrapasse os 72 anos.

Habitação Green

O Santander disponibiliza um crédito habitação com componente verde, com redução no *spread* para as habitações tenham a melhor classificação energética (A e A+).

Soluções Auto

O Santander tem campanhas de *Leasing* Automóvel com *spread* reduzido para viaturas elétricas e híbridas.

IFRRU 2020

Até dezembro 2020, o Santander liderou em número de candidaturas submetidas e contratadas, financiamento bancário concedido e investimento apoiado: 240 candidaturas submetidas, das quais 151 contratadas, 139M€ de crédito concedido, num investimento total de 369 M€.

Para a reabilitação dos edifícios, é mandatória a melhoria da eficiência energética em, pelo menos, 2 níveis, podendo ainda ser consideradas despesas elegíveis as intervenções ao nível da promoção de energias renováveis na habitação para autoconsumo, desde que façam parte de soluções integradas que visem a eficiência energética, nas quais se incluem, nomeadamente, a instalação de painéis solares térmicos para produção de água quente sanitária e climatização e a instalação de sistemas de produção de energia para autoconsumo a partir de fontes de energia renovável.

Avaliação de riscos sociais e ambientais

De acordo com a nossa Política de Sustentabilidade, analisamos os riscos ambientais e sociais de todas as nossas operações de financiamento de projetos. No Santander, é dada grande importância aos riscos ambientais e sociais que possam ser derivados da atividade dos nossos clientes em setores sensíveis. Além disso, seguimos as melhores práticas internacionais em matéria de bem-estar social e ambiental.

Políticas Setoriais

Nos setores mais sensíveis, o Banco atua mediante padrões definidos em Políticas Setoriais específicas, desenvolvidas pelo Grupo e aprovadas pelo Conselho de Administração, cujos critérios são alinhados com as recomendações e normas reconhecidas para estas atividades e que podem mesmo incluir a limitação e exclusão de financiamento a alguns destes ativos.

Incluem-se nos setores avaliados as áreas de energia, petróleo e gás, *soft commodities* e a indústria extrativa e de transformação de metais ("Minas e Metais"). Os clientes mais relevantes associados a estes setores são objeto de revisões específicas e regulares em que é monitorizada a sua compatibilidade com os critérios de atuação do Banco.

Princípios do Equador

Nas operações de *Project Finance*, o Banco incorpora os Princípios do Equador no processo de avaliação de crédito, implementando as medidas de proteção social e ambiental associadas aos mesmos. Estes princípios aplicam-se a operações de financiamento a projetos com valor igual ou superior a 50 milhões de dólares, ou financiamentos corporativos com destino conhecido, os quais são sujeitos a um questionário desenhado para estabelecer o risco do projeto em matéria socio ambiental. Para os projetos identificados com um maior risco, é preenchido um questionário mais exaustivo, adaptado ao setor da atividade, prevendo-se ainda a realização de uma auditoria social e ambiental (efetuada por auditores externos independentes) aos projetos com categoria de risco mais elevada. O ano de 2020 foi o décimo terceiro ano de avaliação e classificação de acordo com as diretrizes dos Princípios do Equador.

Alargamento da verificação sócio ambiental

No final de 2020, o Banco alargou o critério de avaliação socio ambiental às operações de financiamento corporativo ("*non-Project Finance*") de montantes superiores a 10 milhões de euros, no que respeita ao desenvolvimento de projetos específicos que envolvam nova construção ou expansão, submetendo estas operações a avaliação específica de conformidade com as Políticas Setoriais definidas e com os critérios gerais de Sustentabilidade do Banco, incluindo a avaliação de impactos no património cultural, biodiversidade, proximidade a zonas protegidas, emissões GHG, entre outras.

Proteção dos direitos humanos

A cultura corporativa do Grupo Santander respeita e promove os direitos humanos. Aderimos aos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas e aos Princípios do Equador e somos membros fundadores do Grupo Wolfsberg.

A nossa Política de direitos humanos (<https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade>) está alinhada com o nosso Código Geral de Conduta, com a Política de proteção ao consumidor, a Política de cultura corporativa e a Política de gestão de riscos ambientais, sociais e climáticos. A Política de Direitos Humanos estabelece os princípios e compromissos do Banco de respeitar e defender os direitos humanos, tais como:

- Tolerância zero com a discriminação de colaboradores, clientes e fornecedores, bem como com o trabalho forçado e a exploração infantil.
- Respeito pelos direitos de liberdade de associação, negociação coletiva, saúde e condições laborais.
- Apoio às comunidades em colaboração com órgãos governamentais, associações civis e outras organizações, com o objetivo de garantir um meio ambiente saudável e limpo e contribuir para a erradicação da corrupção.

Pegada Ambiental

Estamos firmemente comprometidos com a proteção do meio ambiente, através da redução da nossa pegada ambiental.

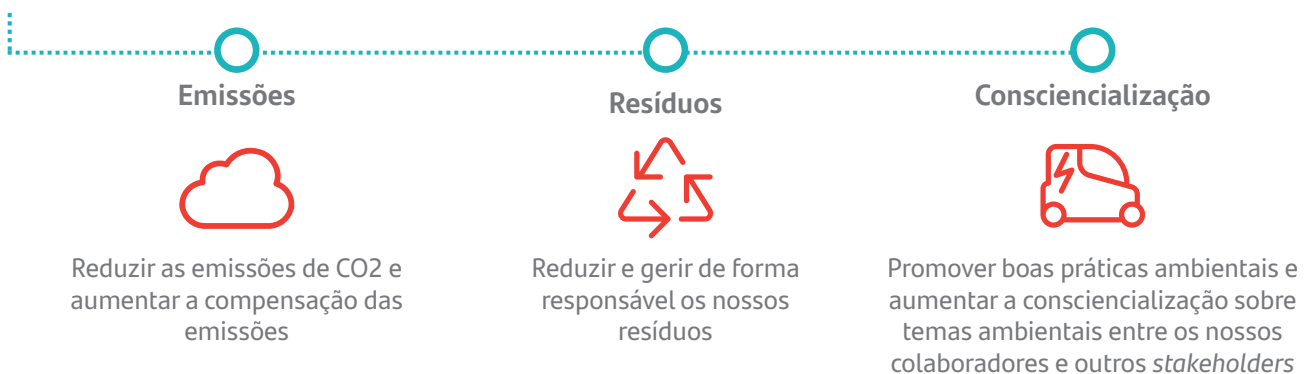
Desde 2005, o Santander mede, em Portugal, a sua Pegada de Carbono, quantificando os consumos de energia, os resíduos, as emissões de gases com efeito estufa. Desde 2011, o Grupo Santander tem implementado diversos planos de eficiência energética e sustentabilidade para garantir que o seu impacto ambiental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

A promoção de boas práticas a nível interno e externo é uma preocupação que se encontra formalizada na **Política de**

Sustentabilidade do Banco e à qual procuramos dar resposta através da sensibilização e informação aos diferentes *stakeholders* sobre as boas práticas a adotar em prol de um desenvolvimento sustentável (<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf>).

O nosso compromisso de **Responsabilidade Ambiental** é extensível aos fornecedores do Banco e está integrado no modelo de homologação.

A nossa estratégia de gestão ambiental centra-se em três áreas:

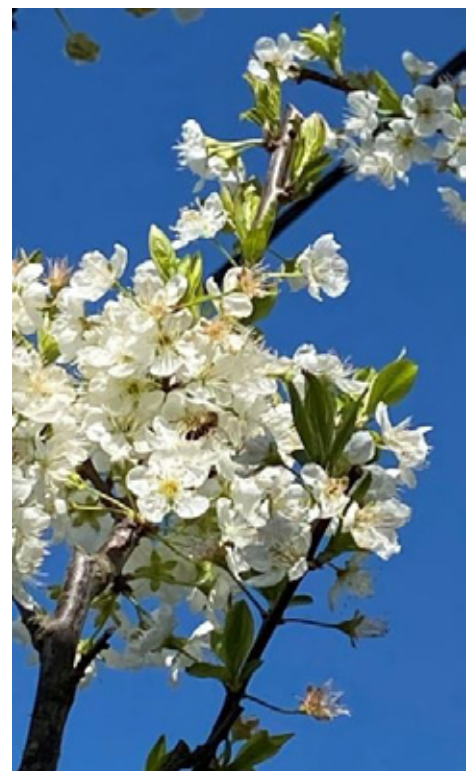


Linhas estratégicas de atuação ambiental

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

Política de Alterações Climáticas

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



Energia e Água

Evolução do consumo de Energia

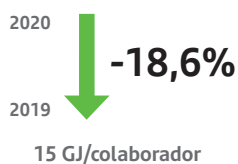
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
N.º de Balcões	560	642	577	562	532	443
N.º de colaboradores	5.304	6.167	5.756	6.492	6.226	6.012
Consumo Eletricidade (GJ)	103.370	120.791	113.171	127.672	107.618	87.606
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	19	20	20	20	17	15
Consumo de eletricidade por área (MWh/m²)	0,10	0,14	0,16	0,12	0,17	0,13
Gás natural (GJ)	237	244	267	261	281	67
Consumo Energia (GJ)	103.607	121.035	113.438	127.933	107.899	87.674
Consumo Energia por colaborador (GJ/colaborador)	19,5	19,6	19,7	19,7	17,3	14,6

Evolução da captação de Água

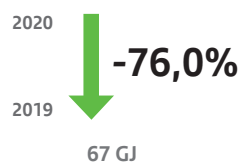
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Água (m³)	45.977	53.366	66.527	79.862	83.547	57.000
Captação de água por colaborador (m³/colaborador)	8,67	8,65	11,56	12,30	13,42	9,48

Nota: Os consumos de energia associados ao gasóleo utilizados nos geradores e frota automóvel encontram-se apresentados nas Notas GRI (Informação Complementar)

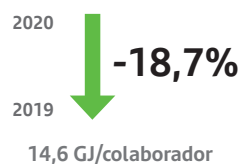
Consumo de energia (eletricidade)



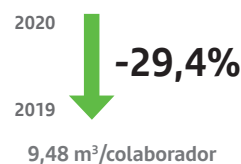
Consumo de energia (gás natural)



Consumo de energia (gás natural+eletricidade)



Captação de água

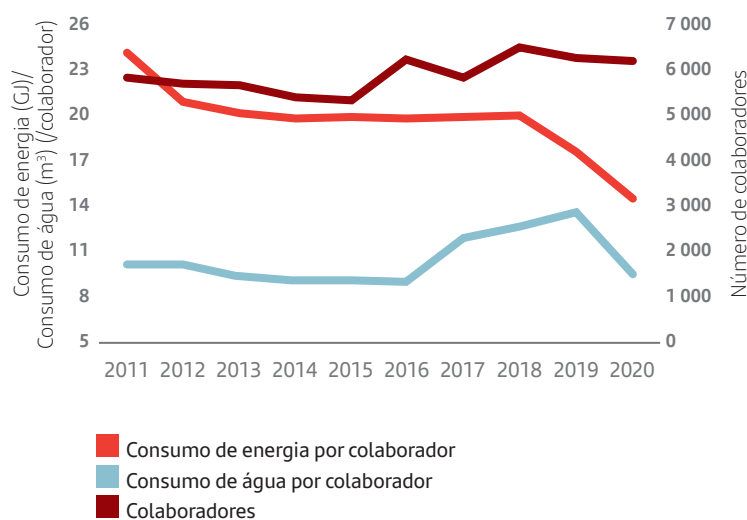


No geral, observa-se uma redução dos consumos energéticos e de água por colaborador em 2020 face a 2019, uma consequência da situação pandémica que o país atravessou na maior parte do ano de 2020. De facto, durante este ano, a ocupação dos edifícios foi menor, com colaboradores a trabalharem a partir das suas casas numa parte relevante do ano, reduzindo naturalmente os consumos nos edifícios, particularmente no caso da água, já que na eletricidade há consumos base (como a iluminação) que ocorrem independentemente do n.º de utilizadores dos espaços.

Destaca-se, contudo, o esforço que tem vindo a ser desenvolvido pelo Banco para a redução dos consumos de recursos naturais e que terá tido também o seu papel na redução observada, nomeadamente, a continuidade dada às seguintes medidas:

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

Evolução da quantidade de energia e água consumida por colaborador e número de colaboradores entre 2011 e 2020

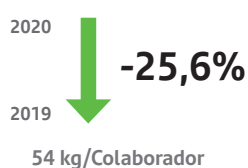


Papel e material de impressão

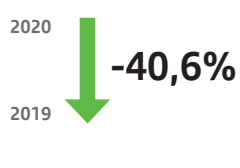
Evolução do consumo de papel e reciclagem de papel, tinteiros e toners

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Papel total consumido (ton)	987	1.183	1.078	925	928	551
Papel branco consumido (ton)	494	543	487	487	441	328
Papel branco consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	93	88	85	75	71	54
% de papel enviado para reciclagem (%)	65	39	47	36	23	23
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	63	68	88	52	34	21
Tinteiros e toners para reciclagem	4.276	2.345	3.729	3.185	3.204	2.005

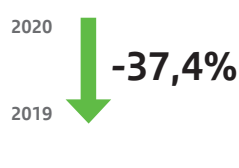
Papel branco consumido (ton)



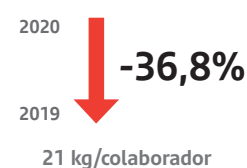
Papel consumido (ton)



Tinteiros e toners para reciclagem

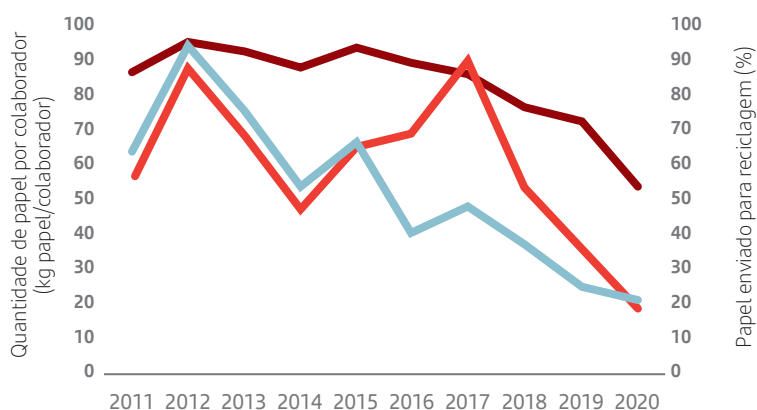


Papel enviado para Reciclagem (ton)



O papel consumido por colaborador tem vindo a diminuir desde 2015, fruto das ações desenvolvidas pelo Santander, com o ano de 2020 a apresentar uma descida significativa dos consumos face a 2019. O papel enviado para reciclagem por colaborador tem vindo também a diminuir, acompanhando a tendência do consumo de papel.

Evolução da quantidade de papel consumido e enviado para reciclagem por colaborador e taxa de reciclagem de papel entre 2011 e 2020



Parque Edificado Mais Eficiente

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

Balcões:

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

Edifícios:

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



Sede operacional com soluções eco-friendly

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

Iluminação

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

Arrefecimento das áreas técnicas

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

Climatização

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

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

Aproveitamento de águas das chuvas

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

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

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

Elevadores

A parte mais recente da sede operacional é servida por um conjunto de 4 elevadores, equipados com sistema de regeneração de energia.



Pegada de Carbono

Evolução emissões de GEE (t CO₂e)

Âmbito	Atividade	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ÂMBITO 1 Emissões diretas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	12	10	6	7	4	0
	Equipamentos a gás natural	13	14	15	15	16	4
	Frota da empresa (gasóleo)	881	868	879	1.545	1.842	857
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	797	712	778	900	582	512
	Total Âmbito 1	1.704	1.603	1.679	2.466	2.444	1.373
	Variação Anual (%)	56%	-6%	5%	48%	-1%	-44%
ÂMBITO 2 Emissões da produção de eletricidade adquirida	Eletricidade adquirida (Market Based)	14.697	16.796	15.000	16.985	61	0
	Eletricidade adquirida (Location Based) ^[1]	8.873	9.495	11.317	9.753	7.321	4.444
	Total âmbito 2	14.697	16.796	15.000	16.985	61	0
	Variação anual (%)	40%	14%	-11%	13%	-100%	-100%
Total Âmbito 1+2		16.400	18.399	16.678	19.452	2.505	1.373
Variação anual (%)		42%	12%	-9%	17%	-87%	-44%
ÂMBITO 3 Emissões indiretas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da atividade desta	Viagens de avião	994	1.126	991	1.059	1.022	231
	Viagens de comboio	15	21	15	25	12	3
	Deslocações casa-trabalho-casa	5.667	7.111	6.528	7.404	6.199	3.734
	Tratamento de águas residuais ^[2]	64	75	69	78	74	49
	Ciclo de vida resíduos	7	10	11	7	5	3
	Ciclo de vida do papel	336	402	367	287	278	165
	Total Âmbito 3	7.083	8.744	7.980	8.860	7.590	4.185
	Variação anual (%)	2.96%	23.44%	-9%	11%	-14%	-45%
Total Âmbito 1+2+3		23.484	27.284	24.802	28.311	10.095	5.558
Variação anual (%)		27%	16%	-9%	14%	-63%	-45%

[1] De acordo com as diretrizes do Protocolo de Gases com Efeito de Estufa, é recomendado o cálculo das emissões de âmbito 2 através de dois métodos: *market based* e *location based*. O método de mercado, que tem vindo a ser utilizado pelo Santander para calcular a sua pegada de carbono, consiste na utilização de fatores de emissão específicos associados ao produtor de energia. Por outro lado, no método de localização, as emissões são calculadas assumindo um fator de emissão para a produção de eletricidade estipulado para a rede nacional e específica para o setor energético na Madeira e Açores.

[2] Em 2020, foram revistos os cálculos para a determinação das emissões associadas ao tratamento de águas residuais, de acordo com as alterações introduzidas pela Agência Portuguesa do Ambiente no cálculo destas emissões no âmbito do Inventário Nacional de Emissões 1990-2018.

A Pegada de Carbono Corporativa foi calculada, pelo 16.º ano consecutivo, de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGEE), o que torna o Santander uma das empresas em Portugal com uma das séries históricas mais longas de cálculo de emissões diretas e indiretas de GEE. No ano de 2020, **verificou-se uma diminuição acentuada das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco em cerca de 45% face a 2019**, que resultou maioritariamente da situação pandémica que afetou o país e o dia-a-dia dos colaboradores do Santander.

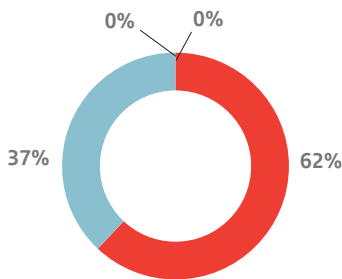
As **emissões diretas (Âmbito 1)** representam 25% das emissões, o que corresponde, em termos absolutos, a **1.373 t de CO₂e**, tendo apresentado uma diminuição de 44% face ao ano anterior, destacando-se as emissões associadas à frota da empresa, que diminuem em cerca de 53%, e nas emissões associadas a equipamentos a gás natural em cerca de 76% (sendo que esta atividade deixará de fazer parte das fontes de âmbito 1 do Santander).

As **emissões da produção de energia elétrica consumida (âmbito 2)** totalizaram **0 t de CO₂e**, uma vez que no ano de 2020, 100% da energia adquirida foi proveniente de fontes de origem renovável.

As **emissões indiretas (Âmbito 3)** atingiram um total de **4.185 t de CO₂e** no ano de 2020, verificando-se uma redução de 45% face ao ano de 2019. Verifica-se que a deslocação dos colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que contribuiu de forma mais significativa para as emissões deste âmbito (cerca de 89% das emissões de âmbito 3). O Santander realizou novamente o questionário em relação à mobilidade dos colaboradores do Banco, tendo-se obtido uma taxa de respostas validadas de 48%. De realçar o decréscimo das emissões das viagens de avião e do CTC, devido à limitação nas deslocações imposta pela pandemia da COVID 19.

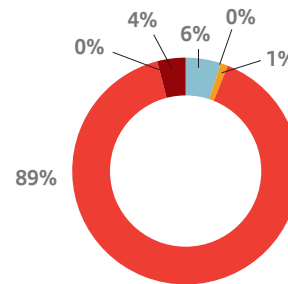
As **viagens pendulares** que os colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são ainda, na sua grande maioria, de automóvel (87%), sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (70%).

Distribuição das emissões de âmbito 1 do banco, por atividade, no ano de 2020



- Frota de veículos
- Equipamentos de climatização/refrigeração
- Equipamentos Gás Natural
- Geradores de emergência/AQS

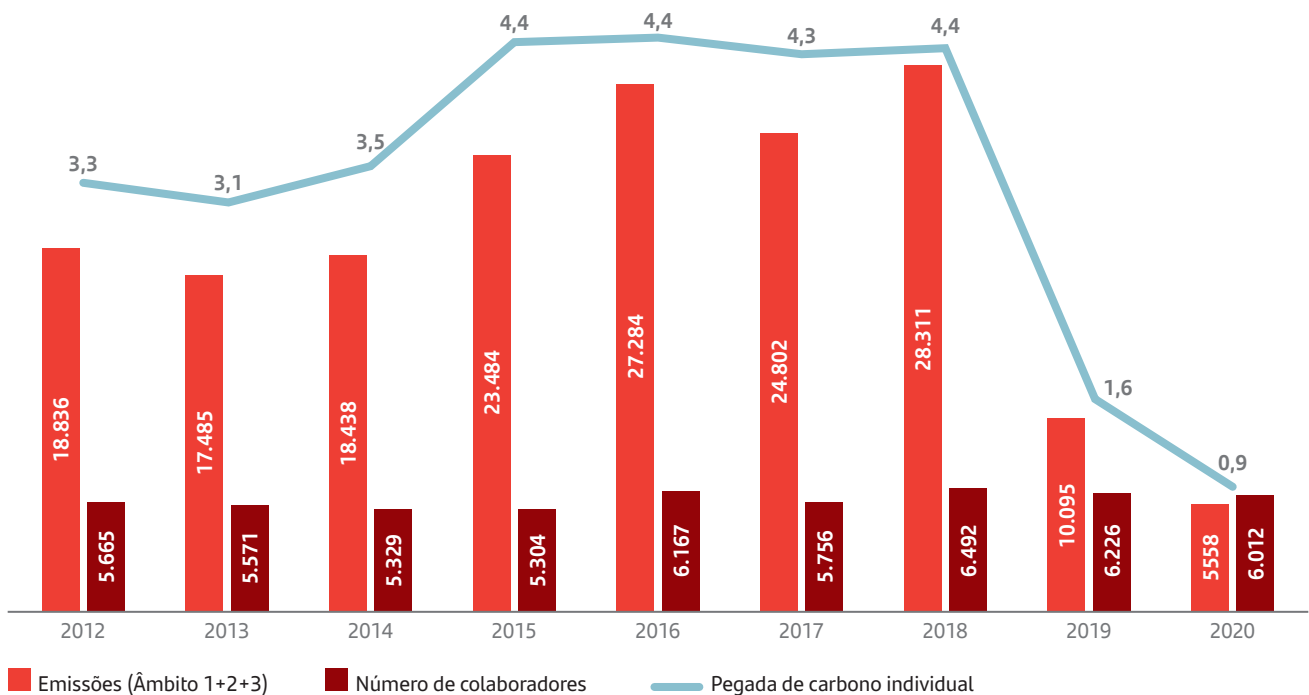
Distribuição das emissões de âmbito 3 do banco, por atividade, no ano de 2020



- Viagens de avião
- Viagens de comboio
- Tratamento Águas Residuais
- Casa-Trabalho-Casa
- Ciclo de vida dos resíduos
- Ciclo de vida do papel

Numa perspetiva de análise de evolução, foi calculada a **Pegada de Carbono individual** (por colaborador do Banco Santander), que se avalia face aos anos anteriores. Trata-se de uma comparação em termos relativos, tendo por base o

número de colaboradores, que permite uma comparação justa entre dois anos quando ocorrem alterações organizacionais significativas de um ano para o outro que se refletem nas emissões da empresa.



Verifica-se, assim, que a pegada de carbono individual de 2020 diminuiu para 0,9 t CO₂e/colaborador, uma diminuição de cerca de 43% face a 2019.

Mobilidade dos colaboradores

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

Em 2020, nas deslocações de serviço, foram percorridos 4286 milhares de quilómetros (menos 4022 quilómetros do que em 2019) com a frota de veículos

do Banco, realizadas 318 viagens de comboio (menos 1424 viagens do que em 2019) e 693 viagens de serviço em avião (menos 1663 viagens do que em 2019). Esta situação deve-se essencialmente à pandemia e à informação de sensibilização para se evitarem deslocações desnecessárias, aproveitando os canais e plataformas disponibilizadas para reuniões virtuais.

Promoção de boas práticas ambientais

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

Conscientização sobre questões ambientais

O Santander realiza campanhas de sensibilização para que os colaboradores estejam conscientes da importância da redução do consumo e do desperdício. Através de artigos e outros materiais publicados na intranet e de iniciativas internas, o Banco disponibiliza aos colaboradores informação que os ajude a enfrentar o desafio de reduzir o impacto ambiental da organização.

O Banco disponibiliza uma **formação online para os colaboradores sobre as alterações climáticas**.

Eliminação de plásticos

O projeto #Plasticfree é parte dos compromissos públicos do Santander em matéria de Banca responsável e o seu objetivo é eliminar os plásticos de utilização única nas instalações até 2021. Entre as medidas já implementadas nesse sentido, após a retirada dos copos e palhetas de café de plástico, foram substituídas todas as garrafas de plástico nas salas de reunião do Banco e na Administração por garrafas em vidro e estão a ser eliminados os plásticos de utilização única no refeitório, nas cafetarias e nas máquinas de *vending*.

Árvores de Natal sustentáveis

As árvores de Natal do Centro Santander e de vários balcões da rede aliaram a quadra natalícia ao conceito de



Árvores de Natal sustentáveis

Neutro em carbono

O Grupo Santander anunciou no final de 2019 o seu compromisso de ser neutro em carbono em 2020 através da compensação de todas as emissões que a sua atividade diária gera.

Para o conseguir, o Santander apoia cinco projetos que proporcionam os créditos de carbono necessários para compensar as nossas emissões.

Os projetos incluem energias renováveis, reflorestação e substituição de combustíveis fósseis e estão certificados segundo os standards internacionais mais reconhecidos do setor, como o *Gold Standard*, o *Verified Carbon Standard (VCS, siglas em inglês)* e o *Clean Development Mechanism (CDM, siglas em inglês)*. Esta iniciativa internacional colaborativa reflete o nosso compromisso com a proteção do meio ambiente, a luta contra as alterações climáticas e a redução da nossa pegada ambiental.

sustentabilidade e às boas práticas ambientais. Por essa razão, a decoração de Natal foi constituída por mais de 2000 árvores, entre sobreiros, cedros, carvalhos, castanheiros e pinheiros que, posteriormente, serão plantadas em distintos distritos do país.

Manifesto 'Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável'

O Santander assinou, juntamente com as maiores empresas portuguesas, o Manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável", através do qual se comprometem com a promoção de um modelo de desenvolvimento mais sustentável, mais justo e equilibrado.

O Manifesto, promovido pelo BCSD Portugal, foi lançado em maio de 2020 e parte da consciência das empresas de que nos encontramos num ponto de viragem, em que nunca, como agora, o nosso futuro dependeu tanto da nossa capacidade como sociedade de passar das palavras aos atos na transformação do nosso modelo de desenvolvimento.



Manifesto "Empresas pela Sustentabilidade"

As mais de 90 empresas signatárias declaram ter a ambição de contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo, promoção do crescimento, busca da eficiência, reforço da resiliência e reforço da cidadania corporativa.

Lisboa Capital Verde 2020

No início de 2020, o Santander assinou o Compromisso Lisboa Capital Verde 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, uma iniciativa da Câmara Municipal de Lisboa que tem como objetivo desafiar as empresas, os cidadãos e todas as organizações a contribuir para a sustentabilidade na cidade de Lisboa.

Este compromisso, assinado por mais de 200 empresas, visa promover medidas concretas, como a redução e separação de resíduos, a mobilidade sustentável ou a poupança energética.

Green Fest

Devido à Covid-19, o Green Fest 2020 decorreu pela primeira vez em formato digital. Este evento, o maior em Portugal dedicado à Sustentabilidade, foi dedicado nesta edição ao tema "A retoma Sustentável no post pandemia". A agenda incluiu um evento presencial e, em paralelo, uma programação *online*.

O Santander tem apoiado este festival destinado a promover e divulgar projetos e boas práticas ambientais desde a sua 1ª edição. O evento incluiu exposições, conferências, tertúlias, *workshops*, música, artes performativas e outras atividades relacionadas com o meio ambiente e a sustentabilidade.

Brigada do Mar

O Santander apoiou a associação Brigada do Mar, através do Donativo Participativo, tendo sido uma das instituições finalistas desta iniciativa. A Brigada do Mar desenvolve ações de proteção da biodiversidade e realiza intervenções de limpeza de praias em zonas costeiras não concessionadas, tendo recolhido toneladas de resíduos nestas zonas.

Parque de bicicletas

De forma a promover a utilização de transportes amigos do ambiente, o Banco disponibiliza estacionamento e duche gratuito para os colaboradores que utilizem a bicicleta para se deslocar para o trabalho.

"Eu utilizo a bicicleta como meio de transporte porque é rápido, é seguro, é divertido, é saudável e é bom para o meio ambiente. E isso só é possível porque o Santander me permite estacioná-la."

Sofia Duarte, Colaboradora Santander Portugal

Autocarros para os colaboradores

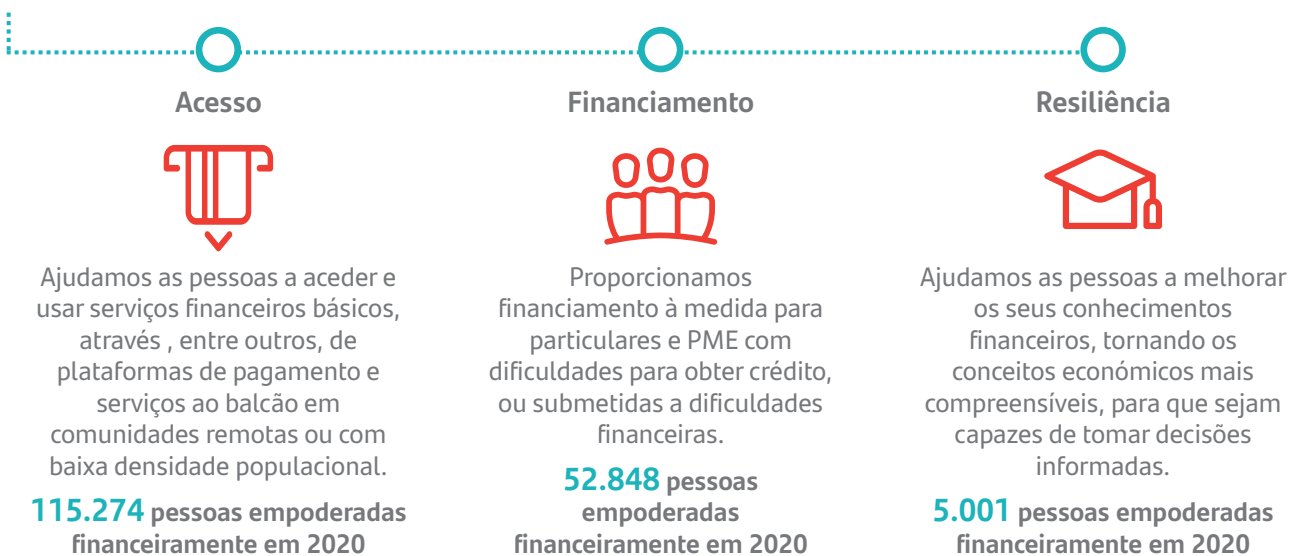
Para privilegiar a utilização do transporte público face ao carro, cujo impacto ambiental é muito superior, o Banco coloca à disposição dos colaboradores autocarros que cobrem diferentes trajetos nas cidades de Lisboa e do Porto.



Inclusão e empoderamento financeiro

Ajudamos as pessoas a ter acesso a serviços financeiros básicos, apoiamos as pessoas vulneráveis e dotamo-las das competências de que necessitam para gerir as suas finanças, através da educação financeira. O objetivo do Grupo Santander é empoderar financeiramente 10 milhões de pessoas entre 2019 e 2025

Santander Finanças para Todos é a resposta do Grupo Santander para apoiar a inclusão e o empoderamento financeiro. Esta iniciativa engloba três áreas de atuação:



Compromisso do Grupo Santander

Acreditamos que podemos ajudar mais pessoas a prosperar e desfrutar dos benefícios do crescimento económico, oferecendo-lhes acesso a produtos e serviços financeiros à sua medida e melhorando a sua resiliência financeira através da educação.

Queremos empoderar financeiramente 10 milhões de pessoas entre 2019 e 2025.^A

311.125

Pessoas empoderadas financeiramente desde 2019

A. Para avaliar a nossa contribuição para a inclusão financeira, usamos uma metodologia que estabelece os princípios, definições e critérios para contabilizar as pessoas que foram empoderadas financeiramente através das nossas iniciativas, produtos e serviços.

A nossa estratégia dirige-se a particulares e PME com dificuldades em aceder ao crédito, com conhecimentos financeiros limitados ou que estão em dificuldades financeiras.

Em mercados maduros, procuramos garantir que ninguém se veja obrigado a abandonar o sistema financeiro.

Em 2020, abordámos e adaptámos as propostas para enfrentar o impacto que a pandemia de Covid-19 teve, especialmente sobre os grupos mais vulneráveis.

Acesso

O nosso propósito é garantir que todos possam aceder aos serviços financeiros básicos, através de plataformas e contas de pagamento e proporcionando serviços de inclusão financeira.

Garantir o acesso à inclusão financeira

O Grupo Santander proporciona acesso aos produtos básicos e assegura que os clientes saibam como utilizá-los.



Produtos e serviços que nos ajudam a impulsionar aqueles que estão na “base da pirâmide”

Conta de serviços mínimos bancários

O Banco disponibiliza produtos que promovem a inclusão financeira de pessoas singulares com menores rendimentos. É o caso da Conta de Serviços Mínimos Bancários, uma conta de depósitos à ordem, com as seguintes características:

- Disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- Movimentação da conta através de caixas automáticas, *homebanking* (Online – NetBanco e Dispositivo Móvel – App Santander) e aos balcões Santander;
- Realização das seguintes operações bancárias: Levantamentos de numerário e depósitos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências a crédito e ordens permanentes intrabancárias sem restrição quanto ao número que podem ser realizadas;
- Realização de transferências a crédito e ordens permanentes SEPA+ normais através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, e até 24 (vinte e quatro), por cada ano civil, realizadas através dos serviços de *homebanking* (Em Linha – NetBanco e Dispositivo Móvel – App Santander), e transferências MB WAY realizadas através de dispositivo móvel (App Santander ou App MB WAY).

Balcões locais

O Santander Portugal tem 79 balcões em comunidades com baixa densidade populacional, ou com baixo rendimento, especialmente nas ilhas da Madeira e Açores. Estes balcões e ATMs beneficiaram mais de 140 mil pessoas desde 2019.



Promoção e formação para a utilização de canais digitais

Aqui e Agora

Para apoiar os clientes com idade superior a 65 anos, pouco familiarizados com a adesão e funcionamento dos canais digitais, lançámos o serviço “Aqui e Agora”, através do qual todos os gestores comerciais e outros colaboradores auxiliaram, em particular estes clientes, em todos os procedimentos de registo e operação dos canais digitais (Netbanco e App), bem como com os seus pagamentos, quer seja por cartão ou transferência, não deixando posteriormente de acompanhar pessoalmente os clientes que ajudaram, até ao final do período de contingência.

Foram contactados 78 mil clientes através deste programa.

Financiamento

O Grupo Santander procura conceder financiamento adaptado a coletivos com dificuldades de acesso ao crédito e oferecer soluções a particulares e PME com dificuldades financeiras.

Em 2020, a Covid-19 teve um grande impacto na sociedade e o Banco Santander levou a cabo grandes esforços para mitigar os seus efeitos. Como resultado, o número de clientes que beneficiaram das nossas iniciativas aumentou.

Moratórias e linhas de crédito

No âmbito das linhas de crédito com garantia do Estado, destinadas a mitigar os efeitos da pandemia, o Banco já aprovou um conjunto de operações no montante de cerca de 1,6 mil milhões de euros. No final de dezembro de 2020, as moratórias, legal e privada, abrangiam 87 mil clientes, no montante global de 8,6 mil milhões de euros de crédito.

Ao nível da concessão de crédito, para ajudar a ultrapassar restrições de liquidez, aumentámos em 2,7 mil milhões de euros o total de crédito concedido, dos quais mil milhões foram destinados a empresas.

Fomento da educação financeira

Acreditamos que a educação é crucial para a inclusão financeira e para a proteção dos consumidores. Por isso, a educação financeira constitui um pilar fundamental da nossa agenda de Banca responsável.

Os nossos principais objetivos são facilitar a compreensão dos conceitos, reduzir as assimetrias de informação entre os clientes e os prestadores de serviços financeiros e proteger os mais vulneráveis mediante táticas especiais, ao mesmo tempo que promovemos a estabilidade do mercado.

Em 2020, foi lançado um espaço global de educação financeira na página *web* corporativa, no qual se reuniram todas as iniciativas de educação financeira do Grupo, sob uma narrativa e enfoque comum. O *site* inclui diversos conteúdos para ajudar os utilizadores a tomar decisões financeiras informadas e melhorar a gestão das suas finanças.

Junior Achievement Portugal

Durante o ano letivo de 2019/20, 53 colaboradores do Santander Portugal participaram como voluntários no Programa *Junior Achievement* Portugal. Os colaboradores do Santander partilharam o seu conhecimento e experiência com estudantes do 1.º ao 12.º anos em temas tais como cidadania, literacia financeira e empreendedorismo. Houve 57 implementações do Programa e as sessões alcançaram 696 alunos.

Blogue de literacia financeira

O Santander em Portugal lançou um blogue de literacia financeira (<https://www.santander.pt/conta-em-ordem>), com artigos sobre poupança, investimento, moratórias e seguros para ajudar os clientes a tomar decisões mais informadas e conscientes sobre as suas finanças.

Apoio para aliviar as dificuldades financeiras de PME e particulares

Apoiamos PME e particulares com dificuldades financeiras através de programas específicos, que incluem linhas de liquidez e refinanciamento de dívida.

Programa ÍRIS

O Programa ÍRIS destina-se a apoiar pessoas em situações socioeconómicas desfavoráveis (por redução de rendimentos, divórcio, etc.), através da renegociação de dívida.

As Soluções Íris Particulares foram implementadas em junho de 2012 e a legislação aplicável aos clientes em PERSI (DL 227/2012) não entrou em vigor até ao início de 2013.

As soluções ÍRIS são aplicáveis a mais situações do que aquelas que são contempladas pela legislação.

As Soluções Íris Negócios/PME aplicam-se a clientes de risco estandardizado e, por isso, destinam-se sobretudo a micro e pequenas empresas. Não consagram soluções para todos os tipos de crédito, mas apenas para contas correntes, empréstimos, descobertos e cartões de crédito.

Tipo de conteúdo

- Conceitos financeiros básicos
- Produtos e serviços
- Gestão de finanças pessoais
- Banca digital
- Empreendedorismo/formação para PME

Público-alvo

- Público geral
- Crianças (até 13 anos)
- Jovens (14-20 anos)
- Idosos (a partir de 65 anos)
- Universitários
- Colaboradores do Santander
- Clientes vulneráveis
- PME e empreendedores

Vídeos sobre Banca digital no YouTube

No canal de YouTube do Santander Portugal, existe uma secção de vídeos dedicada a mostrar as vantagens da Banca digital do Santander.

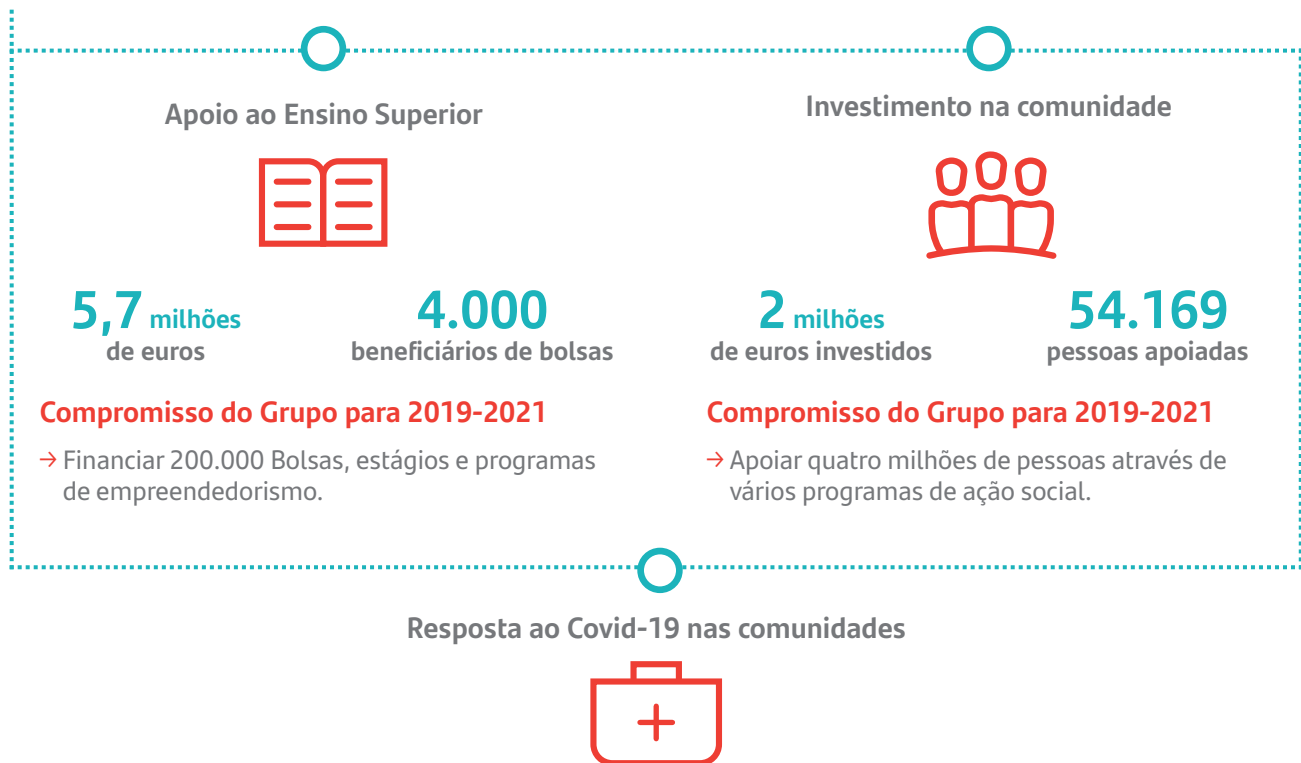
Formação Santander Empresas – Solução Não Financeira

Também no âmbito do compromisso do Santander com a educação financeira, o Banco oferece cursos, *workshops* e *masterclasses* de formação financeira. Estas formações gratuitas são dirigidas a PME para melhorar as suas competências de empreendedorismo. Até ao final de 2020, 2.509 empresas beneficiaram de formação (*online* e presencial), foram atribuídas 1.829 licenças *online* e foram ministrados presencialmente 42 cursos.

Apoio à comunidade

Além do apoio através de soluções de negócio, também impulsionamos o crescimento inclusivo e sustentável através de iniciativas relacionadas com a educação, empreendedorismo social, empregabilidade e bem-estar nas comunidades onde prestamos serviços.

O nosso compromisso e progresso



Enquanto Banco, comprometemo-nos com o desenvolvimento económico e social sustentável para construir sociedades mais equilibradas e inclusivas.

O Grupo Santander dá mais apoio ao Ensino Superior do que qualquer outra empresa privada no mundo.

Em Portugal, através do Santander Universidades, criámos uma rede única de convénios com 50 Universidades para apoiar estudantes, investigadores e empreendedores.

Também promovemos e participamos em várias iniciativas com o terceiro setor (ONG e outras organizações sociais), sendo a maioria delas organizadas localmente, de modo a estarem adaptadas às circunstâncias e realidade de cada região.

Como parte deste trabalho, o Santander Portugal angariou fundos, nomeadamente através das contribuições dos Administradores não-executivos e dos colaboradores, para apoiar iniciativas de combate à Covid-19.

Fundo corporativo Santander Todos. Juntos. Agora: mais de 100 milhões de euros para iniciativas solidárias para ajudar a combater a pandemia de Covid-19

O Grupo Santander mobilizou 105 milhões de euros em todo o mundo para financiar iniciativas de combate à Covid-19. Os fundos estão a ser utilizados nos principais mercados do Grupo para fornecer equipamentos e

materiais médicos essenciais, para apoiar comunidades vulneráveis e para apoiar a investigação sobre o vírus, através da colaboração com Universidades e outras entidades.



Iniciativas de combate à Covid-19 apoiadas pelo Santander Portugal

O Santander Portugal disponibilizou cerca de 1 M€ para a investigação, a aquisição de material hospitalar e o apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade.

O Santander Universidades e as Instituições de Ensino Superior em Portugal canalizaram cerca de 2 M € para iniciativas que apoiam os estudantes universitários e as famílias Portuguesas, de modo a responder às necessidades sociais, económicas e de saúde pública decorrentes da Covid-19.

Das iniciativas de combate à Covid-19 apoiadas pelo Santander Portugal destacam-se:

- **APB – Associação Portuguesa de Bancos** – contribuição para o donativo de 100 ventiladores e 100 monitores ao SNS, através de um reforço da rubrica de donativos da APB.
- **AEP (Associação Empresarial de Portugal):** Donativo para uma das contas solidárias da AEP, no âmbito da iniciativa **SOS Coronavírus**, para aquisição de material e equipamentos médicos para profissionais de saúde no Hospital de São João (Porto) e para apoiar o Banco Alimentar contra a Fome.
- **Apoio ao movimento Tech4COVID** – donativo para comprar equipamentos de proteção individual para hospitais. Os equipamentos foram fornecidos às várias ARS, que os distribuíram pelos hospitais.
- **Aquisição de equipamento para realizar testes de despiste à COVID-19** na Região Autónoma dos Açores o que permitirá uma rápida deteção do vírus e consequente ação médica.
- **Participação na campanha “Unidos Por Portugal”,** promovida pelo Grupo Impresa, copromovida pela Federação Portuguesa de Futebol e com o apoio da SIC Esperança para angariar fundos destinados à aquisição de material e equipamentos hospitalares e Equipamentos de Proteção Individual para organizações sociais.

→ **Participação na Resposta Global à COVID19** – Iniciativa promovida pela Comissão Europeia para angariar fundos para apoiar a investigação, desenvolvimento e distribuição de uma vacina COVID 19.

→ **Campanha #NuncaDesistir** – O Santander em Portugal foi o parceiro financeiro da campanha solidária #NuncaDesistir, suportada pela *LAPS Foundation*, que pretendeu mobilizar os portugueses a angariar fundos para alimentar as famílias que precisam de apoio neste contexto de emergência nacional. O Banco forneceu os meios de pagamento para os donativos e fez num donativo à Cruz Vermelha Portuguesa e à Rede de Emergência Alimentar.

→ **Fundo Santander Solidário** – Fundo interno, através do qual os colaboradores do Santander contribuíram ativamente para garantir o acesso à alimentação a pessoas e famílias vulneráveis em tempos de COVID-19, com os seus donativos. O Banco duplicou o montante angariado tendo sido atribuídos **mais de 84.000€ em refeições** a uma rede de instituições que, com o montante recebido do Fundo, conseguiram **apoiar mais de 5.500 pessoas**. No total, o Fundo beneficiou mais de 80 Instituições Particulares de Solidariedade Social, de diferentes regiões do País.



Fundo Santander Solidário

**Ajude-nos
a ajudar**

Colaboradores e Santander
vão ajudar quem mais precisa.
Duplicamos o valor que resultar
da solidariedade de todos nós.

Fios e Desafios – Associação de Apoio Integrado à Família (Porto)

"Venho agradecer em nome da Fios e Desafios o apoio concedido pelo Santander à nossa instituição. Este apoio revela-se fundamental, sobretudo no período particularmente difícil que todos estamos a viver, e que está a afetar especialmente e de forma mais dramática às pessoas que se encontram em situação de maior vulnerabilidade. O apoio concedido pelo Banco Santander irá possibilitar aumentar o número de famílias apoiadas bem como a quantidade e diversidade dos produtos que compõem os nossos cabazes alimentares. O nosso mais sincero agradecimento ao Santander por nos permitir melhorar a nossa capacidade de resposta."

Lar Mãe de Deus (Açores)

"Estamos a passar uma fase muito difícil, a pandemia deixou ficar as famílias das crianças que acolhemos ainda mais vulneráveis. O Fundo Santander Solidário é uma mais-valia, uma ajuda para estas famílias, que precisam cada vez mais de nós. Quero agradecer ao Santander por esta iniciativa porque sem dúvida foi uma grande ajuda para as famílias das nossas crianças. Bem-haja a todos os que participam neste projeto e que fazem a diferença todos os dias!"

Legião da Boa Vontade (Lisboa)

"Nesta fase de pandemia que o mundo está a viver, tivemos de ajudar muitas mais famílias e população que está na rua à espera do nosso auxílio. Temos ajudado com alimentos e com produtos de higiene. O apoio do Santander veio na altura certa, num momento em que sentimos que a população está à espera da Legião da Boa Vontade, e a precisar de todos nós. Obrigada, Santander!"

Escolinha de Rugby da Galiza (Lisboa)

"Este donativo dos colaboradores do Banco Santander é muito útil para a aquisição dos chamados "secos", que fazem parte dos cabazes que entregamos diariamente às famílias (arroz, massa, feijão, açúcar...). Este apoio foi um balão de oxigénio, muito útil e que nos encoraja. Graças ao vosso apoio, esta mercearia pode continuar a funcionar. Obrigada!"

Comunidade Vida e Paz – Lisboa

"Na Comunidade Vida e Paz (uma instituição que tem por missão ir ao encontro das pessoas sem-abrigo, nomeadamente na cidade de Lisboa), nós vamos ao encontro de cerca de 600 pessoas todos os dias. Antes da pandemia da COVID-19 ter começado, nós íamos ao encontro de cerca de 450, ou seja, ao longo do tempo, temos sentido que há uma maior necessidade de apoio às pessoas que estão em extrema vulnerabilidade nas ruas da cidade de Lisboa. Nós contamos com o apoio de 600 voluntários e, juntamente com as equipas técnicas, prestamos este apoio e estamos a conseguir levar mais alimentos, mais atenção, alguns equipamentos de proteção individual também (como máscaras) para as pessoas em situação de sem-abrigo. Para isso, contamos com a ajuda do Santander e essa foi uma ajuda fantástica, ótima, veio mesmo a calhar e veio ajudar-nos, então, a tornar mais consistente e mais capaz esta ajuda às pessoas sem-abrigo da cidade de Lisboa. Por isso, muito obrigado, Santander!"

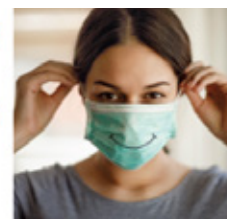
Iniciativas de combate ao Covid-19 apoiadas pelo Santander Universidades

Em 2020, fruto do contexto pandémico, no âmbito do apoio do Santander às Instituições de Ensino Superior, que rondou os 5,5 milhões de euros, **cerca de 2 milhões de euros foram para iniciativas conjuntas de apoio aos estudantes universitários e às famílias Portuguesas**, de modo a responder às necessidades sociais, económicas e de saúde pública decorrentes do Covid-19.

- No âmbito dos **programas de mecenato entre o Banco e as Universidades**, várias instituições estão a usar fundos do Banco para **apoiar estudantes** que estão a sentir os efeitos sociais e económicos da pandemia de modo a que estes possam continuar os seus estudos. Desde setembro, foram atribuídas **800 Bolsas Sociais – as Bolsas Santander Futuro**.
- As medidas tomadas incluem também a **compra de computadores e outros meios de apoio** para assegurar que **todos os estudantes possam ter acesso ao ensino à distância**. Esta medida abrangerá também os colaboradores das Instituições de Ensino Superior.
- Na área da **Saúde**, os fundos do Santander permitiram às **Universidades e Institutos Politécnicos intensificar o seu papel no combate à Covid-19**, adaptando os seus laboratórios para **produzir testes de despiste e utilizar impressoras 3D para produzir equipamentos de proteção individual para os profissionais de saúde**.
- Adicionalmente, o Banco criou um **fundo de atribuição imediata**, de modo a **acelerar projetos de impacto social relacionados com a Covid-19**, desenvolvidos por **estudantes universitários voluntários**.
- O Santander entregou o **Prémio Santander UNI.COVID-19** (montante global de **30.000 €**), que pretende **distinguir e apoiar projetos e ideias promovidos por estudantes universitários e pela restante comunidade académica**, que contribuam para **dar resposta à situação de emergência relacionada com a COVID-19**.
- Foi também lançada a **2.ª edição das Bolsas Santander Global**. Foram atribuídas **315 bolsas sociais** que permitem a **estudantes de licenciatura e mestrado** com dificuldades financeiras **prosseguir os seus programas de mobilidade internacional**, apesar da pandemia de COVID-19.

Tira as tuas ideias de quarentena

PRÉMIO UNI.COVID-19



Soluções digitais

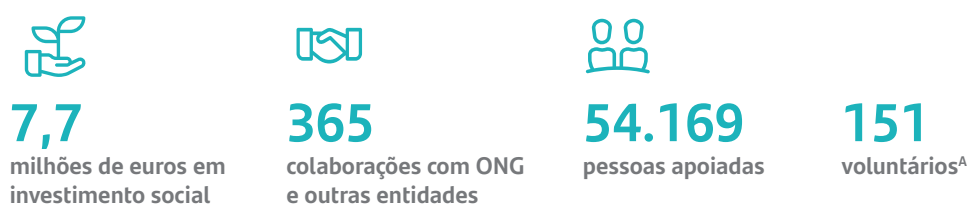
O Grupo Santander desenvolveu várias plataformas, repositórios digitais e *apps* para apoiar e manter a sociedade segura e informada durante a pandemia.

Em Portugal, durante o primeiro confinamento, foi lançado o site "Superamos Juntos" um espaço aberto e acessível a qualquer pessoa ou empresa, seja ou não cliente do Banco, que continha informação e conteúdos com o objetivo de ajudar a superar a situação gerada pelo coronavírus (Covid-19).

Este espaço incluía uma secção com informação oficial do Governo e programas de ajudas, dirigidos tanto a pessoas (ajudas nas prestações, informação sanitária oficial, lazer/desporto em casa), como a empresas e profissionais independentes.

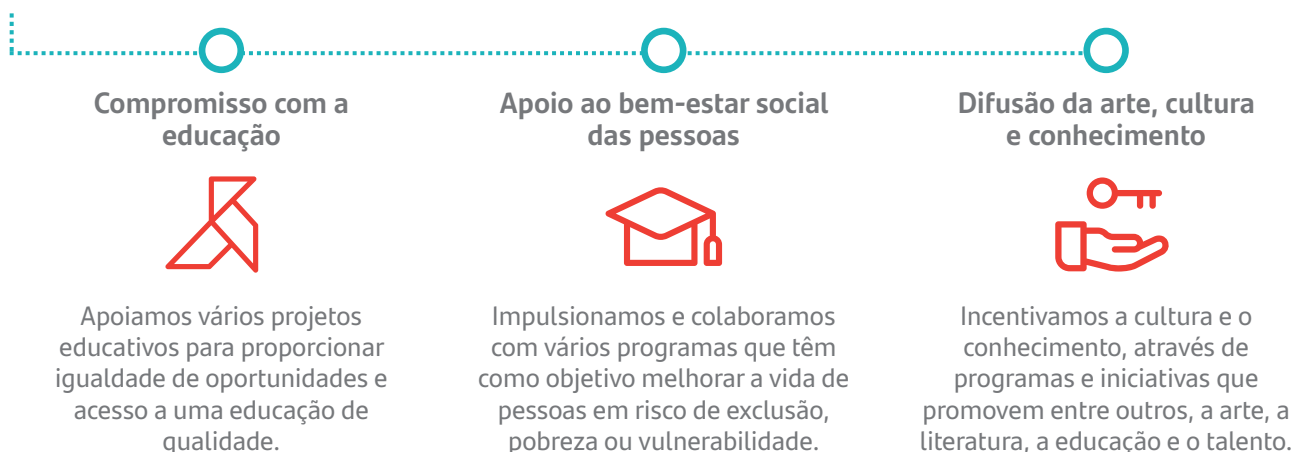
Outros programas de apoio à comunidade

Fomentamos um crescimento inclusivo e sustentável através de iniciativas e programas que melhoram o acesso à educação, o empreendedorismo social, a empregabilidade e o bem-estar nas comunidades onde estamos presentes.



A. Ver secção “Uma equipa capacitada e comprometida” deste capítulo para obter mais informação sobre voluntariado.

Principais linhas de atuação



Compromisso do Grupo Santander

Acreditamos que podemos desempenhar um papel de protagonistas para melhorar as vidas das comunidades onde estamos presentes. O nosso objetivo é ajudar quatro milhões de pessoas através dos nossos programas sociais entre 2019 e 2021.^B

B. O Banco desenvolveu uma metodologia corporativa adaptada às necessidades e ao modelo específico de contribuição para a sociedade do Santander. Esta metodologia identifica uma série de princípios, definições e critérios que permitem contabilizar de forma consistente as pessoas que beneficiaram dos distintos programas sociais que o Banco impulsiona. A referida metodologia foi revista por um auditor externo. A cifra de pessoas apoiadas através das iniciativas de arte e cultura não se inclui na metodologia.

Principais iniciativas em Portugal

O Santander não só manteve a maior parte dos seus programas durante a atual crise sanitária, como também alocou recursos a novos projetos e adaptou algumas das iniciativas em curso às novas circunstâncias.

Compromisso com a educação

A educação é o núcleo da nossa estratégia de investimento social. Além de apoiar a educação financeira e universitária, desenvolvemos programas que se centram principalmente em fomentar a igualdade de oportunidades e o acesso a uma educação de qualidade para as crianças e jovens.

Fundação CEBI

O Santander é membro fundador da **Fundação CEBI**, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que desenvolve a sua atividade para apoiar as crianças, jovens, idosos e famílias, com particular atenção aos mais desfavorecidos. Na sua atividade, destaca-se a promoção da educação e, adicionalmente, a CEBI acolhe permanentemente 38 crianças em risco, vítimas de abandono e maus-tratos.

Novo Futuro

O Banco renovou o seu apoio à associação **Novo Futuro**, uma IPSS que providencia, nos seus oito lares residenciais, cuidados físicos, emocionais e sociais a 75 crianças e jovens privados de meio familiar seguro, privilegiando o acolhimento de grupos de irmãos.

Em 2020, o Santander Portugal apoiou uma das principais iniciativas de angariação de fundos desta associação: o concerto "Por Um Novo Futuro".

Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto (CJCPAP)

Em 2020, o Banco renovou o seu apoio ao **Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto (CJCPAP)**, situado nos bairros sociais do Monte da Caparica e Pragal. A população destes bairros é constituída maioritariamente por comunidades migrantes de origem africana ou de etnia cigana, fortemente penalizadas pelo desemprego, pobreza e associadas a situações de delinquência juvenil e tráfico de drogas.

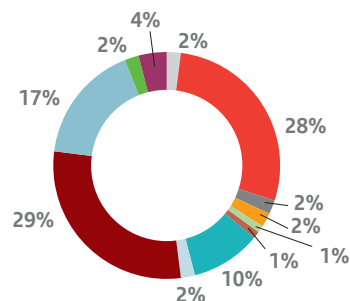
Este Centro tem como missão apoiar crianças e jovens, em situação de vulnerabilidade, bem como as respetivas famílias.

"Quero-vos agradecer o vosso generoso contributo que deram a esta Obra e agradecer a vossa amizade, do Santander e de todos vocês. (...)"

O vosso apoio vem num momento muito, muito importante e vai ser aplicado em tudo isto: alimentação, saúde e nas atividades de verão que estas crianças precisam depois de tanto tempo fechadas em casa. Muito obrigado a todos."

Padre Gonçalo Machado, Diretor do Centro Juvenil Pe. Amadeu Pinto

% de projetos por ODS em 2020 (excluindo Santander Universidades)



- 1 - Erradicar a pobreza
- 10 - Reduzir as desigualdades
- 12 - Produção e consumo sustentáveis
- 13 - Ação climática
- 14 - Proteger a vida marinha
- 15 - Proteger a vida terrestre
- 17 - Parcerias para a implementação dos objetivos
- 2 - Erradicar a fome
- 3 - Saúde de qualidade
- 4 - Educação de qualidade
- 5 - Igualdade de género
- 8 - Trabalho digno e crescimento económico

Associação Crescer Ser

Esta associação tem como objetivo a proteção de menores, através da promoção de serviços comunitários de apoio às crianças. Dinamiza formação especializada nas áreas de proteção, acolhimento e acompanhamento a técnicos ligados à problemática das crianças e jovens em risco. É constituída por 7 centros de acolhimento, com cerca de 99 crianças/jovens.

A Associação Crescer Ser foi uma das vencedoras do "Donativo Participativo Santander 2020".

Ajuda de Berço

A Ajuda de Berço trabalha no acolhimento de crianças em situação de risco ou abandono. Atualmente, a Ajuda de Berço está a construir uma nova casa em Benfica para acolher 36 crianças, algumas com doença e com a necessidade de uma permanência mais longa.

Foi uma das vencedoras do "Donativo Participativo Santander 2020".

Academia do Johnson

A Academia do Johnson promove o desporto, o desenvolvimento e a integração social de jovens e crianças dos bairros da zona da Cova da Moura.

Trabalha com jovens de vários bairros problemáticos em redor da Amadora, proporcionando-lhes a máxima estabilidade e acompanhamento a nível escolar e pessoal. A Academia foi um dos projetos vencedores do “Donativo Participativo Santander 2020” e foi também apoiada através da iniciativa “Remate Solidário”, cujo objetivo era que os colaboradores do Santander contribuíssem para o donativo através da força do seu remate, medido em km/h com um radar de medição de potência montado para o efeito no local do evento. Foi oferecido à Academia do Johnson 1€ por cada Km/h dos remates de todos os participantes.

“A nossa sobrevivência tem sido com os mecenas (...), donativos como este que tivemos aqui do Santander é para nós espetacular, dá-nos um balão... Por exemplo, só para ter aqui noção, nós agora com as despesas do Futsal, na Associação de Futebol de Lisboa, com os pavilhões, com estas coisas todas, isto veio-nos ajudar... pelo menos, temos a certeza que vamos ter os miúdos a competir com este apoio do Santander. (...) Só tenho a agradecer, de coração, porque estes miúdos vivem disto... Muito obrigado!”

Johnson Semedo, Academia do Johnson

Escolinha de Rugby da Galiza

A Escolinha de Rugby da Galiza promove a inclusão social de crianças e jovens de comunidades vulneráveis, que, através do rugby, interiorizam valores como o sentido de pertença de grupo, desenvolvem a capacidade de reconhecimento das competências individuais e adquirem ferramentas que possibilitam o seu crescimento humano e emocional. Este projeto recebeu uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander 2020”.

Projeto Escolas – Madeira e Açores

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

Design the Future

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

Movimento de Defesa da Vida (MDV)

A principal atividade do Movimento de Defesa da Vida (MDV) é o Projeto Família - trata-se de intervenção em famílias com crianças em risco, com o objetivo de evitar, sempre que possível, a institucionalização das crianças e jovens, ou, no caso de estarem já institucionalizadas, promover o regresso a casa.

Apoio ao bem-estar social

Promovemos iniciativas para melhorar a qualidade de vida de pessoas com dificuldades devido à sua idade, incapacidade, problemas de saúde, dificuldades financeiras, etc.

3.ª Edição do “Quem faz bem – Donativo Participativo Santander”

Em 2020, teve lugar a 3.ª edição do “Quem Faz Bem – Donativo Participativo Santander”, no âmbito do qual os colaboradores propõem e votam nos projetos sociais que o Banco irá apoiar.

Os colaboradores escolheram a Ajuda de Berço, a Academia do Johnson, a Associação Salvador e a Crescer Ser como as vencedoras da 3.ª edição do Donativo Participativo.

Foram também atribuídas menções honrosas às outras 11 instituições finalistas:

- Ajuda de Mãe (Lisboa)
- Associação Brigada do Mar
- Associação Coração Amarelo (Porto)
- Associação Mais Proximidade Melhor Vida (Lisboa)
- Centro Social de Montes Altos (Beja)
- Escolinha de Rugby da Galiza (Estoril)
- Fundação ADFP – Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional (Coimbra)
- HELPO
- Missão País
- Movimento de Defesa da Vida (MDV)
- Saúde sobre Rodas (Coimbra)

A cerimónia decorreu em formato *online*, tendo contado com a participação do Presidente da Comissão Executiva, Pedro Castro e Almeida, da Administradora Inês Oom de Sousa e de vários representantes de IPSS e Associações Portuguesas.



Apoio à população idosa

Associação Mais Proximidade Melhor Vida

O Santander apoia a Associação Mais Proximidade Melhor Vida (AMPMV), uma associação de apoio à população idosa residente na zona da Baixa de Lisboa e Mouraria, cuja missão é reduzir o impacto da solidão e do isolamento e contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida.

A AMPMV procura estabelecer relações de proximidade e confiança, de forma a oferecer um acompanhamento personalizado e adaptado às necessidades de cada uma das pessoas que acompanha. Foi distinguida com uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander 2020”.

Missão País

A Missão País é um projeto desenvolvido por universitários de várias faculdades de Portugal, que consiste na organização de grupos de universitários voluntários que se deslocam às zonas rurais para prestar apoio às populações locais, principalmente idosos. Este projeto conta com o apoio regular do Santander para a organização das missões e, em 2020, recebeu uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander”.

Associação Coração Amarelo

A Associação Coração Amarelo promove iniciativas que visam apoiar pessoas em situação de isolamento ou de solidão, preferencialmente as mais idosas, proporcionando-lhes companhia nos seus domicílios, em passeios ou noutras deslocações. Em 2020, a delegação do Porto desta associação recebeu uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander”.

Centro Social de Montes Altos

Esta instituição intervém prioritariamente junto da população idosa e também ao nível da inserção social e profissional de pessoas em exclusão social e económica. O projeto compreende duas valências: a prestação do serviço de transporte dos utentes do Centro Social de Montes Altos e a realização de eventos de animação social para a população idosa. Este projeto foi distinguido com uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander 2020”.

COmVIDas

O COmVIDas é um projeto que nasceu para organizar uma rede de ajuda às instituições de apoio ao idoso que neste momento de pandemia se encontram em dificuldade. Pretende fazer chegar a todas as instituições de apoio ao idoso uma rede de voluntários capazes de ajudar de forma segura e responsável. Espera desta forma promover um maior conforto e a melhor qualidade de vida aos idosos.

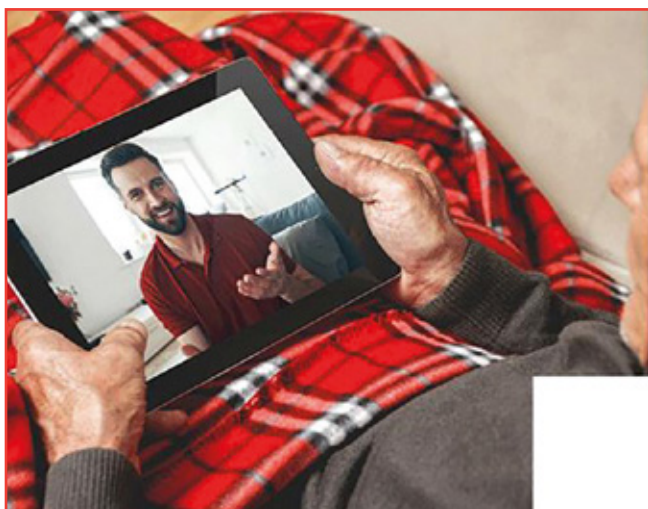
“O COmVIDas é a ponte entre quem quer ajudar e quem precisa de ajuda. Os idosos são um dos grupos mais afetados com esta pandemia e, nesta altura principalmente, não só estão mais sozinhos como não podem receber as visitas da sua família e como também não podem ter o tão importante contacto humano.

O objetivo do projeto é não só ajudar os idosos neste momento e tratá-los com toda a dignidade que eles têm, mas também ajudar no combate à solidão e estar com eles. Muito concretamente, fazemos tudo aquilo que um auxiliar pode fazer e ajudamo-los, aprendemos a fazer todas essas tarefas, mas também levamos uma companhia nova e jovem a estas pessoas que também estão mais sozinhas neste momento.

Graças aos nossos parceiros, entre os quais, com uma grande relevância, o Santander, já conseguimos ajudar 22 instituições, fazer 25 missões, ter 224 voluntários no terreno e ajudar e dar amor a 1.071 idosos.”

Iniciativa “Vamos dar que falar”

Em cooperação com a nossa rede comercial em todo o País, incluindo as regiões autónomas da Madeira e Açores, atribuímos a 580 lares de idosos e casas de saúde nas áreas de influência dos balcões *tablets* e cartões de comunicações, para que, neste período de grande confinamento, os idosos pudessem falar com as suas famílias.



Vamos dar que falar

Este Natal, vamos oferecer *tablets* aos lares de idosos e ficar próximos dos que têm que estar longe.



Inclusão social de pessoas com deficiência

Associação Salvador

O Santander apoia o projeto de empregabilidade da Associação Salvador para pessoas com deficiência motora. Este programa inclui orientação vocacional, sessões de formação para desenvolver competências específicas, pesquisa de ofertas de emprego, bem como a organização de encontros de recrutamento e acompanhamento dos empregadores durante os processos de recrutamento. O Banco contratou quatro pessoas provenientes do Programa de Empregabilidade da Associação Salvador.

Em 2020, o Santander apoiou também o projeto de Sensibilização em Escolas desta associação, que já chegou a mais de 16.000 alunos e tem como objetivo contribuir para a formação de uma nova geração de pessoas que respeite e valorize a diferença, através da educação e sensibilização para a inclusão. Este projeto foi um dos vencedores do “Donativo Participativo Santander”.

Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger

O Santander é uma “Empresa Recetiva” da Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger (APSA) porque promove a integração social e profissional destas pessoas. O Banco integrou profissionalmente dois membros desta Associação.

ICF – Inclusive Community Forum

O Santander associou-se ao ICF – *Inclusive Community Forum*, um centro de estudos e laboratório de ideias criado na *Nova School of Business and Economics*, que tem como objetivo promover uma comunidade mais inclusiva para pessoas com deficiência, identificando os principais problemas de inclusão e contribuindo para a sua resolução. O Banco contratou oito pessoas com deficiência, e partilha neste fórum do ICF o impacto que essa experiência tem tido nas pessoas, nas equipas e no Santander enquanto empresa.

Fundação ADFP – Assistência, Desenvolvimento e Formação Profissional

O objetivo principal da Fundação ADFP é a solidariedade social, contribuindo para a formação de pessoas com deficiência e doentes mentais, apoiando doentes crónicos, crianças, jovens, mulheres grávidas ou com filhos, vítimas de maus tratos, refugiados, sem-abrigo e idosos. Investe na

criação de respostas sociais orientadas para o convívio intergeracional, a integração de pessoas com deficiência ou minorias étnicas e promoção do desenvolvimento local sustentado. A Fundação ADFP foi contemplada com uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander 2020”.

Associação VilacomVida

O Santander apoia também o CafécomVida, projeto-piloto de cafetaria inclusiva, detido pela Associação VilacomVida, que visa ajudar a preencher o hiato existente entre a saída da escola e o início de vida ativa para jovens com perturbação ligeira do desenvolvimento intelectual.

Associação Quinta Essência (QE)

A Associação Quinta Essência (QE), que tem como missão promover a qualidade de vida e a integração social de pessoas com dificuldades intelectuais e de desenvolvimento, maiores de 16 anos de idade, é apoiada pelo Santander.

Semear

O Semear é um programa integrador de formação e capacitação socioprofissional de jovens adultos com necessidades especiais, desenvolvido pela Associação BIPP – Inclusão para a Deficiência.

Em 2020, o Banco ofereceu cabazes de Natal com produtos da Semear aos colaboradores em Portugal continental, apoiando assim esta instituição.

Bolsas Sociais EPIS – Empresários pela Inclusão Social

O Santander é uma das entidades investidoras do programa de bolsas sociais que a EPIS – Empresários pela Inclusão Social – promove todos os anos para apoiar alunos carenciados durante o seu percurso no ensino secundário e universitário e premiar boas práticas na educação pela inclusão social.

O Banco patrocina a categoria “**Jovens Especiais Banco Santander**”, que apoia jovens com necessidades educativas especiais. Nesta categoria, são premiadas escolas com projetos de promoção da inserção profissional e ocupacional de jovens com necessidades educativas especiais, em parceria com empregadores, que constituam boas práticas replicáveis por outras escolas.

Combate à pobreza e exclusão social

Orquestra sem Fronteiras

O Banco é mecenas da Orquestra sem Fronteiras, uma associação que existe para apoiar e reter jovens talentos no interior de Portugal e Espanha, prevenindo o abandono do ensino de música e recompensando o mérito académico. Visa estabelecer a sua atividade na área geográfica das fronteiras ibéricas, cumprindo assim uma missão urgente: implementar nesta ampla área de ambos os países um programa musical regular e de qualidade no campo da música clássica, por meio de uma orquestra constituída por músicos de ambos os lados da fronteira. Esses músicos encontram na OSF uma valiosa experiência de trabalho,

evitando a fuga de talentos para as áreas costeiras e urbanas, enquanto promovem o acesso das pessoas a essa forma de cultura.

Orquestra Geração

O Santander apoia a Orquestra Geração, um projeto de intervenção social através da prática orquestral. Este projeto visa a inclusão social de crianças e jovens desfavorecidos através da criação de orquestras em escolas do 1º, 2º e 3º ciclos, em zonas de intervenção social prioritária. O objetivo da criação destas orquestras é promover a mobilidade social e alargar as perspetivas de vida destes jovens.

Girl Move

O Programa da Academia *Girl MOVE* destina-se a jovens mulheres moçambicanas com potencial de liderança e que revelam uma forte vontade de ser elemento de mudança e desenvolvimento social. No último semestre de formação, um dos pontos altos do Programa prende-se com a vinda a Portugal das participantes, para um estágio em empresas de referência, que permite conhecer e experimentar outras realidades ao nível profissional e pessoal.

Em 2020, não foi possível realizar este estágio presencialmente, pelo que se optou por um modelo virtual, em que várias equipas do Santander reuniram *on-line* com a *Girl Mover* Jamira Inguane para a orientar no seu projeto de estágio.

Associação Helpo

A Associação Helpo tem como objetivo prestar apoio às populações mais vulneráveis de países com baixo índice de desenvolvimento humano, através da educação e da nutrição. Em Portugal, presta apoio à população vulnerável ajudando na supressão de necessidades básicas e desenvolvendo programas de apoio à infância. Esta Associação foi distinguida com uma menção honrosa, no âmbito do "Donativo Participativo Santander 2020".

Ajuda de Mãe

A Ajuda de Mãe centra a sua intervenção na área da gravidez e da parentalidade. O Projeto "Porque Somos Mães..." tem como principais objetivos promover o desenvolvimento de competências na área da empregabilidade e reforçar as competências parentais e a conciliação entre a vida familiar e profissional. Este projeto recebeu uma menção honrosa, no âmbito do "Donativo Participativo Santander 2020".

Promoção da Saúde

Campanha Solidária de Natal – Projeto "Crescer para Proteger" do Hospital Dona Estefânia

Em 2020, o Santander apoiou o Projeto "Crescer para Proteger" do Hospital Dona Estefânia, no âmbito da habitual campanha solidária de Natal do Santander, que conta com o envolvimento dos colaboradores e do Banco.

O Projeto "Crescer para Proteger" tem como objetivo a ampliação da Unidade de Infeciologia Pediátrica do Hospital Dona Estefânia e a melhoria das condições das instalações



Associação Vale de Acór

Associação Vale de Acór

A Associação Vale de Acór, que trabalha no âmbito da recuperação e reinserção de pessoas dependentes, tem criado vários negócios sociais, entre os quais os gelados "*Fratellini – O Bom Gelado*", com o objetivo de integrar as pessoas com dificuldades de autonomia no mercado de trabalho, e garantir, através de negócios economicamente rentáveis a sustentabilidade das atividades que desenvolve.

O Santander apoiou este negócio social de venda de gelados artesanais, cujo lucro reverte exclusivamente para ajudar os utentes da Associação, dando aos seus colaboradores a possibilidade de comprar a embalagem de 1 litro dos gelados *Fratellini* com 50% de desconto (suportado pelo Banco).

atuais. A missão desta Unidade consiste no controlo e tratamento das doenças infecciosas em crianças e jovens. Com o aumento de doenças infecciosas e particularmente com o aparecimento da Covid-19, é necessária e urgente uma atualização das instalações para manter uma capacidade de resposta efetiva.

Mais de 1.100 colaboradores participaram nesta iniciativa solidária.

Este Natal ofereça saúde.

Apoie a ampliação da Unidade de Infeciologia Pediátrica do Hospital Dona Estefânia

Saúde sobre rodas

O projeto “Saúde sobre rodas” é um projeto de voluntariado promovido pela Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnFC), no âmbito dos giros noturnos de apoio à população sem-abrigo, criado em parceria com a Unidade Móvel da Associação Integrar. Este projeto visa ações de educação para a saúde e identificação de problemas de saúde junto das pessoas sem-abrigo, bem como apoio psicoafetivo e social em contexto de rua. Este projeto foi distinguido com uma menção honrosa, no âmbito do “Donativo Participativo Santander 2020”.

União das Misericórdias Portuguesas

No âmbito da parceria do Santander com a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), o Banco realizou em 2020 um donativo para a aquisição de material de proteção para os lares de idosos da UMP.

Fundação Portuguesa de Cardiologia

Em 2020, o Santander renovou o seu apoio à Fundação Portuguesa de Cardiologia, através de um donativo para a realização de rastreios cardiovasculares gratuitos, com o objetivo de sensibilizar para a importância da prevenção e do controlo dos fatores de risco de doenças cardiovasculares.

Associação Terra dos Sonhos

O Santander manteve, em 2020, o apoio à Associação Terra dos Sonhos, cujo objetivo é a realização dos sonhos de crianças e adolescentes com doenças crónicas graves, assim como de idosos institucionalizados.

Associação Novamente

Em 2020, o Santander apoiou a Associação Novamente, no âmbito da iniciativa solidária global *Giving Tuesday*, que decorre anualmente após a *Black Friday* e a *Cyber Monday*. Esta Associação foi criada por pais, médicos e amigos de Traumatizados Crânio-Encefálicos com o objetivo de prestar um melhor apoio às vítimas de TCE e às suas famílias.



Fundação Albéniz

Promoção da cultura e desenvolvimento da sociedade

Contribuímos para a promoção da cultura e para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades onde estamos presentes.

Protocolo com o Camões, Instituto da Cooperação e da Língua

O Santander manteve o estatuto de “Empresa Promotora da Língua Portuguesa”. No âmbito deste protocolo, o Santander financia bolsas de estudo para a frequência de cursos superiores lecionados em Portugal e em língua portuguesa e bolsas de estágio, oferecidas no âmbito do Programa de Bolsas de Estágio Santander/Camões.

Bolsas para a Escola Nacional de Dança do Conservatório (EDCN)

O Santander concede anualmente bolsas de estudo para os melhores alunos da Escola de Dança do Conservatório Nacional.

Fundação Albéniz

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

“Desde 2019 que estudo na cátedra do Professor Jacques Zoon, graças ao grande apoio da Bolsa do Santander Portugal, que me tem feito crescer enormemente como artista. (...) Acho que a Escola nos dá algo que nós, hoje em dia, podemos dizer que somos uns sortudos por subir tantas vezes ao palco como fazemos aqui, por ter tanta oportunidade de tocar, conhecer tantas culturas e ter tantos concertos”

Ana Ferraz, Bolseira Santander Portugal na *Escuela Superior de Música Reina Sofia*

“Tenho a feliz oportunidade de estudar nesta Escola graças à Bolsa Santander Portugal. Estudar na Escola Superior de Música Reina Sofia significa muito para mim, porque tive a oportunidade de melhorar-me a todos os níveis possíveis, formar-me com os melhores Professores do mundo.”

Rodrigo Costa, Bolseiro Santander Portugal na *Escuela Superior de Música Reina Sofia*

Apoiar o Ensino Superior

O Banco Santander é uma das empresas privadas que mais apoia o Ensino Superior no mundo.

Canalizamos os nossos esforços através do Santander Universidades, um programa global, único e pioneiro, que oferece oportunidades de formação, empreendedorismo e empregabilidade a toda a comunidade universitária.

5,7

milhões de euros para o Ensino Superior

(Santander Universidades + Universia)

50

Universidades e Institutos Politécnicos parceiros

4.000

beneficiários de bolsas, estágios e programas de empreendedorismo e outros prémios

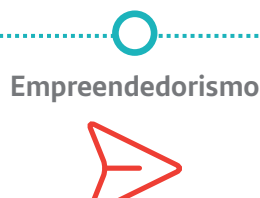
Focamo-nos em 3 áreas:



Educação

Ajudamos os estudantes universitários e diplomados no desenvolvimento das suas competências.

3.305 beneficiários de bolsas Santander



Empreendedorismo

Ajudamos os empreendedores universitários a partilhar soluções, dar visibilidade a novos projetos, encontrar investidores, etc.

350 estudantes universitários apoiados e cerca de **20** programas e iniciativas



Empregabilidade

Oferecemos estágios, programas de formação e serviços de orientação profissional a estudantes universitários

345 beneficiários de iniciativas com vista a potenciar a empregabilidade



Compromisso do Grupo Santander

Acreditamos que a educação é a pedra basilar de uma sociedade justa e de uma economia forte.

Através do nosso programa de Universidades líder no mundo, pretendemos financiar 200.000 bolsas de estudo, estágios e programas de empreendedorismo entre 2019 e 2021.

Atuação do Santander Universidades em ambiente Covid-19

A Covid-19 desafiou a capacidade das Instituições para apoiar e formar os estudantes durante a pandemia de uma forma segura. Para apoiar a comunidade Académica, lançámos várias iniciativas.

Foi notória a excelente articulação entre o Santander Universidades e as Instituições nossas parceiras, que num período curto de tempo ajustaram o plano de ação e iniciativas programadas.

Ao longo de 2020, as atividades do Santander Universidades foram condicionadas pela situação pandémica inerente à COVID 19. Consequentemente, houve um reforço de bolsas de formação *online*, de temas bastante variados que tiveram uma enorme procura através da plataforma específica para o efeito

– www.becas-santander.com/pt. As iniciativas e bolsas de apoio social tiveram um acréscimo significativo, enquanto as bolsas de mobilidade foram significativamente reduzidas (principalmente as bolsas Ibero-Americanas), fruto das restrições às deslocalizações. Também suspendemos os programas de estágio nas Empresas mas mantivemos a grande parte de iniciativas de empreendedorismo junto das Instituições de Ensino Superior, embora em modelos híbridos ou *online*.

No âmbito da Educação, mais de 3500 pessoas beneficiaram das ações promovidas pelo Santander Universidades, entre bolsas de cariz social, ajudas e apoio à transição digital, (dispositivos e conectividades), num montante correspondente a cerca de 2 milhões de euros.

Bolsas Santander em resposta à Covid-19

A Covid-19 influenciou a continuidade dos estudos e a empregabilidade de estudantes, graduados universitários e jovens profissionais. Para fazer frente a este desafio, o Santander colocou em marcha diferentes ações, que visaram colmatar as consequências do confinamento e habilitar os jovens universitários a prosseguirem a sua formação recorrendo a soluções digitais.

Apoio a estudantes com dificuldades económicas

No âmbito dos programas de mecenato entre o Banco e as Universidades, as várias instituições utilizaram fundos do Banco para apoio aos estudantes afetados pelos efeitos económicos e sociais da pandemia. No imediato, foram disponibilizados fundos para alunos que já se encontravam em situação de emergência económica.

Bolsas Santander Digitalização

Estas bolsas incluíam a aquisição de computadores e equipamento informático para garantir que todos os alunos pudessem ter acesso ao ensino à distância nas melhores condições possíveis. Esta medida foi também alargada aos funcionários das Instituições de Ensino Superior, potenciando o seu teletrabalho. Mais de 2.000 pessoas foram apoiadas através das Bolsas Santander Digitalização.

Bolsas Santander Futuro

Foram abertas mais de 800 Bolsas Santander Futuro 2020/2021, destinadas a apoiar estudantes universitários com recursos económicos limitados – inscritos numa Instituição de Ensino Superior beneficiária de mecenato do Banco Santander e aderente ao programa – e que estejam determinados a prosseguir ou terminar um ciclo da carreira académica.

Depois do sucesso da primeira edição, no ano passado, o número de Instituições de Ensino Superior que aderiram às Bolsas Santander Futuro subiu de 13 para 28, em todo o País. O número de bolsas disponíveis foi quatro vezes superior (mais de 800), num investimento total de 600 mil euros.

As bolsas, num valor que pode ascender a mil euros, têm como objetivo contribuir para uma estabilidade financeira potenciadora de um melhor desempenho escolar dos beneficiários. O mérito escolar é um dos principais critérios, assim como a necessidade de apoio financeiro para os universitários poderem prosseguir os estudos no 1º e 2º ciclo do Ensino Superior.

Entre os critérios de elegibilidade dos candidatos às bolsas, inclui-se a situação de desemprego comprovado através de registo no IIEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional.

A apresentação de prova de situação económico-financeira que conduz o aluno à necessidade da bolsa para prosseguir os seus estudos, assim como o facto de o candidato estar a estudar numa Universidade localizada a mais de 50 km da sua residência, foram outros critérios de elegibilidade para as novas bolsas.

Bolsas Santander Global

O Santander Universidades lançou em 2020 a segunda edição das Bolsas Santander Global, em defesa da mobilidade dos estudantes universitários em tempos de pandemia. São 315 bolsas destinadas ao apoio a estudantes de licenciatura ou mestrado, inscritos numa Instituição de Ensino Superior beneficiária de mecenato do Banco Santander e aderente ao programa, que pretendam frequentar um período de mobilidade numa universidade no estrangeiro.

Entre as IES aderentes ao programa contam-se já a Universidade de Coimbra, a Universidade do Porto, a Universidade da Madeira, o Instituto Politécnico de Setúbal, a Universidade de Évora, a Academia Militar, a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, o Instituto Politécnico de Castelo Branco e o ISEL.

As Bolsas Santander Global têm como objetivo dotar os estudantes, com limitações económicas, de um complemento financeiro que vai dos 500 aos 1000 euros, de modo a contribuir para uma situação financeira que lhes permita seguir os seus programas de mobilidade.

Pretende-se assim incentivar os estudantes a experimentar uma vivência internacional, multicultural e em diferentes geografias e idiomas, enriquecendo o seu currículo académico e preparando-os melhor para um futuro pessoal e profissional que será inevitavelmente de maior proximidade entre pessoas de todo o mundo.

Para além de os estudantes terem de estar matriculados numa instituição de Ensino Superior beneficiária de mecenato do Santander e frequentarem estudos de licenciatura ou de mestrado, contam-se ainda como condições obrigatórias de elegibilidade o mérito escolar – demonstrando aproveitamento no ano académico anteriormente frequentado – e a nacionalidade portuguesa.



Bolsas



Lançamento do programa #InvesteEmTi para melhoria das capacidades de empregabilidade e desenvolvimento profissional

O Programa *Online* #InvesteEmTi faz parte das medidas de apoio do Santander Universidades no combate à crise provocada pela COVID-19. Através desta iniciativa, o Banco pretende incentivar projetos de investigação, de apoio social e contribuir para o fortalecimento do sistema universitário na sua transformação digital.

Todas as Bolsas Santander #InvesteEmTi estão centradas no desenvolvimento de competências técnicas, digitais, *soft skills* e línguas, bem como na promoção da igualdade, possibilitando aos jovens a oportunidade de melhorar as suas competências e facilitar a sua entrada no mercado de trabalho.

Bolsas Santander for MIT Leading Digital Transformation

O Banco Santander, através do Santander Universidades e em colaboração com o MIT Professional Education, apresentou as Bolsas Santander for MIT Leading Digital Transformation para que 2.500 estudantes universitários ou recém-graduados de 14 países pudessem aceder a uma formação especializada em transformação digital.

Este programa de bolsas pretende melhorar a empregabilidade dos jovens num mercado laboral cada vez mais dominado pelas tecnologias digitais.

As Bolsas Santander for MIT Leading Digital Transformation destinaram-se a universitários nos últimos dois anos de curso ou que estivessem a frequentar um mestrado ou uma pós-graduação e a profissionais graduados nos últimos cinco anos dos seguintes países: Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, EUA, Espanha, México, Perú, Polónia, Portugal, Porto Rico, Reino Unido e Uruguai.

Numa primeira fase, os 2.500 selecionados receberam formação em espanhol ou inglês durante cinco semanas sobre liderança e inovação, transformação digital, cibersegurança e inteligência artificial.

A metodologia de ensino inclui uma experiência prática de aprendizagem na modalidade *online* e semipresencial, com *case studies* colaborativos, vídeos e outros materiais didáticos que proporcionam aos participantes conhecimentos e competências que poderão pôr em prática de imediato.

Depois de finalizado o primeiro módulo, os 300 melhores acederam a uma segunda fase formativa que teve a duração de oito semanas. A temática centrou-se em três blocos: "Blockchain", "Cloud & DevOps (Transformação Contínua)" e "Machine Learning".

O Banco Santander ofereceu aos 30 melhores bolsistas a participação num processo de seleção para realizar estágios profissionais, com a possibilidade de integrar a equipa do Santander.

Bolsas Santander – British Council Online English Courses

Estas Bolsas tiveram como público-alvo estudantes e diplomados do Ensino Superior com idades entre os 18 anos e 35 anos à data de inscrição, que desejassem aperfeiçoar os seus conhecimentos de inglês desde casa, em tempos de Covid-19.

Este programa foi alargado aos colaboradores mais jovens do Banco, que tiveram a oportunidade de se candidatar a três cursos de aperfeiçoamento profissional do programa Santander #InvesteEmTi, sem qualquer custo. A seleção foi feita diretamente pela Universidade organizadora do curso e possuía um número de vagas limitado destinado a colaboradores do Santander.

No final destes cursos *online*, as instituições parceiras, algumas das mais reputadas Universidades a nível mundial atribuíram, mediante aproveitamento, um diploma.

Os cursos tiveram a duração de 3 meses, com uma carga horária semanal de 2 horas, existindo diferentes níveis de aperfeiçoamento – do A1 ao C1 – consoante os conhecimentos dos inscritos.

Bolsas Santander IE Best Practices in Digital Education for Teachers

Tendo em conta o papel central que os professores têm no processo educativo, e para que possam tirar maior partido das ferramentas digitais face à atual realidade da Covid-19, o Santander Universidades e a IE Foundation ofereceram em conjunto 5 mil bolsas de estudo *online* para participar no Santander IE Best Practices in Digital Education for Teachers, um programa totalmente inovador.

O objetivo destas bolsas era adquirir competências, ferramentas para a aplicação de métodos de ensino digitais, assim como apoiar na melhoria contínua da qualidade das aulas *online*. O curso foi desenvolvido pela Universidade IE – Instituto de Empresa, que pretende ajudar os professores a enfrentar a transição para um ambiente educacional de inovação tecnológica.

Puderam candidatar-se ao programa os professores do Ensino Superior e secundário de todo o mundo, embora tenha sido dada prioridade a nacionais ou residentes em Portugal, Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, China, Colômbia, Estados Unidos, Espanha, México, Peru, Polónia, Porto Rico, Reino Unido e Uruguai. O curso foi ministrado em espanhol, inglês e português.

O programa teve a duração de 6 semanas e entre os conteúdos das aulas estavam a introdução à prática *online*; a criação ou adaptação dos cursos a um formato *online*; a videoconferência e o fórum de discussão; exercícios, exames e *feedback*; como partilhar as melhores práticas; mas também as tendências, o futuro e outras ferramentas.

Bolsas Santander – IE Digital Revolution Program

O Santander Universidades, em parceria com a IE Foundation, lançou as bolsas Santander – IE Digital Revolution Program, dirigidas a jovens estudantes ou recém-licenciados que pretendessem realizar diferentes formações digitais e fazer um *upgrade* às suas carreiras profissionais.

As bolsas tiveram a duração de 5 semanas e os cursos foram ministrados em inglês ou espanhol, consoante a escolha dos

candidatos. Os jovens puderam escolher um dos seguintes cursos online:

- *Digital Strategies for Business*
- *Estrategias Digitales para los Negocios*
- *Data Science and Visualization for Business*
- *Ciencia de Datos y Visualización para los Negocios*
- *Digital Marketing, Social Media and Analysis*
- *Marketing Digital, Redes Sociales y Analítica*
- *Leadership and Strategy in the Age of Disruption*

Bolsas Santander ESADE Soft Skills Innovation & Personal Management

O Santander Universidades, em parceria com a *ESADE Business School*, lançou as bolsas *Santander ESADE Soft Skills Innovation & Personal Management*, que visam fomentar e desenvolver competências transversais e melhorar a empregabilidade de jovens universitários e licenciados.

Os cursos online – com duração de 8 semanas – destinaram-se a universitários, licenciados e pós-licenciados, com idades compreendidas entre os 20 e os 35 anos.

Os conteúdos foram ministrados em espanhol, inglês ou português e seguiram a metodologia “aprender fazendo”, que combina teoria e prática, através de ferramentas e técnicas de formação utilizadas na vida profissional.

Cada candidato pôde escolher um dos três cursos online propostos:

- Criatividade e Organizações Ágeis
- Liderança influente
- Desenvolvimento e produtividade pessoal

Bolsas Santander – IE Revolução Tecnológica em Finanças

O Santander Universidades, em parceria com a *IE University*, lançou as bolsas *Santander Revolução Tecnológica em Finanças*, que ofereceram a estudantes e jovens profissionais a oportunidade de fazer um curso sobre o potencial do setor financeiro para perfis nas áreas de STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática) dotando-os de ferramentas básicas para entender os desafios da inovação financeira num contexto digital.

As bolsas tiveram a duração de 5 semanas e os cursos foram ministrados em inglês. A formação era composta por 5 módulos:

- **Payments:** *Introducing Cashless worlds and non-traditional payments schemes (block chain, cryptocurrencies, mobile money)*
- **Capital Markets (I):** *big data, machine learning, AI in banking, quantum computing*
- **Capital Markets (II):** *disaggregating forces, IoT, wearable computing*
- **Deposits, lending & Capital raising:** *Alternative lending platforms, P2P lending, shifting customer preferences, crowdfunding, smart contracts*
- **Investment management:** *Empowered investors and Next-generation of process externalization (Capacity sharing, HFT: High Frequency Trading)*

Bolsas Santander Women

Estas bolsas têm como objetivo impulsionar o desenvolvimento profissional, a capacidade de liderança e as competências de negociação da próxima geração de mulheres líderes.

Bolsas Santander Women Emerging Leaders

O Santander, através do Santander Universidades e em colaboração com a *London School of Economics*, lançou a primeira edição online das Bolsas *Santander Women Emerging Leaders*. São 125 bolsas que oferecem uma oportunidade única de contacto com uma comunidade diversificada de mulheres de todo o mundo, através de um programa focado no desenvolvimento de capacidades de negociação como parte do seu trajeto de liderança.

As Bolsas *Santander Women Emerging Leaders* destinam-se a gestoras de topo, apoiando a excelência e a liderança no feminino, através da seleção e formação de mulheres com elevado potencial e com uma destacada carreira profissional e/ou académica.

Bolsas Santander W50

Com 50 bolsas disponíveis, o programa foi criado para mulheres gestoras com experiência profissional, numa carreira marcada por resultados concretos. Naquela que é a sua primeira edição europeia, resulta de uma parceria entre o Santander Universidades e a *London School of Economics and Political Science*, na capital do Reino Unido.

Em Portugal, o Banco associou-se, uma vez mais, à *Professional Women's Network Lisbon* (PWN Lisbon), através do seu programa *Women on Boards* (WOB) para a dinamização destas candidaturas.

O programa teve a duração de 6 dias e realizou-se entre 26 e 31 de julho de 2020, procurando capacitar a próxima geração de líderes femininas com a formação, as ferramentas e as competências de liderança. A Bolsa inclui o alojamento, a matrícula e o curso.

O programa *Santander W50* foi criado e desenvolvido para candidatas com experiência em gestão que ambicionam assumir papéis de liderança nas suas empresas. As participantes são selecionadas em diversos países e diferentes áreas de negócio, de modo a promover a partilha de diferentes perspetivas e abordagens, com muitas oportunidades para estabelecer novos contactos e conexões globais duradouras.



Empreendedorismo

Iniciativas globais

O compromisso do Banco Santander com o empreendedorismo universitário de alto impacto articula-se através do projeto internacional Santander X, que procura apoiar e acompanhar os jovens empreendedores no seu percurso.

Santander X Tomorrow Challenge

Santander X Tomorrow Challenge

O Banco lançou, através do Santander Universidades, o desafio global 'Santander X Tomorrow Challenge' para que empreendedores de 14 países pudessem encontrar soluções inovadoras que ajudem a mitigar as consequências socioeconómicas da pandemia Covid-19.

O Grupo Santander aloca um milhão de euros para os 20 melhores projetos empreendedores oriundos de 14 países – Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, EUA, México, Perú, Polónia, Porto Rico, Portugal, Reino Unido e Uruguai – que encontrem as melhores soluções para os problemas que a sociedade enfrenta devido à crise gerada pela pandemia Covid-19.

O desafio incidia em quatro categorias distintas: **Re-Skill**, para desenvolver novas habilidades profissionais; **Re-Work**, para apoiar a luta contra o desemprego gerado pela pandemia; **Re-Invent**, para adaptar os modelos de negócio à nova situação e **Re-Launch**, para reabrir negócios e identificar novas oportunidades de mercado. As 20 startups foram selecionadas pela sua projeção, viabilidade e capacidade de escalar entre os 2.251 projetos apresentados e receberam 20.000 euros para o desenvolvimento dos seus projetos, mentoria, *roadshow* para acesso a financiamento e divulgação nos meios de comunicação.

Na categoria **Re-Launch**, foi distinguido o projeto *Stamply Box*, da startup portuguesa *Mater Dynamics* que chegou à final da respetiva categoria. Trata-se de uma caixa inteligente capaz de preservar os alimentos perecíveis e protegê-los de contaminação.

Iniciativas locais

Santander Universidades apoia CREATOR Lab da U.Porto Inovação e da Porto Business School

Lançado pela U.Porto Inovação e *Porto Business School*, com o apoio do Santander Universidades, o *CREATOR Lab* é um programa de formação pensado para alunos do Ensino Superior de todas as áreas de todas as Universidades, que visa fornecer ferramentas aos estudantes para que se possam transformar em verdadeiros empreendedores.

O *CREATOR Lab* quer criar a próxima geração de empreendedores. Para desenvolver as capacidades dos inscritos, os formadores trabalharam quatro módulos:

- **Overview:** o que é uma *startup* e quais as fases de desenvolvimento?
- **Formation:** como gerar ideias e como facilitar a criação de uma equipa?
- **Validation:** será que a equipa e o produto/serviço funcionam?
- **Scale:** como escalar o negócio e uma organização?

TeclInnov Santander Innovators Challenge

Foram 4 os projetos vencedores da 1.ª edição do *TeclInnov Santander Innovators Challenge*. A iniciativa, que envolveu o Instituto Superior Técnico e o Santander Universidades, serviu para aproximar alunos, investigadores e mentores que conseguiram chegar a bom porto e dar destaque a novas ideias.

Os vencedores deste concurso foram:

- **Projeto SensEfficiency** – Este projeto foi uma resposta aos desafios que o Santander tem identificado em contexto de *open space*. Aborda a variabilidade da perceção de conforto térmico pelos colaboradores em *open spaces*. Consiste numa caixa com um conjunto de sensores, desde os mais básicos (temperatura, humidade) e outros que podem também ser relevantes neste contexto (poluição, CO2, luminosidade...). Estes dados são comunicados diretamente para a nuvem e apresentados sob a forma de um *dashboard* com gráficos e mensagens imediatas à gestão do edifício, no sentido de que seja mais reativa e evite mal-estar da parte dos colaboradores.
- **Projeto ConforDash** – Este projeto tem como principal objetivo melhorar o conforto térmico das pessoas no local de trabalho. Para isso, foram instalados sensores e, conjuntamente com a informação recolhida das pessoas ao longo do dia de trabalho, é obtida uma decisão acerca de se a temperatura no escritório é adequada ou não. Estes dados são disponibilizados em tempo real, através da plataforma do projeto, para auxiliar o gestor de edifício no seu dia-a-dia.
- **Projeto App Garagem** – Foi identificado no Santander um problema, a nível de gestão de parques de estacionamento. Foi criada uma aplicação que permite aos utilizadores que têm lugares cativos marcar datas em que não utilizarão a garagem, podendo esses lugares passar para a *pool*, e permite aos utilizadores da *pool* reservar lugares de forma antecipada, de modo a saber que têm sempre lugar.
- **Projeto Customer Experience** – Este projeto assenta em criar uma nova solução para colocar nos balcões do Santander, de forma a dar informação útil aos gestores do balcão. Utiliza inteligência artificial para identificar onde as pessoas estão e por onde andaram. Isto dá um conjunto de métricas, quer seja a quantidade de clientes no balcão numa determinada hora ou ao longo do dia, mas também onde estiveram dentro do balcão, ou seja, se houve filas, se se deslocaram para ir ver um certo tipo de material publicitário... Esta informação é disponibilizada em tempo real a quem queira visualizar.

Santander Portugal apoia 42 Lisboa, uma escola de programação inovadora e inclusiva

O Santander Portugal, através do Santander Universidades, é um dos parceiros fundadores da 42 Lisboa, um projeto educativo revolucionário de prestígio internacional, inteiramente gratuito para os estudantes e que chegou em 2020 a Portugal.

O apoio do Santander a esta escola de programação, inovadora e inclusiva, vem ao encontro da estratégia do Banco em relação ao forte investimento feito ao longo dos anos na Educação e na Inovação, podendo o mesmo contribuir e acelerar a transformação e o *reskilling* da sua área tecnológica.



Reconhecida como escola número 1 de programação – *Coding School #1* – nos EUA, a 42 não é uma escola tradicional: tem um ensino inovador em Portugal, inclusivo e responde a uma necessidade do mercado para a formação de profissionais na área da programação. A sua conclusão não tem equivalência com uma licenciatura, um mestrado, ou qualquer grau académico, mas a empregabilidade é garantida: o talento em *coding* é escasso em Portugal.

Procurando ser inclusiva, não exige qualquer tipo de *background* académico e tem um modelo pedagógico inovador: sem o formato tradicional de aulas, sem horários, estará aberta 24 horas, 7 dias por semana, promovendo uma aprendizagem *project-based* e *peer-to-peer*.

Os *alumni* 42 rapidamente são recrutados por todo o tipo de empresas, das *Fortune 100* às *startups*, sendo opção de muitos deles começar o seu próprio negócio.

Prémios

Prémio Universidade de Coimbra 2020

O engenheiro civil, economista e político **Carlos Moedas** é o vencedor do Prémio Universidade de Coimbra 2020, uma das mais relevantes distinções nas áreas da ciência e da cultura, no valor de 25 mil euros, que conta com o patrocínio do Banco Santander, através do Santander Universities.

Criado em 2004, o Prémio Universidade de Coimbra distingue anualmente uma personalidade de nacionalidade portuguesa que se tenha afirmado por uma intervenção particularmente relevante e inovadora nas áreas da cultura ou da ciência. O júri do Prémio é presidido pelo Reitor Amílcar Falcão e tem como vice-presidentes Inês Oom de Sousa, Administradora do Banco Santander Portugal, e Domingos de Andrade, Diretor do Jornal de Notícias.

Prémio Científico Mário Quartín Graça

Ana Rita Sousa, Ricardo Zimmermann e Monique Vieira são os vencedores do Prémio Científico Mário Quartín Graça, uma parceria entre o Banco Santander e a Casa da América Latina, que celebra este ano a sua 11ª edição.

Ana Rita Sousa, de nacionalidade portuguesa, venceu na categoria de **Ciências Sociais e Humanas**, com a tese “Mecânica de uma personagem: paisagem, escrita, autoria”, apresentada na Universidade de Coimbra.

Ricardo Zimmermann, de nacionalidade brasileira, destacou-se na categoria **Ciências Económicas e Empresariais**, com a tese “Inovação e gestão da cadeia de abastecimento: estratégias, capacidades e o efeito do alinhamento sobre o desempenho das empresas”, realizada na Universidade de Aveiro.

Monique Vieira, de nacionalidade brasileira, foi a vencedora da categoria de **Tecnologia e Ciências Naturais**, com o trabalho “Análise quantitativa da sustentabilidade para a terceira geração de biocombustíveis utilizando dados de processo de uma biorrefinaria de microalgas”, elaborado na Universidade do Porto e na Universidade Federal do Rio de Janeiro (COPRE).

Ao vencer a respetiva categoria, cada investigador recebe um prémio pecuniário de 3.000 euros.

Prémio de Investigação Colaborativa Santander NOVA 2020

Com@Rehab e **InteliArt** são os dois vencedores do Prémio de Investigação Colaborativa Santander NOVA 2020, anunciados durante o *Science Day*. A cerimónia decorreu no auditório principal da Universidade Nova de Lisboa, contando com as intervenções do Reitor da Universidade NOVA de Lisboa, João Sàágua, do Ministro para a Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Manuel Heitor, da Responsável do Santander Universities Portugal, Sofia Menezes Frère, e do Administrador da Fundação Calouste Gulbenkian, Carlos Moedas, entre outras personalidades.

Em tempo de pandemia, o projeto **Com@Rehab**, liderado pela investigadora Maria Micaela Fonseca, da Faculdade de Ciências e Tecnologia, numa cooperação com Rute Costa, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, e Ana Rita Londral, da *NOVA Medical School*, tem como objetivo poder contribuir para a reabilitação de pacientes pós-COVID em contexto hospitalar e/ou no domicílio. Este objetivo é concretizável através do desenvolvimento de um módulo de comunicação digital (MCD *Rehab*) com três componentes, que incluem uma plataforma que analisa os parâmetros fisiológicos em tempo real.

O **InteliArt** tem como principais investigadores Nuno Boavida, do Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH), e António Brandão Moniz, da Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT), com a cooperação dos estudantes de doutoramento da FCT, Marta Candeias, Sofia Romeiro e Débora Freire. Este projeto irá estudar como a Inteligência Artificial (IA) poderá afetar na próxima década a organização do trabalho, o emprego e os sistemas de relações laborais em vários países europeus, procurando responder a quatro perguntas: “Qual será a penetração expectável da IA nos países europeus? Quais serão os seus efeitos na organização do trabalho e no emprego? E nos sistemas de relações industriais? Poderão os parceiros sociais vir a encontrar medidas para mitigar esses efeitos no trabalho e no emprego?”.

O Prémio de Investigação Colaborativa Santander NOVA, no montante de 15 mil euros, distingue projetos desenvolvidos por jovens investigadores juniores da NOVA e que envolvam, pelo menos, duas das unidades orgânicas da Universidade. Em 2020, foi atribuído na área das Ciências Sociais e Humanas.

PRÉMIO UNI·COVID-19

Prémio Uni.Covid-19

Em 2016, criámos o Prémio de Voluntariado Universitário e desde aí, alargámos o nosso apoio distinguindo o ativismo de estudantes, professores e dirigentes universitários nas mais diferentes ações de apoio a pessoas.

Em 2020, decidimos transformar esta distinção no **Prémio Santander UNI.COVID-19** como uma das respostas do Banco Santander à situação provocada pela pandemia.

O objetivo foi realçar e apoiar as iniciativas com impacto social que os jovens universitários e outros membros da comunidade académica realizaram neste contexto adverso, com o lema "Tira as tuas ideias de quarentena".

As candidaturas chegaram de 45 Instituições de Ensino Superior diferentes, 87 se consideramos faculdades e ainda recebemos 11 candidaturas sem ligação a universidades. Chegaram de todos os distritos do continente e também dos Açores e Madeira.

Ao todo, o Prémio recebeu **336 candidaturas** ao longo de três etapas, tendo sido distinguidas **14 ideias ou iniciativas**. Foi concedido aos candidatos vencedores um donativo financeiro até 5.000 euros para conseguirem realizar os seus projetos e fazer com que tenham um impacto social o mais significativo possível na sua área de atuação. Ao longo das várias fases de seleção, foi distribuído o **valor total de 30.000 euros**.

Os 14 vencedores do Prémio Uni-Covid-19 foram:

1ª fase: "JanelasConVIDA: Fortalecer relações de vizinhança", do Instituto Politécnico de Viana do Castelo; "Alimentação saudável, sustentável e solidária (A 3S): Colher para distribuir", da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro; "Apoio em cuidados paliativos a famílias e doentes de grupo de risco Covid-19", da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto; "Minho Covid19: Distribuir materiais de proteção doados", da Universidade do Minho; e "Estudar sem Barreiras! Para todos estarem ligados", do Instituto Politécnico de Setúbal.

2ª fase: "ZELAR@CB – Zelar pelos idosos isolados em espaços rurais" (eleito, simultaneamente, o grande vencedor), do Instituto Politécnico de Castelo Branco; "Com ânimo, sem pânico", do Instituto Superior Técnico; "Menu19", da Universidade da Madeira; e "Support Local Businesses Through Design", do IADE – Universidade Europeia;

3ª fase: "Street Store", da Universidade de Coimbra; "Psic. ON – Plataforma Web de Suporte Psicológico Online", da Universidade do Porto; "StreetArt Against COVID19", do Instituto Politécnico do Porto; "LARS – Linha de Apoio de Responsabilidade Social", da Universidade Lusíada do Porto; e "Protagonismo da Mulher em tempos de COVID-19", da Universidade de Évora.

Para comemorar o Dia Internacional de Voluntariado, em colaboração com a Universidade do Porto, realizou-se um evento com a presença do Ministro da Inovação e Ensino Superior, onde tivemos a oportunidade de lançar a iniciativa UP Santander Inspira-te, uma formação para quem queira desenvolver projetos de impacto social e com valia na comunidade, reforçando o incentivo ao espírito de cidadania.

Outros projetos

Santander Universidades apoia a criação do 1º eco-campus do País em Vila Real

O Santander Universidades envolveu-se no projeto de criação do 1º *eco-campus* português no seguimento do protocolo de mecenato assinado há 3 anos entre o Banco e a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Além de todos os apoios, como bolsas de estudo para alunos de licenciatura e pós-licenciatura, o Banco financiou um desejo da Universidade: transformar o seu espaço num *eco-campus* que torne harmonioso um complexo de 46 edifícios, onde 7.000 estudantes frequentam 92 cursos superiores diferentes.

Investigadora portuguesa desenvolve vacina para a Covid-19

Dalinda Eusébio, investigadora do Grupo de Biofármacos e Biomateriais do Centro de Investigação em Ciências da Saúde da Universidade da Beira Interior, ganhou uma bolsa UBI-Santander de incentivo ao doutoramento e está neste momento a desenvolver uma nanovacina inovadora para a Covid-19.



Informação Complementar

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

Período de reporte e âmbito

O presente relatório consolida e agrega a informação não financeira relativa às filiais da Santander Totta SGPS, onde se inclui o Banco Santander Totta e a Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros SA. O Relatório diz respeito ao ano de 2020 (1 de janeiro a 31 de dezembro) abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores.

Global Reporting Initiative (GRI)

O Santander elaborou o Relatório de Banca Responsável de 2020 de acordo com os *GRI Standards*, para a opção "De Acordo – Essencial".

Decreto-Lei n.º 89/2017

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

Notas Metodológicas – Emissões

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

Consumo direto de energia

Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula:
Consumo de combustível (l) * PCIX * DensidadeX / 1000,
recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

	Fatores de conversão	Fonte
PCI gasóleo geradores	43,07 GJ/t	APA (parâmetros usados no CELE)
Densidade do gasóleo geradores	0,837 kg/l	APA (parâmetros usados no CELE)
PCI gasóleo rodoviário	42,75 GJ/t	Despacho nº 17313/2008
Densidade do gasóleo rodoviário	0,84 kg/l	DGEG 2019
PCI do Gás Natural	0,03844 GJ/m³N	APA

Consumo de eletricidade

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ foi utilizado o fator de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ¹

Emissões diretas e indiretas de GEE

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

- Emissão = Consumo_x * Fator de emissão (FE)_x
- Emissão = Viagem (km)_x * FE_x
- Emissão Avião = Viagem (Km)_x * FE_x * Fator Descolagem * RFI²

¹ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

² RFI – Radio Frequency Interference



A tabela seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2020.

Fatores de emissão	Unidade	Fonte	
FE Gasóleo	74,1 kg CO ₂ /GJ	NIR 1990-2018, 2020	
	0,003 kg CH ₄ /GJ		
	0,0006 kg N ₂ O/GJ		
FE Gás natural	56,4 kg CO ₂ /GJ	NIR 1990-2018, 2020	
	0,001 kg CH ₄ /GJ		
	0,001 kg N ₂ O/GJ		
FE Eletricidade (método <i>location based</i>)	0,162 kg CO ₂ /kWh	APREN, 2021 (mix energético nacional no ano de 2020)	
	0,481 kg CO ₂ /kWh	EDA, ano 2019	
	0,534 kg CO ₂ /kWh	EEM, ano 2019	
FE Avião	Voo Doméstico		
	0,1714 kg CO ₂ e/p.km	Emissões por passageiro CO ₂ : GHG Protocol: Emission Factors from Cross Sector Tools, (March 2017) e CH ₄ e N ₂ O: DEFRA 2020	
	Voo Curto Curso		
	0,0970 kg CO ₂ e/p.km		
Voo Longo Curso			
	0,1131 kg CO ₂ e/p.km		
RFI	1,9	DEFRA/IPCC 1999	
Fator de descolagem	109%		
FE Automóvel	Passageiros - Gasóleo		
	0,1998 kg CO ₂ e/vkm	NIR 1990-2018, 2020	
	Passageiros - Gasolina		
	0,2047 kg CO ₂ e/vkm		
	Passageiros - GPL		
	0,1952 kg CO ₂ e/vkm		
Passageiros - Híbrido			
	0,1432 kg CO ₂ e/vkm		
	Passageiros - Elétrico		
	0,0215 kg CO ₂ e/vkm	Mix energético nacional - APREN, 2021 Marca automóvel do segmento (para obter o consumo específico)	
FE Motociclo elétrico	0,0146 kg CO ₂ e/vkm	Mix energético nacional - APREN, 2021 Marca do segmento (para obter o consumo específico)	
FE Motociclo a Gasolina	0,1286 kg CO ₂ e/vkm	NIR 1990-2018, 2020	
FE Autocarro Carris	0,115 kg CO ₂ e/p.km	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2019	
FE Autocarro STCP	1,420 kg CO ₂ e/p.km	STCP, Relatório de Sustentabilidade 2011	
FE Metro Lisboa	0,047 kg CO ₂ e/p.km	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2016	
FE Metro Porto	0,040 kg CO ₂ e/p.km	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2018	
FE Comboios (CP)	0,0157 kg CO ₂ e/p.km	CP, Relatório de Sustentabilidade 2019	
FE Fertagus	0,021 kg CO ₂ e/p.km	Fertagus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014	
FE Barco	0,190 kg CO ₂ e/p.km	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Elétrico	0,032 kg CO ₂ e/p.km	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2019	
FE Bicicleta elétrica	0,0008 kg CO ₂ e/km	APREN, 2021 Marca do segmento para obter o consumo	
FE Trotinete elétrica	0,0018 kg CO ₂ e/km	APREN, 2021 Marca do segmento para obter o consumo	
FE Pé/ bicicleta	0 kg CO ₂ e/p.km	-	
Reciclagem papel	0,0213 kgCO ₂ e/kg papel	DEFRA 2020	
Produção papel consumido	0,300 kgCO ₂ /kg papel	CEPI: Key Statistics 2019 - European pulp & paper industry	
Tratamento de águas residuais	0,0057 kgCH ₄ /p.dia	Metodologia e parâmetros considerados em NIR 1990-2018, 2020	
PAG CO ₂	1	IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2015 (5AR)	
PAG CH ₄	28		
PAG N ₂ O	265		
PAG R32	677		
PAG R407C	1.624		
PAG R410A	1.924		
PAG R134a	1.300		
PAG R22	1.760		

Notas GRI

302-1

Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária

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

Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Consumo de gasóleo frota automóvel	4 286 914	km	10 818	GJ
Consumo gasóleo dos geradores	0	l	0	
Consumo de gasóleo total	4 286 914	km	10 818	
Consumo de gás natural	1 753	m ³	67	

302-2

Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ foi utilizado o fator de conversão:

$$1 \text{ kWh} = 0,0036 \text{ GJ}^1.$$

A desagregação por fonte de energia primária não se revelou necessária dado que a totalidade a energia consumida tem associada a aquisição de certificados energéticos verdes.

¹ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.



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

Requisito	Resposta	
MODELO EMPRESARIAL		
DL 89/2017 - Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º-G do CSC) - Diretiva 2014/95/EU of - Art. 19a (1)(a)		
Modelo empresarial da empresa	RBR 2020 - Como contribuimos para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2020	Pág 5
	RBR 2020 - Capítulos Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	Pág 8-9
	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance	Pág 16-18
	RC 2020 - Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps	
DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO		
DL 89/2017 - Artº4º (Remetido para o Artº 245.º- N.º 1 r) e N.º2 do CVM) - Diretiva 2014/95/EU - Art. 20 (1)(g)		
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf	Pág 17
QUESTÕES AMBIENTAIS		
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Modelo de Governo para a Banca Responsável	Pág 18
	RBR 2020 - Pegada ambiental	Pág 73
	Políticas de Sustentabilidade: https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade	
	Política Geral de Sustentabilidade: https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade https://www.santander.com/en/our-approach	
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores ambientais)	Pág. 102-118
Resultados da aplicação das Políticas	RBR 2020 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 69-76
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores ambientais)	Pág 102-118
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2020 - Capítulo Avaliação de riscos ambientais e sociais	Pág 68
	RBR 2020 - Apoio à transição para uma economia verde	Pág 65
	RBR 2020 - Capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais	Pág 68
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2020 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 69-76
QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES		
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	RBR 2020 - Capítulos Uma cultura forte e inclusiva e Uma Equipa capacitada e comprometida	Pág 28-33 e 34-48
	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
	Código Geral de Conduta: https://www.santander.pt/codigo-conduta	
	Código de Conduta na relação com os clientes: https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Conduta_Relacao_Clientes_Banco.pdf	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	Política de Cultura Corporativa: https://www.santander.com/en/our-approach https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf	
	RBR 2020 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pág 43
	RBR 2020 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 34-48 Pág 102-118

Requisito	Resposta	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
	RBR 2020 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pág 38
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2020 - Capítulo Avaliacao de riscos sociais e ambientais	Pág 68
	RBR 2020 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 34-48
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 102-118
IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RBR 2020 - Capítulo Uma equipa capacitada e comprometida - Diversidade e inclusão	Pág 41
	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	Pág 17
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf	
	Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2020 - Capítulo Uma equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 34-48
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 102-118
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
	RBR 2020 - Capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais	Pág 68
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2020 - Capítulo Uma equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 34-48
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 102-118
RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade https://www.santander.com/en/our-approach	
	Princípios de comportamento responsável para fornecedores: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Principles%20of%20responsible%20behaviour%20for%20suppliers-en.pdf	
	Política Geral de Sustentabilidade: https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade https://www.santander.com/en/our-approach	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores Direitos Humanos)	Pág 102-118
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2020 - Capítulo Compras responsáveis	Pág 54-55
	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2020 - Capítulo Avaliacao de riscos sociais e ambientais	Pág 68
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores Direitos Humanos)	Pág 102-118
	RBR 2020 - Capítulo Compras responsáveis	Pág 54-55
	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores Direitos Humanos)	Pág 102-118
COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RBR 2020 - Risk Pro: a nossa cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 33
	Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores	
	Código Geral de Conduta: https://www.santander.pt/codigo-conduta	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 102-118
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2020 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
	RBR 2020 - Capítulo Risk Pro: a nossa cultura de riscos- Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 33
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2020 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 102-118

Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial

GRI 102 – CONTEUDOS GERAIS

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS																													
PERFIL ORGANIZACIONAL																																	
102-1	Nome da organização	Pág. 122	✓																														
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 4, 29, 61 Relatório e Contas 2020 - Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santander.pt/institucional	✓																														
102-3	Localização da sede	Pág. 122	✓																														
102-4	Localização das operações	pág. 97 e 122	✓																														
102-5	Propriedade e natureza legal	pág. 97 e 122	✓																														
102-6	Mercados servidos	pág.49-53, 76, 100 Relatório e Contas 2020 - Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santander.pt/institucional	✓																														
102-7	Dimensão da organização	pág. 5, 10	✓																														
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	pág. 34 e 48 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Colaboradores por tipo de contrato</th> <th colspan="2">Colaboradores por tipo de emprego</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem termo</td> <td>6.012</td> <td>Tempo inteiro</td> <td>6.012</td> </tr> <tr> <td> Masculino</td> <td>3.253</td> <td> Masculino</td> <td>3.249</td> </tr> <tr> <td> Feminino</td> <td>2.759</td> <td> Feminino</td> <td>2.755</td> </tr> <tr> <td>A termo</td> <td>0</td> <td>Tempo parcial</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td> Masculino</td> <td>0</td> <td> Masculino</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td> Feminino</td> <td>0</td> <td> Feminino</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Colaboradores por tipo de contrato		Colaboradores por tipo de emprego		Sem termo	6.012	Tempo inteiro	6.012	Masculino	3.253	Masculino	3.249	Feminino	2.759	Feminino	2.755	A termo	0	Tempo parcial	8	Masculino	0	Masculino	4	Feminino	0	Feminino	4	✓	6	8
Colaboradores por tipo de contrato		Colaboradores por tipo de emprego																															
Sem termo	6.012	Tempo inteiro	6.012																														
Masculino	3.253	Masculino	3.249																														
Feminino	2.759	Feminino	2.755																														
A termo	0	Tempo parcial	8																														
Masculino	0	Masculino	4																														
Feminino	0	Feminino	4																														
102-9	Cadeia de fornecedores	pág. 54-55	✓	8, 10 e 12																													
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	pág. 54-55	✓	8, 10 e 12																													
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	pág. 30-33	✓																														
102-12	Iniciativas externas	pág. 20	✓																														
102-13	Membro de associações	pág. 20	✓																														
ESTRATÉGIA																																	
102-14	Mensagem do Presidente	pág. 6-9	✓																														
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	pág. 16-18, 30-33	✓																														
ÉTICA E INTEGRIDADE																																	
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	pág. 4, 28, 30-33	✓	10	16																												
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	pág. 30-33	✓	10	16																												
GOVERNANCE																																	
102-18	Estrutura de governance	pág. 16-18	✓																														
102-19	Delegação de autoridade	pág. 16-18, 28-30	✓																														
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 28-30	✓																														
102-21	Consulta a Stakeholders sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 12	✓																														
102-22	Composição do mais alto órgão de governance e dos seus comités	pág. 16-18, https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/sistema-governo-interno/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno.pdf	✓																														
102-23	Presidente do mais alto órgão de governance	pág. 8-9	✓																														
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governance	Relatório e Contas 2020 https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps	✓																														

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
102-25	Conflitos de interesse https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/dmif-diretiva-mercados-instrumentos-financeiros/dmif-politica-geral-conflitos-interesses/DMIF_Politica_Geral_Conflitos_Interesses.pdf	✓		
102-26	Funções do mais alto órgão de governança na definição de objetivos, valores e estratégia pág. 16-18	✓		
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de governança https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf	✓		
102-28	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança Com uma periodicidade anual e sem prejuízo da avaliação por circunstâncias supervenientes, a entidade levará a cabo a avaliação anual de quem exerce cargos e funções sujeitos a avaliação.	✓		
102-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais pág. 16-18, 30-33, 68	✓		
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco pág. 16-18, 30-33, 68	✓		
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais pág. 16-18, 30-33, 68	✓		
102-32	Papel do mais alto órgão de governança no Relatório de Sustentabilidade O Relatório de Sustentabilidade é elaborado pela área de Banca Responsável em coordenação com as diversas áreas do Banco e foi aprovado pelo Conselho de Administração na sessão de 20/04/2021.	✓		
102-33	Comunicação de preocupações críticas pág.24, Relatório e Contas 2020 - https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓		
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas Relatório e Contas 2020 - https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓		
102-35	Políticas de remuneração A atual normativa, nomeadamente a CRD IV – Capital Requirements Directive, obriga a ter políticas claras e definidas nos aspetos mais relevantes em matéria de retribuição. As Políticas estabelecem parâmetros mínimos globais que devem ser aplicados de forma consistente em todo o Grupo e implementados localmente. A política remuneratória do Banco Santander Totta enquadra-se nas diretrizes definidas pelo acionista de referência do Banco para todo o Grupo Santander, as quais são formuladas, com a participação de consultores externos, de acordo com as melhores práticas existentes no sector. Nos termos da Política, o Grupo Santander adota práticas remuneratórias consistentes que cumprem com os normativos aplicáveis nas jurisdições onde desenvolve a sua atividade. A retribuição é definida para promover uma cultura de elevado desempenho, na qual as pessoas são premiadas e reconhecidas pelo seu desempenho, competência e pelo impacto que têm no sucesso do grupo e/ ou das suas filiais. As práticas remuneratórias do Grupo Santander deverão sempre ser alinhadas com os interesses dos seus acionistas, colaboradores, clientes e da sociedade e, em particular, promover as boas condutas. O Grupo Santander assegura, através da Política, que as políticas de retribuição promovam e sejam coerentes com uma sólida e eficaz gestão de riscos e com a manutenção de uma base sólida de capital.	✓		
102-36	Processo para determinar a remuneração https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf	✓		

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
102-37	Envolvimento de stakeholders na remuneração	ver GRI 102-35, https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf	✓		
102-38	Rácio da remuneração anual total	Informação confidencial	Não		
102-39	Aumento percentual da remuneração anual total	Informação confidencial	Não		
ENVOLVIMENTO COM GRUPOS DE INTERESSE					
102-40	Lista dos grupos de interesse	pág. 12-13	✓		
102-41	Acordos coletivos de trabalho	99,6% dos colaboradores do Santander Totta estão cobertos por ACT e 94,5% são sindicalizados	✓	3	8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	pág. 12 e 13	✓		
102-43	Abordagem de envolvimento com grupos de interesse	pág. 12-13, 49-53, 57	✓		
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos grupos de interesse.	pág. 12 e 13	✓		
PRÁTICA DE REPORTE					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O Relatório de Contas e o Relatório de Sustentabilidade do Santander Totta SGPS têm o mesmo âmbito, no que se refere às entidades nele integradas.	✓		
102-46	Definição do conteúdo do Relatório e dos limites dos tópicos	pág. 12-13, 97	✓		
102-47	Lista dos tópicos materiais	pág. 12-13	✓		
102-48	Reformulação de informação	pág. 97	✓		
102-49	Alterações no Relatório	pág. 97	✓		
102-50	Período de reporte	pág. 97	✓		
102-51	Data do relatório mais recente	O Relatório de Sustentabilidade mais recente refere-se ao ano de 2020.	✓		
102-52	Ciclo de relatórios	O Santander Totta publica o Relatório de Sustentabilidade anualmente.	✓		
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	pág. 122	✓		
102-54	Opção "de acordo" com os GRI Standards	pág. 97	✓		
102-55	Índice de conteúdo GRI	pág. 97	✓		
102-56	Verificação externa	pág. 119-121	✓		

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS					
GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Pág. 5, 56-57		
	103-3	Evolução da forma de gestão	Pág. 5, 56-57		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<p style="text-align: right;">2020</p> <p>1. Resultado económico distribuído (milhões de euros) 703,0</p> <p>Dividendos (milhões de euros) 0,0</p> <p>Dividendos AT1 (milhões de euros) 61,2</p> <p>Custo com o pessoal (milhões de euros) 324,4</p> <p>Gastos gerais (milhões de euros) 200,4</p> <p>Impostos (milhões de euros) 109,3</p> <p>Investimento em responsabilidade social corporativa (milhões de euros) 7,7</p> <p>2. Produto bancário (milhões de euros) 1 317,7</p> <p>3. Valor económico retido (milhões de euros) (2-1) 614,7</p>	✓	2 5 7 8 9	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	Vide resposta do Grupo Santander ao CDP 2020: https://www.cdp.net/en/responses/1441?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fen%2Fresponses%3Futf8%3D%25E2%259C%2593%26queries%255Bname%255D%3Dsantander&queries%5Bname%5D=santander	✓	13	
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Relatório e Contas 2020 disponível em https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html , ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019) Benefícios pós-emprego dos colaboradores	✓		
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.	✓		
GRI 202 - PRESENÇA NO MERCADO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o Santander Totta promove a criação ativa de emprego de forma direta e indireta através do recrutamento interno e de apoio e desenvolvimento de projetos que visam aumentar a empregabilidade no mercado português. As iniciativas e ações promovidas neste âmbito estão descritas no Capítulo Uma cultura forte e inclusiva: o Santander Way, Uma equipa capacitada e comprometida e Apoio à Comunidade		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
202-1	Rácio entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local	O rácio regista o valor de 1,89 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 1.200 euros e o salário mínimo em 2020 está fixado em 635 euros.	✓	6 1 5 8	
202-2	Proporção de colaboradores para cargos sénior contratados na comunidade local	Todos os membros da Comissão Executiva são portugueses.	✓	6 8	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Sustentabilidade, o Santander Totta promove o acesso a serviços financeiros para populações vulneráveis através do desenvolvimento de produtos específicos e adaptados às suas necessidades. As iniciativas relativas a este tema são apresentadas no Capítulo Inclusão e empoderamento financeiro		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativos aos impactos económicos indirectos e reporta-os no Capítulo Inclusão e Empoderamento Financeiro		
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	pág. 77-96	✓		2 5 7 9 11
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	pág. 77-96	✓		1 2 3 8 10 17
GRI 204 - PRÁTICAS DE COMPRA					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	pág. 54-55		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	pág. 55			12
GRI 205 - ANTICORRUPÇÃO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O O Santander Totta dispõe de diversos instrumentos que garantem a adoção de comportamentos de anticorrupção ao longo de toda a organização, nomeadamente: Políticas de Prevenção da Corrupção, Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção, Procedimento de <i>due diligence</i> na contratação de serviços externos e Código Geral de Conduta.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
205-1	Operações avaliadas quanto ao risco de corrupção	"Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção" pág. 33 O Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta dispõe de um capítulo (IX) com Regras de Conduta Anticorrupção.	✓	10	16
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Em 2020, foram realizadas ações de formação relativas à Prevenção da Corrupção, em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.	✓	10	16
205-3	Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas	Não foram registados casos de corrupção.	✓	10	16
GRI 206 - CONCORRÊNCIA DESLEAL					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No exercício da sua atividade, as Instituições do Grupo procedem em estrita conformidade com os princípios e regras da livre e leal concorrência.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
206-1	Ações jurídicas por práticas de concorrência desleal, <i>anti-trust</i> e monopólio	<p>Processo de Contra Ordenação instaurado pela Autoridade da Concorrência, referente a alegada participação do Banco numa troca de informações sensíveis com os seus concorrentes, em violação dos princípios da concorrência no mercado. Tese da AdC: intercâmbio de informação sensível, de maio de 2002 a março de 2013, respeitante a Crédito Habitação, Crédito Consumo e Crédito Empresas, afetando: (i) condições comerciais (v.g., comissões, taxas de spread que alegadamente não se encontravam no domínio público); e (ii) valores de produção mensal (valor de crédito concedido no mês anterior) Em 09.09.2019 foi proferida decisão final pela AdC, nos termos da qual o BST foi condenado numa coima de € 35 milhões, acrescida de uma coima de € 650 mil aplicada ao (ex)Bapop. Em 21.10.2019 o BST impugnou judicialmente a decisão final da AdC, encontrando-se o processo pendente junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão. Para evitar o pagamento imediato da coima foi dada aos Bancos a possibilidade de prestarem uma garantia de 50% da coima até que o tribunal emita uma decisão final. O BST prestou uma garantia bancária no valor de €17.825.000. De realçar que a garantia bancária será anulada se o recurso apresentado for considerado fundamentado ou se houver prescrição do processo. Está prevista uma sessão do tribunal sobre este caso para Abril de 2021.</p>	✓		16
GRI 301 - MATERIAIS					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo ao consumo de Materiais e reporta-os no Capítulo Pegada Ambiental		
	301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	pág. 71	✓	7 e 8 8 12
	301-2	Materiais usados provenientes de reciclagem	Utilizado 100% de papel certificado mas não reciclado	✓	8 8 12
GRI 301 - ENERGIA					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo ao consumo de Energia e reporta-os no Capítulo Pegada Ambiental		

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
302-1	Consumo de energia dentro da organização pág. 70	✓	7 e 8	7 8 12 13
302-2	Consumo de energia fora da organização Informação não disponível	✓	8	7 8 12 13
302-3	Intensidade energética pág. 70	✓	8	7 8 12 13
302-4	Redução do consumo de energia pág. 70	✓	8 e 9	7 8 12 13
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 e 9	7 8 12 13
GRI 303 - ÁGUA E EFLUENTES				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes O Santander Totta monitoriza e tem investido na melhoria dos processos operativos internos com o objetivo de melhorar a sua eficiência, nomeadamente em termos de consumo de água. A evolução do consumo deste recurso é apresentada no capítulo Pegada Ambiental.		
	103-3	Evolução da forma de gestão O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativos à gestão e consumo de água e reporta-os no capítulo Pegada Ambiental.		
303-1	Interação com a água como um recurso partilhado pág. 70	✓	7 e 8	6
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Banco	✓	7 e 8	6
303-3	Captação de água pág. 70	✓	7 e 8	6
303-4	Descarte de água O Santander tem as suas sedes em terrenos urbanos portanto a água captada como descartada faz-se através das redes públicas	✓	8	6
303-5	Consumo de água Não reportado	✓	8	6 8 12
GRI 304 - BIODIVERSIDADE				
304-1	Instalações operacionais (próprias, arrendadas ou geridas) nas áreas adjacentes a áreas protegidas e áreas com alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas Não material	Não	8	6 14 15
304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade Não material	Não	8	6 14 15
304-3	Habitats protegidos ou recuperados Não material	Não	8	6 14 15
304-4	Espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN (<i>International Union for Conservation of Nature</i>) e em listas de espécies de conservação nacional, cujos habitats se encontram em áreas afetadas pelas operações da empresa Não material	Não	8	6 14 15

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
GRI 305 - EMISSÕES					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo à gestão de emissões e reporta-os no capítulo Pegada Ambiental.		
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)	pág. 73	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 73	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	pág. 73	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
305-4	Intensidade das emissões de GEE	pág. 73	✓	8	13 14 15
305-5	Redução de emissões de GEE	pág. 73-74	✓	8 e 9	13 14 15
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada do ozono	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	7 e 8	3 12 13
305-7	Óxidos de azoto (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
GRI 306 - RESÍDUOS E EFLUENTES					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo à gestão de resíduos e efluentes e reporta-os no capítulo Pegada Ambiental.		
306-1	Descargas de água por qualidade e por destino	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8	3 6 12 14
306-2	Resíduos por tipo e por destino	pág. 71	✓	8	3 6 12

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
306-3	Derrames significativos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8	3 6 12 14 15
306-4	Transporte de resíduos perigosos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓		3 12
306-5	Recursos hídricos afetados por descargas e/ou escoamentos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8	6 15
GRI 307 - COMPLIANCE AMBIENTAL					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander tem também implementados procedimentos de gestão de risco e <i>compliance</i> de modo a reduzir os riscos que enfrenta e a garantir a conformidade com requisitos legais e regulamentares.		
307-1	Não conformidade com as leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental.	✓	8	16
GRI 308 - AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos "Princípios dos Direitos Humanos" enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. No capítulo Compras responsáveis são divulgadas as ações implementadas neste âmbito.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo à avaliação de fornecedores e reporta-os no capítulo Compras Responsáveis.		
308-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais	pág. 54-55	✓	8	
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	pág. 30-33, 54-55	✓	8	
GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS					
GRI 401 - EMPREGO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, enquanto certificado como Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Recursos Humanos, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, no âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho pode ser encontrada nos capítulos Uma cultura forte e inclusiva: o Santander Way.		

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	pág. 42	✓	6	4 5
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime full-time que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em part-time	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro. Pág. 35	✓		8
401-3	Licença parental	Em 2020 verifica-se que 92% dos Colaboradores do sexo masculino e 98% das Colaboradoras do sexo feminino retornaram após licença de parentalidade.	✓	6	5 8
GRI 402 - RELAÇÕES LABORAIS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, enquanto certificado como Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Gestão de Pessoas, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus Colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, no âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho pode ser encontrada nos capítulos Uma cultura forte e inclusiva: o Santander Way.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
402-1	Períodos mínimos de aviso relativos a mudanças operacionais	O Banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT (Acordo Coletivo de Trabalho). Em algumas situações, o Santander Totta acordou com os Colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei, face à disponibilidade dos próprios.	✓	3	8
GRI 403 - SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta tem definido procedimentos e normas internas que visam a promoção da saúde, bem-estar e a segurança dos seus colaboradores. Informação sobre as iniciativas promovidas nesta matéria estão disponíveis no capítulo Uma equipa capacitada e comprometida.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores relativos ao desempenho em matéria de saúde e segurança ocupacional e reporta-os no capítulo Uma equipa capacitada e comprometida.		
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	O Santander não tem implementado um sistema formal de gestão de saúde e segurança no trabalho, cumprindo a legislação vigente em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho.	✓		"3 8"
403-2	Identificação de periculosidade avaliação de riscos e investigação de incidentes	pág 47-48	✓		"3 8"
403-3	Serviços de saúde do trabalho	No âmbito da vigilância da saúde, o Banco garante a realização de exames médicos periódicos aos seus Colaboradores com uma bateria de exames para além do exigido no quadro legal. No âmbito do Acordo Coletivo Trabalho do setor bancário, os colaboradores estão abrangidos pelos Serviços de Assistência Médica do Sindicato (SAMS). Adicionalmente, o Banco dispõe, ainda, na sua sede operacional, de um gabinete com médico e enfermeiro.	✓		"3 8"
403-4	Participação do trabalhador, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança no trabalho	pág 47-48	✓		"3 8"

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
403-5	Capacitação do trabalhador em saúde e segurança do trabalho	pág 47-48	✓	3 8	
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	pág 47-48	✓	3 8	
403-7	Prevenção e mitigação de impactos sobre a saúde e segurança no trabalho ligados diretamente por relações de negócio	Não aplicável, devido à natureza financeira do Grupo.	✓	3 8	
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Não aplicável, vide indicador 403-1	✓	3 8	
403-9	Acidentes de trabalho	pág 48	✓	3 8	
403-10	Acidentes de trabalho e Doenças Profissionais	pág 48	✓	3 8	
GRI 404 - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto Empresa com a Certificação de Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Gestão de Pessoas, o Santander Totta promove a formação e desenvolvimento de competências dos seus Colaboradores. Informações adicionais sobre as iniciativas promovidas no âmbito da formação e desenvolvimento dos colaboradores estão disponíveis no capítulo Uma equipa capacitada e comprometida.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores relativos ao desempenho na promoção da formação e desenvolvimento dos colaboradores e reporta-os no Capítulo Equipa capacitada e comprometida.		
	404-1	Média de horas de formação por ano e por Colaborador	pág. 38	✓	6 4 5 8
404-2	Programas de melhoria de competências dos colaboradores e programas de apoio à transição	pág. 38	✓	8	
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Todos os colaboradores recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	✓	6 5 8	
GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto Empresa com certificação de Empresa Familiarmente Responsável, o Santander Totta assegura a igualdade de oportunidades, através de princípios, diretrizes e indicações alinhados com o modelo Corporativo para a Diversidade que são tidos em conta nos processos de gestão e atividades do Grupo.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores relativos ao desempenho na promoção da diversidade e igualdade de oportunidades e reporta-os no capítulo Princípios e Governance e Equipa capacitada e comprometida.		
	405-1	Diversidade dos órgãos de <i>governance</i> e dos colaboradores	pág. 17, 41	✓	6 5 8
405-2	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem	Informação confidencial	✓	6 5 8 10	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 406 - NÃO DISCRIMINAÇÃO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversos Marcos, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
406-1	Casos de discriminação e medidas tomadas	Não houve casos de discriminação, nem denúncias no Canal Aberto – canal de denúncias e de comportamentos não alinhados com a cultura do Banco, disponível (com opção de anonimato) na 1ª página da intranet https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/pteu/gui/105862/index.html	✓	6	5 8 16
GRI 407 - LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Não material		3	8
GRI 408 - TRABALHO INFANTIL					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil	Não material		5	8 16
GRI 409 - TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não material		4	8
GRI 410 - PRÁTICAS DE SEGURANÇA					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
410-1	Formação do pessoal de segurança em políticas e procedimentos de Direitos Humanos	Os Fornecedores de segurança seguem os requisitos de Homologação de Fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em <i>outsourcing</i> . Todos os Fornecedores Homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, nos quais estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.	✓	1	16
GRI 411 - DIREITOS INDÍGENAS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
411-1	Incidentes de violação dos direitos dos povos indígenas	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem da aplicação dos Princípios do Equador.	✓	1	2

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
GRI 412 - AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	412-1	Operações submetidas a avaliações de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo de financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos.	✓	1
	412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	Em 2020, foram realizadas ações de formação sobre o Código Geral de Conduta.	✓	1
	412-3	Acordos de investimento e contratos com cláusulas de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo de financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos. A Política de Homologação de Fornecedores contempla um questionário sobre o cumprimento dos Princípios de Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.	✓	2
GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito. As iniciativas promovidas no âmbito do envolvimento e gestão de impactos nas comunidades locais são descritas no capítulo Inclusão e Empoderamento Financeiro e Apoio à Comunidade.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	pág.76-96	✓	1
	413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	Dada a natureza da atividade do Banco Santander, consideramos que não existem impactos negativos significativos nas comunidades locais.	✓	1 2

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
GRI 414 - AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo à avaliação de fornecedores e reporta-os no capítulo Compras Responsáveis		
	414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	pág. 54-55	✓	8
	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	pág. 30-33, 54-55	✓	5 8 16
GRI 415 - POLÍTICAS PÚBLICAS					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, no âmbito da circular 124/2014, dispõe de uma área de <i>Public Policy</i> que realiza a gestão de informação, de forma a assegurar o conhecimento, seguimento e ligação das iniciativas legislativas ou regulatórias nacionais e internacionais que possam afetar a atividade do Banco, do Grupo ou da indústria em geral. Dentro deste âmbito, aplicam-se também as recomendações ou boas práticas.		
	103-3	Evolução da forma de gestão	Quanto à celebração de convenções, protocolos, códigos e emissão de normativos internos cabe às áreas de negócio, operacional ou de controlo com responsabilidade direta na intervenção.		
	415-1	Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.	✓	10
GRI 416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos outros aspetos, considera os temas ESG (<i>Environment, Social e Governance</i>) e Impacto em pessoas vulneráveis.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	416-1	Avaliação dos impactes na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde	✓	
	416-2	Não-conformidades relativas aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta não causam impactos diretos na saúde e na segurança. Desta forma, a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.	✓	16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 417 - MARKETING E ROTULAGEM					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos onde, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as Políticas e orientações definidas no plano da informação a Clientes sobre produtos e serviços disponibilizados. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento por Cumprimento e Conduta.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta cumprem o normativo com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão competentes. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento por Cumprimento e Conduta.	✓	12 16	
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	Não estão identificados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no indicador 419-1.	✓	16	
417-3	Não-conformidades relativas a comunicações de marketing	Foram identificados 4 casos de não conformidades relativas a comunicações de marketing	✓		
GRI 418 - PRIVACIDADE DO CLIENTE					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos outros aspetos, considera os temas ESG (<i>Environment, Social e Governance</i>) e impacto em pessoas vulneráveis. O Santander tem também estabelecida uma Política e Princípios de Proteção do consumidor que incluem questões relacionadas com a proteção de dados.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
418-1	Reclamações fundamentadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registadas reclamações fundamentadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	✓	16	
GRI 419 - COMPLIANCE SOCIOECONÓMICO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 12-13	✓	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, alinhado com o Grupo Santander, conta com uma Política Corporativa de Comercialização de Produtos e Serviços, realizando uma análise exhaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus Clientes. Conta, para isso, com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governação.		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
419-1	Não-conformidades com as leis e regulamentos na área social e económica	O valor monetário total de multas significativas foi 178.500 EUR. Número total de sanções monetárias (n.º total de processos concluídos): 4	✓	16	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO					
PORTFOLIO DE PRODUTOS					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex- FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de Negócio	pág. 68	✓	10
	Ex-FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de Negócio.	pág. 68	✓	10
	Ex-FS3	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	pág. 68	✓	
	Ex-FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis as linhas de negócio	pág. 68	✓	10
	Ex-FS5	Interação com os Clientes/ Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	pág. 30-33, 68	✓	10
Transparência na informação sobre os produtos e serviços	FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	pag 5, 60-64	✓	1 8 9
Produtos e serviços com foco ambiental/ social para o desenvolvimento das comunidades locais e proteção do meio ambiente	FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	pág. 60-64, 67	✓	1 8 9 10 11
	FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	pág. 67	✓	
AUDITORIA					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex-FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	Os procedimentos de avaliação de riscos referidos nas políticas ambientais e sociais são revistos no âmbito das auditorias sobre as carteiras de crédito realizadas anualmente aquando da revisão dos critérios de admissão e análise dos riscos de clientes. Adicionalmente, a Auditoria Interna faz revisões específicas sobre a matéria de Banca Responsável, no ciclo de auditoria definido (4 anos) de acordo com os resultados do risk assessment realizado ao universo auditável, de forma independente, para definir as suas prioridades, tendo programada a primeira auditoria para este ano 2021.	✓	10
PROPRIEDADE ATIVA					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfolio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais	pág. 72	✓	10
	FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	pág. 72	✓	11
	Ex-FS12	Políticas de voto em assuntos do meio ambiente/sociais em participações sobre as quais a organização informante possui o direito de voto ou recomendação de voto.	O Banco não dispõe de Políticas de Voto formais em relação a aspetos sociais e ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.	✓	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
COMUNIDADES LOCAIS					
Multicanalidade e digitalização, a inovação como aspeto chave e estratégico	FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	O Santander Portugal tem 79 balcões em zonas remotas, de baixa densidade populacional e com baixos rendimentos, particularmente nos Açores e na Madeira. Estes balcões e ATM beneficiaram em 2020 173,123 pessoas.	✓	1 8 10
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	pág. 60-64, 67	✓	1 8 10
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS					
Transparência na informação sobre produtos e serviços + Investimento na comunidade	Ex-FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros	Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos Comité onde são aprovados produtos e serviços e é feito o respetivo seguimento, com especial destaque para as incidências que ocorram e o risco reputacional que possam gerar. https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/sistema-governo-interno/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno.pdf https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/sistema-governo-interno/Relatorio_de_Governo_Societario_BST.pdf	✓	10
	Ex-FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	pág. 79	✓	1 8 10

Legenda:

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

Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco Santander Totta, S.A. (“Santander” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, que integram a informação de sustentabilidade, incluída no Relatório de Banca Responsável 2020 (“Relatório”), relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2020, preparado pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Banca Responsável 2020, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative”, versão GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Banca Responsável 2020, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

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

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards identificados no Relatório de Banca Responsável 2020, estão isentos de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Banca Responsável 2020, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;

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

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

- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de substanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras do Santander do exercício findo em 31 de dezembro de 2020;
- (vii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes da GRI (GRI Standards).

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

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

Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, conseqüentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Banca Responsável 2020, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2020, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI (GRI Standards) e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que o Santander não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo Relatório, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Banca Responsável 2020, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além do Santander, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Banca Responsável 2020 da Empresa.

22 de abril de 2021

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



António Brochado Correia, R.O.C.

Informação adicional

www.santander.pt e www.santander.com

E-mail

sustentabilidade@santander.pt

Administrador

Inês Oom de Sousa

Responsável Área de Banca Responsável

Rui Miguel Santos

2020, Santander Totta

Fotografias:

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

Design gráfico:

Segue o mesmo modelo do Grupo Santander

Paginação:

Europress - Indústria Gráfica, Lda.

Santander Totta SGPS, S.A. – Capital Social 1 972 962 079,58 €

Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 507 096 851 de Pessoa Coletiva

Sede Social: Rua do Ouro, n.º 88 – 1100-063 LISBOA

