

# Relatório de Banca Responsável 2022



<b>1. Visão Geral 2022</b>	<b>3</b>	<b>4. Informação adicional</b>	<b>50</b>
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	3	4.1 Gestão dos stakeholders	50
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	4	4.2 Valor para o acionista	52
Destaques 2022	5	4.3 Análise de materialidade	54
Compromissos públicos	6	4.4 Riscos e oportunidades	55
Prémios e reconhecimentos	7	4.5 Estratégia climática	56
<b>2. A nossa Estratégia ESG</b>	<b>9</b>	4.6 Pegada ambiental	62
2.1 Matriz de Materialidade	9	4.7 Taxonomia Europeia	64
2.2 Agenda ESG	10	4.8 Sustainable Finance Classification System (SFCS)	65
2.3 Governance	11	<b>5. Referências de reporting ESG</b>	<b>66</b>
<b>3. Construímos um Banco mais Responsável</b>	<b>14</b>	5.1 Tabela de correspondencia do Relatório com os requisitos do DL 89/2017	68
<b>3.1 Uma cultura forte e inclusiva: The Santander Way</b>	<b>14</b>	5.2 Tabela GRI	70
<b>3.2 Conduta e comportamento ético</b>	<b>15</b>	5.3 Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas	78
<b>3.3 Uma equipa talentosa e motivada</b>	<b>18</b>	<b>6. Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade</b>	<b>80</b>
3.3.1 Colocar os colaboradores no centro	18		
3.3.2 Garantir que temos o talento e as competências certas	22		
3.3.3 Alinhamento com as necessidades de negócios	24		
<b>3.4 Agir de forma responsável perante os clientes</b>	<b>25</b>		
3.4.1 Experiência e satisfação do cliente	25		
3.4.2 Governo de produto e proteção dos consumidores	26		
3.4.3 Privacidade, dados e ciber-segurança	27		
<b>3.5 Compras responsáveis</b>	<b>28</b>		
<b>3.6 Apoiamos a transição verde</b>	<b>29</b>		
3.6.1 A nossa ambição	30		
3.6.2 Apoiamos os nossos clientes na sua transição	32		
3.6.3 Redução da nossa pegada ambiental	35		
<b>3.7 Inclusão e empoderamento financeiro</b>	<b>41</b>		
<b>3.8 Apoio à Comunidade</b>	<b>43</b>		
<b>3.9 Apoio à Educação</b>	<b>47</b>		

# 1. Visão geral 2022

## Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Iniciámos o ano de 2022 com a perspetiva de ser um ano de recuperação após dois anos de pandemia. Infelizmente, a invasão da Ucrânia pela Rússia trouxe mais instabilidade e uma crise energética e inflacionária. O desafio tornou-nos mais resilientes e o Santander em Portugal conseguiu mostrar a sua solidez, sem nunca abandonar a sua missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

Continuámos a apresentar resultados conseguidos da forma correta, focados em servir o cliente, em gerar valor para o acionista, em ser uma grande escola e um excelente Banco para trabalhar, mas sempre com o foco no retorno à sociedade. Os custos operacionais baixaram 8,1%, o rácio de eficiência situou-se em 36,1%, e o Rácio CET1 atingiu os 16,2%, muito acima do exigido. Isto mostra solidez e um eficaz controlo dos custos. A margem financeira ascendeu a 782,9 milhões de euros, correspondendo a um crescimento de 7,3% face ao mesmo período de 2021.

A revista norte-americana Global Finance atribuiu o título de “Melhor Banco em Portugal” ao Santander, no âmbito dos “The World’s Best Banks 2022”, enquanto a revista World Finance elegeu o Santander como o “Melhor Banco de Retalho” em Portugal nos “World Finance Banking Awards 2022” num reconhecimento que valoriza a importância da inovação e da transformação digital, premiando os bancos que estão a trabalhar com um propósito maior e a capacitar os seus clientes.

Um dos fatores-chave para a solidez e resultados do Banco é a sua forte cultura de gestão de riscos. Sendo exigentes, sérios e transparentes, aumentamos a confiança dos nossos clientes e acionistas, pois a confiança é o nosso maior ativo.

A Fundação Santander Portugal prosseguiu na sua missão de conseguir promover uma sociedade mais justa e inclusiva, utilizando sobretudo a educação como alavanca da transformação social e económica que queremos na sociedade portuguesa. Em Portugal, desde 2019 o Banco já ajudou financeiramente quase 500 mil pessoas.

Atuar de forma responsável e sustentável com o ambiente, a sociedade e os stakeholders é hoje mais do que uma escolha, faz parte da cultura do Santander. Participámos nas principais operações de *green finance* realizadas em Portugal, integrámos os índices ESG na nossa atividade e fomos reconhecidos como “Banco do Ano em Inclusão Financeira” pela revista The Banker.



Gostaria de dar uma palavra aos colaboradores do Santander, que são a força motriz por trás do sucesso do Banco. Só com uma equipa focada e dedicada, como a do Santander, foi possível atingir os objetivos que nos propusemos para 2022 e continuarmos a estar lado a lado com a economia e com a sociedade portuguesa.

José Carlos Sitima

# Mensagem do Presidente da Comissão Executiva



2022 foi um ano de grandes desafios. Desafios que nos colocaram mais uma vez à prova, mas que nos permitiram crescer e ajudar a crescer. Quando, ainda no começo do ano, nos preparávamos para entrar numa fase de rescaldo da pandemia, fomos surpreendidos pela invasão da Ucrânia pela Rússia, que veio alterar o rumo económico-social esperado e nos trouxe uma responsabilidade acrescida perante os nossos clientes, colaboradores e acionistas.

Terminámos o ano com resultados muito positivos – 606,7 milhões de euros –, uma rentabilidade ímpar e uma solidez de balanço que nos coloca numa posição de referência para mantermos a qualidade de apoio à economia e às famílias portuguesas. Algo que só é possível com a dedicação das equipas do Banco e que fazem do Santander uma instituição forte e rentável, capaz de garantir a prestação de um serviço de excelência aos nossos clientes.

São estes resultados que nos permitem atuar, particularmente, em três vetores para atenuar as dificuldades que surgiram em consequência do contexto difícil que enfrentamos: no apoio dado aos nossos colaboradores, no contributo para uma sociedade mais justa e inclusiva e ainda no modelo de relacionamento que queremos ter com os nossos clientes.

Para os nossos colaboradores lançámos um conjunto de medidas para mitigar os efeitos do custo de vida, de que são

exemplo o pagamento extraordinário e suplementar de 750€ em outubro ou a revisão em alta do salário mínimo para 1.400€ mensais, esta última já efetuada durante 2023.

2022 foi também o primeiro ano de vida da Fundação Santander Portugal e, especialmente num período tão exigente, temos de reconhecer o trabalho desenvolvido até ao momento. A Fundação tem como missão transformar a vida das pessoas e das empresas, fomentando a educação de todas as gerações. E é o que já está a fazer. No ano passado, investiu mais de 5 milhões de euros na comunidade e atribuiu 6.600 bolsas, tendo participado em vários projetos educativos inovadores, que pretendem gerar mais desenvolvimento e acelerar a mobilidade social.

A nível social, perante o contexto de crise humanitária, desenvolvemos várias iniciativas para ajudar o povo ucraniano e os refugiados que vieram para Portugal. Destaco uma ação inédita da Fundação Santander Portugal em parceria com a Paróquia do Campo Grande, em que trouxemos da Polónia 178 ucranianos com laços familiares no nosso país. Criámos uma linha atendimento em ucraniano, angariámos fundos e lançámos, através da Fundação, 500 bolsas de português para refugiados ucranianos, só para citar algumas ações que temos levado a cabo.

E, no terceiro vetor, para que a relação com os nossos clientes seja mais imediata e funcional, estamos a construir um novo modelo de relacionamento, e os nossos resultados são já um reflexo disso mesmo. Nesse sentido, mantivemo-nos focados na inovação, na simplificação de processos, na automatização de tarefas para diminuir a burocracia e criámos produtos e serviços 100% digitais. Nos balcões, continuámos a melhorar a sua capacidade tecnológica e das áreas de suporte, e instalámos novas máquinas de *selfbanking* dotadas de tecnologia mais avançada, com a vantagem de estarem disponíveis 24 horas por dia. Os clientes digitais continuaram a crescer, representando já 62% da base de clientes de banco principal.

Gostaria ainda de deixar uma referência ao papel que o Banco está a desempenhar na transição para uma economia mais verde e sustentável. Em 2022, o Santander realizou a primeira operação de Confirming Verde em Portugal e foi líder em duas grandes frentes: no financiamento da transição energética da economia portuguesa e na assessoria financeira em transações de M&A e Equity Capital Markets.

No terceiro trimestre lançámos uma nova campanha de marca, “somos as escolhas que fazemos”, que diz muito do que somos e do que queremos fazer. Escolhemos estar ao lado dos nossos clientes, dos nossos colaboradores e escolhemos promover o crescimento inclusivo e sustentável em Portugal, apoiando a sociedade na educação, no bem-estar social e na transição para o verde.

Orgulhamo-nos do trabalho que temos feito e prosseguimos o nosso caminho, crescendo e apoiando a economia, as pessoas e as empresas.

Pedro Castro e Almeida

# Destaques 2022

## Contribuímos para o progresso das pessoas e das empresas

### Colaboradores

263 milhões de euros em custos com colaboradores

### Clientes

1 291 milhões de euros em crédito concedido

### Fornecedores

177 milhões de euros em gastos gerais

### Contribuição Fiscal

267 milhões de euros

### Sociedade

5.3 milhões de euros investidos na sociedade

## Contribuímos para solucionar os desafios da sociedade

### Ambiental

28.8 mil milhões de euros mobilizados a nível Grupo em *green finance* durante o ano 2022

100% da energia consumida pelo Santander Portugal proveniente de fontes renováveis



### Social

47% dos nossos colaboradores são mulheres  
33% de mulheres em cargos diretivos

+550 mil Pessoas empoderadas financeiramente desde 2019, em Portugal



### Governance

36% dos membros do Conselho de Administração são mulheres



## Principais destaques de 2022 por ESG

- E**  
**Apoiar a transição para uma economia baixa em carbono**
- Publicamos o Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS), um documento que define os critérios para um financiamento ser considerado sustentável, inspirado pela Taxonomia Europeia e outros padrões internacionais.
  - Criamos soluções de financiamento ambientalmente responsável para os nossos clientes. Foram atribuídos 200 milhões de euros em papel comercial no modelo de *Sustainability-Linked Loans*, com condições de financiamento variáveis de acordo com a performance ESG da empresa.
  - Lideramos uma operação de 122 milhões de euros com a MedWay ROSCO onde foi financiada a aquisição de 16 locomotivas elétricas e 113 vagões intermodais.
  - Participamos ainda em emissões obrigacionistas verdes num montante superior a 900 milhões de euros.
  - Aprofundamos a integração de riscos ambientais, sociais e climáticos na nossa gestão diária. Alargamos o universo de empresas, assim como o perímetro de novas operações sujeitas a avaliação de riscos ESCC (*Environmental, Social and Climate Change*).
  - Implementamos novas Políticas de Riscos Ambientais & Climáticos e iniciámos a formação das equipas de analistas de riscos de crédito nestas temáticas
- S**  
**Promover o crescimento inclusivo**
- Reforçamos largamente a nossa capacidade de impacto na Sociedade através da criação da Fundação Santander Portugal com a missão de transformar a vida das pessoas e das empresas.
  - Ficamos posicionados em 2º lugar no ranking nacional de NPS – *Net Promoter Score*.
  - Apoiamos as populações vítimas da guerra na Ucrânia, através da recolha de avião e acolhimento de 178 refugiados de guerra e do lançamento de 500 bolsas de português gratuitas para ucranianos, assim como adaptação e simplificação de processos de admissão no Banco para ucranianos e isenção de comissões de conta básica e em transferências internacionais
  - Criamos também um fundo que recebeu os contributos de mais de 1.340 colaboradores. O Santander duplicou o valor angariado na campanha, alcançando um total de 68 mil euros que foram entregues à Cruz Vermelha Portuguesa para apoiar os esforços humanitários na Ucrânia.
- G**  
**Governo e cultura fortes em toda a organização**
- Revimos os nossos comportamentos corporativos e criamos os comportamentos T.E.A.M.S., mantendo-se inalterado o nosso propósito – ajudar as pessoas e as empresas a prosperar. A nossa visão: ser a maior plataforma aberta de serviços financeiros e os nossos valores – Simples | Próximo | Justo.
  - O nosso programa de emprego de pessoas com necessidades específicas foi reconhecido este ano com Prémio *Gold* na categoria Iniciativas dos prémios D&I Awards do Santander.
  - O Banco foi certificado como Great Place to Work, mantendo também o estatuto “eFrA” – Excelência como Empresa Familiarmente Responsável, atribuído pela associação Mais Família em 2020
  - Incluímos critérios ESG nos incentivos de longo-prazo e nos esquemas de remuneração a curto-prazo.
  - Lançamos novas formações ESG, para aumentar a consciência e conhecimento sobre o tema na organização. Em 2022, 97% dos colaboradores realizaram pelo menos uma formação de Introdução à Sustentabilidade.

# Compromissos públicos

De acordo com os Princípios para a Responsabilidade Bancária da ONU, dos quais somos membros fundadores, definimos objetivos nas áreas onde temos maior potencial de impacto.

Graças ao progresso positivo obtido em algumas das metas definidas em 2019, estamos a considerar rever a nossa ambição para alguns destes objetivos.

	2018	2019	2020	2021	2022	Objetivo (Grupo)	2022 (Portugal)
Green finance mobilizado (cumulativo)(EUR) <sup>A</sup>		19 mil milhões	33.8 mil milhões	65.7 mil milhões	94.5 mil milhões	120 mil milhões até 2025 220 mil milhões até 2030	*
Investimento Socialmente Responsável				27.1 mil milhões	53.2 mil milhões	→ 100 mil milhões até 2025	*
Eletricidade proveniente de fontes renováveis <sup>B</sup>	43% →	50%	57%	75%	88%	→ 100% até 2025	100%
Eliminação da exposição a energia e mineração relacionada com carvão térmico (EUR)				7 mil milhões	5.9 mil milhões	→ 0 até 2030	*
Intensidade de emissões da carteira de geração de energia <sup>C,D</sup>		0.21	0.17			→ 0.11 tCO <sub>2</sub> e/MWh até 2030	*
Emissões absolutas da carteira de energia (gás e petróleo) <sup>C</sup>		23.84				→ 16.98 mtCO <sub>2</sub> e até 2030	*
Intensidade de emissões da carteira de aviação <sup>C</sup>		92.47				→ 61.71 grCO <sub>2</sub> e / RPK até 2030	*
Intensidade de emissões da carteira de aço <sup>C</sup>		1.58				→ 1.07 tCO <sub>2</sub> e / tS até 2030	*
Mulheres em cargos diretivos <sup>E</sup>	20% →	22.7%	23.7%	26.3%	29.3%	→ 30% até 2025	33%
Equidade Salarial de Género <sup>F</sup>	3% →	2%	2%	1%	1%	→ 0% até 2025	4.3%
Pessoas Empoderadas Financeiramente (cumulativo) <sup>G</sup>		2.0 milhões	4.9 milhões	7.5 milhões	11.8 milhões	→ 10 milhões até 2025	550 mil

— Acumulado      → De... até...

## Em 2022, também destacamos:

- 36% dos membros do Conselho de Administração são mulheres
- Não utilização de plásticos de uso único nos nossos edifícios e escritórios
- Mantivemo-nos neutros em carbono nas nossas próprias operações

\* Dados do Grupo.

A Inclui a contribuição do Grupo Santander para o green finance: financiamento de projetos; empréstimos sindicalizados; obrigações verdes; financiamento de capitais; financiamento de exportações, serviços de consultoria, estruturação e outros produtos, para ajudar os clientes na transição para uma economia descarbonizada.

B Em países onde podemos verificar a eletricidade de fontes renováveis nos imóveis do Banco Santander.

C Os números apresentados são os mais recentes disponíveis. Dada a limitada disponibilidade de dados dos clientes para avaliar as emissões financiadas, o Grupo Santander planeia fornecer uma atualização dos progressos pretendidos no Relatório de Financiamento Climático de Junho de 2023. Foi utilizada a metodologia de cálculo interno do Banco Santander, com base na Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

D Em 2021, no Relatório Anual e no Relatório de Climate Finance, avaliámos as emissões financiadas em 2019 da nossa carteira de produção de energia, incluindo garantias e outros tipos de exposição fora de equilíbrio aos nossos clientes que não implicam financiamento atual. Porque, de acordo com a norma PCAF, tal exposição não deve ser calculada se o seu fator de atribuição for "pendente", fomos sobre-atribuídos com as emissões dos nossos clientes empresariais. Por conseguinte, a intensidade das emissões de 2019 foi reajustada de 0,23 para 0,21. A meta e a ambição climática permanecem para este sector.

E Os altos cargos diretivos representam 1% dos trabalhadores.

F Equidade salarial com base nos mesmos empregos, níveis e funções

G Pessoas não bancarizadas, com acesso limitado ao sistema bancário e financeiramente vulneráveis que recebem soluções financeiras à medida e se tornam mais conscientes e resilientes através da educação financeira.

# Prémios e reconhecimentos



## Melhor Banco em Portugal

O Santander foi distinguido como o **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista norte-americana *Global Finance*, no âmbito dos *"World's Best Banks 2022"*. A publicação realça que foram distinguidas *"as instituições que melhor souberam responder às necessidades dos seus clientes em mercados difíceis e obtiveram os melhores resultados, estabelecendo ainda as bases de sucesso para o futuro"*.



## Melhor Banco de Retalho em Portugal

O Santander foi eleito o **Melhor Banco de Retalho em Portugal** pela revista *World Finance*, no âmbito dos *World Finance Banking Awards 2022*.



## Prémio Cinco Estrelas

O Santander foi considerado pelos consumidores portugueses como a **marca mais relevante** nas categorias **Grandes Bancos e Crédito Habitação** na edição de 2022 do Prémio Cinco Estrelas.



## Melhor Banco para PME em Portugal

O Santander foi premiado pela revista *Global Finance*, pelo segundo ano consecutivo, como o **"Melhor Banco para PME"** em Portugal, no âmbito dos *"SME Bank Awards 2023"*. Este prémio, que está na sua segunda edição, distingue as instituições financeiras que melhor respondem às necessidades das PME nos seus mercados, reconhecendo o apoio prestado e a qualidade dos serviços oferecidos.



## Melhor Banco de Trade Finance em Portugal

O Santander foi premiado pela revista *Euromoney* como o **"Melhor Banco de Trade Finance"** em Portugal, vencendo nas categorias de **"Líder de Mercado"** e de **"Melhor Serviço"**.



## Melhor Private Banking em Portugal

O **Private Banking** do Santander foi novamente distinguido pela revista *Euromoney* como o **"Melhor em Portugal"**. É a 11ª vez consecutiva que esta publicação atribui o prémio de **"Best Private Banking Services Overall"** ao segmento.



## Best Private Bank Award 2023

Recebeu semelhante prémio por parte da revista *Global Finance* que, pela oitava vez consecutiva, reconheceu as vantagens do modelo de assessoria especializado e a proposta de valor única que o Banco oferece aos seus clientes.



## Banco Mais Responsável – ESG em Portugal

O Santander foi eleito, pelo segundo ano consecutivo, o **Banco Mais Responsável – ESG** em Portugal, ao ocupar o primeiro lugar do setor no *ranking* da **Merco ESG 2022**.

## Outros Prémios e Distinções



### Melhor Settlement & Custody - Euronext Lisbon Awards

O Santander foi selecionado pela **Euronext** como o intermediário financeiro que efetuou o maior número de emissões de ações e obrigações registados na Interbolsa (e não admitidas à negociação), ponderado pelos respetivos montantes.



### Melhor Banco no Índice de Igualdade de Género 2022 da Bloomberg

O Santander obteve a maior pontuação do setor financeiro e posiciona-se em segundo lugar no **Índice de Igualdade de Género** referente ao ano de 2022, promovido pela **Bloomberg (Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)**.



### Melhor Banco em Inclusão Financeira

A **Euromoney** premiou o Santander como **"Melhor Banco do Mundo em Inclusão Financeira"** pelo segundo ano consecutivo, no âmbito dos seus *Awards for Excellence 2022*, em reconhecimento aos programas do Santander na América Latina, Europa e EUA para o empoderamento financeiro de particulares e empreendedores.



O Santander foi nomeado **"Banco do Ano em Inclusão Financeira"** pela revista **The Banker**, que reconheceu os esforços proativos do Banco para garantir um caminho responsável e sustentável para o crescimento, através do seu compromisso de "prestar serviços a comunidades financeiramente excluídas e pequenas empresas em grande escala com a sua iniciativa 'Finanças para todos', um abrangente conjunto de serviços que combina digitalização com educação financeira"



### "Melhor Banco em Responsabilidade Corporativa" da Europa Central e Oriental - Euromoney

A **Euromoney** nomeou o Santander o **"Melhor Banco em Responsabilidade Corporativa" da Europa Central e Oriental** nos seus *"Awards for Excellence 2022"*, como reconhecimento à contribuição do Banco na resposta humanitária à guerra na Ucrânia.



### Melhor Banco da Europa Ocidental/Melhor Banco para PMEs da Europa Ocidental - Euromoney

O Santander foi considerado pela **Euromoney** o **"Melhor Banco" na Europa Ocidental**, em reconhecimento ao apoio que a entidade continua a prestar aos seus clientes na região. A revista reconheceu o trabalho do Santander para apoiar o desenvolvimento de cerca de dois milhões de PMEs na Europa Ocidental com o prémio **"Melhor Banco para PMEs"** na região.

Por si damos  
o nosso melhor

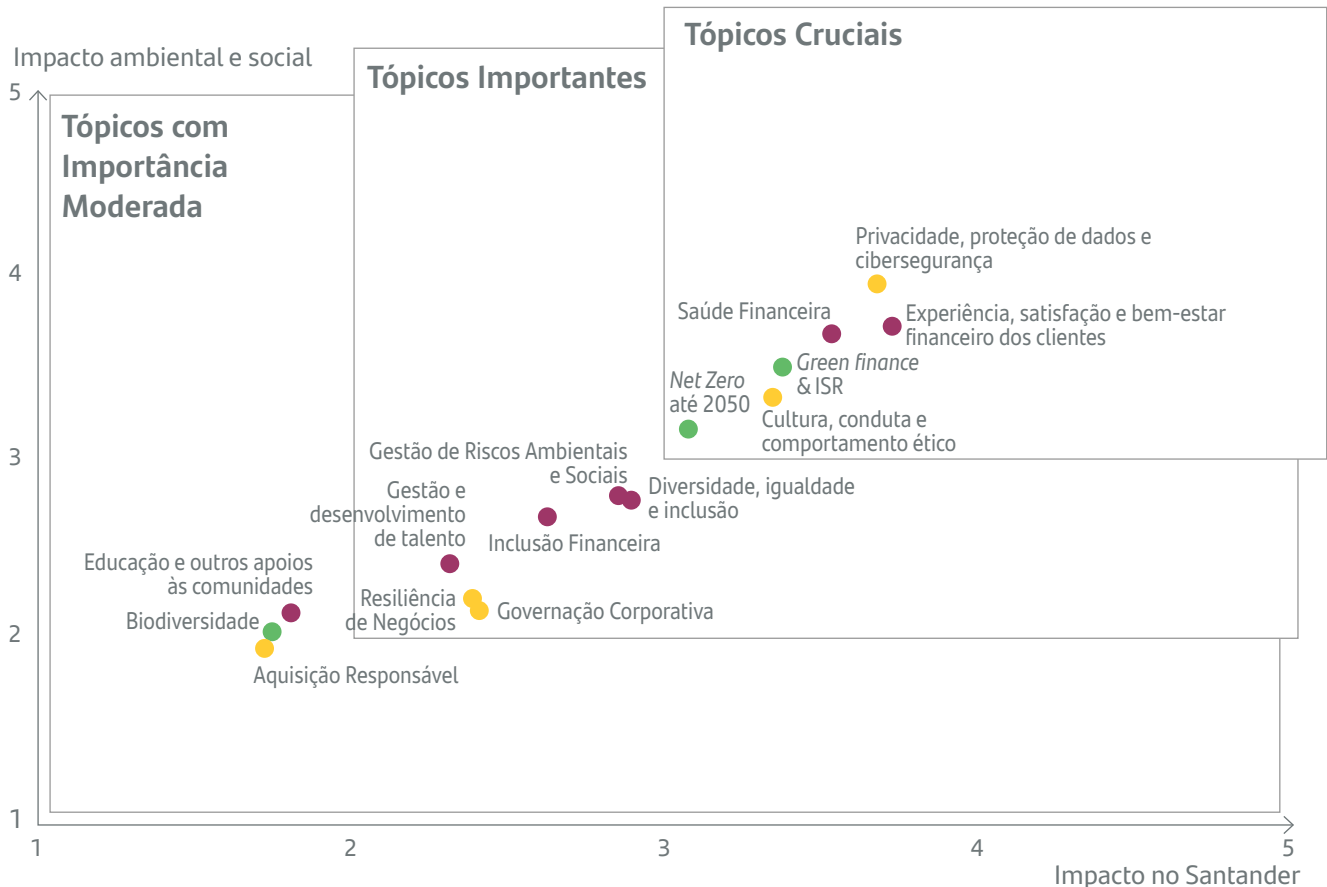




## 2. A nossa Estratégia ESG

### 2.1. Matriz de Materialidade

A análise de materialidade do Santander Portugal identificou 15 tópicos ESG nos quais nos devemos focar.<sup>1</sup>



#### Resultados:

A Matriz de Materialidade reflete tendências relacionadas com tensões geopolíticas, desigualdade, aumento generalizado do custo de vida, regulação mais rigorosa e outros aspetos que impactam os nossos mercados. Considera também *inputs* locais como digitalização, inovação, direitos humanos e regulação, entre outros. A avaliação da matriz despoletou as seguintes alterações, face à matriz anterior:

- O tema **Net zero até 2050** agrega os conceitos de alinhamento do portfólio e pegada ambiental.
- O tema **Inclusão financeira e capacitação** é separado em dois temas distintos, saúde financeira e inclusão financeira.

Experiência e satisfação do cliente, saúde financeira, gestão de riscos ambientais e sociais e cultura, conduta e comportamento ético não tiveram alterações de posicionamento na matriz.

Explicamos em detalhe as alterações realizadas à nomenclatura e definição dos tópicos da matriz na secção [4.3 Análise de Materialidade](#).

<sup>1</sup> Questões como desperdício alimentar e poluição luminosa ou sonora não são temas materiais para o Santander Portugal.

## 2.2. Agenda ESG

A nossa agenda ESG foca-se nas questões identificadas como materiais. O seu principal objetivo é minimizar o risco associado e maximizar as oportunidades comerciais. A nossa agenda está articulada com a abordagem do Grupo a tópicos como a experiência e satisfação do cliente ou a privacidade, proteção de dados e cibersegurança, que são também abordados neste relatório.

A nossa agenda do ESG contribui para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e para o cumprimento dos objetivos do Acordo de Paris.

### E

#### Apoiar a transição climática

Atingir a nossa **ambição Net Zero até 2050**, apoiando os nossos clientes na sua transição para uma economia sustentável e de baixo carbono

Definir metas de alinhamento para a nossa carteira, mantendo em consideração outras questões ambientais como a Natureza e a Biodiversidade.

Apoiar os clientes na aceleração da sua transição, potenciando o seu envolvimento e desenvolvendo uma proposta de valor diferenciadora.



### S

#### Contribuir para gerar retornos positivos para a sociedade

Apoiar a **inclusão** dos nossos principais *stakeholders*: colaboradores, clientes e comunidades

Diversidade e inclusão na nossa Organização para promover o bem-estar de todos os colaboradores

Apoiar a **inclusão financeira** e a **saúde financeira**, promovendo o acesso a produtos e serviços bancários potenciando a educação financeira

Apoio à comunidade, com forte foco em Educação, Empregabilidade e Empreendedorismo



### G

#### Incorporar ESG em toda a organização

Incorporar **ESG** em comportamentos, políticas, processos e *governance* em todo o Grupo

Impulsionar uma transformação cultural e cumprir os nossos compromissos ambiciosos (clima, diversidade e inclusão, formação, etc...)

Integrar ESG em processos estratégicos, gestão de risco e outras funções relevantes



A nossa agenda de banca responsável é complementada com a nossa participação em diversas iniciativas e grupos de trabalho internacionais, incluindo:

- UNEP Finance Initiative;
- United Nations Global Compact;
- Glasgow Financial Alliance for Net Zero, Net Zero Banking Alliance (NZBA) and Net Zero Asset Managers (NZAMi);
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD);
- Banking Environment Initiative (BEI);
- CEO Partnership for Economic Inclusion.

Para mais detalhes sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) consultar a secção [4.1 Gestão de stakeholders](#).

## 2.3. Governance

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 3-3, FS1, FS2, FS3

Toda a nossa atividade está regulada por políticas e princípios que zelam pelos comportamentos responsáveis em tudo o que fazemos. Reforçamos o nosso *governance* em matéria de Banca Responsável, para continuar a fazer as coisas da forma correta e a promover o crescimento inclusivo e sustentável.



### Ricardo Jorge

Everyday Banking; Marca e Comunicação Corporativa; Serviços de Valor Acrescentado; Santander Business

### Manuel Preto

**CFO**, Compras e Custos; Contabilidade e Controlo de Gestão; Estratégia, Planeamento Financeiro e Estudos Económicos; Fiscalidade; Gestão Financeira e de Capital; Imóveis; Performance Digital; Wealth Management & Insurance; Comprar Casa; Conversão Remota; Proteção

### Pedro Castro e Almeida

**CEO**, Gestão de Pessoas e Organização; Secretaria-Geral; Cumprimento e Conduta; Gestão de Riscos; Suporte da Presidência e Relações Públicas; Comunicação Institucional; Banca Responsável e Universidades; Provedor do Cliente

### Miguel Belo de Carvalho

Área Comercial Norte; Área Comercial Sul e Ilhas; Private Banking; Corporate & Investment Banking; Gestão e Eficácia Comercial

### Isabel Guerreiro

Analítica e Estratégia de Cliente; Digital Transformation; Customer Service; Tecnologia e Operações

### Amílcar Lourenço

Empresas Multinacionais; Grandes Empresas Norte; Grandes Empresas Sul; Crédito Irregular; Recuperações e Desinvestimento; Estratégia de Empresas; Crédito Especializado e Protocolado; Fomento à Construção e IFRRU; Negócio Internacional; Projetos Especiais; Negócio Transacional de Empresas; Inspeção; Segurança

## Modelo de Governo da 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 Comité de Remunerações, o Comité de Riscos, com as competências estatuidas no artigo 115º-L do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e o Comité 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.

Mais detalhe sobre o modelo de Governo da Sociedade encontra-se publicado em [santander.pt \(Institucional/Investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade\)](https://santander.pt/Institucional/Investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade).

**36%**  
de mulheres no Conselho  
de Administração

## Modelo de 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.

### → Conselho de Administração

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.

### → Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura

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.

## Órgãos estatutários do Santander Totta

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

### Diversidade nos órgãos de governo

Conforme consta da Política Interna de Seleção e Avaliação da adequação, publicada no site, 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 e 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 Comité de Nomeações a fixação de um objetivo para a representação de homens e mulheres nos órgãos sociais e a conceção uma política destinada a aumentar o número de pessoas do género sub-representado.

### → Área de Banca Responsável

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

### → Áreas do Banco

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

## Políticas nas quais se baseia a nossa estratégia de Banca Responsável

### Código de Conduta

O Código Geral de Conduta estabelece os princípios éticos e as regras de conduta que regem o desempenho de todos os colaboradores do Grupo, e é fundamental para a nossa função de *compliance*.

### Política de Cultura Corporativa

Estabelece as diretrizes e padrões exigidos, com a finalidade de garantir a formação e consolidação de uma cultura coerente 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*.

### Política e Procedimentos para o Setor da Defesa

Define os critérios que devem ser seguidos na atividade financeira relacionada com o setor da Defesa

### Política de Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e de Alterações Climáticas

Detalha como identificamos e gerimos riscos em atividades relacionadas com o petróleo e gás, energia, mineração e metalurgia e em *soft commodities*.

### Política de Direitos Humanos

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

### Política de Financiamento de Setores Sensíveis

Fornecer diretrizes para avaliar e determinar o nosso envolvimento em indústrias que podem representar um risco reputacional.



# 3. Construímos um Banco mais Responsável

## 3.1. Uma cultura forte e inclusiva: *The Santander Way*

GRI 3-3

Em 2022, foi lançado no mundo Santander o T.E.A.M.S. – os novos comportamentos corporativos – mantendo-se inalterados o nosso propósito: ajudar as pessoas e as empresas a prosperar, a nossa visão: ser a maior plataforma aberta de serviços financeiros e os nossos valores – Simples | Próximo | Justo.

Cada uma das letras que compõem a palavra T.E.A.M.S. representa um comportamento, para ser fácil de memorizar, reforçando a estratégia de pensar no cliente, a importância do trabalho em equipa, a necessidade de abraçar a mudança, de atuar com rapidez e de falar abertamente.



**Think Customer**  
– Penso no cliente  
Cuido da relação com os nossos clientes e dou o meu melhor para ganhar a sua confiança e lealdade.



**Embrace Change**  
– Impulsiono a mudança  
Enfrento novos desafios e procuro novas formas de fazer as coisas como uma oportunidade para crescer.



**Act Now** – Atuo com rapidez  
Tomo iniciativa com responsabilidade e faço as coisas de forma simples.



**Move Together**  
– Trabalho em equipa  
Promovo a colaboração e trabalho junto dos meus/minhas colegas para alcançar objetivos comuns.



**Speak Up** – Falo abertamente  
Expresso as minhas ideias com respeito e sem medo. Sinto-me confortável a dar e a receber *feedback*.

O lançamento e a comunicação do T.E.A.M.S. contribuíram também para um melhor conhecimento do Santander Way, identificando a cultura do grupo e do Banco, sendo sempre salientado e incorporado em toda a comunicação da área de Gestão de Pessoas.

Acreditamos que, desta “maneira”, 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.

- **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 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.

Há já alguns anos que o Santander tem como objetivo corporativo ser a melhor empresa para trabalhar, nas várias geografias onde marca presença e, por essa razão, tem-se vindo a consolidar o trabalho realizado em anos anteriores, nomeadamente melhorando processos que facilitem a experiência do Colaborador, agilizando e ampliando o pacote de medidas que colocamos à sua disposição.

## 3.2. Conduta e comportamento ético

GRI 2-15, 2-25, 3-3, 205-2, 205-3, 406-1, 415-1, FS1

A gestão prudente de riscos é o principal pilar de um Banco responsável. Isto requer políticas, processos e linhas de responsabilidade claros e bem definidos.

No Santander, fazemos da gestão de riscos uma responsabilidade de todos. Embora os riscos e requisitos regulatórios para os Bancos mudem com alguma 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, para 2021, os Objetivos de Riscos representam para todos os colaboradores 10% do total da avaliação de desempenho.

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

As equipas de Riscos e Cumprimento & Conduta trabalham em conjunto mantendo o Risk Pro e as formações onboarding no recrutamento, integração de novos colaboradores, nas operações do dia-a-dia e na liderança em todas as unidades de negócio.

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

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

Todas as 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 (RPA) completadas pelas equipas locais foram analisadas e as métricas do dashboard Risk pro foram simplificadas, o que permitiu obter uma melhor perceção quanto a 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 praticas.

## risk pro

A cultura de riscos, risk pro, abrange um conjunto de comportamentos e condutas que colaborar deve observar e desenvolver no dia-a-dia para uma gestão pró-ativa dos riscos. Os princípios risk pro são: Responsabilidade, Resiliência, Desafio, Foco no Cliente e Simplicidade.

#### Foco no Cliente

Toda a gestão de riscos deve ser orientada para o cliente

- As nossas ações devem contribuir pró-ativamente para o desenvolvimento dos nossos clientes a longo prazo

#### Simplicidade

Ao falar de riscos, falamos com simplicidade e clareza

- Uma gestão universal dos riscos requer decisões e processos claros, documentados e compreensíveis por colaboradores e clientes



#### Responsabilidade

Todos somos responsáveis pela gestão de riscos

- Entendemos e conhecemos os riscos em que incorremos na nossa atividade diária
- Somos responsáveis pela identificação, avaliação, gestão e reporte dos mesmos

#### Resiliência

O Banco deve ter a resiliência necessária para assegurar a sua sustentabilidade em diferentes cenários

- Prudência. Devemos evitar aqueles riscos que não conhecemos ou que ultrapassem os limites do Perfil de Risco estabelecido para o Banco. O nosso primeiro objetivo é a sustentabilidade
- Flexibilidade. A nossa gestão de riscos deve poder adaptar-se rapidamente a novos cenários imprevisíveis

#### Desafios

Promovemos um debate contínuo, questionando de forma pró-ativa, positiva e aberta como gerimos os riscos

- Denunciamos expressamente todas aquelas situações de risco que entendemos que não estão a ser geridas corretamente
- Visão antecipatória. Devemos ter sempre uma visão a futuro para nos conserguirmos antecipar a desafios futuros

## Riscos Sociais e Ambientais

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 411-1, 413-2

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

Os elementos de riscos relacionados com o meio ambiente e as alterações climáticas - físicos e de transação - são considerados fatores que poderão influenciar os riscos existentes a médio e a longo prazo.

No Santander, é dada grande importância aos riscos ambientais e sociais que poderiam 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, em particular os Princípios do Equador.

## 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 coimas 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 de 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:

- minimizar a probabilidade de que se concretize;
- identificar, reportar à Administração, gerir, e superar as situações que, eventualmente, se tenham verificado;
- assegurar o seguimento e controlo; e
- 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, abrange, designadamente, os instrumentos identificados na tabela abaixo, que são referidos pelo seu particular impacto na prevenção e gestão do risco.

## Risco estratégico

Risco de perdas ou danos resultantes de decisões estratégicas ou da sua implementação de forma deficiente, e que têm impacto na posição a médio e a longo prazo das nossas principais partes interessadas, ou resultantes de uma incapacidade de adaptação a desenvolvimentos externos.

### 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 da Corrupção;
- Monitorização e seguimento de novos normativos;
- Articulação com as autoridades de supervisão e seguimento das ações por estas desenvolvidas;

### Políticas de risco reputacional

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



## Prevenção de branqueamento de capitais

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

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

O Responsável da área de FCC 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 controlos em matéria de PBCFT, propondo as necessárias atualizações;
- Participar na definição, acompanhamento 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 FCC e a avaliação de situações que lhe sejam submetidas pelo Responsável de Cumprimento Normativo.

Em 2022 foram efetuados os seguintes reportes aos Supervisores:

- i. Relatório de PBCFT conforme determina a Instrução do Banco de Portugal n.º 5/2019.
- ii. 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:

- Um 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 desconformidades com o Código Geral de Conduta e os comportamentos corporativos.
- Um outro canal de denúncias, especificamente dirigido a fornecedores e vocacionado para receber destas 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.

## Proteção de dados

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

Mantivemos o foco na revisão da informação prestada aos clientes, não clientes e aos Colaboradores, por forma a reforçar a transparência do tratamento de dados, bem como no fortalecimento de uma cultura interna de proteção de dados.

### Em 2022, destacam-se as seguintes atividades:

- Revisão da Política de Privacidade;
- Implementação do Novo Modelo de Consentimentos para efeitos de Marketing Direto, face aos novos desafios apresentados com a evolução das plataformas digitais;
- Revisão Integral do Inventário de Registos de Atividades de Tratamento de Dados e respetivas Avaliações de Risco;
- Publicação da Política de Privacidade para Colaboradores;
- A conclusão do projeto destinado a apagar dados de clientes dos sistemas do Banco (findos os prazos de conservação desses dados), o qual visa assegurar o cumprimento do “direito ao esquecimento” previsto no RGPD.

## 3.3. Uma equipa talentosa e motivada

Queremos ser um empregador de referência pelo ao nosso propósito, cultura e forma responsável de alcançar grandes resultados. A nossa estratégia de pessoas baseia-se em três pilares.

Colocar o colaborador no centro de tudo o que fazemos



Assegurando que temos a melhor cultura e experiência de emprego – entregue através de iniciativas como a diversidade, equidade e inclusão, cultura, saúde e bem estar

Assegurar que temos o talento certo e competências para assegurar a transformação do banco



Atrair e reter o melhor talento e encorajamento das nossas equipas a aprender através de grandes lideranças, foco no desenvolvimento e ter uma proposta de valor para o colaborador

Alinhamento com o negócio para assegurar que acrescentamos valor e ajudamos a realizar os objetivos estratégicos



Ter o melhor desenho de organizacional, a tomar decisões orientadas para os dados e utilizando novas formas de trabalhar para conduzir valor para todos os interessados

### 3.3.1. Colocar os colaboradores no centro

GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10, 405-1

#### A nossa estratégia de escuta

Em 2022 o Banco foi certificado como *Great Place to Work*, mantendo também o estatuto "efrA" – Excelência como Empresa Familiarmente Responsável, atribuído pela associação Mais Família em 2020.

Consolidando um dos comportamentos T.E.A.M.S., o *SpeakUp* de forma promover um ambiente aberto (*Speak Up*) e de confiança, proporcionando ações de melhoria, lançámos o *Your Voice* que é a evolução do Inquérito Global de Compromisso, com algumas novidades:

- Mais rápido e mais fácil, o questionário é feito numa plataforma (Peakon) agregada ao *Workday*;

- Escuta mais contínua (em vários momentos e não apenas uma vez por ano), permitindo estar mais próximos das equipas e agir com rapidez num ambiente em constante mudança. Este ano teremos três momentos de inquérito em: março-abril, junho-julho e setembro-outubro;
- Melhoria da experiência do *manager* e do colaborador, pela visualização rápida e prática de resultados e melhores *insights*.

Este novo modelo permite identificar e acompanhar temas como o compromisso, a flexibilidade, a colaboração, a diversidade e inclusão, os comportamentos T.E.A.M.S. e outros temas relevantes.

#### Principais resultados 2022 do Your Voice

**7.8/10**

Compromisso

Em linha com o benchmark para o setor financeiro

Resultado estável nas 3 rondas de 2022

**36**

NPS

14 acima setor financeiro

16 acima de todos os setores

Top 10% do setor financeiro

**89%**

Participação agregada

Para estes resultados contribuem as mais de 80 medidas que estão ao dispor dos colaboradores e que vão ao encontro do objetivo de sermos uma boa empresa para trabalhar e familiarmente responsável.

## Diversidade e Inclusão

Dispor de um local de trabalho diverso e inclusivo, que promova o bem-estar dos colaboradores continua a ser uma prioridade estratégica para o Santander. Uma equipa diversa e inclusiva é essencial para a nossa transformação cultural e para cumprirmos a nossa estratégia.

Nesse sentido o Santander tem algumas áreas de ação:

- Promoção da diversidade de género.
- Programa de empregabilidade de pessoas com deficiência.
- Atenção especial à neurodiversidade;
- Apoio à criação da comunidade Embrace

**46,5**

Idade média dos colaboradores

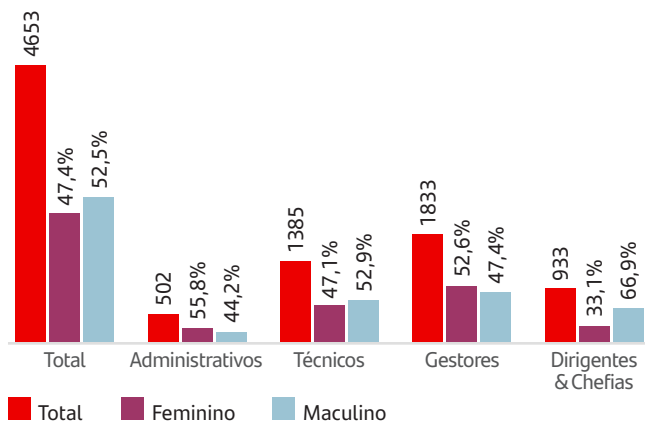
**47%**

dos colaboradores são mulheres

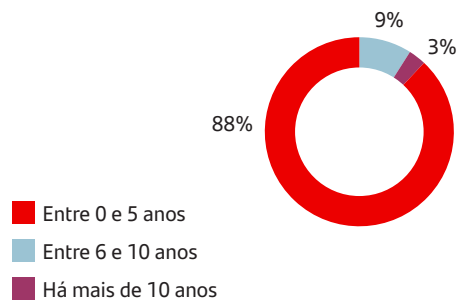
**2,3%**

dos colaboradores tem uma deficiência

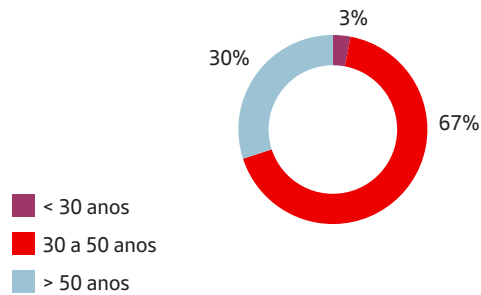
## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL



## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR ANTIGUIDADE



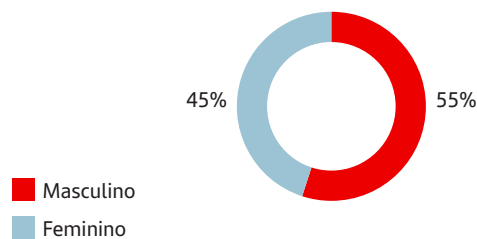
## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



## TAXAS DE CONTRATAÇÃO E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA E POR GÉNERO

		Entradas	Saídas	Taxa de entrada	Taxa de saída
Faixa Etária	<30 anos	65	26	55,6%	22,2%
	30 a 50 anos	79	182	2,5%	5,7%
	>50 anos	3	103	0,2%	7,5%
Género	Masculino	87	184	3,5%	7,5%
	Feminino	60	127	2,7%	5,7%
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>311</b>	<b>3,1%</b>	<b>6,6%</b>

## DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO



**36%**

Mulheres no Conselho de Administração

**33%**

Mulheres em cargos diretivos



O Santander obteve a maior pontuação do setor financeiro e posiciona-se em segundo lugar no Gender Equality Index (GEI) da Bloomberg referente ao ano de 2022

Na diversidade de género foram definidas pelo Grupo Santander diversas métricas como Mulheres no Conselho de Administração ou em cargos de chefia bem como a igualdade salarial para a mesma função entre homens e mulheres.

Foi lançada a Plataforma Santander Women Network | Portugal para dar maior visibilidade às mulheres e conseguir igualdade de oportunidades.

## Equidade salarial

Igualdade salarial (equal pay gap): 4.3% (Portugal)

**O que mede?** A desigualdade salarial mede a igualdade salarial para a mesma função para mulheres e homens no mesmo cargo e no mesmo nível. A comparação não considera fatores como estabilidade, tempo de atividade, experiência anterior e histórico.

**Progresso:** O Santander implementou programas de remuneração justa para reduzir a desigualdade salarial (meta corporativa de 0% até 2025). Para isso são implementadas revisões sistemáticas vinculadas à remuneração variável aos planos de desenvolvimento de carreira e retenção de talento diverso.

### Pessoas com necessidades específicas

GRI FS14

O nosso programa de emprego de pessoas com necessidades específicas foi reconhecido este ano com Prémio Ouro na categoria Iniciativas dos prémios D&I Awards do Santander.

No âmbito deste programa trabalhamos com diversas ONGs na identificação de candidatos para as vagas existentes (Associação Salvador, Valor T, Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger e empresas de recrutamento) bem como para formarem e apoiarem os managers e as equipas na preparação da inclusão de colaboradores com necessidades específicas.

No âmbito deste programa o Santander em Portugal conta já nos seus quadros com **13 colaboradores com necessidades específicas**, na sua maioria contratados nos últimos 5 anos. Este ano iniciámos também alguns programas de curta duração de apoio à integração no mercado de trabalho.

## Saúde e bem estar

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 saudável para os colaboradores, com base em 4 pilares de desenvolvimento:

- **Know Your Numbers:** oferece 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 abril 2022 dedicámos uma semana a ativar o Bem-estar dos colaboradores – “Semana Be Healthy” – com várias atividades que fomentam os hábitos de vida saudável.



## 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. Deste modo, 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



## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

### Taxa de absentismo por género

Homens	2,1
Mulheres	3,9

### Índice de gravidade

Homens	0,47
Mulheres	0,40

### N.º de doenças profissionais

Homens	0,02
Mulheres	0,02

### Saúde e segurança laboral

Horas não trabalhadas por doença e/ou acidente (mil horas)	243
Nº de acidentes de Trabalho com consequência grave	1
Nº de acidentes de Trabalho de comunicação obrigatória	35
Índice de acidentes de Trabalho com consequência grave <sup>1</sup>	0.1
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória <sup>2</sup>	4,3

1) Índice de acidentes de Trabalho com consequência grave: N.º de acidentes de consequência grave/Horas trabalhadas\*1 milhão de horas trabalhadas

2) Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória: N.º de acidentes de comunicação obrigatória/Horas trabalhadas\*1 milhão de horas trabalhadas

## 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 até descontos em produtos e serviços.

Acompanhando a evolução da situação económica no mundo e no país, com natural preocupação, e consciente do impacto que o aumento da inflação e do custo da energia teria no orçamento familiar de muitos dos colaboradores, o Santander Portugal aprovou algumas medidas de apoio financeiro para ajudar a minimizar esse impacto:

- Pagamento extraordinário e suplementar de 750€ aos colaboradores com rendimentos até 30.000€/ano (VME - vencimento mensal efetivo x 14 meses)
- Possibilidade de, em 2023, todos os colaboradores anteciparem até 50% do subsídio de Natal;
- Aumento do limite do crédito ACT para 200.000€ (novos créditos);
- Alargamento do acesso às medidas EFR (empresa familiarmente responsável) aos colaboradores com VME <= 2.500€. Das quais destacamos a comparticipação do passe social em 50% e apoio a propinas no valor de 310€ /ano por filho ou enteado.

## Empresa Familiarmente Responsável

No âmbito do objetivo de empresa familiarmente responsável, o Banco concretizou as seguintes ações:

- **Grupo de partilha #ThePlaceToBeYourself** – Divulgação nas Redes Sociais salientando que, no Santander, Diversidade e Inclusão são uma prioridade estratégica e também que queremos atrair, desenvolver e reter os nossos melhores profissionais.
- **Lançamento de “Dicas úteis para si”** – informações úteis para os colaboradores, bem como as facilidades disponíveis nos edifícios Serviços Centrais de Lisboa e Porto.
- **Questionário “Queremos saber de si | efr - empresa familiarmente responsável”** – para recolher informações estruturadas e segmentadas dos colaboradores sobre as suas necessidades e expectativas em matéria de conciliação, bem como para conhecer as suas opiniões e avaliações em relação às medidas de conciliação existentes.
- **Alteração do Dress Code** para fato sem gravata, contribuindo para o reforço de uma cultura mais moderna e adaptada à sociedade e também mais próxima, criando um ambiente trabalho mais confortável, mantendo a ética e o rigor a que estamos habituados.
- **Cerimónia 30 anos de Banco** 3 cerimónias (duas em Lisboa e outra no Porto) para entrega dos mais de 500 relógios aos colaboradores que completaram 30 anos de Banco em 2021, assim como a cerca de 300 de colaboradores que completaram 30 anos de Banco em 2022.
- **Estágios aos familiares e amigos dos colaboradores** “Uma experiência para quem quer experiência”: Abertura de 100 estágios de verão na área comercial/balcões.



### 3.3.2. Garantir que temos o talento e as competências certas

GRI 2-17, 3-3, 404-1, 404-2, 404-3, FS4

A nossa estratégia para o talento centra-se na atração e retenção do mesmo. Os exercícios de *Strategy Workforce Planning* ajudam-nos a compreender a nossa base de competências atuais e necessidades futuras (alinhadas com a estratégia de negócio) para formar linhas de ação.

#### Desenvolvimento profissional

A transformação do Santander é impulsionada pela nossa abordagem de aprendizagem contínua. Os nossos programas ajudam os colaboradores a adquirir novas competências, aumentar o desempenho e a produtividade e a tornarem-se melhores profissionais.

Existe também a preocupação de melhorar a capacidade de liderança dos responsáveis de equipas na medida em que o seu papel é determinante para o desempenho de toda a organização.

Destaque para alguns programas de desenvolvimento de talento:

- **Avaliação de talento** para avaliar o potencial e apoiar o crescimento profissional de colaboradores de maior potencial.
- **Young Leaders** concluiu-se a edição de 2021/2022 do programa YL tendo envolvido 185 líderes emergentes com um notável conhecimento nas áreas do digital e inovação e defensores da nossa cultura de Simples, Próximo e Justo (SPJ). Portugal contou com 10 participantes dos quais 2 se classificaram no top 15 do melhor potencial.
- **Elevate** - é o novo ecossistema de aprendizagem global para a alta direção. É uma experiência híbrida em Executive Education que inclui atividades lideradas por peritos internacionais para reforçar a liderança do Santander através da aprendizagem contínua e a colaboração para uma cultura comum.
- **Programa Global BeTech!** Programa para talento STEM criando uma marca com uma proposta líder de mercado, trabalho flexível, DE&I, agile work, etc. Este programa tem também uma vertente de desenvolvimento com sessões em vários países do Grupo. O Santander Portugal teve dois participantes neste programa.

#### Mobilidade corporativa

A nossa *Global Careers Strategy* engloba estratégias simples e transparentes de mobilidade que se alinham com o negócio e necessidades dos colaboradores:

- **Global Job Posting** oferece aos colaboradores a hipótese de se candidatarem para trabalhar no próprio país ou em outros países, áreas e empresas do Grupo Santander.
- **Mundo Santander** um dos programas de talento emblemáticos do Grupo Santander desde 2008. Tem vindo a apoiar o desenvolvimento de mais de 2.000 colaboradores que participaram em projetos estratégicos noutros países num período de 3 a 6 meses. Devido às restrições nas viagens pelo efeito da pandemia, o programa Mundo Santander foi redesenhado para que os participantes possam trabalhar virtualmente em projetos

internacionais, de modo a promover o desenvolvimento das suas carreiras nestas novas circunstâncias.

- **Programa Swap** foi criado e implementado um programa específico de mobilidade denominado Swap que provê a troca cruzada de participantes de áreas similares entre países.

Ao longo do ano decorreu uma nova edição do Mundo Santander/Seap na qual participaram 4 portugueses em projetos em Espanha e no México em temáticas como: Modelo Comercial Banca Privada; Diversidade e Inclusão; Digital.

Recebemos também 3 participantes do Chile e de Espanha em projetos disponibilizados pelas nossas equipas.

#### • Expatriações e Movimentos permanentes

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

	2022	2021
Total colaboradores (milhares)	4.653	4.817
% colaboradores com contrato sem termo	100	100
% colaboradores a trabalhar a tempo inteiro	99,8	99,8
% colaboradores promovidos		3,9
% colaboradores abrangidos por acordos coletivos	99,8	99,8

#### Formação

GRI 3-3, 404-2

O Santander tem como objetivo, em matéria de formação e desenvolvimento, ser uma empresa de aprendizagem contínua e isso materializa-se na disponibilização de ferramentas que permitam aos colaboradores manter-se atuais para que isso contribua para relevância da empresa como um todo.

No ano de 2022 foram ministradas **193.693 horas de formação a 4.653 colaboradores** o que perfaz uma média de **41,6h per capita**.

#### TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO EM 2022

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	25 429	12 204	37 633
Técnicos	20 278	14 199	34 477
Gestores	50 349	56 120	106 469
Administrativos	8 166	6 928	15 094
<b>Total</b>	<b>102 984</b>	<b>90 689</b>	<b>193 673</b>

#### MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR EM 2022

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	40,8	39,5	40,3
Técnicos	27,7	21,8	24,9
Gestores	57,9	58,2	58,1
Administrativos	31,2	29,2	30,1
<b>Total</b>	<b>42,1</b>	<b>41,1</b>	<b>41,6</b>

### Formação específica em ESG

Em 2022 avançámos na estratégia de formação em ESG de 3 níveis:

- Lançámos a primeira formação obrigatória em ESG para todos os colaboradores do Banco Santander Totta, "Sustentabilidade para todos"
- Criámos o ESG Talks, uma série de gravações online disponíveis no nosso ecossistema digital de aprendizagem, com especialistas internos
- Oferecemos conteúdos em sustentabilidade para que os nossos colaboradores obtenham certificações internas e externas de especialistas ESG.

### Plataforma DOJO

O Santander e a área de Gestão de Pessoas investem no talento, o ativo mais importante para o futuro do Banco. Assim, alinhado com a estratégia do Grupo, estamos a apostar na renovação da forma como se aprende, adaptando as suas metodologias às melhores práticas do mercado.

Em 2022 alargámos a nova plataforma de formação e aprendizagem contínua – o Dojo – a 100% dos colaboradores.

Só com o desenvolvimento da capacidade dos colaboradores aprenderem e de se reinventarem será possível responder à evolução das necessidades dos clientes e também da modernização e digitalização do setor e do mercado.

O Dojo acompanha novas tendências e tem **mais de 90.000 conteúdos de formação**, para que todos possam desenvolver as competências necessárias para tornar o Santander na melhor plataforma aberta de serviços financeiros.

Esta plataforma digital reúne as melhores práticas do mercado de autoconsumo e formação individualizada e está disponível 24 horas, 7 dias por semana, com formatos que se adaptam às diferentes formas de aprender – *podcasts*, *vídeos*, *e-learning*s interativos, resumos de livros, *papers*.

O Dojo é também uma plataforma conectada com conteúdos dos países onde o Santander tem presença, e com fornecedores de referência mundial e conta com IA para devolver resultados personalizados e de acordo com as preferências de cada Colaborador, tudo isto só possível graças aos recursos tecnológicos investidos.

Nas palavras de Sara da Fonseca, Responsável de Gestão de Pessoas do Santander:

"Agora, cada Colaborador do Santander é dono do seu desenvolvimento. Com o Dojo cada um toma as rédeas daquilo que quer aprender, quando aprender e no formato que melhor funciona para si."

### Webinars

Os *webinars* ganharam atração no contexto da pandemia, passando a ser utilizados como ferramenta de trabalho e até de formação interna. Têm assim vindo a ser usados para formação de produtos, de novas ferramentas tecnológicas e para partilha de boas práticas.

Em 2022 colocámos à disposição dos colaboradores:

- **webinars sobre temas técnicos e de negócio**, como produtos de seguros, *leasing*, produtos específicos para empresas, produtos agrícolas, novas operativas de caixa, apenas para exemplificar.
- **E, para desenvolvimento pessoa**: *webinars* sobre temáticas tão diversas como o Metaverso, escrita criativa, inovação e transformação, comunicação eficaz e liderança inspiradora.

### Programa Onboarding

Para transformarmos o Banco num Banco mais próximo e digital 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.

Em Portugal criámos uma nova experiência de *onboarding* – com uma nova imagem e mais impacto, para que os novos colaboradores recordem o momento de entrada no Santander como um momento diferente: de aprendizagem, desafiante, mas também divertido.

Fizemos um *slogan* Hi RED – *Recent Employee Day* com um conceito divertido e de comunicação. Também enviamos um e-mail a todos os *managers* explicando o novo conceito, para que reconhecessem e acolhessem os RED.

#### Hired

Tradução: Português | contratada (feminino) contratado (masculino)

Hi!

Olá!  
Exclamação de saudação e boas vindas com entusiasmo

RED

*Recent Employee Day/Days*  
Sigla para novos colaboradores nos dias de *onboarding*

Hi! RED

Logotipo: Expressão de saudação Hi RED! com leitura Hired! (Contratado!)

#### Tem também uma leitura alternativa:

saudação a alguém que agora é Santander (*Red é a nossa cor*).

"Hoje é dia RED"  
Dia de *onboarding* para novos colaboradores

"A Inês é RED"  
É novo colaborador em dia de *onboarding*

Os novos colaboradores estão identificados com uma *sweatshirt* Hi RED!

### 3.3.3. Alinhamento com as necessidades de negócios

GRI 2-17, 2-19, 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

#### Remuneração e avaliação de desempenho

O modelo do Grupo de remuneração é abrangente e 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).

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

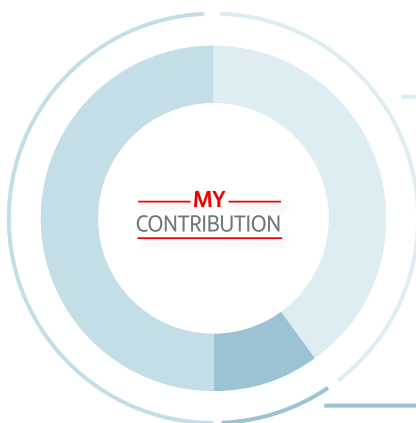
Os regimes de remuneração fixa refletem as condições do mercado local. A remuneração fixa, aplicam-se estritamente os critérios de referência e acordos coletivos em vigor no país.

#### MyContribution

**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. **riskpro**

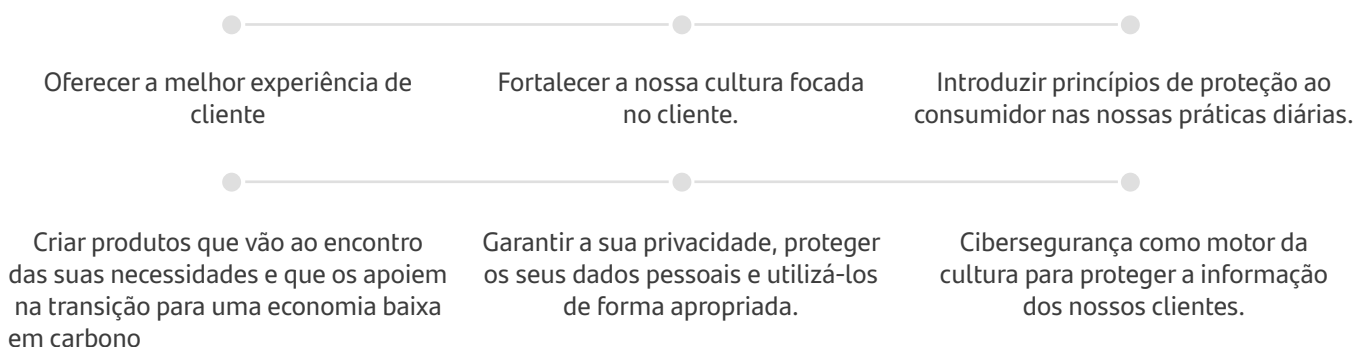




## 3.4. Agir de forma responsável perante os clientes



### Os nossos clientes estão no centro de tudo o que fazemos



### 3.4.1. Experiência e satisfação do cliente

#### Experiência do cliente

Temos como objetivo a proporcionar aos nossos clientes uma experiência excecional, reconhecendo os desafios inerentes a um mundo em constante mudança. Em 2022, renovámos o nosso programa de *Customer Experience*, assente em 6 frentes de atuação para impactar positivamente a experiência dos clientes:



Entre as várias iniciativas realizadas ao longo do ano, destacam-se:

- i) Implementação de uma plataforma única de *workflow & ticketing* para pedidos de cliente, potenciando a melhoria nos tempos de resposta;
- ii) Lançamento da Superlinha Sénior, com um atendimento personalizado para clientes com mais de 70 anos, sem mensagens pré-gravadas e sem limite de tempo, com o objetivo de esclarecer todas as dúvidas e apoiar nas operações bancárias do dia-a-dia;
- iii) Criação de momentos diferenciadores na utilização da conta e do cartão, como o lançamento de campanhas que recompensam a utilização ou a disponibilização de novas vantagens e descontos;

iv) Aposta contínua na digitalização e simplificação das jornadas de produto, como a melhoria na simulação de crédito habitação ou o desenvolvimento de novas jornadas digitais omnicanal;

v) Disponibilização da nova *App* para todos os Clientes Santander e desenvolvimento de melhorias na experiência de utilização (ex: introdução de novos atalhos, nova interface de menu, etc.);

vi) Criação de um canal de resolução especializado no contacto com clientes detratores, em resposta aos questionários de satisfação enviados pelo Banco.

#### Satisfação do Cliente

Em termos de posicionamento face à concorrência no indicador de satisfação NPS – Net Promoter Score, o Santander acabou 2022 em 2º lugar a nível nacional, de acordo com um estudo de *benchmark* realizado a nível corporativo. O resultado alcançado supera o objetivo definido para 2022, e abre caminho para um ano de 2023 ainda mais ambicioso.

### 3.4.2. Governo de produto e proteção dos consumidores

#### Modelo de Gestão de Risco de Conduta com Clientes

Ser responsável significa oferecer aos nossos clientes produtos que sejam Simples, Próximos e Justos. As nossas operações no dia-a-dia devem ser excecionais, e ir além das exigências regulatórias, para proporcionar aos nossos clientes a melhor experiência possível.

O nosso Modelo de Gestão de Risco de Conduta com Clientes define as linhas de ação e padrões de exigência para gerir e mitigar os riscos de conduta nos momentos de desenho de serviço, venda, pós-venda e execução.

A área de Governo de Produto e Proteção do Consumidor identifica os riscos provenientes da regulação bancária e respetivas boas práticas. É também responsável por realizar revisões temáticas de forma a proteger os interesses dos nossos clientes e assegurar a excelência do nosso serviço. Em 2022, as revisões temáticas centraram-se nos temas de preço, encerramento de contas, serviços para clientes de terceira idade, apoio a vítimas de fraude, e proteção dos pagamentos de seguros.

#### Governo de Produto

A nossa estrutura de governo permite-nos salvaguardar os interesses dos clientes.

O fórum de governo de produto assegura que os nossos produtos e os serviços satisfazem as necessidades de segmentos-alvo, com condições de preço razoáveis e claras.

#### Provedor do Cliente

De acordo com as mais exigentes práticas de proteção dos clientes, o Banco criou em janeiro deste ano o cargo do Provedor do Cliente no modelo da figura do *ombudsman*.

Neste contexto, o Provedor tem como principal função defender e promover os direitos, interesses e expectativas dos clientes, assegurando, através de meios informais, a satisfação e regularidade plena das suas relações com o Banco e a dignificação deste perante o público em geral, contribuindo ainda como “Voz do Cliente” para a atividade do Banco.

Em 2022, o Provedor do Cliente tomou conhecimento e acompanhou todas as reclamações apresentadas ao Banco através da área de Atenção ao Cliente, tendo ainda acompanhado as cerca de 500 exposições e petições autónomas que diretamente lhe foram dirigidas. Desta atividade, resultaram ainda 65 recomendações específicas de melhoria, direcionadas às respetivas áreas do Banco.

Destaca-se ainda o início da execução do Programa “Levar, Estar e Trazer”, em que o Provedor e a sua assessora se propõem visitar todas as unidades de negócio do Banco para: (i) transmitirem os valores, iniciativas e propostas do Banco relativos à sua identidade e compromisso de ser um “banco de serviço e ao serviço” dos clientes; (ii) conhecerem as especificidades e realidade concreta de cada praça, unidade de negócio, seus colaboradores e clientes e (iii) serem portadores das mensagens partilhadas no quadro da lógica *speak up*. Neste ano de 2022 foram visitados neste Programa 109 Balcões correspondentes à totalidade dos balcões de 8 Direções Comerciais Regionais.

O Provedor do Cliente designado pela Comissão Executiva para este primeiro mandato foi o Diretor Executivo, António Terra da Motta, advogado, quadro sénior do Banco desde 1996 que anteriormente desempenhou o cargo de responsável pela área de Assessoria Jurídica e depois da área de Experiência do Cliente.

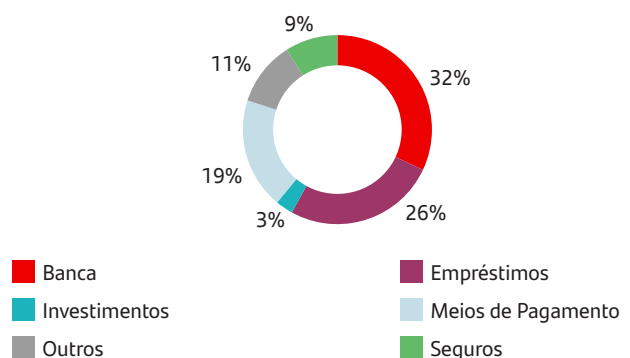
#### Gestão de Reclamações

Temos como objetivo resolver a insatisfação dos nossos clientes de forma Simples, Próxima e Justa, tão perto quanto possível do canal de contacto, visando aumentar a sua satisfação e relação com o Banco. Adicionalmente, estabelecemos um objetivo central de contínua melhoria comportamental, processual e de procedimentos do nosso Banco, mantendo sempre o cliente no centro da nossa atuação.

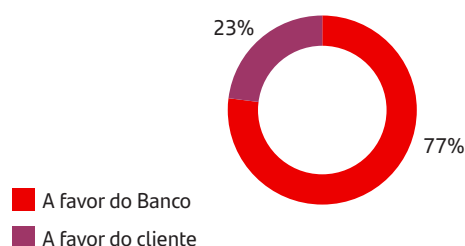
Para cumprir com estes objetivos e manter a proximidade com o cliente, reinventamos a nossa página da Atenção ao Cliente, promovendo uma mensagem positiva e assertiva. Reconhecemos que uma insatisfação é sempre uma oportunidade para melhorarmos. Poderá consultar esta nova página em <https://www.santander.pt/atencao-cliente>.

A resolução eficaz e atempada dos esclarecimentos e insatisfações dos clientes nos vários canais que o nosso Banco disponibiliza, é o principal foco para se evitar que as situações tenham de ser mais tarde ultrapassadas pela via da reclamação. Acreditamos que todos nós somos agentes de mudança e que estamos envolvidos desde o primeiro momento para ir de encontro e até superar as expectativas dos nossos clientes.

#### TIPO DE RECLAMAÇÕES (%)



#### RESOLUÇÃO (%)



### 3.4.3. Privacidade, dados e ciber-segurança

Mantemo-nos totalmente comprometidos com a proteção de dados pessoais e com a preservação e promoção dos direitos fundamentais das pessoas singulares. O Banco garante o tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais na execução da sua atividade.

Mantivemos o foco na revisão da informação prestada aos clientes, não clientes e aos colaboradores, por forma a reforçar a transparência do tratamento de dados, bem como no fortalecimento de uma cultura interna de proteção de dados.

#### Cibersegurança

A segurança cibernética foi incorporada na nossa cultura para proteger as informações dos nossos clientes e do Grupo, no meio de crescentes ameaças cibernéticas em todo o mundo. A avaliação de desempenho dos nossos colaboradores – MyContribution –, inclui temas de cibersegurança na sua componente de risco (10% da avaliação).

Em 2022, demos formação sobre este tema a todos os colaboradores. As nossas iniciativas de divulgação nos canais digitais ajudam os nossos clientes e a sociedade a estarem mais seguros *online*.

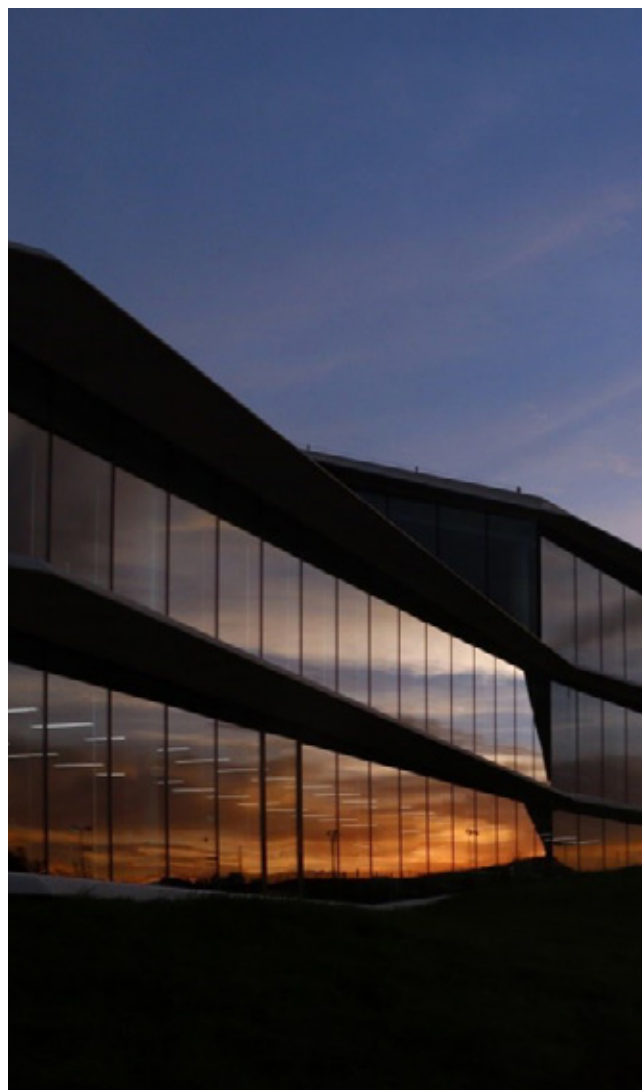
Estamos a trabalhar com organizações do setor público e privado para promover a partilha de conhecimento e a cooperação em segurança cibernética. O Grupo está a liderar esforços para partilhar mais informações com órgãos governamentais e instituições financeiras locais, promovendo novos mecanismos de intercâmbio internacional para ajudar a combater crimes cibernéticos:

O Grupo Santander desempenhou um papel fundamental na criação do Centro de Partilha e Análise de Informação dos Serviços Financeiros (FSISAC) para a partilha de informações na Europa. Sediado em Haia, tem mais de 1.000 membros de 174 entidades que incluem bancos líderes, Swift e Europol. Santander faz parte da equipa líder da US Ransomware Task Force, cujo objetivo é reforçar a prevenção e resposta a ataques de resgate em todas as fases da cadeia de abastecimento.

O Santander apoia a iniciativa World Economic Forum's (WEF) Cybercrime Atlas

#### Em 2022, destacam-se as seguintes atividades:

- Revisão da Política de Privacidade
- Implementação do Novo Modelo de Consentimentos para efeitos de Marketing Direto, face aos novos desafios apresentados com a evolução das plataformas digitais;
- Revisão integral do Inventário de Registos de Atividades de Tratamento de Dados e respetivas avaliações de risco;
- Publicação da Política de Privacidade para colaboradores;
- A conclusão do projeto destinado a apagar dados de clientes dos sistemas do Banco (findos os prazos de conservação desses dados), o qual visa assegurar o cumprimento do “direito ao esquecimento” previsto no RGPD.



## 3.5. Compras responsáveis

GRI 2-6, 2-24, 3-3, 308-2, 414-2

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 por terceiros
- ◆ Princípios de Comportamento Responsável para fornecedores
- ◆ Controlo de riscos
- ◆ Canais de denúncia

A Política de certificação por terceiros do 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, tais como diversidade e inclusão, direitos humanos e sustentabilidade, que são abrangidos pelos Princípios de Comportamento Responsável para fornecedores.

### Critérios ESG em compras

Durante 2022, incluímos critérios ESG na avaliação realizada aos nossos prestadores de serviços de risco. Estes avaliam a adesão às normas da ONU Global Compact, códigos de conduta, políticas anticorrupção e liberdade de associação.

Adicionalmente, para 27 dos prestadores de serviços de risco mais críticos, implementamos uma avaliação adicional ESG, composta por um questionário sobre pegada ambiental, diversidade e inclusão, trabalho flexível, salário mínimo e boas práticas de governo, entre outros fatores relevantes.

### Standards ESG

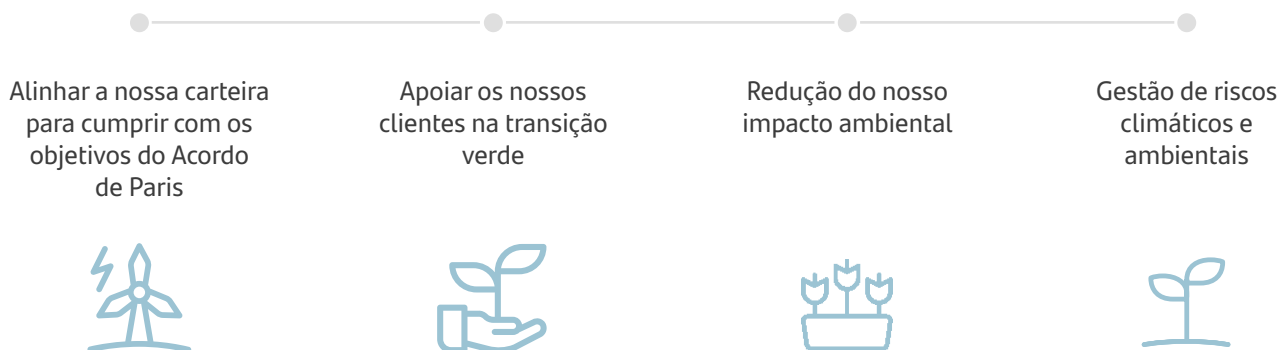
A nível corporativo, identificamos as melhores práticas ESG de fornecedores-chave em categorias de produto com maior impacto ambiental e social, para ganhar mais conhecimento quanto ao nosso desempenho ESG em toda a nossa cadeia de valor. Os nossos questionários de concurso exigem informação quanto ao comportamento ambiental, social e ético dos nossos fornecedores.

Estamos a definir *standards* de sustentabilidade para cada categoria de produto e de serviço, e iremos incluí-los nos nossos requisitos de seleção.



## 3.6. Apoiamos a transição verde

O combate às alterações climáticas é um objetivo fundamental para o Santander. Apoiamos os objetivos do Acordo de Paris e temos a ambição de atingir zero emissões líquidas de CO<sub>2</sub> até 2050. As nossas principais linhas de atuação são:



### Os nossos objetivos (Visão Grupo)

	2018	2019	2020	2021	2022	Objetivo 2025/2030
<b>Eletricidade</b> proveniente de fontes de energia renovável	43%	50%	57%	75%	88%	100%
<b>Neutros em carbono</b> em operações próprias			✓	✓	✓	Todos os anos
<b>Green finance</b> mobilizado (EUR)		19 mil milhões	33.8 mil milhões	65.7 mil milhões	94.6 mil milhões	120 mil milhões até 2025 220 mil milhões até 2030
<b>AuMs em Investimento Socialmente Responsável</b> (EUR)				27.1 mil milhões	53.2 mil milhões	100 mil milhões até 2025
Eliminação da exposição a a energia e mineração relacionada com carvão térmico (EUR)				7 mil milhões	5.9 mil milhões	0 até 2030
Intensidade de emissões da carteira de <b>geração de energia</b>		0.21	0.17			0.11 tCO <sub>2</sub> e/MWh até 2030
Emissões absolutas da carteira de <b>energia (gás e petróleo)</b>		23.84				16.98 mtCO <sub>2</sub> e em 2030
Intensidade de emissões da carteira de <b>aviação</b>		92.47				61.71 grCO <sub>2</sub> e / RPK em 2030
Intensidade de emissões da carteira de <b>aço</b>		1.58				1.07 tCO <sub>2</sub> e / tS em 2030

Novo em 2022

De... até... Acumulado Compromisso alcançado

### 3.6.1 A nossa ambição

GRI 2-24, 2-25, 3-3

O Grupo Santander tem como objetivo tornar-se Net Zero em emissões de carbono até 2050. Esta meta aplica-se às operações próprias do Grupo (que são neutras em carbono desde 2020) e às emissões dos nossos serviços financeiros, de investimento e de assessoria.

Somos um membro fundador da Net Zero Banking Alliance (NZBA, sob a alçada da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), o que compromete o Grupo a:

- Alinhar as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associadas às nossas carteiras de financiamento e investimento com o caminho necessário para alcançar a neutralidade carbónica até 2050;
- Estabelecer metas intermédias para os setores prioritários emissores de GEE para 2030 (ou mais cedo);
- Priorizar o envolvimento dos clientes com produtos e serviços que facilitem a transição necessária.

O Santander Asset Management (SAM) tem como objetivo atingir a neutralidade de emissões de gases com efeito de estufas dos ativos que gere (AUM), até 2050. O SAM aderiu à iniciativa global de Net Zero Asset Managers (NZAMi) como parte do seu compromisso de combate às alterações climáticas, e definiu como objetivo intermédio reduzir para metade as emissões líquidas dos seu AuM até 2030.

#### A nossa abordagem

A nossa abordagem para a descarbonização é priorizar as carteiras de setores mais materiais e com maiores níveis de emissões. As metodologias que desenvolvemos informam os nossos planos para descarbonização de carteiras, especialmente as relacionadas com combustíveis fósseis.

A gestão de riscos climáticos do Grupo realiza avaliações de transição climática a clientes corporativos grossistas presentes nos setores de gás e petróleo, geração de energia, metais e mineração, manufatura automóvel, aviação e cimenteiro, que estão particularmente expostos a riscos de transição.

A nossa estratégia climática, que tem como objetivo apoiar a transição verde e atingir a neutralidade carbónica, assenta em quatro pilares:

- 1) Alinhar o nosso portfólio com os objetivos do Acordo de Paris e definir objetivos de alinhamento por setor, em linha com a NZBA e a NZAMi, para impedir o aumento de temperatura para 1.5º acima dos níveis pré-industriais.
- 2) Apoiar os nossos clientes na transição para uma economia baixa em carbono, com o compromisso de mobilizar 120.000 milhões de euros em *green finance* entre 2019 e 2025, e 220.000 milhões de euros até 2030; oferecer aos nossos clientes orientação, assessoria e soluções específicas de negócios; oferecer aos nossos clientes a possibilidade de investir numa vasta oferta ESG, de acordo com suas preferências de sustentabilidade, com o objetivo de atingir 100.000 milhões de euros até 2025.
- 3) Reduzir o nosso impacto no ambiente, permanecendo neutros em carbono em operações próprias e obtendo toda a nossa eletricidade a partir de fontes de energia renovável até 2025.
- 4) Incorporar questões climáticas na gestão de riscos: entender e gerir as fontes de risco das alterações climáticas nas nossas carteiras e elaborar planos de ação.

Para mais detalhes consultar o Relatório de Clima do Grupo:

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual-de-sostenibilidad/2021/ias-2021-climate-finance-2021-en.pdf>



O progresso nos três projetos-chave de clima (alinhamento da carteira, sistema de classificação de financiamento sustentável e gestão de riscos climáticos) é revisto regularmente nos órgãos de governo detalhados posteriormente.

A divulgação da nossa abordagem é essencial para ajudar os nossos *stakeholders* a avaliar a forma como incluímos considerações climáticas nos nossos processos e políticas. Para o efeito, utilizamos o TCFD como referência. A nossa atualização mais recente dos 4 pilares do *framework* do TCFD (Estratégia, Governance, Gestão de Risco e Métricas e Objetivos) poderá também ser encontrada neste capítulo.

## Destaques 2022

- Mobilizamos 28.8 mil milhões de euros (94.5 mil milhões de euros desde 2019) em *green finance*, captando oportunidades de finanças climáticas para progredir no nosso compromisso público (mais informação em “Apoiamos os nossos clientes na sua transição”).
- Definimos objetivos de descarbonização, para 2030 face a 2019. Estes foram definidos no setor da energia – gás e petróleo (redução de 29% de emissões absolutas), aviação (redução de 33% de intensidade de emissões) e de aço (redução de 32% de intensidade de emissões). Em 2021, já havíamos definido um objetivo para geração de energia (redução de 46% de intensidade de emissões)
- Divulgamos as emissões financiadas (absolutas e intensidade de emissões) para os setores previamente mencionados.
- Implementamos o nosso *Climate Customer Engagement Framework*, para facilitar a concretização dos nossos objetivos de emissões para o setor da produção de energia. Este é baseado no perfil de emissões de GEE dos clientes e numa avaliação da qualidade dos seus planos de transição.
- Demos início à implementação dos planos de ação para descarbonizar as carteiras de geração de energia e de carvão térmico. Estes incluem limites de apetite de risco específicos e mecanismos de envolvimento com os clientes em termos de objetivos ambientais e de planeamento.
- As avaliações dos riscos e oportunidades em matéria de alterações climáticas, que informam o nosso planeamento financeiro e definição de estratégia a três e cinco anos, permitem-nos realizar e medir projeções a três anos incluindo objetivos de descarbonização, *green finance* e AuM de fundos sustentáveis.
- Os gestores do fundo de pensões Santander para os colaboradores tomaram as ações necessárias para alinhar os fundos com os nossos objetivos de Net Zero.
- Aderimos à *Taskforce for Nature-related Financial Disclosures* (TNFD), e estamos a avaliar os impactos e dependências do nosso portfólio em questões relacionadas com a Natureza.



### 3.6.2 Apoiamos os nossos clientes na sua transição

O Santander tem uma responsabilidade e uma oportunidade para encorajar e apoiar as pessoas e os negócios a tornarem-se mais verdes. Melhorar a nossa oferta de financiamento sustentável e de assessoria em todas as nossas divisões e regiões é fundamental para atingirmos os nossos objetivos de transição climática.

#### Corporate and Investment Banking (SCIB)

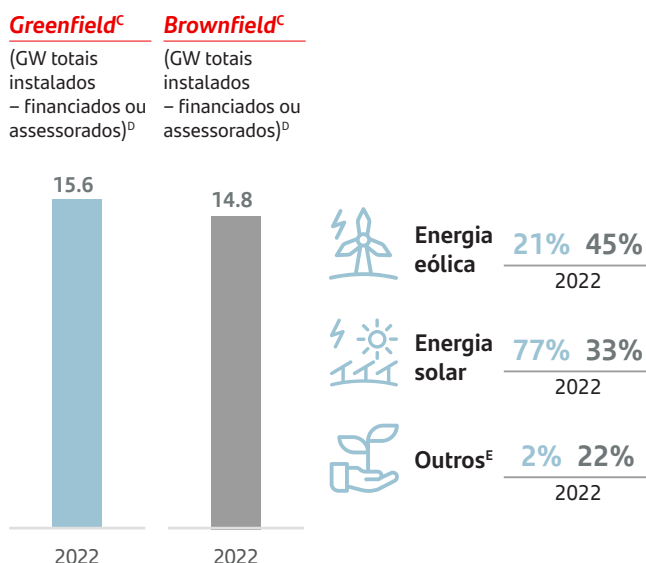
Em 2022, a área de SCIB continuou a construir a sua plataforma ESG e a incorporação do ESG na organização. Integramos especialistas ESG dentro das áreas de negócio, riscos, gestão de carteiras e conformidade.

Implementamos o Sistema de Classificação de Finanças Sustentáveis (SFCS), bem como os processos de governo necessários para verificar que a nossa atividade financeira é consistente com os nossos princípios fundamentais de integridade.

#### Somos líderes globais no financiamento de energias renováveis

O Grupo Santander tem sido um líder no financiamento de energias renováveis há mais de 10 anos. Estamos entre os 2 maiores bancos do mundo em relação ao número de negócios realizados e ao valor de negócios a nível global.

Os projetos de energias renováveis *greenfield* que financiámos ou assessorámos em 2022 têm uma capacidade total instalada de 15,6 GW e evitam a emissão de 152 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub> (A). Apoiamos também a expansão, melhoria e funcionamento de projetos de energia renovável *brownfield*, com uma capacidade total instalada de 14.8 GW.



Os projetos de energia renovável que financiamos ou assessoramos em 2022 podem alimentar o consumo energético de 10.1 milhões de habitações por ano.<sup>B</sup>

A. Emissões prevenidas durante o tempo de vida útil estimado dos projetos, baseado nos fatores de emissões da Agência Internacional de Energia (atualizado em 2022 com dados de 2020). A alocação estimada do montante financiado pelo Santander é de 51.6 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub>.

B. Baseado nos dados finais do consumo de eletricidade publicados pela Agência Internacional de Energia (atualizado em 2022 com dados de 2020).

C. *Greenfield* = novos projetos a ser construídos; *Brownfield* = projetos já existentes e com produção de eletricidade na data do financiamento. Capacidade instalada baseada na Infralogic e complementada com dados internos.

D. Dos megawatts atribuíveis ao Banco Santander em 2022, 70% são provenientes de financiamento *Greenfield* e 30% de financiamento *Brownfield*.

E. Inclui, entre outros, energia hídrica, armazenamento de energia em baterias, mix de energia solar-biomassa e energia proveniente de resíduos.



## Destaques SCIB

O Santander tem tido um papel de liderança no financiamento sustentável em Portugal. Em 2022, assegurou 1.1 mil milhões de euros de crédito estruturado para projetos de energias renováveis com uma potência total instalada total superior 2,2GW. Adicionalmente, durante o ano de 2022, o Santander participou em duas emissões de Green Bonds, de 500 milhões de euros e USD 500 milhões para a EDP.

Nos últimos 5 anos, a área de Corporate & Investment Banking em Portugal financiou mais de 1.5 mil milhões de euros 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. Durante este período, apoiou a construção de parques eólicos e solares, de hospitais e foi parceiro de destaque no financiamento à construção do campus universitário da Universidade Nova em Carcavelos.

Todas estas operações têm sido realizadas com recurso a diferentes estruturas de financiamento, adaptadas às características de cada projeto. De salientar, a participação do Banco em estruturas inovadoras e muito relevantes pelo seu carácter diferenciador, como:

- A presença como *bookrunner* na totalidade das emissões de Green Bonds e Green Hybrid Bonds lançadas em Portugal pela EDP e pela REN;
- O primeiro *Green Mortgage Backed Security* emitido na Ibéria, para a UCI;

## Banca de Retalho

Continuamos a desenvolver a nossa oferta financiamento verde e social, acrescentando aos produtos ESG já existentes uma oferta de empréstimos de propósito dedicado e empréstimos ligados à sustentabilidade.

De forma a desempenharmos o nosso papel no apoio à transição para uma economia verde, temos de tirar partido da nossa presença como Banco e providenciar os, serviços, produtos e aconselhamento certos para ajudar os nossos clientes a tornarem-se mais ambientalmente responsáveis, desde indivíduos a grandes empresas, cobrindo toda a cadeia de valor.

- O financiamento do investimento da Medway na renovação da sua frota de locomotivas, com uma relevante redução da pegada ecológica da empresa, através de uma estrutura inovadora de *Asset Based Financing*;
- O apoio à Onex Holdings na aquisição de um portfolio de eólicos da EDP com 221MW de capacidade instalada, tendo financiado a totalidade de um pacote de dívida de 362 milhões de euros.
- O refinanciamento de toda a dívida do grupo Generg, do grupo Total Eren, por um montante de 224 milhões de euros, e;
- A assessoria à Finerge, numa operação de mais de 2.3 mil milhões de euros, que incluiu o refinanciamento da totalidade da sua dívida e financiamento do seu plano de crescimento futuro. Esta operação destaca-se ainda por ter apresentado uma estrutura de amortização inovadora, mais adaptável aos desafios hoje apresentados ao setor energético, e que ganhou o prémio Europeu de *"Renewables Deal of the Year"* pela revista *Project Finance Infrastructure* (PFI).

Adicionalmente, e também durante este período, a área de Corporate & Investment Banking teve um papel determinante na apresentação de soluções inovadoras e dinamizadoras dos objetivos de descarbonização da economia Portuguesa. Uma dessas iniciativas envolve a assessoria financeira aos primeiros projetos industriais que incluem hidrogénio verde na sua cadeia produtiva.

A nível corporativo, foi formada uma equipa global de *green finance* em 2022, tendo a equipa portuguesa sido formada em outubro do mesmo ano. Esta tem como objetivo a implementação de *green finance* e da nossa oferta de valor sustentável em toda a banca comercial e de retalho, alavancando as melhores práticas do grupo e desenvolvendo sinergias entre as diferentes áreas do Banco. Desta forma, garantimos a dinamização da nossa proposta de valor, assim como a sua consistência.



## Green finance

### 1. Proposta de valor

Temos como objetivo promover o crescimento de *green finance*, através da estratégia do Grupo de soluções transversais e equipas altamente especializadas, para ir de encontro às necessidades dos clientes.

Foram lançados vários projetos estratégicos, com foco nas áreas de negócios, dados e infraestrutura, sendo que os requisitos necessários para operacionalizar a estratégia comercial já foram articulados.

### 2. Infraestrutura

Construção de infraestruturas comuns que apoiem o *green finance*, como o sistema de classificação de finanças sustentáveis (SFCS), melhoria da capacidade de reporte e controlos mais fortes contra o risco de greenwashing.

A nível do Grupo, está a ser desenvolvida uma camada comum para gerir as necessidades de *green finance* numa infraestrutura única de TI, que assegure eficiência, homogeneidade de

critérios e qualidade de dados. Adicionalmente, tanto as necessidades de reporte de negócios como as regulatórias serão cobertas por esta solução.






### 3. Dados e Controlos

Desenvolver uma política de controlo exaustiva, enquanto nos esforçamos por ser um prestador de serviços financeiros de alta integridade. Trabalhamos continuamente no desenvolvimento de uma estratégia de dados que nos permita medir e acompanhar eficazmente o nosso desempenho.

→ Como parte de uma iniciativa transversal, a equipa de *green finance*, juntamente com outras áreas do Banco, lançou o *Green Dashboard*, que nos permite monitorizar a evolução do negócio e a integridade dos dados de forma regular.

Vamos apoiar os nossos clientes, independentemente da sua dimensão, a fazer a transição para uma economia baixa em carbono, através de soluções, capital e assessoria

## Soluções verdes para Indivíduos, PMEs e Empresas

	O que financiamos	O que os nossos clientes precisam	Soluções de destaque
 <b>Edifícios Verdes</b>	Aquisição, construção e renovação de edifícios energeticamente eficientes	Empréstimos para a construção, instalação de painéis solares, contadores inteligentes, iluminação energeticamente eficiente, hipotecas com classificação energética A.	Crédito Habitação: com redução no <i>spread</i> para habitações energeticamente eficientes IFFRU 2020: Linha de apoio à reabilitação de edifícios, melhorando a sua eficiência energética
 <b>Mobilidade Limpa</b>	Transporte limpo e infraestruturas	Leasing de veículos elétricos e híbridos (<50 g de CO <sub>2</sub> por passageirokm), financiamento estações de carregamento e de vias para bicicletas.	Campanha EcoGreen: Condições especiais e vantagens exclusivas na aquisição de viaturas elétricas
 <b>Renováveis</b>	Produção e transporte de energia renovável. Armazenamento de energia.	Financiamento de painéis solares, quintas eólicas e produção de baterias para armazenamento de energia.	Crédito Pessoal para Energias Renováveis
 <b>Agricultura Sustentável</b>	Agricultura sustentável e protegida. Conservação de terrenos e florestação.	Agricultura orgânica, sistemas de irrigação eficientes, reflorestação e redução no uso de fertilizantes.	
 <b>Economia Circular</b>	Actividades de adaptação ou mitigação das alterações climáticas, preservação da biodiversidade, economia circular e gestão de água e resíduos.	Financiamento para gestão de águas e resíduos e tratamento de solos, maior eficiência energética e redução de emissões.	Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular: Apoio a investimentos que aumentem a eficiência energética de processos produtivos.

## Oferta Verde Não Financeira

### Calculadora da pegada de carbono

Comprometemo-nos a apoiar a transição dos nossos clientes para uma economia baixa em carbono.

A nível Grupo, foi lançado em maio, no nosso website, uma aplicação que permite a clientes de retalho em Espanha medir a sua pegada de carbono nas suas compras e débitos diretos com o seu cartão Santander, e que proporciona um guia prático sobre como a reduzir. Este serviço estará disponível em Portugal durante o ano de 2023.

### Cartões biodegradáveis e outras práticas sustentáveis

Os cartões Santander continuam a ser reciclados após a sua data de expiração, sendo utilizados para construir mobiliário urbano, contribuindo também para a plantação de uma árvore por cada quilo de cartão recolhido. Adicionalmente todos os cartões Santander são emitidos em material biodegradável, com selo de qualidade Carbon Neutral. Com esta iniciativa, desperdiçamos menos de 60 toneladas de plástico em 2022.

### Linha FEI Sustentabilidade

No final do ano de 2022 foram assinados 2 novos protocolos de colaboração com o Fundo de Garantias Pan-Europeu, para a disponibilização de 3 novas linhas de crédito. De entre estas linhas, destaca-se a Linha FEI Sustentabilidade, direcionada para apoiar os investimentos que contribuam para a transformação verde e sustentável da economia, bem como a melhorar a acessibilidade a serviços, produtos e infraestruturas e a desenvolver tecnologias que tornem as organizações e instalações acessíveis a todos.

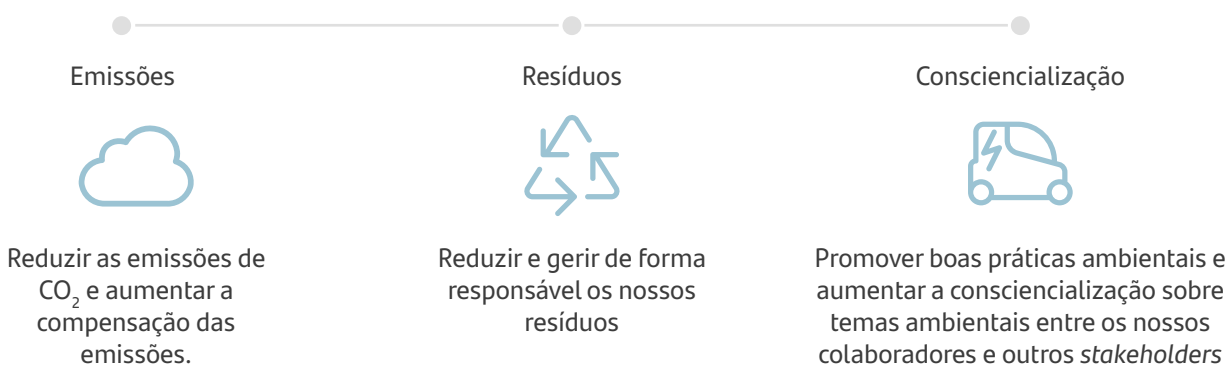
### 3.6.3. Redução da nossa pegada ambiental

GRI 3-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3

A estratégia do grupo Santander para diminuir o impacto ambiental das nossas operações envolve: a redução e compensação de emissões de CO<sub>2</sub> e, a redução e tratamento responsável de resíduos e sensibilização, informação e consciencialização dos diferentes stakeholders sobre as boas práticas a adotar em prol de um desenvolvimento sustentável.

Desde 2005, o Santander mede em Portugal a sua Pegada de Carbono, quantificando os consumos de energia, os resíduos e as emissões de gases com efeito de 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 nossa estratégia de gestão ambiental centra-se em três áreas, principalmente:

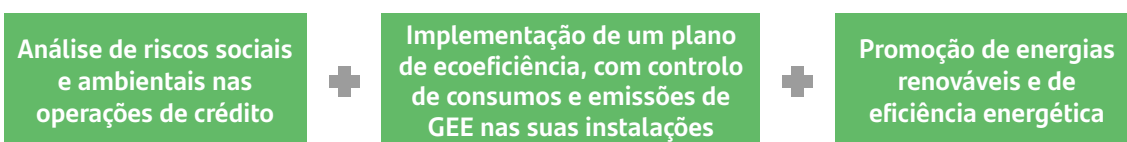


Linhas estratégicas de atuação ambiental	
1	Controlo e redução dos consumos e emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) nos edifícios de escritórios e balcões do Banco
2	Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito
3	Desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na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

Política de Alterações Climáticas	
4	Evitar ou minimizar a contaminação gerada pelas suas atividades
5	Considerar e avaliar os impactos nas alterações climáticas dos projetos de financiamento e as medidas a adotar para a eliminação ou redução das emissões poluentes
6	Promover produtos e serviços que respeitem o meio ambiente
7	Fomentar a consciencialização entre os nossos colaboradores, no sentido de adotarem medidas de proteção do meio ambiente

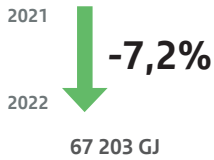
#### Gestão dos consumos e impactos ambientais diretos

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

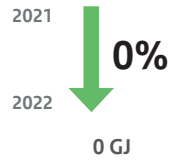


## Energia e Água

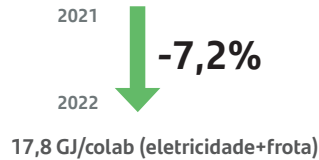
### Consumo de energia (eletricidade)



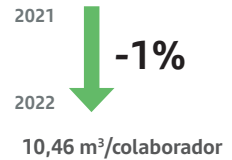
### Consumo de energia (gás natural)



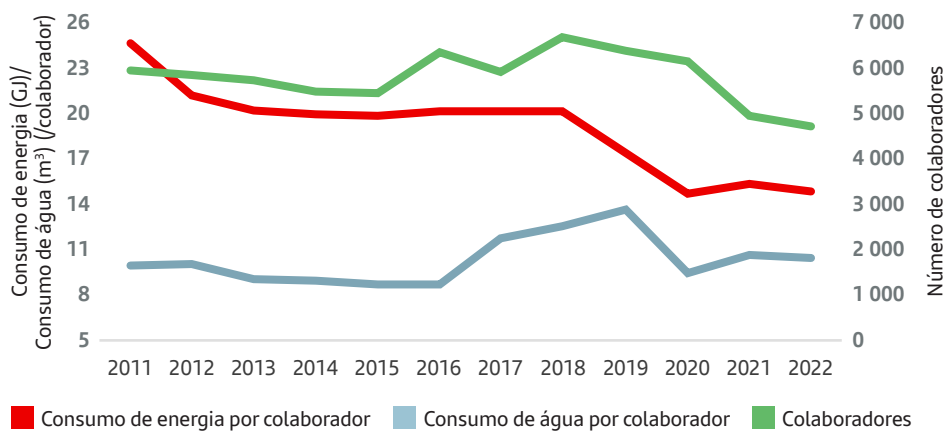
### Consumo de energia (gás natural+eletricidade)



### Consumo de água



## EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE ENERGIA E ÁGUA CONSUMIDA POR COLABORADOR E NÚMERO DE COLABORADORES ENTRE 2011 E 2022



**100%**  
da eletricidade de fontes renováveis neutros em carbono

No geral, observa-se uma redução dos consumos energéticos e de água por colaborador em 2022 face a 2021, consequência das reduções dos consumos energéticos e de água terem sido mais acentuadas que a redução global no número de colaboradores.

Destaca-se o esforço que tem vindo a ser desenvolvido desde 2021 pelo Banco para a monitorização dos consumos de

recursos naturais, nomeadamente através das seguintes medidas:

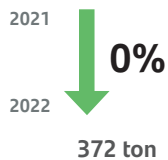
- Acompanhamento mensal da faturação;
- Implementação do sistema *waterbeep*, que monitoriza os consumos em permanência e emite e-mails de alerta se forem ultrapassados os limites de consumo diário, consumo contínuo e consumo médio.

## Papel e material de impressão

### Papel branco consumido (ton)



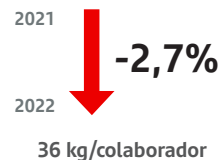
### Papel consumido (ton)



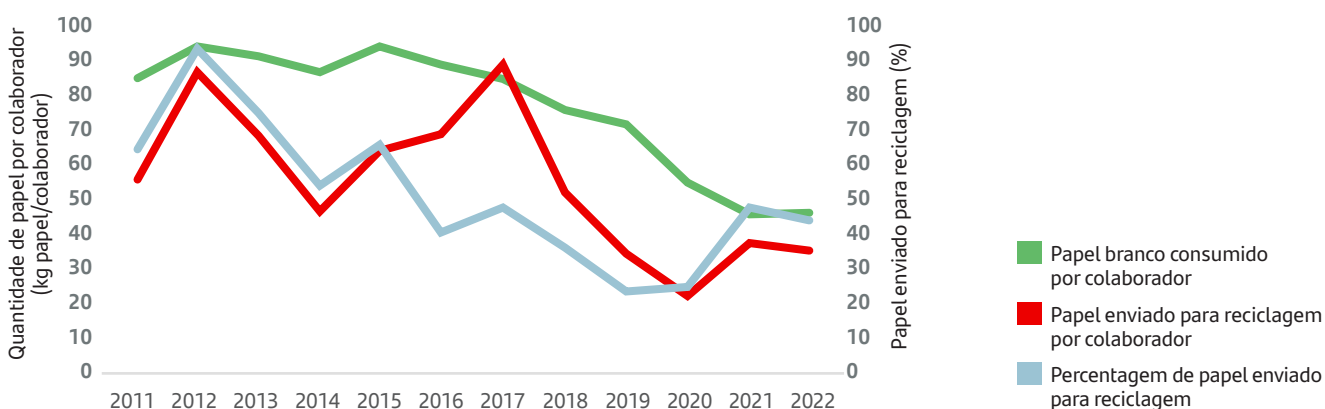
### Tinteiros e toners para reciclagem



### Papel enviado para Reciclagem (ton)



## EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE PAPEL CONSUMIDO E ENVIADO PARA RECICLAGEM POR COLABORADOR E TAXA DE RECICLAGEM DE PAPEL ENTRE 2011 E 2022



O papel consumido por colaborador tem vindo a diminuir desde 2015, fruto das ações desenvolvidas pelo Santander, com este indicador a aumentar ligeiramente em 2022, face a 2021. O papel enviado para reciclagem por colaborador tem vindo também a diminuir ao longo dos últimos anos, acompanhando a tendência do consumo de papel. Apesar do aumento verificado em 2021, este indicador já tornou a decrescer em 2022. A taxa de reciclagem de papel (quantidade de papel consumido que é enviada para reciclagem) tem vindo a diminuir ao longo dos anos, o que levou no passado à necessidade de reforçar ações sobre o papel da reciclagem e a importância da economia circular. Ainda assim, apesar dos esforços efetuados neste sentido, a taxa de papel enviado para reciclagem diminuiu em 2022, face a 2021.

### Cartões biodegradáveis, Carbon Neutral e reciclados

Os cartões Santander são emitidos em material biodegradável, com selo de qualidade Carbon Neutral, de forma a reduzir a sua

pegada ambiental. Adicionalmente, o Banco implementou um processo de reciclagem de cartões expirados, os quais são usados para produzir mobiliário urbano. Por cada quilo de cartões recolhidos, é ainda plantada uma árvore em área protegida, com garantia do seu cuidado durante 5 anos. Com esta iniciativa, o Santander reduziu o uso de 60 toneladas de plástico em 2022.

### Plásticos de utilização única

Desde 2021, os nossos edifícios são "plastic free" tendo eliminado o uso de plásticos de utilização única, em linha com o nosso compromisso público.

### Conscientização sobre questões ambientais

O Santander promove a conscientização sobre temas ambientais dos colaboradores e outros stakeholders com campanhas sobre a importância de reduzir o consumo e resíduos

## 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 20°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 18° 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

A Pegada de Carbono Corporativa foi calculada, pelo 18.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 2022, **verificou-se uma redução das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco em cerca de 25% face a 2021.**

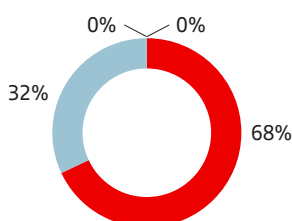
As **emissões diretas (Âmbito 1)** representam 36% das emissões, o que corresponde, em termos absolutos, a **1.868 t de CO<sub>2</sub>e**, tendo apresentado um aumento de 21% face ao ano anterior, destacando-se as emissões associadas à frota da empresa, que aumentaram em cerca de 37%, e as emissões associadas às fugas de gases refrigerantes de equipamentos de climatização/refrigeração, contrariamente, reduziram em cerca de 2%.

As **emissões da produção de energia elétrica consumida (âmbito 2)** totalizaram **0 t de CO<sub>2</sub>e**, uma vez que no ano de 2022, 100% da energia adquirida foi proveniente de fontes de origem renovável.

As **emissões indiretas (Âmbito 3)** atingiram um total de **3.346 t de CO<sub>2</sub>e** no ano de 2022, verificando-se uma redução de 38% face ao ano de 2021. Verifica-se que a deslocação dos colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que, mais uma vez, contribuiu de forma mais significativa para as emissões deste âmbito (86% das emissões de âmbito 3). De realçar o aumento das emissões das viagens de avião, devido ao retorno, em parte do regime presencial após a situação pandémica.

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 (85,8%), sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (68,2% do total de automóveis).

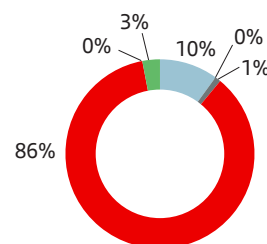
### DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 1 DO BANCO, POR ATIVIDADE, NO ANO DE 2022



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

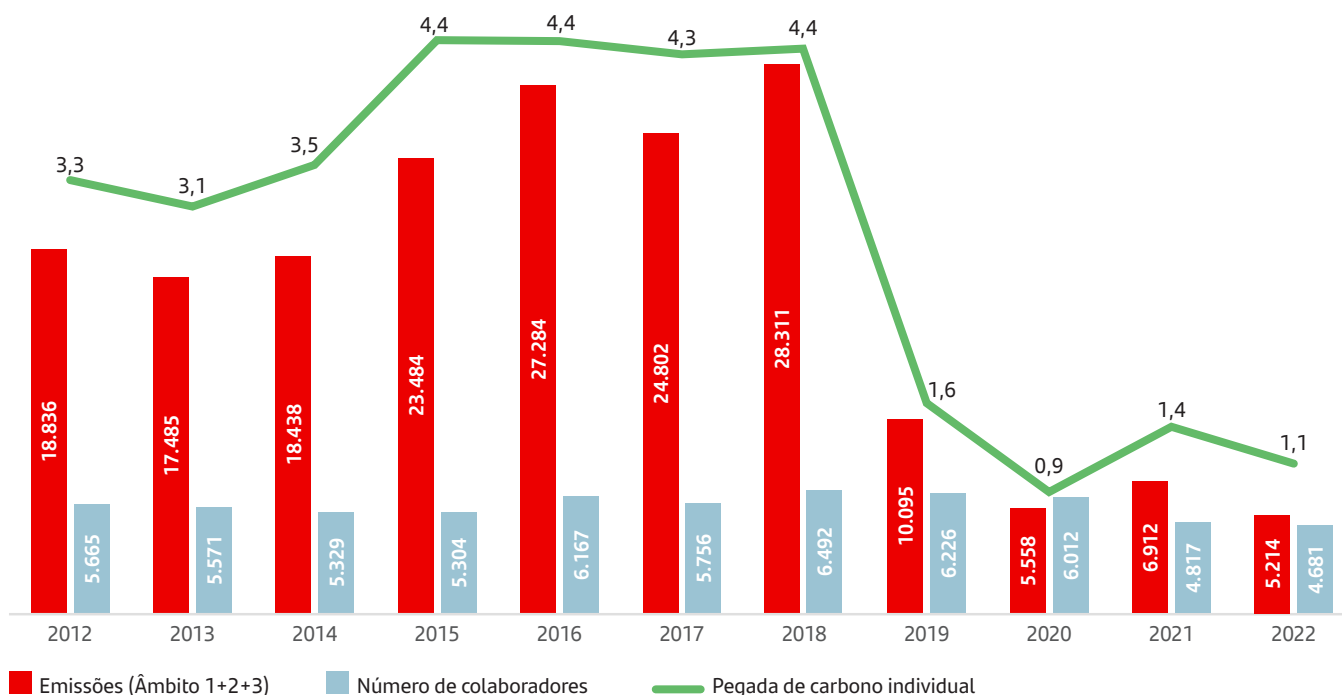
Numa perspetiva de análise de evolução, foi calculada a **Pegada de Carbono individual** (por colaborador do Banco Santander), que se avalia face aos anos anteriores. Trata-se de uma comparação em termos relativos, tendo por base o número de

### DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 3 DO BANCO, POR ATIVIDADE, NO ANO DE 2022



- Viagens de avião
- Viagens de comboio
- Tratamento de águas residuais
- Casa-Trabalho-Casa
- Ciclo de vida resíduos
- Ciclo de vida do papel

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.



A pegada de carbono individual de 2022 sofreu uma redução para aproximadamente 1,1 t CO<sub>2</sub>e/colaborador, comparativamente a 2021, em que a pegada de carbono individual foi de aproximadamente 1,4 t CO<sub>2</sub>e/colaborador.

### 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 2022, nas deslocações de serviço, foram percorridos 6.373 milhares de quilómetros com a frota de veículos do Banco, 226 milhares de quilómetros em comboio e realizadas 1 055 viagens de serviço em avião.

### Envolvimento de fornecedores

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



## 3.7 Inclusão e empoderamento financeiro

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, FS7, FS13, FS14, FS16

O nosso objetivo é promover uma melhor saúde financeira e estabilidade de mercado tornando os conceitos financeiros mais fáceis de entender e ajudando as pessoas a fazer melhores escolhas. Empoderamos as pessoas através de três linhas de ação:



Acesso



Ajudamos as pessoas a aceder e usar serviços financeiros básicos, através, entre outros, de plataformas de pagamento e serviços ao balcão em comunidades remotas ou com baixa densidade populacional.

Financiamento



Proporcionamos financiamento à medida para particulares e PMEs com dificuldades para obter crédito, ou submetidas a dificuldades financeiras.

Educação financeira



Ajudamos as pessoas a melhorar os seus conhecimentos financeiros, tornando os conceitos económicos mais compreensíveis, para que sejam capazes de tomar decisões informadas.

**+550 mil**

Pessoas empoderadas financeiramente desde 2019

A nível global, o Santander foi distinguido, pelo segundo ano consecutivo, com o prémio da Euromoney de Inclusão Financeira como resultado das iniciativas do Banco no acesso, financiamento e educação das populações nos mercados onde atua. The Banker premiou igualmente o Grupo Santander como "Bank of the Year in financial inclusion" em 2022.

Desde 2019, empoderamos em Portugal mais de 550 mil pessoas, em linha com a estratégia global do Grupo Santander.



## Acesso

O nosso propósito é garantir que todos possam aceder aos serviços financeiros básicos e que saibam como usá-las no seu dia-a-dia.

### Fomento do acesso ao sistema bancário digital

Ajudamos particulares a integrar-se no sistema bancário, permitindo-lhes realizar pagamentos, usar serviços financeiros básicos adaptados às suas necessidades, tomar um maior controlo sobre as suas finanças e desfrutar de operações mais rápidas e seguras.

### Acesso a serviços financeiros em qualquer lugar

Oferecemos apoio financeiro a certos coletivos para assegurar não só que os clientes contam com acesso a serviços financeiros básicos, mas também que sabem usá-los de forma eficaz. Os nossos serviços de caixa ampliam a nossa presença, garantindo que as comunidades escassamente bancarizadas possam aceder ao dinheiro praticamente a partir de qualquer lugar.

O Santander tem cerca de 50 balcões em comunidades com baixa densidade populacional, que beneficiam mais de 105.200 pessoas

### SuperLinha Sénior Aqui e Agora

Face ao sucesso da iniciativa Aqui e Agora, criada no início da pandemia para dar apoio aos clientes seniores, o Santander lançou em 2022 a SuperLinha Sénior, uma linha de atendimento especial, sem limite de tempo no atendimento, para clientes não digitais com mais de 70 anos, que servirá 195.000 clientes.

### Conta de serviços mínimos bancários

O Banco disponibiliza produtos que promovem a inclusão financeira de pessoas singulares com menores rendimentos, como é o caso da Conta de Serviços Mínimos Bancários.

## Financiamento

### 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.

O Programa ÍRIS destina-se a apoiar pessoas em situações socioeconómicas desfavoráveis, devido à 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 (DL227/2012) não entrou em vigor até ao início de 2013.

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

## Educação financeira

O nosso objetivo é ajudar as pessoas a compreender melhor as finanças, os produtos bancários e os riscos e tomar as decisões certas para a sua saúde financeira, enquanto promovemos a estabilidade do mercado.

Em linha com a sua missão e a do Banco, a Fundação Santander promove diferentes iniciativas de literacia financeira no país. No mês de setembro, lançámos o livro "**Maria e o Segredo da Poupança**", para ajudar os mais novos a compreender os conceitos básicos do funcionamento do dinheiro e da poupança. Colaboradores de balcões e direções comerciais de diferentes zonas do país levaram esta história às escolas da sua zona, utilizando o livro para falar de conceitos básicos de poupança.



No final do ano, lançamos o programa **Contas à Vista**, através do qual levamos às escolas sessões para alunos do ensino secundário, onde serão abordadas as vantagens e consequências das suas escolhas financeiras, permitindo capacitar as decisões financeiras da geração futura.

### Junior Achievement Portugal

Durante o ano letivo de 2021-2022, 47 colaboradores do Santander Portugal participaram como voluntários no Programa Junior Achievement, através do qual partilharam o seu conhecimento e experiência com estudantes do 1º ao 12º ano em temas como a cidadania, literacia financeira e o empreendedorismo.

### Blog de educação financeira

Para ajudar os clientes a tomar decisões mais informadas e conscientes sobre as suas finanças, o Santander incluiu uma secção com artigos sobre finanças e gestão do dia-a-dia no **Salto – o blog da comunidade Santander**, na qual são publicados artigos sobre poupanças, investimentos, consumo consciente e outros muitos temas relacionados com a literacia financeira.

### Formação Santander Empresas – Solução Não Financeira

Ainda no âmbito do compromisso do Santander com a educação financeira, o Banco oferece cursos, workshops e masterclasses de formação financeira gratuitas dirigidas a PMEs para promover a sua competitividade, inovação e crescimento. Até ao final de 2022, 2.678 empresas beneficiaram de formação (online e presencial), foram atribuídas 1.931 licenças online e foram ministrados presencialmente 44 cursos.

## 3.8 Apoio à Comunidade

GRI 203-1, 203-2 e 413-1

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

Reforçamos largamente a nossa capacidade de impacto na Sociedade através da criação, no início de 2022, da Fundação Santander Portugal a missão de transformar a vida das pessoas e das empresas. A Fundação tem como missão investir no futuro de Portugal, apoiando a educação de todas as gerações e promovendo a mobilidade social para uma sociedade mais desenvolvida, justa, inclusiva e sustentável.

**5,3M de euros**  
investidos na Sociedade em 2022

Apoio à Educação



**6.602**  
bolsas

Investimento na Comunidade



**35.401**  
pessoas apoiadas

### As nossas respostas à guerra na Ucrânia

- No contexto de crise humanitária provocada pela guerra na Ucrânia, o Santander em Portugal juntou-se à Paróquia do Campo Grande e mobilizou-se para trazer da Polónia 178 refugiados ucranianos com laços familiares em Portugal. A iniciativa contou com o apoio de voluntários do Santander no acompanhamento dos refugiados desde a Polónia e no encaminhamento das famílias ucranianas para junto dos seus familiares em Portugal.
- Os colaboradores do Santander em Portugal contribuíram para um fundo de apoio financeiro para refugiados, atribuído à Cruz Vermelha Portuguesa, cujo valor foi duplicado pelo Santander.
- Um grupo de colaboradores participaram também no programa da Speak para promover a integração social dos refugiados através da aprendizagem da língua portuguesa.
- Organizamos um concerto solidário junto com a Escuela Superior de Música Reina Sofia, cujas verbas foram destinadas à Unicef, para apoiar as vítimas da guerra na Ucrânia.
- Implementamos outras medidas como o lançamento de 500 Bolsas de português para refugiados da Ucrânia, destinadas a apoiar a integração em Portugal das pessoas afetadas pela guerra.
- No apoio aos clientes ucranianos, implementámos uma linha telefónica em ucraniano, isentámos de comissões das transferências internacionais de e para a Ucrânia até ao final de 2022 assim como a isenção de comissão da conta básica (serviços mínimos) durante 12 meses.



## 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.



### Teach for Portugal

A Fundação Santander assinou em 2022 um protocolo com a Teach For Portugal, um projeto que faz parte da rede internacional Teach For All, que atua há mais de 30 anos em 59 países. O objetivo desta iniciativa é promover uma educação de sucesso para todas as crianças de modo que as suas perspetivas futuras não estejam limitadas pelo seu contexto socioeconómico.

Através da presença de tutores, formados pela Teach For All, nas aulas de algumas das escolas mais desfavorecidas do país, a Teach for Portugal trabalha em transformar o percurso expectável dos alunos nestas comunidades

### My Mentor

Em 2022, a Fundação Santander passou a ser um dos principais promotores do projeto My Mentor. Esta plataforma online de orientação ao longo da vida tem o propósito de promover o acesso de adultos ativos, empregados e desempregados, a ferramentas de exploração vocacional e de apoio à gestão de carreira que lhes permitam integrar, regressar ou movimentarem-se no mercado de trabalho, por via da (re) qualificação e da aquisição das competências-chave mais procuradas.

### Global Teacher Prize Portugal

Passamos a apoiar também o Global Teacher Prize Portugal, um prémio que pretende distinguir um docente, do ensino primário ao secundário, que tenha contribuído de forma notável para a profissão. Com uma dotação de 30 mil euros, este prémio, conhecido como o "Nobel do Ensino", é internacionalmente promovido pela Fundação Varkey, chegando na atualidade a 120 países.

### TUMO

A Fundação Santander anunciou em 2022 a sua participação na criação do primeiro centro TUMO em Portugal. O TUMO Coimbra vai ser um centro onde os alunos poderão adquirir competências em oito áreas que unem a tecnologia à criatividade através de um método inovador que lhes permite gerir o próprio ritmo de aprendizagem.

O centro conta receber 1.500 jovens entre os 12 e os 18 anos. Sem professores, o centro funciona de forma presencial, fora do

horário escolar e é totalmente gratuito graças a parceiros como a Fundação Santander Portugal. As inscrições terão lugar no segundo trimestre de 2023 e os primeiros jovens serão recebidos em setembro de 2023.

### IST/ Hub Criativo do Beato

O Hub Criativo do Beato, espaço concebido como centro de inovação para empresas criativas e tecnológicas, vai acolher um polo de investigação do Técnico. A parceria com a Fundação Santander assegura a instalação do Instituto de Tecnologias Interativas (ITI) e do Laboratório de Robótica e Sistemas de Engenharia (LARSyS), uma unidade de investigação do Técnico que desenvolve a sua atividade na área da interação pessoa-máquina. Esta parceria permite o desenvolvimento de projetos de investigação em design de experiências interativas em três temas centrais: literacia financeira, qualificação da experiência do cliente com base em tecnologias interativas avançadas e mobilidade urbana sustentável.

### Yunus Social Innovation Center

Numa parceria entre a Católica-Lisbon, a Fundação Santander Portugal e a Galp, inauguramos em 2022 o primeiro centro em Portugal de inovação social ligado à rede do economista e Prémio Nobel da Paz Muhammad Yunus.

O Católica Lisbon Yunus Social Innovation Center pretende promover o desenvolvimento social e os negócios que impactam positivamente a sociedade. Esta plataforma de inovação social faz parte de uma rede internacional criada por Muhammad Yunus, Prémio Nobel da Paz em 2006, com o objetivo de expandir o conceito de negócios com impacto social em todo o Mundo.



### Bolsas Sociais EPIS - Empresários pela Inclusão Social

Há doze anos que estamos fortemente comprometidos com o projeto da EPIS com o qual partilhamos os mesmos valores: reduzir as desigualdades e fomentar a inclusão, através da educação.

Em 2022, voltamos a ser um dos parceiros das Bolsas Sociais EPIS, desta vez, na categoria de Jovens Especiais: Estágios Profissionais, com o objetivo de ajudar os jovens adultos com necessidades especiais a terem a oportunidade de integrar o mercado de trabalho.

## Academia TEN

Apoiamos igualmente em 2022 a Academia TEN, que integra e trabalha com crianças e jovens de contextos desfavorecidos e inspirar novas gerações para se superarem e alcançarem as suas metas.

Com um método próprio, a Academia TEN promove o sucesso escolar, o desenvolvimento e integração social de alunos de diferentes contextos socioeconómicos.

## Design the Future

Continuamos a promover 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 ajudar a fazer a melhor opção académica e profissional, de acordo com as necessidades do mercado.

## Orquestra sem Fronteiras

Renovamos o nosso apoio a este projeto ímpar que trabalha em prevenir o abandono do ensino de música. A OSF estabelecer a sua atividade na zona da Raia, implementando nesta área um programa musical regular e de qualidade de 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 dão às pessoas acesso a essa forma de cultura.



## Escuela Superior de Música Reina Sofia

Através de um protocolo com a Fundação Albéniz, a Fundação Santander apoia 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.

Os bolsеiros apoiados pela Fundação Santander atuaram no concerto que organizamos para angariar fundos a favor das Unicef, para apoiar as vítimas da guerra na Ucrânia.

## Centro Comunitário Padre Amadeu Pinto

Em 2022, apoiamos novamente a Associação Padre Amadeu Pinto que trabalha na prevenção contra a delinquência, a marginalidade e o insucesso escolar nos bairros sociais do Monte da Caparica e Pragal, como um pilar complementar à família e à escola. Através do seu Centro Comunitário, implementa um modelo de acompanhamento no desenvolvimento das crianças com atividades multidisciplinares, abrangendo o estudo, desporto, saúde, alimentação, cultura, arte e outras áreas.

Renovamos também em 2022 o apoio à **Academia do Johnson**, um projeto que acolhe jovens em zonas carenciadas de Lisboa, principalmente dos bairros da Amadora, Cova da Moura, Buraca e Boavista, contribuindo para a promoção da cidadania, educação e combate à delinquência juvenil.



## 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. Em 2022, recebemos a Shamita Martins para um estágio de desenvolvimento, em que a jovem teve a oportunidade de conhecer a Fundação Santander e outras áreas do Santander.

## Associação Sara Carreira

Ainda neste âmbito de promoção da igualdade de oportunidades e potenciação de talento, a Fundação Santander é um dos mecenas das Bolsas da Associação Sara Carreira, destinadas a crianças e jovens entre os 12 e os 21 anos de idade.

## Projeto Melhores Alunos - Escolas da Madeira e dos Açores

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

## 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.



### Donativo Teams

Em 2022, voltamos a lançar a iniciativa Donativo Teams para pedir aos colaboradores do Santander que nos indicassem os projetos sociais ou ambientais que queriam ver apoiados através da Fundação Santander. Recebemos cerca de 400 candidaturas de todo o país.

Os colaboradores escolheram a Acreditar, a APACA-Associação de Apoio à Criança Abandonada, o Centro Paroquial da Mexilhoeira Grande e a AFACIDASE como as vencedoras da 5.ª edição do Donativo Teams. Cada uma destas instituições recebeu um apoio de 7.500€.

### Associação Mais Proximidade

Renovamos o nosso compromisso com a Associação Mais Proximidade, que tem como missão reduzir o impacto da solidão e do isolamento e contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida da população idosa residente na zona da Baixa de Lisboa e Mouraria. A Mais Proximidade 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.

### Novo Futuro

Em 2022, voltamos a apoiar a 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.

### Traz para o Cabaz

No fim de 2022, lançamos a iniciativa solidária Traz Para o Cabaz. Promovida pela Fundação Santander Portugal, junto com a União das Misericórdias Portuguesas, esta ação solidária juntou colaboradores e clientes com o objetivo de enriquecer as mesas de quem mais precisa no Natal.

Mais de 1200 cabazes com alimentos típicos da quadra natalícia foram oferecidos pelos colaboradores e clientes do Santander, e entregues pela Fundação Santander, através da União das Misericórdias Portuguesas, a famílias carenciadas de todo o país.

## Inclusão social de pessoas com deficiência

### Associação Salvador

Continuamos a apoiar o projeto de empregabilidade para pessoas com deficiência motora da Associação Salvador. 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.



### Café Joyeux Portugal

Apoiamos a Associação Vila com Vida no seu projeto Café Joyeux Portugal, que abriu em 2021 o seu primeiro estabelecimento em Lisboa para promover a empregabilidade de pessoas com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento (DID).

### APSA - 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.

### 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.

## Cultura

De forma a promover a cultura e abrir a sede histórica do Banco ao público, a Fundação Santander Portugal apresentou em 2022 na sua sede, no Edifício dos Leões – Espaço Santander, a 1ª temporada de concertos “Música nos Leões”, com um cartaz com artistas portugueses como Rita Redshoes, Tatanka, Ensemble do Hot Clube de Portugal, Saint Dominic’s Gospel Choir e ALMA by Orquestra Sem Fronteiras.



## 3.9 Apoio à Educação

### Educação, empregabilidade e empreendedorismo

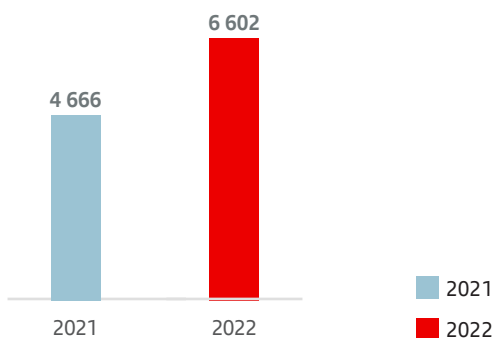
Santander Universidades e Universia representam a iniciativa global única do Santander para apoiar a educação, o empreendedorismo e a empregabilidade com o objetivo de ajudar as pessoas a alcançar melhores perspetivas de carreira. Entendemos o nosso dever de apoiar o ensino como alavanca impulsionadora do progresso, necessária para criar uma sociedade mais justa, mais inclusiva e sustentável.



### Mantemos uma relação de parceria e proximidade com 47 Instituições de Ensino superior em Portugal.

As iniciativas desenvolvidas em conjunto com as Instituições Ensino Superior (IES) ao longo de 2022 beneficiaram mais estudantes que no ano anterior chegando a mais de 6 600 bolsas atribuídas.

#### EVOLUÇÃO BOLSAS ATRIBUÍDAS



**O teu futuro sem barreiras com as bolsas Santander**

Apoio financeiro para estudantes do ensino superior

## Promoção da igualdade de oportunidades

Em parceria com a **Universidade Aberta**, juntamo-nos ao apoio dos refugiados vindos da Ucrânia para Portugal, lançando **500 Bolsas de Português para Refugiados Ucranianos** que pretendam adquirir, desenvolver ou consolidar competências de comunicação em língua portuguesa para uma mais fácil integração no país

Somos um dos parceiros-fundadores da **42Lisboa**, um projeto educativo revolucionário, de prestígio internacional na área da programação, inteiramente gratuito para os estudantes.

Ao nível dos programas, destacamos as **Bolsas Santander Futuro 2022/2023**, um programa de apoio social, que se destina a universitários com aproveitamento escolar e com **necessidades de apoio financeiro**, e que na edição de 2022 beneficiou mais de **1 000** alunos das **26 Instituições de Ensino Superior** que aderiram ao programa.

## Parcerias inovadoras

Em parceria com o **Instituto Superior Técnico**, atribuímos **1 000 Bolsas Santander Teck Digital Business Development by Técnico+**, com o objetivo acelerar a transformação digital e novos modelos de negócio.

Para apoiar os universitários que pretendam ter uma experiência internacional, lançamos a edição **Bolsas Santander para Erasmus 1ª edição 2022/2023**. Foram atribuídas **475 bolsas**, em 30 Instituições de Ensino Superior parceiras, que se destinam a universitários com necessidades de apoio financeiro para incentivar os estudantes a experimentar uma vivência internacional.

Em parceria com a **Universidade do Porto**, lançámos **275 bolsas** para a **formação gratuita online U. Porto Santander Inspira-te**, que tem como objetivo incentivar ao **desenvolvimento de projetos universitários com impacto positivo na comunidade**.

Em conjunto com o **British Council**, atribuímos **225 Bolsas Santander – British Council for All** para cursos de inglês semi-intensivo *on line*, destinados a melhorar o nível de inglês de alunos graduados e pós-graduados, bem como de professores e profissionais.



## European Innovation Academy (EIA)

Participamos ativamente no programa **European Innovation Academy (EIA)**, um dos maiores programas universitários de **empreendedorismo e aceleração digital** da Europa. Onde atribuímos mais de 89 bolsas dirigidas a jovens das 15 Universidades com as quais mantemos convénios, incluindo também 34 bolsas abertas a toda a comunidade académica portuguesa.

A edição 2022 aconteceu na cidade do Porto, durante 3 semanas onde os estudantes têm a oportunidade de criar uma *start up* digital, com mentores especializados. Além dos 150 bolseiros do Santander participaram mais 400 universitários de mundo inteiro.

## NOVA impACT! Challenges

Apoiámos os **NOVA impACT! Challenges** da **Universidade NOVA de Lisboa**, cujo objetivo é **colocar o conhecimento, a inovação e a criatividade ao serviço da sociedade** e apoiar o desenvolvimento de 10 soluções inovadoras, de fácil aplicação e de impacto global, para dar resposta aos desafios sociais e ambientais que se enquadram nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

## Santander X – Uma marca cada vez mais forte

No que se refere ao Empreendedorismo, as iniciativas desenvolvidas e promovidas através da plataforma SantanderX trouxeram em 2022 elevado interesse por parte de empreendedores, startups e estudantes, com destaque para a 1ª edição do Portugal Local Award.

O Santander X é uma plataforma global, colaborativa, flexível e aberta que impulsiona um eco sistema inovador baseado no conhecimento do empreendedorismo com um impacto real no desenvolvimento económico e no bem-estar social.

**A participação no WEB Summit do Santander X promoveu o interesse de start ups portuguesas em fazer parte da comunidade Santander 100X.**

Entre os estudantes universitários, o empreendedorismo assume um papel cada vez mais relevante na sua formação e desenvolvimento de competências. Como tal, em parceria com as várias Instituições de Ensino Superior, onde destacamos a Universidade de Coimbra e a **Universidade do Porto – UPTEC**, participaram 91 estudantes portugueses no programa **Explorer**, um programa de aceleração de ideias onde, ao longo de 12 semanas, o estudante recebe mentoria para o desenvolvimento da sua ideia.



Bolsas Santander para Erasmus

Há tanto para aprenderes lá fora.

Santander  
Fundação



## Prémios

### Prémio Primus Inter Pares

Ao longo dos últimos 19 anos, o Santander tem vindo a distinguir os melhores estudantes de Gestão, Economia e Engenharia do País, através do Prémio Primus Inter Pares. Esta iniciativa do Banco, que conta com o apoio do Expresso, tem vindo a contribuir para a criação e desenvolvimento de uma cultura de rigor e profissionalismo na gestão de empresas, oferecendo aos jovens mais promissores a oportunidade de aceder a uma formação académica complementar de excelência.

### Prémio Universidade de Coimbra 2022

O engenheiro e político António Guterres, atual Secretário-Geral da Organização das Nações Unidas (ONU), foi o vencedor do Prémio Universidade de Coimbra (UC) 2022.

O galardão – atribuído com o apoio da Fundação Santander Portugal – foi entregue a 1 de março, na sessão solene comemorativa do 732.º aniversário da Universidade de Coimbra.



### Prémio de Investigação Colaborativa Santander NOVA 2022

A 15ª edição do Prémio de Investigação Colaborativa Santander/NOVA distinguiu projetos de investigação desenvolvidos por Investigadores Juniores da NOVA envolvendo, pelo menos, duas das Unidades Orgânicas da Universidade.

O Prémio, no montante de 15.000€, foi atribuído em 2022 na área das Ciências Exatas e Engenharias ao projeto “Desenho dinâmico de nanoemulsões de solvente verde hidrofóbico-em-água para melhor administração de bioativos/fármacos” desenvolvido por Carla Brazinha (FCT NOVA) e James Yates (ITQB NOVA).

## Soluções Financeiras para os Universitários

### Conta Stream

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

- Manutenção de conta pacote.
- 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 de disponibilização de um Cartão de Débito Santander.
- Transferências MB Way gratuitas e ilimitadas (APP Santander e APP MBW)
- Isenção das comissões em levantamentos e pagamentos de compras até 1 000€ por mês em levantamentos e 1 000€ por mês em compras nas redes Multibanco ou Mastercard, em Portugal e no estrangeiro
- 2 cartões pré-pagos
- Oferta para o 1.º 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.

### Crédito Pessoal para Estudar

Permite ao cliente solicitar financiamento para diferentes graus de ensino, tais como 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 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).
- Isento de comissão de formalização

### 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.

# 4. Informação adicional

## 4.1 Gestão de stakeholders

### 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 nos quais as atividades do Santander têm maior impacto (abordagem Grupo)



A nossa equipa capacitada e comprometida permite-nos responder às necessidades dos clientes; ajudar os empreendedores a criar negócios e empregos; e fortalecer as economias locais.



Combatemos as alterações climáticas ao reduzir a nossa própria pegada de carbono e o nosso impacto ambiental, enquanto ajudamos os nossos clientes na transição para uma economia sustentável.



Promovemos a transparência, a luta contra a corrupção e instituições sólidas para um desenvolvimento sustentável. Temos políticas e códigos de conduta que regulam a nossa atividade e comportamento e orientam o nosso compromisso para um sistema bancário mais responsável.

#### ODS nos quais as atividades do Santander também têm impacto (abordagem Grupo)



Estamos comprometidos em reduzir a pobreza e fortalecer o bem-estar das economias locais em que operamos. Os nossos produtos de inclusão financeira e serviços e programas de investimento comunitário capacitam milhões de pessoas todos os anos.



Com o 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 na nossa atividade.



Somos líderes globais 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 elétrica.



Desenvolvemos produtos e serviços para os mais vulneráveis da sociedade, dando acesso a serviços financeiros e ensinando-os a usá-los adequadamente para gerir as suas finanças da melhor maneira possível.



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



Estamos firmemente empenhados em reduzir a nossa pegada ambiental, implementando planos de eficiência energética e promovendo a utilização de energias renováveis, além de compensar o impacto ambiental das nossas operações internas.



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

## Iniciativas internacionais em que participamos

GRI 2-28 e FS5

O Grupo Santander, para avançar com a 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. Em 2021, continuou a participar na Fase III do projeto UNEP FI sobre as recomendações do TCFD para os bancos.

### → World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

A nossa Presidente Executiva do Grupo, Ana Botín, concluiu o seu mandato no comité executivo do WBCSD. Em 2021, o Grupo Santander participou no *Banking for Impact on Climate in Agriculture* (B4ICA).

### → CEO Partnership for Economic Inclusion

Fazemos parte de uma aliança do setor privado para a inclusão financeira, liderada pela rainha Máxima da Holanda, Representante Especial da Nações Unidas, para promover financiamento inclusivo para o desenvolvimento.

### → United Nations Global Compact

Fazemos parte da Rede Global Compact desde 2002. Em 2020, aderimos ao programa de igualdade de gênero do Pacto Global das Nações Unidas.

### → Banking Environment Initiative (BEI)

Continuamos 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.

### → Glasgow Financial Alliance for Net Zero, Net Zero Banking Alliance e Net Zero Asset Management

Em linha com a sua ambição de ser Net Zero, o Grupo Santander aderiu à Glasgow Financial Alliance for Net Zero, Net Zero Asset Management e foi um dos membros-fundadores da Net Zero Banking Alliance. No âmbito da GFANZ, o Grupo Santander codirigiu a Net Zero Public Policy e a sua chamada à ação lançada no mês de Outubro de 2021.

## Outras iniciativas locais e internacionais em que o Grupo Santander participa

→ UN Women's Empowerment Principles

→ The Valuable 500

→ UN Principles for Responsible Investment

→ CDP (Carbon Disclosure Project)

→ Aliança Global de Investidores para o Desenvolvimento Sustentável (Nações Unidas)

→ Green Recovery Alliance of the European Union

→ Princípios do Equador

→ Consultative Group of the Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets

→ Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

→ Grupo Financeiro Internacional contra o tráfico de espécies selvagens

→ Mesa Redonda sobre Soja Responsável

→ Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável

→ Climate Leadership Council

→ 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.

## 4.2 Valor para os acionistas

GRI 2-29, FS5

### Remuneração para os acionistas

Em setembro de 2022, a nível Grupo, face aos resultados do ano, o Conselho de Administração decidiu pagar um dividendo de 5.83 cêntimos de euro por ação com direito a receber dividendos, pago a 2 de novembro de 2022. Foi também acordada a implementação de um primeiro programa de recompra de ações, com um valor máximo aproximado de 979 milhões de euros, aprovado pelo BCE.

A 27 de fevereiro de 2023, a administração decidiu submeter uma resolução, na Reunião Geral Anual de 2023, para aprovação de um pagamento de dividendo com o valor bruto de 5.95 cêntimos de euro por ação com direito a receber dividendos e um segundo programa de recompra de ações, valorizado em 921 milhões de euros, para o qual a aprovação regulatória já havia sido obtida.

### Envolvimento dos acionistas

Enquanto Banco Responsável, conquistamos a confiança e lealdade dos nossos quase quatro milhões de acionistas, e priorizamos:

- A maximização do valor;
- A defesa dos direitos dos nossos acionistas;
- Encorajamos a sua participação nas reuniões de gestão e gerais para acionistas, com diversas formas de facilitar o seu envolvimento;
- Garantimos total transparência de informação, promovendo o envolvimento direto e o diálogo com os *stakeholders* através dos nossos canais, assim como a utilização de meios digitais;
- Uma assistência rápida e personalizada, a qualquer momento;
- Facilitamos relações mutuamente enriquecedoras entre os acionistas do Santander e a gestão de topo;
- Promovemos a imagem do Grupo nos mercados; e
- Reportamos os benefícios financeiros e não-financeiros de ser um acionista Santander.

Temos a cotação máxima do índice da *AENOR de Good Corporate Governance*.

Para o ano de 2023, a política de remuneração acionista do Conselho de Administração aprovou, o pagamento de aproximadamente 50% dos lucros reportados pelo Grupo (excluindo impactos sem efeito em caixa nem efeito direto em rácios de capital), sendo atribuídos aproximadamente 50% a pagamento de dividendos em dinheiro e 50% a programas de recompra de ações.

A implementação da política de remuneração acionista estará sujeita a futura aprovação corporativa e regulatória.

Assim que as ações previamente mencionadas forem finalizadas, a remuneração acionista em 2022 será de 3,842 milhões de euros (aproximadamente 40% do lucro subjacente em 2022), sendo aproximadamente 50% atribuídos a dividendos em dinheiro (1,942 milhões de euros), e 50% programas de recompra de ações (1,900 milhões de euros).



Para mais detalhes, consultar o Relatório Anual do Grupo Santander. <https://www.santander.com/en/shareholders-and-investors/financial-and-economic-information/annual-report>

### Comunicação com acionistas, investidores e analistas

GRI FS5

- 276,198 respostas de acionistas e investidores através de estudos e inquéritos qualitativos
- 862 pontos de contacto com investidores institucionais (incluindo 73 reuniões focadas em ESG)
- 800 comunicação (principalmente em canais digitais) e 163,761 inquéritos respondidos através de canais digitais e por telefone
- 201 eventos com acionistas



Para mais detalhes no processo de envolvimento dos acionistas do Santander, consultar o Relatório Anual do Grupo Santander. <https://www.santander.com/en/shareholders-and-investors/financial-and-economic-information/annual-report>

## Ratings ESG

Estamos comprometidos com os Ratings ESG, como forma de assinalar o nosso progresso e continuar a melhorar com base no seu *feedback*.

Destaques em 2022:

- Mantivemos a nossa posição no **MSCI World Index**. Adicionalmente, surgimos de forma consecutiva nos índices **S&P DJSI World and Europe** desde 2022 e **FTSE4Good** desde 2023.
- **CDP**. Ficamos classificados na gama de classificação mais alta (Lista A Alterações Climáticas – nível Liderança), melhorando o nosso governo, divulgação de riscos, objetivos e impacto da carteira.
- **Sustainalytics**. Melhoramos a nossa pontuação para 22.4, mantendo a cotação de “risco médio”, melhorando a nossa ética de negócios, integração ESG, privacidade de dados e impacto da carteira.
- **ESG Corporate Rating do ISS**. Melhoramos a nossa pontuação para 55.6, mantendo o desempenho ESG em “C”, acima do limite “Prime” do setor.
- **Bloomberg Gender Equality Index (BGEI)**. Melhoramos a nossa pontuação para 92.87, acima da média do setor financeiro (74.11). Somos a segunda empresa com melhor cotação, estando em primeiro a nível bancário.

## POSICIONAMENTO NOS RATING ESG

	2022	2021	evol.
MSCI <sup>A</sup>	MSCI Index AA	MSCI Index AA	=
Sustainalytics <sup>B</sup>	22.4	23.9	▲
CDP	A	A-	▲
S&P DJSI <sup>C</sup>	World & Europe Index 83	World & Europe Index 86	=
ISS-ESG	C (55.6)	C (51.8)	=
Moody's <sup>D</sup>	61 (Advanced)	61 (Advanced)	=
FTSE4Good	FTSE4Good Index 4.2	FTSE4Good Index 4.5	=
BGEI	92.87	90,26	▲
Shareaction	92	89	▲

A. Consultar disclaimer MSCI na página 18 no Capítulo de Banca Responsável do Relatório Anual do Grupo Santander.

B. Rating de risco da Sustainalytics: quanto menor a pontuação, melhor a posição.

C. Pontuações e topo na divulgação ambiental e social, inclusão financeira e estratégia tributária. Melhoramos a nossa pontuação em governo corporativo, ética de negócios, influência de políticas, financiamento sustentável, estratégia climática, práticas laborais, atração e retenção de talento, cidadania corporativa, relações com os clientes e proteção de privacidade.

D. Não cotados em 2022.



## 4.3 Análise de materialidade

A Matriz de Materialidade foi submetida a uma ligeira atualização face à do ano passado, incorporando tendências dos últimos meses, principalmente: tensões geopolíticas; desigualdade; o aumento do custo de vida; regulamentação mais rigorosa; e outros aspetos que impactam os nossos mercados.

Conforme refletido na seção 2.1 Matriz de Materialidade, não houve mudanças relevantes nos itens ou posicionamento na matriz, mas poucos ajustes nas nomenclaturas e definições, para melhor refletir o contexto atual.

Seguindo a proposta de Diretiva de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD) e os principais padrões de relatórios ESG, a nossa matriz segue o princípio da dupla materialidade:

- (1) Materialidade financeira (como as questões ESG impactam o nosso desempenho financeiro); e
- (2) Materialidade ambiental e social (como a nossa ação ESG impacta a sociedade e o meio ambiente).

### A nossa metodologia de avaliação de materialidade

No ano passado, realizamos uma avaliação de materialidade aprofundada que incluiu contribuições diretas dos nossos stakeholders (entrevistas internas e externas e questionários sobre as prioridades ESG do Banco), em linha com as melhores práticas.

#### → Fase 1

Com base no cenário externo, nas principais tendências e nas nossas próprias operações, elaboramos uma lista preliminar de tópicos ESG, que classificamos em três categorias: E, S e G.

#### → Fase 2

Realizámos workshops, pesquisas e entrevistas individuais para definir prioridades; recolhemos também feedback de clientes, funcionários, gestores sénior, investidores e ONGs.

#### → Fase 3



Atribuímos aos temas uma pontuação e ponderação, classificando-os por ordem de importância para o Banco Santander.

### Contributos para a análise de materialidade

<b>Green finance e Inv.º Socialmente Responsável</b>	Ajudar e aconselhar nossos clientes na integração de fatores ambientais e sociais (ESG) na oferta de produtos e risco, e apoiar o crescimento de mercados para produtos financeiros sustentáveis e de transição.
<b>Net Zero até 2050</b>	Garantir que as emissões de nosso portfólio de clientes e a nossa pegada operacional estejam alinhadas com o Acordo de Paris e nos permitam atingir a Neutralidade Carbónica até 2050.
<b>Gestão de Riscos Ambientais e Sociais</b>	Garantir que nossa estrutura de gestão de riscos incorpora riscos ambientais e sociais de clientes e operações e que seja eficaz na captura de temas-chave, como clima, direitos humanos, <i>green washing</i> , <i>social washing</i> .
<b>Biodiversidade</b>	Identificar e gerir o impacto e as dependências da atividade financeira do Santander na natureza e na biodiversidade por meio daqueles a quem empresta, incluindo, entre outros, desmatamento, extração de recursos naturais, cultivo ou desenvolvimento de projetos
<b>Experiência, satisfação e bem-estar financeiro dos clientes</b>	Apoiar clientes e economias locais com produtos e serviços que respondam às suas necessidades, tratando-os de forma simples, próxima e justa. Inovar e utilizar as tecnologias digitais para maximizar o acesso a produtos e serviços, e melhorar a experiência e satisfação do cliente.
<b>Inclusão financeira</b>	Desenvolver e fornecer produtos e serviços a todos os potenciais clientes, garantindo acesso ao sistema financeiro, financiamento que responda às suas necessidades de crédito e construção de resiliência por meio da educação financeira
<b>Diversidade, Igualdade e Inclusão</b>	Garantir justiça e respeito entre os funcionários, com tolerância zero para o assédio e discriminação, criando um ambiente psicologicamente seguro para todos.
<b>Gestão e desenvolvimento de talento</b>	Atrair, envolver e reter uma mão-de-obra produtiva e com talento, com benefícios e oportunidades de desenvolvimento, garantindo a meritocracia ao longo de todo o processo.
<b>Educação e outros apoios às Comunidades</b>	Apoiar a educação, empregabilidade e empreendedorismo através do Santander Universidades, conectando <i>start-ups</i> e PMEs com o talento, clientes, formação e outros recursos. Apoiar o bem-estar das comunidades, melhorando a vida das pessoas em risco de exclusão.
<b>Saúde Financeira</b>	Apoiar financeiramente nossos <i>stakeholders</i> para enfrentar potenciais desafios (ex: aumento do custo de vida) que possam surgir por meio de produtos e soluções à medida, incluindo educação financeira
<b>Privacidade, proteção de dados e cibersegurança</b>	Gestão dos riscos relacionados com a recolha, retenção e utilização de informações pessoais.
<b>Cultura, Conduta e Comportamento Ético</b>	Garantir a conduta exemplar de todos (simples, próxima e justa); uma gestão de risco adequada; escuta ativa dos colaboradores; transparência total para com os clientes; comportamento ético e aplicação das melhores políticas e controlos.
<b>Resiliência de Negócios</b>	Capacidade de resposta a um ambiente em mutação, incluindo eventos adversos, mantendo a resiliência do negócio e baseando-se em prioridades estratégicas (One Santander, Digital Consumer Bank e PagoNxt), juntamente com as tendências atuais (por exemplo, crescente importância da digitalização e inovação)
<b>Aquisição Responsável</b>	Avaliar e integrar critérios ESG na seleção e gestão de fornecedores para gerir riscos reputacionais e associados à qualidade de serviço.
<b>Governança corporativa</b>	Garantir que o sistema de governança corporativa permanece bem estabelecido & eficaz, para continuar a criar valor para os acionistas, mantendo uma alocação de capital eficiente, e garantindo um crescimento rentável e responsável, que satisfaça as expectativas dos nossos stakeholders. Incluir critérios ESG na componente variável do modelo de remuneração.

## 4.4 Riscos e oportunidades

A avaliação identificou quatro áreas altamente relevantes para o Santander, tanto em termos de risco como de oportunidades

	Riscos e Oportunidades	Impactos reais e potenciais
<b>Ambiental</b>	<p>Os impactos ambientais, económicos e sociais das alterações climáticas podem levar a perdas financeiras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Risco físico</b> dos ativos e negócios dos clientes serem danificados devido à sua localização</li> <li>• <b>Risco de transição</b> devido à reação dos clientes a decisões políticas, novas tecnologias, alterações de mercado e a nossa resposta às alterações climáticas.</li> </ul> <p>A transição para uma economia baixa em carbono abre oportunidades em produtos verdes, finanças sustentáveis e serviços de assessoria ao cliente.</p> <p>Para mais detalhes ver capítulo <a href="#">3.6 Apoiamos a transição verde</a>.</p>	<p><b>Impactos de risco físico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Alto impacto: custos crescentes se os bens dos clientes forem danificados ou perderem valor devido a furacões, inundações, ondas de calor e outras catástrofes climáticas.</li> <li>→ Impacto crónico: potencial perda de rendimento dos clientes a longo prazo devido ao aumento do nível do mar, temperaturas médias mais elevadas e outras consequências de alterações climáticas.</li> </ul> <p><b>Impactos do risco de transição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Preço do carbono: Aumento dos custos das emissões, que provocam o aumento dos custos operacionais para clientes em indústrias com elevada intensidade de CO<sub>2</sub>.</li> <li>→ Mudança na procura dos nossos produtos e serviços, com potencial impacto nos nossos resultados.</li> <li>→ Oferecer financiamento sustentável e criar produtos para satisfazer as necessidades atuais dos nossos clientes e atrair novos clientes.</li> <li>→ Posicionar o Santander como um banco sustentável e responsável.</li> </ul>
<b>Social</b>	<p>Menor poder de compra dos clientes poderá levar a um maior risco de incumprimento.</p> <p>Desenvolvimento de iniciativas de inclusão financeira para tornar os nossos serviços disponíveis a comunidades isoladas, impulsionando o progresso económico e social.</p> <p>Para mais detalhes ver capítulo <a href="#">3.7 Inclusão financeira e empoderamento</a>.</p> <p>A incapacidade de adaptação a novas formas de trabalho e a má gestão dos nossos colaboradores pode levar à perda de talento ou a uma equipa de trabalho desmotivada.</p> <p>Uma equipa talentosa e motivada aumenta o desempenho do negócio e a qualidade do serviço ao cliente.</p> <p>Para mais detalhes ver capítulo <a href="#">3.3 Uma equipa talentosa e motivada</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Perdas devido à incapacidade de pagamento por parte dos devedores.</li> <li>→ Queda nos lucros se os clientes sentirem que o banco não está a fazer o suficiente para lidar com as questões sociais mais prementes.</li> <li>→ Produtos e serviços financeiros feitos à medida para ajudar as pessoas a prosperar.</li> <li>→ Uma estratégia sólida e um propósito social, posicionando o Santander como um banco no qual as pessoas podem confiar.</li> <li>→ A rentabilidade do Santander pode ser prejudicada se os colaboradores não sentirem orgulho em trabalhar no Banco.</li> <li>→ Necessidade de aumentar os conhecimentos e competências devido a constantes mudanças no ambiente e nas formas de trabalho.</li> <li>→ Planos de sucessão e liderança questionáveis devido a uma incapacidade de atrair e reter profissionais talentosos.</li> <li>→ Uma força de trabalho motivada pode levar a um aumento da lealdade e capacidade de captação de clientes.</li> <li>→ Reter talento e construir equipas diversas facilita a superação de desafios e leva a melhores resultados.</li> <li>→ A escala do Santander significa que podemos desenvolver colaboradores de topo em todos os mercados onde operamos.</li> </ul>
<b>Governo</b>	<p>A instabilidade dos mercados, o ambiente competitivo atual, o aumento regulatório e os maiores risco de ciber-segurança podem dificultar as operações e o desempenho do Santander.</p> <p>Boa governação e uma adaptação adequada a um ambiente desafiante, para assegurar a continuidade do negócio e lealdade de todos os <i>stakeholders</i>.</p> <p>Para mais detalhes ver capítulo <a href="#">2.3 Governance</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Redução da capacidade para gerar liquidez e capital e para melhorar as nossas operações num contexto desafiante.</li> <li>→ Perdas na sequência de fugas de informação devido a ataques informáticos e fraude.</li> <li>→ Multas por conduta imprópria.</li> <li>→ Continuidade do negócio e geração sustentável de lucros com um balanço patrimonial sólido.</li> <li>→ Perceção positiva por parte dos <i>stakeholders</i> do Santander para evitar o risco de reputação.</li> </ul>
<b>Alterações Climáticas</b>		
<b>Saúde e Inclusão Financeira</b>		
<b>Empregos de Qualidade</b>		
<b>Gestão e desenvolvimento de negócio responsável</b>		

Para detalhes adicionais sobre a forma como realizámos este exercício ver Relatório anual corporativo. <https://www.santander.com/en/shareholders-and-investors/financial-and-economic-information/annual-report>

## 4.5. Estratégia climática

### Gestão de riscos climáticos e ambientais

GRI 2-25, 201-2

- Em 2022, progredimos na implementação de risco climáticos e ambiental na nossa gestão central de risco. Concebemos uma métrica quantitativa adicional relacionada com o setor de geração de energia, que complementa a nossa métrica para carvão térmico, que será incluída na nossa declaração de apetite de risco em 2023.
- A área de Riscos global desenvolveu um *Target Operating Model* (TOM), que alinha os nossos processos de aprovação de crédito com a nossa estratégia climática e de risco ambiental e respetivos requisitos regulatórios.
- Em 2022, o Banco Central Europeu reforçou a sua supervisão através de uma revisão temática, testes de stress e inspeções no local. Antevemos que a agenda regulatória e os esforços de supervisão continuem a aumentar nos próximos anos.
- O Grupo Santander completou de forma satisfatória o teste de stress climático do Banco Central para a indústria bancária. Este teste foi uma lição valiosa para o sector, tendo incitado os bancos a adotarem modelos de gestão mais avançados.
- Desenvolvemos o nosso questionário de monitorização ambiental (Avaliação de Perfil de Risco) relacionado com o risco climático tendo em conta os mais recentes desenvolvimentos regulatórios e de gestão. Os seus resultados ajudaram-nos a identificar lacunas e pontos de melhoria.
- Realizamos avaliações de materialidade a cada trimestre com o intuito de identificar as carteiras mais materiais em termos climáticos. Estes representam mais de 80% dos nossos ativos, e progredimos no nível de granularidade da informação, cobrindo a maioria dos segmentos da nossa carteira.
- Identificamos também as carteiras de crédito com riscos significativos de biodiversidade na nossa análise de materialidade preliminar de risco ambiental.
- As nossas primeiras divulgações de Pillar III cobriram os novos requisitos de sustentabilidade, permitindo aumentar a transparência entre instituições financeiras.

Os instrumentos que utilizamos para avaliar os riscos climáticos e o seu impacto no nosso portfólio são os seguintes:

- KLIMA:** Ferramenta para a deteção e avaliação de riscos climáticos e ambientais, utilizando a nossa taxonomia de risco e mapas de calor para rever e gerir a exposição aos riscos físico e de transição uniformemente, no curto, médio e longo prazo. Adicionalmente, a ferramenta inclui a análise de cenários para visualizar a evolução da carteira.
- Modelos avançados:** Realizámos internamente uma análise de cenários climática e testes de stress através de modelos internos e de uma plataforma adquirida a um fornecedor externo, baseada na metodologia do UNEP FI, incorporando informação interna e externa para complementar os modelos. Esta plataforma foi incorporada na gestão de risco de crédito das nossas carteiras através de análises de sensibilidade e avaliações de materialidade quantitativas, tendo em conta os diferentes setores e geografias.

### ANÁLISE DE MATERIALIDADE – RISCOS CLIMÁTICOS E MAPA DE CALOR DAS CARTEIRAS (Grupo)

Setembro 2022 – mil milhões de euros

	RT	RF	SCIB	Outros Segmentos
Energia (convencional)			27	2
dos quais clientes de geração de energia com >10% das receitas provenientes do carvão			4	0
Energia (Renováveis – Project Finance)			11	0
Gás e Petróleo			25	1
Mineração e Metais			15	8
dos quais clientes com mineração de carvão térmico			3	0
Transporte			30	105
Imobiliário			8	398
Agricultura			3	8
Construção			18	14
Manufatura			50	29
Fornecimento de Água			3	1
<b>Setores Climáticos</b>			<b>190</b>	<b>566</b>
Outros setores			55	224
<b>Total da carteira</b>			<b>245</b>	<b>790</b>

■ Baixo ■ Moderadamente Baixo ■ Médio ■ Alto ■ Muito Alto

RT: Risco de Transição. RF: Risco Físico

SCIB: REC (financiamentos no balanço e extrapatrimoniais)

Outros segmentos: Montante Utilizado

Outros Setores: NACs SCIB e Corporativo fora do perímetro da taxonomia de risco

// Indivíduos e SCF: Cartões e Outros Consumidores

Outros segmentos incluem: Indivíduos, SCF, Corporações e Instituições e, desde 2022, algumas PMEs

0 montantes de exposição a exposições inferiores a 500 milhões de euros



## Mettricas e objetivos

O Santander tem como objetivo ser Net Zero em emissões de carbono até 2050. Inicialmente, o nosso foco irá incidir nos setores mais materiais e na concessão de empréstimos, que é a nossa atividade financeira mais material.

Divulgamos dados de desempenho em matéria de emissões de âmbito 1, 2 e 3 (ver capítulo 'Pegada ambiental') e outras métricas climáticas relevantes como por exemplo, o consumo de energia. Reportamos os nossos objetivos de energia renovável e de neutralidade carbónica. Em 2021, começámos também a divulgar as emissões de âmbito 3 financiadas, em linha com os *standards* da Parceria para a Contabilidade Financeira do Carbono (PCAF), da qual somos membros.

### Alinhamento da Carteira

O Grupo Santander apoia publicamente o Acordo de Paris sobre as alterações climáticas. Aderimos ao Compromisso Coletivo das Nações Unidas para a Ação Climática (CCCA) quando foi lançado em setembro de 2019. Estabelecemos e comunicamos a ambição de nos tornarmos Net Zero até 2050. O Grupo Santander é um membro fundador da NZBA, sendo uma iniciativa-chave para progredir na nossa ambição de alcançar o Net Zero até 2050.

Cumprimos a primeira ronda de definição de objectivos como parte dos nossos compromissos com a NZBA. Abordámos a maioria dos setores materiais e de elevadas emissões, em linha com a informação e metodologias disponíveis.

Baseamos o nosso trabalho nas diretrizes e recomendações da NZBA, PCAF, GFANZ (Glasgow Financial Alliance for Net Zero), SBTi (Science Based Targets initiative) e noutras normas que enriquecem as nossas metodologias internas.

Contamos com a informação financeira dos nossos clientes (capital próprio total, dívida total, ativo total, valorização da empresa, etc.), bem como nos dados de emissões e de produção. Quando não há dados públicos relativos a emissões públicas, estimamo-los com base em aproximações (média por indústria, país, etc.). Assim que tivermos uma referência para as emissões totais dos nossos clientes, podemos aplicar o nosso fator de atribuição em conformidade com a abordagem PCAF para determinar as emissões financiadas pelo Santander.

Estamos a definir estratégias de alinhamento e objetivos de descarbonização com base em dados de emissões de clientes, essenciais para monitorizar o progresso real. Estamos a melhorar a qualidade dos dados através de bases de dados e modelos externos.

Estamos também a desenvolver a nossa capacidade para avaliar as emissões financiadas da nossa folha de balanço, mas com dados de emissões de menor qualidade para satisfazer certos requisitos de reporte.

#### > Roteiro para atingir o Net Zero

- A nossa análise de materialidade dos riscos físicos e de transição permitiu-nos concentrar nos sectores de elevada intensidade de emissão de GEE e começar a desenvolver estratégias específicas de descarbonização para os setores definidos no âmbito da NZBA.
- Iremos estabelecer objetivos de descarbonização, a nível corporativo, para os setores de hipotecas, automóvel (empréstimos e manufatura), cimento, imóveis comerciais, agricultura e outros subsectores da NZBA até março de 2024. Os planos de ação serão publicados 12 meses após a divulgação das metas.
- Atualizaremos também os objetivos estabelecidos conforme necessário, à medida que ficarem disponíveis no mercado novas metodologias e informação mais precisa e atual.

A descarbonização das carteiras, particularmente as de retalho, exigirá cenários avançados, Contribuições Determinadas a Nível Nacional (CND) para limitar o sobreaquecimento global em 1.5°C, e a implementação eficaz de medidas e políticas governamentais, para conseguirmos realizar uma transição ordeira.



## Objetivos de descarbonização

Estabelecemos objetivos de descarbonização para cinco setores materiais em termos climática, de acordo com o roteiro interno no nosso Relatório de Clima 2021. Estes objetivos foram apresentados aos nossos principais órgãos de governo climático corporativos e aprovados pelo nosso Conselho de Administração.

As metodologias para a contabilização de emissões e definição de objetivos de descarbonização são áreas que se encontram em rápido avanço para atingir as nossas ambições climáticas. Iremos atualizar e reforçar as nossas próprias metodologias e processo para incluir estas futuras melhorias.

**Atividades do Santander cobertas pelos nossos objetivos:** De acordo com o *standard* global da PCAF para contabilização e reporte de GEE, devemos avaliar as emissões financiadas dos setores com base na exposição de crédito em balanço.

**Limites dos setores:** Em cada setor, focamos os nossos esforços nas partes da cadeia de valor com maior intensidade de emissões, que são o ponto de produção/geração de energia no setor da energia, as empresas produção e empresas integradas com produção própria de gás e petróleo, produtores de aço e viagens aéreas comerciais.

Visto que instituições financeiras com compromissos climáticos fortes podem ajudar à descarbonização das indústrias, consideramos que a intensidade de emissões é a melhor métrica a utilizar em todos os setores, exceto energia (para o qual utilizamos emissões absolutas). A nossa estratégia climática passa por apoiar os clientes na transição para uma economia baixa em carbono, e prioriza o envolvimento dos clientes sobre o desinvestimento.

Como pode ser consultado no nosso Relatório de Clima, a exposição estimada aos setores de geração de energia, carvão térmico, gás e petróleo, aviação e de aço é de 3.5% de crédito na folha de balanço e 74% do risco de crédito de SCIB proveniente de setores climáticos materiais<sup>1</sup>.

Sector	Cenário	Emissões	Métrica	Base de Referência 2019	Objetivos 2030
Geração de Energia	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1	tCO <sub>2</sub> e/MWh	0.21*	0.11 (-46%)
Energia (Gás e Petróleo)	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2 + 3**	mtCO <sub>2</sub> e	23.84	16.98 (-29%)
Aviação	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2	grCO <sub>2</sub> e/RPK	92.47	61.71 (-33%)
Aço	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2	tCO <sub>2</sub> e/tS	1.58	1.07 (-32%)
Carvão Térmico	Objetivos para eliminação progressiva da exposição até 2030: Clientes geradores de energia com dependência de receitas em carvão térmico >10%; Mineração de carvão				

\* No Relatório Anual de Banca Responsável de 2021 e no Relatório de Clima do Grupo, apresentamos as emissões financiadas de 2019 da nossa carteira de geração de energia, incluindo garantias e outro tipo de exposições não incluídas no Balanço a clientes que não se financiam atualmente no Santander. Visto que, segundo as normas do PCAF, esta exposição não deve ser calculada se o seu fator de atribuição for "excepcional", foram-nos excessivamente atribuídas emissões dos nossos clientes corporativos. Desta forma, a Base de Referência de 2019 para a intensidade de emissões foi atualizada de 0.23 para 0.21. Os objetivos e a ambição para este setor mantêm-se.

\*\*Utilização de produtos vendidos

## Emissões Financiadas em 2019\*:

Setor	Emissões Absolutas (mtCO <sub>2</sub> e)	Intensidade de Emissões Físicas	Intensidade de Emissões Financiadas (mtCO <sub>2</sub> e/milhar de milhão de euros em financiamento)	Pontuação Geral PCAF**
Geração de Energia	5.41	0.21 tCO <sub>2</sub> e/MWh	0.51	2.67
Energia (Gás e Petróleo)	23.84	73.80 tCO <sub>2</sub> e/TJ	3.1	3.4
Aviação	1.81	92.47 grCO <sub>2</sub> e/RPK	1.17	3.3
Aço	2.62	1.58 tCO <sub>2</sub> e/tS	1.74	3

\* No caso de financiamento a empresas corporativas, o Banco Santander calcula o Valor Total da Empresa (utilizado para obter o fator de atribuição de emissões) através da soma do total de capitais próprios e de dívida da empresa (cenário excepcional da PCAF), de forma a evitar a alta volatilidade da capitalização de mercado.

\*\* A obtenção de dados de emissões dos nossos clientes é um enorme desafio. À medida que a divulgação de informação não-financeira vai aumentando a nível global, a qualidade do nosso reporte de emissões financiadas vai melhorar. As pontuações PCAF ilustram a qualidade dos dados utilizada para calcular as emissões financiadas (em que 1 é a melhor pontuação possível).

A informação para emissões financiadas provém de uma grande diversidade de fontes sobre emissões, intensidade física e produção de dados. Trucost é a principal fonte para produção e emissão de combustíveis fósseis. Utilizamos a Resolução de Ativos e Relatórios Anuais como fontes secundárias, para cobrir falhas na informação.

Adicionalmente, utilizamos as Transition Pathways como uma terceira opção para medir a intensidade das emissões físicas para certos setores, incluindo gás e petróleo e aço.

1 'Exposição a setores com objetivos de descarbonização' medidos em termos de montantes utilizados desde junho de 2021. 'Exposição a setores preocupantes no segmento de SCIB' medidos em exposição a risco de crédito, em linha com a avaliação de materialidade climática, desde junho de 2021. Em linha com a publicação do Relatório de Clima de Grupo.

## Energia

O mundo precisa de aumentar a sua capacidade de energia renovável e agir imediatamente para descarbonizar a economia. No entanto, para o setor global de energia descarbonizar, todos os setores e atividades intensivas em energia devem também ser transformados. O nosso papel é apoiar a transição dos nossos clientes e, como um dos principais financiadores mundiais de energias renováveis, estamos a aumentar o volume de *green finance* para apoiar esta transformação.

A segurança energética é essencial para efetuar uma transição ordeira. Enquanto aumentamos a capacidade de energia renovável, os preços de energia devem-se manter acessíveis e fiáveis. De acordo com a IEA, o gás e petróleo vão continuar a desempenhar um papel na alimentação energética do mundo durante a transição.

Na pegada do Grupo, é possível constatar que diferentes economias estão em diferentes fases do caminho para a neutralidade carbónica. Temos como objetivo garantir que a transição é justa para todas as comunidades.

Durante 2022, aumentamos temporariamente a nossa exposição ao setor energético (gás e petróleo) devido as necessidades de liquidez provenientes da volatilidade de preços dos produtos energéticos; taxas de câmbio; e da crise energética. A nossa ambição climática de longo-prazo mantém-se e uma parte significativa da nossa exposição tem maturidade de curto prazo.

Para saber mais sobre a nossa posição relativamente ao setor energético, consultar no relatório de clima do grupo. <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual-de-sostenibilidad/2021/ias-2021-climate-finance-2021-en.pdf>



## Crédito habitação

Estamos a trabalhar com as nossas carteiras imobiliárias mais materiais a nível corporativo, que são a do Reino Unido e a de Espanha, que equivalem a 60% e 17% da exposição total do Grupo.

Para obter a melhor medição possível das emissões financiadas de propriedades residenciais, precisamos de dados específicos de cada tipo de colateral. Em alguns países, onde esta informação é requerida por lei, é possível obter os certificados energéticos (EPC). Quando estes dados não estão disponíveis para propriedades específicas, existem modelos que nos permitem atribuir um EPC aos restantes ativos na nossa carteira, com base nos dados existentes. Os EPCs não são comparáveis nas diferentes geografias, visto que as escalas de medição são definidas localmente, dependentes da política local, condições meteorológicas e outras variáveis.

## Agricultura

Em 2022, contribuimos em colaboração com outros bancos para o "Guia Introdutório para a Definição de Objetivos Net Zero para Emissões Agrícolas", como membros da iniciativa de Bancos para o Impacto Climático da Agricultura, lançada pelo WBCSD, UNEP FI e PCAF. No Brasil, a Agricultura é um setor vital para a economia e central para o plano de neutralidade carbónica do Santander. O nosso primeiro desafio foi recolher dados tangíveis de plantações para estabelecer uma base de referência. Enfrentamos outros desafios, como encontrar caminhos realistas para a descarbonização, envolver os produtores no processo de descarbonização e na adoção de práticas mais ambientalmente sustentáveis.

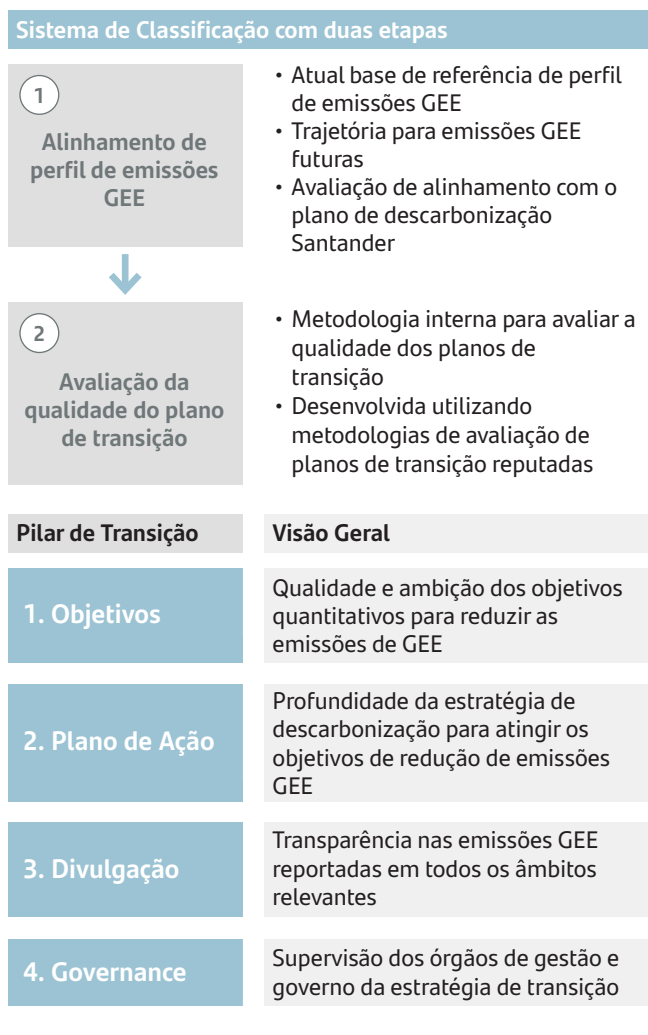
## Envolvimento de Clientes em SCIB

A nossa abordagem de envolvimento de clientes tem como objetivo facilitar o cumprimento dos nossos objetivos de emissões, enquanto nos permite desenvolver um conhecimento profundo sobre as estratégias de sustentabilidade dos nossos clientes e apoiá-los na sua transição para modelos de negócio baixos em carbono.

Para a nossa carteira de geração de energia, definimos uma abordagem para promover o envolvimento dos clientes, que irá formar a base para planos subsequentes noutros setores com objetivos de descarbonização. Para esta carteira, definimos uma abordagem de duas etapas para categorizar os clientes de acordo tanto com a sua evolução de emissões, como com a qualidade dos seus planos de transição.

A primeira etapa avalia a forma como a trajetória de emissões dos clientes se alinha com os nossos próprios objetivos de alinhamento para cada setor. A segunda etapa para avaliar a qualidade do plano de transição foca-se em quatro pilares: Objetivos, Plano de Ação, Divulgação e Governo. A nossa metodologia inspira-se em reputados frameworks de avaliação de planos de transição<sup>1</sup>. A avaliação dos planos de transição será dependente da resiliência que atribuímos ao plano em cada um dos quatro pilares.

O sistema de classificação tem quatro categorias (Líder, Forte, Moderado, Fraco) que irão informar a forma como priorizamos determinados tópicos e enriquecemos o diálogo com os nossos clientes, enquanto cumprimos com os nossos próprios objetivos de emissões por carteira. Esta classificação irá permitir que consigamos ter uma abordagem personalizada e significativa com os nossos clientes quanto a questões climáticas.



Níveis de Avaliação		Descrição
Nível 1	Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de emissões totalmente alinhado com o plano de descarbonização do Santander</li> <li>• Plano de transição robusto</li> </ul>
Nível 2	Forte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de emissões totalmente alinhado com o plano de descarbonização do Santander, mas necessárias melhorias no plano de transição; ou</li> <li>• Plano de transição robusto, mas perfil de emissões parcialmente alinhado com o plano de descarbonização do Santander</li> </ul>
Nível 3	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de emissões parcialmente alinhado com o plano de descarbonização do Santander, mas necessárias melhorias no plano de transição; ou</li> <li>• Perfil de emissões não alinhado com o plano de descarbonização do Santander, mas plano de transição robusto</li> </ul>
Nível 4	Fraco	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de emissões parcialmente alinhado com o plano de descarbonização do Santander</li> <li>• Plano de transição fraco</li> </ul>

<sup>1</sup> Como o TPI (Transition Pathway Initiative), CDP, ACT (Assessing Low Carbon Transition), Climate Action 100+, assim como outros frameworks de divulgação de risco climático como o TCFD.

## Governance

GRI 201-2, FS1, FS2, FS3

### Orgãos de supervisão de alterações climáticas e de transição verde

- O Conselho de Administração, o Comité de Riscos e a Comissão Executiva debatem e supervisionam a abordagem às alterações climáticas e a transição verde. Em 2022, foram debatidos nestes órgãos temáticas como a atualização do Marco Corporativo de Banca Responsável, a definição de objetivos de *green finance* para o curto e médio prazo e a atualização da Política de Sustentabilidade.
- O Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura reuniu quatro vezes durante o ano de 2022, para discutir a abordagem do Banco às alterações climáticas, entre outros temas ESG. Ao longo do ano, foram revistos neste comité temas como a implementação do Sistema de Classificação de Finanças Sustentáveis (SFCS), a criação e dinamização de soluções sustentáveis para os nossos clientes, a adaptação dos sistemas do Banco aos requisitos regulatórios e de negócio relacionados com as alterações climáticas e a implementação de um modelo de formação ESG para todos os nossos colaboradores.
- O Fórum de Banca Responsável, organizado a nível corporativo, debateu os temas de alterações climáticas e de *green finance* em cinco das seis reuniões de 2022. Visto que o intuito deste órgão é garantir alinhamento em temas-chave,

os tópicos previamente mencionados foram revistos e elevados incluindo, entre outros, a revisão da Política de Riscos Ambientais, a nossa pegada de carbono e estratégias para a sua mitigação.

- Também a nível corporativo, o *Management Meeting*, presidido pelo CEO, recebeu 4 relatórios de atualização sobre a agenda de Banca Responsável relativamente às alterações climáticas e ao *green finance*.
- Estes órgãos, juntamente com auditoria, gestão de riscos e outros comités da administração, discutem matérias relacionadas com as alterações climáticas que surgem do trabalho realizado pelas diferentes áreas, detalhas em baixo

Para mais detalhes sobre os nossos órgãos de governo climático corporativos, consultar o relatório de clima do grupo. <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual-de-sostenibilidad/2021/ias-2021-climate-finance-2021-en.pdf>



Para mais informação quanto à Formação ESG, consultar a secção [3.3 Uma equipa talentosa e motivada](#)



### Principais áreas envolvidas na implementação da estratégia climática



Pilares da estratégia para alterações climáticas	Alinhar a nossa carteira com os objetivos do Acordo de Paris	Apoiar os nossos clientes na transição	Reduzir o nosso impacto ambiental	Incluir temas climáticos na gestão de risco
Principais áreas	Banca responsável, área de negócios global e áreas locais definem objetivos de alinhamento	SCIB ( <i>green finance</i> e soluções ESG), Santander Consumer Finance (SCF) e Wealth Management	Instalações, Serviços Gerais e Banca Responsável	Equipas locais e globais em todas as áreas de Risco e de Cumprimento

- Em 2022, continuamos a implementar a gestão climática no dia-a-dia do negócio, nas áreas de SCIB, Riscos e Banca Responsável. A nível corporativo, foram criadas duas novas posições: *Risk Head of ESG & New Business*, que reporta diretamente ao CRO, e *Global Head of green finance*, que reporta diretamente ao CEO.
- Outros grupos e iniciativas a nível corporativo, que suportam os processos de governo, encontram-se regularmente para conduzir a implementação da nossa agenda ESG ou aconselhar sobre a mesma. Por exemplo, o nosso grupo de trabalho para políticas públicas sustentabilidade opina sobre o impacto regulatório, o grupo de trabalho da pegada de carbono mede a nossa pegada e revê formas para reduzir a mesma. O grupo de trabalho de obrigações sustentáveis supervisiona a emissão de novas obrigações.

- A avaliação anual de risco e o planeamento de auditoria interna tocam também em temas de risco climático. Em 2022, a área Auditoria Interna do Grupo auditou a gestão dos riscos climáticos de acordo com o plano estabelecido. Realizou também propostas de melhoria para melhorar os processos de governo e controlos e para o lançamento de diferentes iniciativas em subsidiárias em subsidiárias. Esta irá continuar a sua monitorização em 2023.
- Em 2022, foi aprovada uma resolução da Administração para acrescentar objetivos ESG (como o *green finance*, a descarbonização da carteira, entre outros) aos incentivos de longo prazo dos executivos sénior. Este objetivos são consistentes com os nossos Compromissos Públicos.

Para mais detalhes, consultar o relatório de clima do grupo. <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/documentos/informe-anual-de-sostenibilidad/2021/ias-2021-climate-finance-2021-en.pdf>



## 4.6 Pegada ambiental

GRI: 301, 302, 303, 305 e 306

### Energia e Água

#### EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA\*

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
N.º de Balcões	681	652	625	579	560	642	577	562	532	443	389	379
N.º de colaboradores	5.774	5.665	5.571	5.329	5.304	6.167	5.756	6.492	6.226	6.012	4.817	4.681
Consumo Eletricidade (GJ)	138.190	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791	113.171	127.672	107.618	87.606	72.386	67.203
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	24	21	20	20	19	20	20	20	17	15	15	14
Consumo de eletricidade por área (MWh/m²)	0,14	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14	0,16	0,12	0,17	0,13	0,11	0,12
Gás natural (GJ)	299	262	252	225	237	244	267	261	281	67	0	0
Consumo Energia (GJ)	138.489	117.255	111.035	104.506	103.607	121.035	113.438	127.933	107.899	87.674	72.386	67.203
Consumo Energia por colaborador (GJ/colaborador)	24,0	20,7	19,9	19,6	19,5	19,6	19,7	19,7	17,3	14,6	15,0	14,4

\* O consumo de energia reportada é referente apenas aos edifícios (excluindo a frota).

#### EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Água (m³)	57.378	56.545	50.511	47.234	45.977	53.366	66.527	79.862	83.547	57.000	50.895	48.128
Consumo de água por colaborador (m³/colaborador)	9,94	9,98	9,07	8,86	8,67	8,65	11,56	12,30	13,42	9,48	10,57	10,28

### Papel e material de impressão

#### EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL E RECICLAGEM DE PAPEL, TINTEIROS E TONERS

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Papel total consumido (ton)	nd	1.452	1.350	1.107	987	1.183	1.078	925	928	551	372	372
Papel branco consumido (ton)	489	530	507	462	494	543	487	487	441	328	218	212
Papel branco consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	85	94	91	87	93	88	85	75	71	55	45	46
% de papel enviado para reciclagem (%)	63	93	74	52	65	39	47	36	23	23	48	44
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	54	87	67	45	63	68	88	52	34	21	37	36
Tinteiros e toners para reciclagem	2.141	nd	5.183	3.942	4.276	2.345	3.729	3.185	3.204	2.005	1.574	1.655
Cartões recolhidos para reciclagem (kg)	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	561

## Pegada de Carbono

### EVOLUÇÃO EMISSÕES DE GEE (t CO<sub>2</sub>e)

Âmbito	Atividade	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ÂMBITO 1 Emissões diretas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	10	6	10	12	12	10	6	7	4	0	5	0
	Equipamentos a gás natural	17	14	14	13	13	14	15	15	16	4	0	0
	Frota da empresa (gasóleo)	632	753	811	814	881	868	879	1.545	1.842	857	923	1.265
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	n.d.	n.d.	241	252	797	712	778	900	582	512	613	603
<b>Total Âmbito 1</b>		<b>658</b>	<b>773</b>	<b>1.076</b>	<b>1.092</b>	<b>1.704</b>	<b>1.603</b>	<b>1.679</b>	<b>2.466</b>	<b>2.444</b>	<b>1.373</b>	<b>1.541</b>	<b>1.868</b>
Variação Anual (%)		-30%	17%	39%	1%	56%	-6%	5%	48%	-1%	-44%	12%	21%
ÂMBITO 2 Emissões da produção de eletricidade adquirida	Eletricidade adquirida (Market Based)	11.532	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796	15.000	16.985	61	0	0	0
	Eletricidade adquirida (Location Based) <sup>1</sup>	9.443	9.132	7.016	6.720	8.873	9.495	11.317	9.753	7.321	4.444	3.154	3.010
<b>Total âmbito 2</b>		<b>11.532</b>	<b>10.458</b>	<b>8.748</b>	<b>10.466</b>	<b>14.697</b>	<b>16.796</b>	<b>15.000</b>	<b>16.985</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Variação anual (%)		-10%	-9%	-16%	20%	40%	14%	-11%	13%	-100%	-100%	0%	0%
<b>Total Âmbito 1+2</b>		<b>12.190</b>	<b>11.231</b>	<b>9.824</b>	<b>11.558</b>	<b>16.400</b>	<b>18.399</b>	<b>16.678</b>	<b>19.452</b>	<b>2.505</b>	<b>1.373</b>	<b>1.541</b>	<b>1.868</b>
Variação anual (%)		-11%	-8%	-13%	18%	42%	12%	-9%	17%	-87%	-45%	12%	21%
ÂMBITO 3 Emissões indiretas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da atividade desta	Viagens de avião	528	986	868	632	994	1.126	991	1.059	1.022	231	139	327
	Viagens de comboio	49	13	10	12	15	21	15	25	12	3	1	6
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.942	6.135	6.342	5.813	5.667	7.111	6.528	7.404	6.199	3.734	5.074	2.868
	Tratamento de águas residuais <sup>2</sup>	73	71	71	65	64	75	69	78	74	49	45	41
	Ciclo de vida resíduos	-	10	8	5	7	10	11	7	5	3	4	3
Ciclo de vida do papel	-	389	362	352	336	402	367	287	278	165	108	101	
<b>Total Âmbito 3</b>		<b>7.592</b>	<b>7.605</b>	<b>7.661</b>	<b>6.880</b>	<b>7.083</b>	<b>8.744</b>	<b>7.980</b>	<b>8.860</b>	<b>7.590</b>	<b>4.186</b>	<b>5.371</b>	<b>3.346</b>
Variação anual (%)		-24%	0%	0.74%	-10.20%	2.96%	23.44%	-9%	11%	-14%	-45%	28%	-38%
<b>Total Âmbito 1+2+3</b>		<b>19.783</b>	<b>18.836</b>	<b>17.485</b>	<b>18.438</b>	<b>23.484</b>	<b>27.284</b>	<b>24.802</b>	<b>28.311</b>	<b>10.095</b>	<b>5.558</b>	<b>6.912</b>	<b>5.214</b>
Variação anual (%)		-17%	-5%	-7%	5%	27%	16%	-9%	14%	-63%	-45%	24%	-25%

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

## 4.7 Taxonomia Europeia

### Informação sobre a Taxonomia Europeia (Visão Grupo)

Em 2020, o Parlamento Europeu adotou a Legislação da Taxonomia Europeia. Esta estabelece os critérios para determinar se uma atividade económica se qualifica como ambientalmente sustentável e inclui a obrigação de divulgação de alinhamento com a taxonomia para empresas sujeitas a Diretiva de Reporte Não-Financeiro (NFRD), incluído instituições financeiras.

O principal indicador de alinhamento é o *green asset ratio* (GAR), que as empresas devem publicar a partir de 2024. Este demonstra até que ponto as atividades na nossa folha de Balanço cumprem com os critérios técnicos da Taxonomia. É o rácio entre os ativos alinhados com a Taxonomia com o total de ativos do Balanço (excluindo dívida soberana, bancos centrais e carteira de negociação).

Nos dois anos anteriores à publicação do GAR em 2024, as empresas devem publicar o seu rácio de elegibilidade, que é calculado de forma semelhante ao GAR. A única diferença é que o numerador do rácio de elegibilidade inclui atividades contempladas na Taxonomia, mas não determina se elas cumprem ou não com os critérios técnicos de elegibilidade que estabelecem as condições para uma atividade poder ser considerada ambientalmente sustentável.

A Comissão Europeia apresenta duas abordagens para o cálculo do rácio de elegibilidade: divulgação obrigatória baseada na

informação que as contrapartes divulgam publicamente; divulgação voluntária, que é uma estimativa baseada em aproximações quando a informação de elegibilidade de uma contraparte não está disponível.

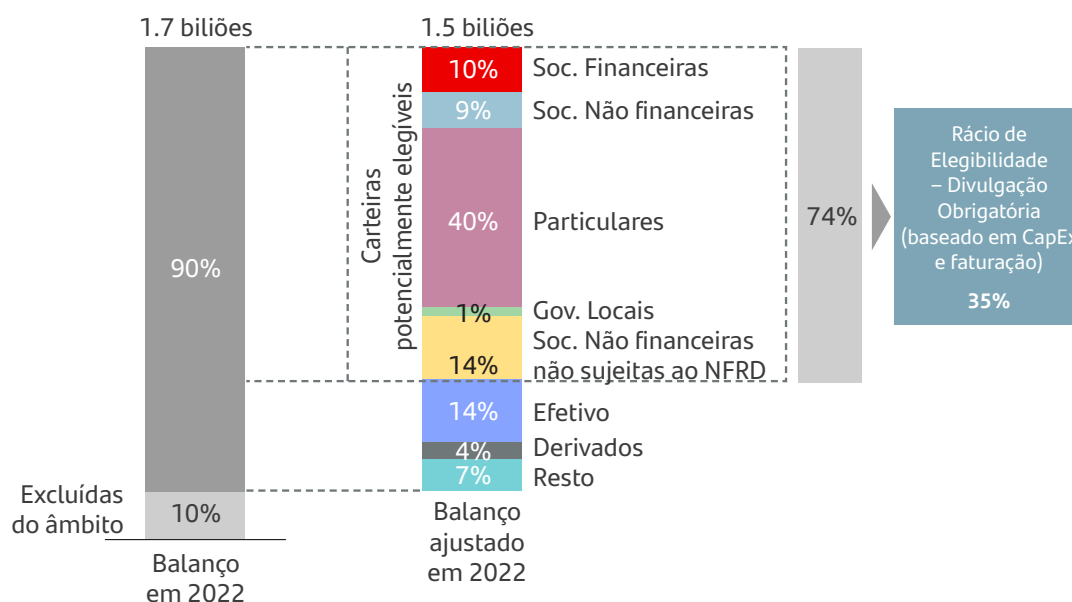
Este ano fomos capazes de incluir na nossa divulgação obrigatória a exposição elegível das nossas contrapartes financeiras e não financeiras após recolher os dados publicado por estas contrapartes (a elegibilidade baseada tanto no CapEx<sup>1</sup> como na faturação<sup>2</sup>) e com base na informação disponibilizada pelas mesmas nas atividades ou projetos alinhados com os SFCS<sup>3</sup>.

#### Como é que a nossa estratégia financeira, conceção de produto e relação com os clientes e contrapartes cumpre com a Regulação (EU) 2020/852?

Os nossos objetivos são consistentes com a Taxonomia Europeia. A nossa proposta de financiamento sustentável para apoiar a transição dos nossos clientes tem em conta os padrões e melhorias da Taxonomia Europeia. Consultar “Apoiamos a transição verde”.

Para mais detalhes sobre a forma como a nossa estratégia financeira, conceção de produto e relação com os clientes e contrapartes cumpre com a Taxonomia Europeia, consultar o Relatório Anual do grupo Santander: [https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/sustentabilidade/relatorios/Relatorio\\_Banca\\_Responsavel\\_2021.pdf](https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/sustentabilidade/relatorios/Relatorio_Banca_Responsavel_2021.pdf).

#### Como calculamos a proporção das atividades elegíveis?



O rácio de elegibilidade do Santander é 35%, enquanto que o rácio de elegibilidade potencial do nosso Balanço é 74%<sup>4</sup>

1 CapEx: Capital Expenditure; Despesas de Capital

2 De acordo com o IAS 1, parágrafo 82(a)

3 SFCS: Sistema de Classificação de Finanças Sustentáveis, que define os nossos critérios internos para considerar um ativo como verde, social ou sustentável baseado na Taxonomia Europeia, entre outros padrões e guias da indústria. As atividades do SFCS não incluídas na Taxonomia Europeia não foram incluídas nas exposições elegíveis (ex: agricultura ou biodiversidade). Para mais informação, consultar [4.8 Sustainable Finance Classification System \(SFCS\)](#)

4 Elegibilidade potencial da nossa carteira tanto para a divulgação obrigatória como para a voluntária. O Santander está apenas a desenvolver a divulgação obrigatória neste relatório.



## 4.8 Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS)

O Financiamento Sustentável é essencial para cumprirmos com a nossa ambição de sermos Net Zero até 2050. Desenvolvemos o Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS), que foi publicado corporativamente em fevereiro de 2022 e recentemente atualizado. O SFCS é um guia interno que determina critérios para um ativo ser considerado verde, social ou sustentável em todas as unidades do Grupo. Revisto pela Sustainalytics, é baseado em guias, *standards* e princípios internacionais como a Taxonomia Europeia, ICMA, Princípios LMA, *framework* da UNEP FI e Climate Bond Standards.

Também nos permite monitorizar a nossa atividade sustentável, apoiar o desenvolvimento de novos produtos financeiros, mitigar riscos de *greenwashing* e reforçar a nossa transparência e compromisso para promover e aumentar a nossa atividade verde, social e *sustainability-linked*.

### Atualizamos o SFCS com base nas lições aprendidas e nas tendências de mercado. Hoje, já inclui:



Uma abordagem ao nível da entidade, que complementa a abordagem ao nível das atividades



Detalhes adicionais quanto a manufatura, imobiliário, agricultura sustentável e outras atividades



Novas atividades, como soluções para reduzir emissões de GEE ou relacionadas com a geração de energia.

### Princípios, *standards* e guias internacionais nos quais o SFCS se baseia:

EU taxonomy	ICMA Green/ Social Bond Principles	LMA Green Loan Principles	LMA Sustainability Linked Loan Principles	ICMA Sustainability Linked Bond Principles	Febraban taxonomy (Brazil)	UNEP FI framework	Climate Bond Standards
-------------	--	---------------------------------	--	---	----------------------------------	----------------------	---------------------------

### Produtos Elegíveis

#### Propósito Dedicado

- Fundos destinado a projetos elegíveis verdes ou sociais
- Critérios de elegibilidade: Atividades específicas com limites definidos, baseado em princípios e guias de referência (ICMA, LMA, Climate Bond Standards) e na Taxonomia Europeia

#### Financiamento *Sustainability-Linked*

- Transações *sustainability-linked* desenhadas para incentivar os clientes a definir e a trabalhar para atingir objetivos ESG
- A transação é estruturada de acordo com **objetivos de desempenho de sustentabilidade** (KPIs e/ou classificações ESG)
- Alinhamento com princípios e guias de referências (ICMA e LMA)

### Framework global de *green finance*, social e de sustentabilidade publicado em 2022

Publicado em junho de 2022, o nosso framework global de financiamento verde, social e de sustentabilidade determina instrumentos de financiamento negociados em mercados de capitais sustentáveis e permite a todas as entidades do Grupo Santander a sua emissão com base no framework. Substitui o anterior Framework Global de Obrigações Sustentáveis e o Framework de Obrigações Verdes. Consistente com as melhores

práticas de mercado e com as expectativas de investidores, este considera a utilização dos fundos, o processo para a avaliação e seleção de projetos, a gestão dos fundos e a divulgação, em linha com as guias do ICMA e da LMA. Está também alinhado com o Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS).

# 5. Referências de reporting ESG

## Sobre este Relatório

O Santander Portugal publica relatórios relativos a 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 eixos 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 as 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 2022 (1 de janeiro a 31 de dezembro) abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores.

### Global Reporting Initiative (GRI)

O Santander relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022

### Decreto-Lei n.º 89/2017

Com o presente Relatório, o Santander pretende responder aos requisitos do Decreto-Lei no 89/2017, publicado a 28 de julho de 2017.



### Notas metodológicas

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) \* PCI<sub>x</sub> \* Densidade<sub>x</sub> / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

Fatores de conversão		Fonte
PCI gasóleo rodoviário	42,75 GJ/t	Despacho nº 17313/2008
Densidade do gasóleo rodoviário	0,84 kg/l	DGEG 2019

#### Consumo de eletricidade

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

#### 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<sub>x</sub> \* Fator de emissão (FE)<sub>x</sub>
- Emissão = Viagem (km)<sub>x</sub> \* FE<sub>x</sub>
- Emissão Avião = Viagem (Km)<sub>x</sub> \* FE<sub>x</sub> \* Fator Descolagem \* RFI<sup>2</sup>

A tabela seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2022.

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

<sup>2</sup> RFI – Radiative Forcing Index

Fatores de emissão		Unidade	Fonte
FE Eletricidade (método <i>location based</i> )	0,137	kg CO <sub>2</sub> /kWh	APREN, 2023 (mix energético nacional no ano de 2022)
	0,508	kg CO <sub>2</sub> /kWh	EDA, ano 2021
	0,457	kg CO <sub>2</sub> /kWh	EEM, ano 2021
FE Avião	Voo Doméstico		DEFRA 2022
	0,13003	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	
	Voo Curto Curso		
	0,08117	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	
FE Avião	Voo Longo Curso		DEFRA 2022
	0,10208	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	
RFI	1,9		DEFRA/IPCC 1999
Fator de descolagem	109%		
FE Automóvel	Passageiros – Gasóleo		NIR 1990-2020, 2022
	0,199	kg CO <sub>2</sub> e/v.km	
	Passageiros - Gasolina		
	0,206	kg CO <sub>2</sub> e/v.km	
	Passageiros - GPL		
FE Automóvel	0,193	kg CO <sub>2</sub> e/v.km	NIR 1990-2020, 2022
	Passageiros - Híbrido		
	0,143	kg CO <sub>2</sub> e/v.km	
FE Motociclo a Gasolina	0,131	kg CO <sub>2</sub> e/v.km	NIR 1990-2020, 2022
FE Autocarro Carris	0,187	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2021
FE Autocarro STCP	1,420	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	STCP, Relatório de Sustentabilidade 2011
FE Metro Lisboa	0,047	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2016
FE Metro Porto	0,040	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2018
FE Comboios (CP)	0,0258	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	CP, Relatório de Sustentabilidade 2020
FE Fertagus	0,021	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	Fertagus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014
FE Barco	0,190	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014
FE Elétrico	0,038	kg CO <sub>2</sub> e/p.km	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2021
Reciclagem	0,02128	kgCO <sub>2</sub> e/kg	DEFRA 2022
Produção papel consumido	0,270	kgCO <sub>2</sub> /kg papel	CEPI: Key Statistics 2021 - European pulp & paper industry
Tratamento de águas residuais	0,0048	kgCH <sub>4</sub> /p.dia	Metodologia e parâmetros considerados em NIR 1990-2020, 2022
PAG CO <sub>2</sub>	1		IPCC Sixth Assessment Report: Climate Change 2022 (6AR)
PAG CH <sub>4</sub>	29,8		
PAG N <sub>2</sub> O	273		
PAG R134a	1.530		
PAG R407C	1.624		IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2015 (5AR)
PAG R410A	1.924		

## 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	446.122	l	16.083	GJ
Consumo gasóleo dos geradores	0	l	0	
Consumo de gasóleo total	446.122	l	16.083	
Consumo de gás natural	0	m <sup>3</sup>	0	

### 302-2

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

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ foi utilizado o fator de conversão:

$$1 \text{ kWh} = 0,0036 \text{ GJ}^3.$$

A desagregação por fonte de energia primária não se revelou necessária dado que a totalidade da energia consumida tem associada a aquisição de certificados energéticos verdes.

<sup>3</sup> Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

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

Requisito	Resposta	
<b>MODELO EMPRESARIAL</b>		
DL 89/2017 - Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º-G do CSC) - Diretiva 2014/95/EU of - Art. 19a (1)(a)		
Modelo empresarial da empresa	RBR 2022 _ Ajudamos a enfrentar os desafios da sociedade	Pág 6
	RBR 2022 - Capítulos Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	Pág 4
	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance	Pág 12
	RC 2022 - Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>	
<b>DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO</b>		
DL 89/2017 - Artº4º (Remetido para o Artº 245.º- N.º 1 r) e N.º2 do CVM) - Diretiva 2014/95/EU - Art. 20 (1)(g)		
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	Pag.11-12
<b>QUESTÕES AMBIENTAIS</b>		
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance - Modelo de Governo para a Banca Responsável	Pag. 12
	RBR 2022 - Pegada ambiental	Pag. 44
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	Políticas de Sustentabilidade: <a href="https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade">https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade</a>	
	Política Geral de Sustentabilidade: <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf</a>	
	RBR 2022- Resposta Tabela GRI (indicadores ambientais)	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 - Capítulo Avaliação de riscos ambientais e sociais	Pag. 18
	RBR 2022 Capítulo "Apoiamos a transição verde"	Pag. 32
	RBR 2019 - Capítulo Cultura de riscos - Riscos sociais, ambientais	Pag. 18
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pag. 44
<b>QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES</b>		
DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
	RBR 2022 - Capítulos A nossa cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida	Pag. 17-27
	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pag. 12
	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santander.pt/codigo-conduta">https://www.santander.pt/codigo-conduta</a>	
	Código de Conduta na relação com os clientes: <a href="https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Conduta_Relacao_Clientes_Banco.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Conduta_Relacao_Clientes_Banco.pdf</a>	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: <a href="https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Regulamento_Gestao_Reclamacoes_Banco.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Regulamento_Gestao_Reclamacoes_Banco.pdf</a>	
	Política de Cultura Corporativa: <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pag. 21
	RBR 2022 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pag. 22
	RBR 2022 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pag. 12
	RBR 2022 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pag. 21
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2022 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pag. 22-23
	RBR 2022 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	

Requisito	Resposta	
<b>IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RBR 2022 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Diversidade e inclusão	Pág. 21-27
	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	Pag. 12
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf</a>	
	Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág. 21-27
	RBR 2022 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pag. 12
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág. 21-27
	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	
<b>RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS</b>		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Human%20rights%20policy-en.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Human%20rights%20policy-en.pdf</a>	
	Princípios de comportamento responsável para fornecedores: <a href="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">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</a>	
	Política Geral de Sustentabilidade: <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022- Capítulo Compras responsáveis	Pag. 28
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pag. 12
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Compras responsáveis	Pag. 28
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO</b>		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RBR 2022 - Capítulo Cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pag- 19-20
	Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores	Pag. 28
	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pag. 12
	RBR 2022 - Capítulo Cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pag. 20
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 70

## 5.2 Tabela GRI

Versão	O Santander relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022
GRI 1 utilizado	Fundamentos 2021
Standard sectorial	Serviços Financeiros (GRI G4)

Conteúdos	Localização																												
<b>2 - CONTEÚDOS GERAIS</b>																													
2-1- Perfil Organizacional	Pag. 83																												
2-2- Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Relatório e Contas 2022 - Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a>																												
2-3- Período do relatório, frequência e contactos	Informação complementar. Pag. 66																												
2-4- Reformulações de informação	Informação complementar. Pag. 66																												
2-5- Verificação Externa	Relatório independente de Garantia Limitado de Fiabilidade																												
2-6- Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	Relatório e Contas 2022 - Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a> Pag. 28																												
2-7- Colaboradores	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Colaboradores por tipo de contrato</th> <th colspan="2">Colaboradores por tipo de emprego</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Sem termo</th> <th colspan="2">Tempo inteiro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Masculino</td> <td>2.448</td> <td>Masculino</td> <td>2.443</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>2.205</td> <td>Feminino</td> <td>2.202</td> </tr> <tr> <th colspan="2">A termo</th> <th colspan="2">Tempo parcial</th> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>0</td> <td>Masculino</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>0</td> <td>Feminino</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Colaboradores por tipo de contrato		Colaboradores por tipo de emprego		Sem termo		Tempo inteiro		Masculino	2.448	Masculino	2.443	Feminino	2.205	Feminino	2.202	A termo		Tempo parcial		Masculino	0	Masculino	5	Feminino	0	Feminino	3
Colaboradores por tipo de contrato		Colaboradores por tipo de emprego																											
Sem termo		Tempo inteiro																											
Masculino	2.448	Masculino	2.443																										
Feminino	2.205	Feminino	2.202																										
A termo		Tempo parcial																											
Masculino	0	Masculino	5																										
Feminino	0	Feminino	3																										
2-8- Trabalhadores que não são colaboradores	Ao abrigo da Bolsa de estágios, o Santander contou com um total de 215 estagiários no decorrer do ano de 2022, os quais desempenharam, na sua maioria, funções na Rede Particulares e Negócios																												
2-9- Estrutura de governança e composição	Pag. 11 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>																												
2-10- Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	<a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>																												
2-11- Presidência do mais alto órgão de governança	Pag. 11																												
2-12- Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Pag. 11 PAg. 15-17																												
2-13- Atribuição de responsabilidade da gestão de impactos	Pag. 11 Capítulo de Governance do Relatório Anual																												
2-14- Papel do mais alto órgão de governança no reporte de sustentabilidade	Pag. 11 Capítulo de Governance do Relatório Anual																												
2-15- Conflitos de interesse	Relatório e Contas 2022 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>																												
2-16- Comunicação de preocupações críticas	Relatório e Contas 2022 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>																												
2-17- Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Relatório e Contas 2022 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>																												
2-18- 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.																												

Conteúdos	Localização
2-19- 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.
2-20- Processos para determinar a remuneração	<a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf</a>
2-21- Rácio de compensação anual total	Informação confidencial <sup>1</sup>
2-22- Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pag.5
2-23- Políticas	<a href="https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/crescimento-inclusivo-sustentavel">https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/crescimento-inclusivo-sustentavel</a>
2-24- Incorporação de políticas	Políticas (Pag. 13 ); Governance (Pag. 12); Conduta e comportamento ético (Pag.18); Uma equipa talentosa e motivada (Pag. 21-29); Compras responsáveis (Pag. 28); Agir de forma responsável perante os clientes (Pag. 28) Apoiar a transição verde (Pag. 32)
2-25- Processos para remediar impactos negativos	Conduta e comportamento ético (p.18); Agir de forma responsável perante os clientes (pag.28) Apoiar a transição verde (Pag. 32) Conduta e comportamento ético (Pag. 18). Riscos (Pag. 17)
2-26- Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	Conduta e comportamento ético (p.18); Uma cultura forte e inclusiva: The Santander Way (Pag. 17); Risk management e Compliance (Pag. 20)
2-27- Conformidade com leis e regulamentos	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental. O valor monetário total de multas significativas foi 401.500 EUR Número total de sanções monetárias (n.º total de processos concluídos): 6
2-28- Participação em associações	Pag. 53
2-29- Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Pag. 52
2-30- Acordos coletivos de trabalho	Uma equipa talentosa e motivada (Pag 21)
<b>3- ABORDAGEM DE GESTÃO</b>	
3-1- Processo para determinar os temas materiais	Matriz de Materialidade (Pag. 9)
3-2- Lista de temas materiais	Matriz de Materialidade (Pag. 9)
3-3- Gestão dos temas materiais	Privacidade, proteção de dados e Ciber-segurança (Pag. 27); Experiência, satisfação e bem-estar financeiro dos clientes (Pag. 25); <i>Green finance</i> & ISR (Pag. 32); Saúde Financeira e inclusão financeira (Pag. 41); Cultura, conduta e comportamento ético (Pag. 15); Diversidade, igualdade e inclusão (Pag. 18); Governação Corporativa (Pag. 11); Gestão de Riscos Ambientais e Sociais (Pag. 54); Gestão e desenvolvimento de talento (Pag. 18); Net até 2050 (Pag. 35); Resiliência de Negócios (Pag. 14); Educação e outros apoios às comunidades (Pag. 43); Aquisição Responsável (Pag. 28)

<sup>1</sup> O indicador não é reportado porque é informação confidencial

Conteúdos	Localização												
<b>200 - INDICADORES ECONÓMICOS</b>													
<b>201 - Desempenho Económico (2016)</b>													
201-1 - Valor económico direto, gerado e distribuído	<p><b>1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)</b></p> <table border="0"> <tr> <td>Dividendos (milhões de euros)</td> <td>1 209,713</td> </tr> <tr> <td>Dividendos AT1 (milhões de euros)</td> <td>19,6</td> </tr> <tr> <td>Custo com o Pessoal (milhões de euros)</td> <td>263,3821</td> </tr> <tr> <td>Gastos Gerais (milhões de euros)</td> <td>176,883</td> </tr> <tr> <td>Impostos (milhões de euros)</td> <td>266,593</td> </tr> <tr> <td><b>2. Produto Bancário (milhões de euros)</b></td> <td><b>1 346,9*</b></td> </tr> </table> <p>*Inclui os encargos com os Fundos de Resolução e de Garantia de Depósitos</p>	Dividendos (milhões de euros)	1 209,713	Dividendos AT1 (milhões de euros)	19,6	Custo com o Pessoal (milhões de euros)	263,3821	Gastos Gerais (milhões de euros)	176,883	Impostos (milhões de euros)	266,593	<b>2. Produto Bancário (milhões de euros)</b>	<b>1 346,9*</b>
Dividendos (milhões de euros)	1 209,713												
Dividendos AT1 (milhões de euros)	19,6												
Custo com o Pessoal (milhões de euros)	263,3821												
Gastos Gerais (milhões de euros)	176,883												
Impostos (milhões de euros)	266,593												
<b>2. Produto Bancário (milhões de euros)</b>	<b>1 346,9*</b>												
201-2 - Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas	Vide resposta do Grupo Santander ao CDP 2022: <a href="https://www.cdp.net/pt/responses/1441/Banco-Santander?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fpt%2Fresponses%3Fqueries%255Bname%255D%3DSantander&amp;queries%5Bname%5D=Santander">https://www.cdp.net/pt/responses/1441/Banco-Santander?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fpt%2Fresponses%3Fqueries%255Bname%255D%3DSantander&amp;queries%5Bname%5D=Santander</a>												
201-3 - Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de reforma	Relatório e Contas 2022 disponível em <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a> , ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022) Benefícios pós-empregados colaboradores												
201-4- Apoio financeiro recebido do governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.												
<b>202 - Presença no mercado (2016)</b>													
202-1- Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género	O rácio regista o valor de 1,7 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 1.219 euros e o salário mínimo em 2021 está fixado em 705 euros. Em Janeiro de 2023 o salário mínimo no Santander Totta passou para 1 400 euros, o que comparado com o salário mínimo nacional de 760 euros, resulta num rácio de 1,8. Não existe discriminação por género												
202-2- Proporção de membros da administração contratados na comunidade local	Todos os membros da Comissão Executiva são portugueses												
<b>203 - Impactos económicos indiretos (2016)</b>													
203-1- Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Inclusão e empoderamento financeiro. (Pag.50)												
203-2- Impactos económicos indiretos significativos	Inclusão e empoderamento financeiro. (Pag.50)												
<b>205 - Anticorrupção (2016)</b>													
205-1- Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção	86,8% dos fornecedores de serviços de risco do Banco são fornecedores locais, o que corresponde a 178 fornecedores de serviços de risco de um total de 205. Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção. O Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta dispõe de um capítulo (IX) com Regras de Conduta Anticorrupção. <a href="https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Geral_Conduta_Banco.pdf">chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpglclefindmkaj/https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Geral_Conduta_Banco.pdf</a> Não identificámos operações cuja análise tenha estado relacionada com suspeitas corrupção.												
205-2- Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Em 2022, foram realizadas ações de formação relativas à Prevenção da Corrupção, em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.												
205-3- Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registados casos de corrupção.												



Conteúdos	Localização
<b>206 - Concorrência Desleal (2016) formação sobre o Código Geral de Conduta.</b>	
206-1- Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 23.4.15, a Autoridade da Concorrência (AdC) abriu um processo de contraordenação contra a Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC), e 37 empresas associadas, entre as quais o BST e a Santander Consumer, por alegadas práticas restritivas da concorrência. Estava em causa um sistema de intercâmbio de informação estratégica e considerada sensível relativa a produtos e serviços nos mercados do leasing mobiliário, do ALD, do crédito clássico, do crédito rotativo (revolving) e do crédito a fornecedores (stock), promovido diretamente pela ASFAC, envolvendo as empresas associadas. Este processo de contraordenação veio a ser arquivado (i) no que respeita às instituições associadas, a AdC arquivou o processo por considerar que a <i>“investigação realizada não permite concluir pela possibilidade razoável de vir a ser proferida uma decisão condenatória”</i> e (ii) no que respeita à ASFAC, mediante a imposição de determinados compromissos, que se revelaram adequados a eliminar os efeitos sobre a concorrência decorrentes das práticas em causa. Foi proferida decisão sobre a matéria de facto, pelo TCRS, que considerou, no essencial, provados os factos constantes da acusação da AdC, mas manifestou dúvidas sobre se tais factos poderiam consubstanciar uma infração (por objecto), tendo submetido uma questão prejudicial ao Tribunal de Justiça da união Europeia (TJUE). Aguarda-se por tal decisão jurisprudencial.
<b>300 - INDICADORES AMBIENTAIS</b>	
<b>301 - Materiais (2016)</b>	
301-1- Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Notas GRI (Pag. 67)
<b>302 - Energia (2016)</b>	
302-1- Consumo de energia dentro da organização	Notas GRI (Pag. 67)
302-2- Consumo de energia fora da organização	Informação não disponível
302-3- Intensidade energética	Notas GRI (Pag. 67)
302-4- Redução do consumo de energia	Notas GRI (Pag. 67)
302-5- Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira
<b>303 - Água e Efluentes</b>	
303-1- Interações com a água como recurso partilhado	Notas GRI (Pag. 67)
303-2- Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira
303-3- Captação de água	Notas GRI (Pag. 67)
303-4- Descarte de água	38 502
303-5- Consumo de água	9 626
<b>304- Biodiversidade (2016)</b>	
304-1- Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	O Santander encontra-se a desenvolver estudos para entender o impacto do negócio na perda de biodiversidade
304-2- Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	O Santander encontra-se a desenvolver estudos para entender o impacto do negócio na perda de biodiversidade
304-3- Habitats protegidos ou restaurados	O Santander encontra-se a desenvolver estudos para entender o impacto do negócio na perda de biodiversidade
304-4- Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	Não material
<b>305 - Emissões (2016)</b>	
305-1- Emissões diretas de Gases com Efeito de Estufa (Âmbito 1)	Notas GRI (Pag. 68)
305-2- Emissões indiretas de Gases com Efeito de Estufa (Âmbito 2)	Notas GRI (Pag. 68)

Conteúdos	Localização																																																									
305-3- Outras emissões indiretas de Gases com Efeito de Estufa (Âmbito 3)	Notas GRI (Pag. 68)																																																									
305-4- Intensidade carbónica	Notas GRI (Pag. 68)																																																									
305-5- Redução de emissões de Gases com Efeito de Estufa	Notas GRI (Pag. 68)																																																									
305-6- Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono (SDO)	Não se aplica, devido à natureza da atividade.																																																									
305-7- NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Não se aplica, devido à natureza da atividade.																																																									
<b>306 - Resíduos (2020)</b>																																																										
306-1 - Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Não se aplica, devido à natureza da atividade																																																									
306-2- Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Notas GRI (Pag. 68)																																																									
306-3- Resíduos gerados	Notas GRI (Pag. 68)																																																									
306-4 - Resíduos não destinados para disposição final	Notas GRI (Pag. 68)																																																									
<b>308 - Avaliação ambiental de fornecedores (2016)</b>																																																										
308-2- Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Em Portugal, avaliamos 205 fornecedores de serviços de risco sob critérios ESG. Pag. 18, 28																																																									
<b>INDICADORES SOCIAIS</b>																																																										
<b>401 - Emprego (2016)</b>																																																										
401-1- Novas contratações e rotatividade de empregados	Pag. 22																																																									
401-2 - Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro.																																																									
401-3 - Licença maternidade/paternidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Santander (2022)</th> <th>Desvio (2021)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>N.º de colaboradores que tiraram licença parental</b></td> <td><b>147</b></td> <td><b>23%</b></td> </tr> <tr> <td>  Masculino</td> <td>56</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>  Feminino</td> <td>91</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td><b>N.º de colaboradores que retornaram após licença parental</b></td> <td><b>108</b></td> <td><b>27%</b></td> </tr> <tr> <td>  Masculino</td> <td>50</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>  Feminino</td> <td>58</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td><b>Taxa de retorno após licença de parentalidade</b></td> <td><b>73%</b></td> <td><b>5%</b></td> </tr> <tr> <td>  Masculino</td> <td>89%</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>  Feminino</td> <td>64%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td><b>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2021</b></td> <td><b>191</b></td> <td><b>16%</b></td> </tr> <tr> <td>  Masculino</td> <td>66</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>  Feminino</td> <td>125</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td><b>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2021 e continuam ativos</b></td> <td><b>167</b></td> <td><b>16%</b></td> </tr> <tr> <td>  Masculino</td> <td>56</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>  Feminino</td> <td>111</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td><b>Taxa de retenção</b></td> <td><b>87%</b></td> <td><b>0%</b></td> </tr> <tr> <td>  Masculino</td> <td>85%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>  Feminino</td> <td>89%</td> <td>-1%</td> </tr> </tbody> </table>		Santander (2022)	Desvio (2021)	<b>N.º de colaboradores que tiraram licença parental</b>	<b>147</b>	<b>23%</b>	Masculino	56	14%	Feminino	91	28%	<b>N.º de colaboradores que retornaram após licença parental</b>	<b>108</b>	<b>27%</b>	Masculino	50	22%	Feminino	58	31%	<b>Taxa de retorno após licença de parentalidade</b>	<b>73%</b>	<b>5%</b>	Masculino	89%	9%	Feminino	64%	4%	<b>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2021</b>	<b>191</b>	<b>16%</b>	Masculino	66	8%	Feminino	125	20%	<b>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2021 e continuam ativos</b>	<b>167</b>	<b>16%</b>	Masculino	56	10%	Feminino	111	19%	<b>Taxa de retenção</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>	Masculino	85%	1%	Feminino	89%	-1%
	Santander (2022)	Desvio (2021)																																																								
<b>N.º de colaboradores que tiraram licença parental</b>	<b>147</b>	<b>23%</b>																																																								
Masculino	56	14%																																																								
Feminino	91	28%																																																								
<b>N.º de colaboradores que retornaram após licença parental</b>	<b>108</b>	<b>27%</b>																																																								
Masculino	50	22%																																																								
Feminino	58	31%																																																								
<b>Taxa de retorno após licença de parentalidade</b>	<b>73%</b>	<b>5%</b>																																																								
Masculino	89%	9%																																																								
Feminino	64%	4%																																																								
<b>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2021</b>	<b>191</b>	<b>16%</b>																																																								
Masculino	66	8%																																																								
Feminino	125	20%																																																								
<b>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2021 e continuam ativos</b>	<b>167</b>	<b>16%</b>																																																								
Masculino	56	10%																																																								
Feminino	111	19%																																																								
<b>Taxa de retenção</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>																																																								
Masculino	85%	1%																																																								
Feminino	89%	-1%																																																								
<b>402 - Relações de Trabalho (2016)</b>																																																										
402-1 - Prazo mínimo de aviso sobre 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.																																																									
<b>403 - Saúde e Segurança no trabalho (2018)</b>																																																										
403-1 - Sistema de gestão de saúde e segurança do 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.																																																									
403-2 - Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pag. 23																																																									
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.																																																									

Conteúdos	Localização																														
403-4 - Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Pag. 23																														
403-5 - Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pag. 23																														
403-6 - Promoção da saúde do trabalhador	Pag. 23																														
403-7 - Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Não aplicável, devido à natureza financeira do Grupo.																														
403-8 - Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Não aplicável, vide indicador 403-1																														
403-9 - Acidentes de trabalho	Pag. 21 Ao nível dos acidentes de trabalho, é feito um relatório que serve de análise e que pode ter como interveniente a área de imóveis e a área de segurança. Dessa análise podem resultar medidas corretivas. Ao nível da identificação de riscos temos contratada auditorias de higiene e segurança no trabalho que nos permitem avaliar a existência de riscos e permitir a sua correção caso se verifique esta necessidade.																														
403-10 - Doenças profissionais	Pag. 20																														
<b>404 - Formação e Educação (2016)</b>																															
404-1 - Média anual de horas de formação, por colaborador	Pag. 23																														
404-2 - Programas para melhorar as competências dos colaboradores e programas de assistência para transição	Pag. 22																														
404-3 - Percentagem de colaboradores que realizam avaliação de desempenho regular e revisão de progressão na carreira	100% dos colaboradores elegíveis, foram sujeitos a avaliação anual de desempenho Pag. 23-24																														
<b>405 - Diversidade e Igualdade de oportunidades (2016)</b>																															
405-1 - Diversidade dos órgãos do governo e colaboradores	Pag. 11 Pag. 19																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixa Etária</th> <th>Adminis- trativos</th> <th>Técnicos</th> <th>Gestores</th> <th>Dirigentes e Chefias</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;30 anos</td> <td>1</td> <td>112</td> <td>3</td> <td></td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>30 a 50 anos</td> <td>283</td> <td>805</td> <td>1477</td> <td>561</td> <td>3126</td> </tr> <tr> <td>&gt;50 anos</td> <td>218</td> <td>468</td> <td>353</td> <td>372</td> <td>1411</td> </tr> <tr> <td>Grand Total</td> <td>502</td> <td>1385</td> <td>1833</td> <td>933</td> <td>4653</td> </tr> </tbody> </table>	Faixa Etária	Adminis- trativos	Técnicos	Gestores	Dirigentes e Chefias	Total	<30 anos	1	112	3		116	30 a 50 anos	283	805	1477	561	3126	>50 anos	218	468	353	372	1411	Grand Total	502	1385	1833	933	4653
Faixa Etária	Adminis- trativos	Técnicos	Gestores	Dirigentes e Chefias	Total																										
<30 anos	1	112	3		116																										
30 a 50 anos	283	805	1477	561	3126																										
>50 anos	218	468	353	372	1411																										
Grand Total	502	1385	1833	933	4653																										
<b>406 - Não discriminação (2016)</b>																															
406-1 - Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Entre as denúncias que deram entrada no Canal Aberto em 2022, num total de 11, apenas 1 respeitava à temática da igualdade de oportunidades e de não discriminação. Não foi aplicada qualquer medida corretiva pela área de Gestão de Pessoas. No ano 2022 não ocorreu nem processo disciplinar relacionado com este tema.																														
<b>410 - Práticas de Segurança</b>																															
410-1 - Pessoal de segurança com formação em procedimentos ou políticas de direitos humanos	Os Fornecedores de segurança seguem os requisitos de Homologação de Fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em outsourcing. Todos os Fornecedores Homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, nos quais estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.																														
<b>411 - Direitos dos Povos Indígenas (2016)</b>																															
411-1 - Casos de violação de direitos de povos indígenas	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem da aplicação dos Princípios do Equador.																														
<b>413 - Comunidades Locais (2016)</b>																															
413-1 - Operações com o envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Pag. 45-51																														
413-2 - Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Dada a natureza da atividade do Banco Santander, consideramos que não existem impactos negativos significativos nas comunidades locais.																														
<b>414 - Avaliação Social de fornecedores (2016)</b>																															
414-2 - Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Em Portugal, avaliamos 205 fornecedores de serviços de risco sob critérios ESG. Pag. 18, 28																														

Conteúdos	Localização
<b>415 - Políticas Públicas (2016)</b>	
415-1 - Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.
<b>416 - Saúde e Segurança do Consumidor (2016)</b>	
416-1 - Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde
416-2 - Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde e na segurança. Desta forma, a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.
<b>417 - Marketing e rotulagem (2016)</b>	
417-1 - Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander 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.
417-2 - Casos de não conformidade com 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 2-27
417-3 - Casos de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Foram identificados 3 casos de não conformidades relativas a comunicações de marketing
<b>418 - Privacidade do cliente (2016)</b>	
418-1 - Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registadas reclamações fundamentadas relativas a privacidade e perda de dados de clientes

Conteúdos	Pontos a reportar	Localização
<b>SUPLEMENTO SETOR FINANCEIRO</b>		
<b>Portfólio de produtos</b>		
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex- FS1	Pag 17-19
	Ex-FS2	Pag 17-19
	Ex-FS3	Pag 17-19
	Ex-FS4	Pag 17-19
	Ex-FS5	Pag 17-19
Transparência na informação sobre os produtos e serviços	FS6	Pag. 28
Produtos e serviços com foco ambiental /social para o desenvolvimento das comunidades locais e proteção do meio ambiente	FS7	Pag. 34-36
	FS8	Pag. 34-36
<b>Auditoria</b>		
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex-FS9	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.
<b>Propriedade Ativa</b>		
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	FS10	Pag. 18
	FS11	Pag. 18
	Ex-FS12	O Banco não dispõe de Políticas de Voto formais em relação a aspetos sociais e ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.
<b>Comunidades locais</b>		
Multicanalidade e digitalização, a inovação como aspeto chave e estratégico	FS13	O Santander Portugal balcões em zonas remotas, de baixa densidade populacional e com baixos rendimentos, particularmente nos Açores e na Madeira.
	FS14	Pag. 27
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>		
Transparência na informação sobre produtos e serviços + Investimento na comunidade	Ex-FS15	Comités de Comercialização e Seguimento de Produtos Comité onde são aprovados produtos e serviços e é feito o respetivo seguimento, com especial destaque para as incidências que ocorram e o risco reputacional que possam gerar. <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade</a>
	Ex-FS16	Pag. 27

## 5.3 Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Identificámos 11 ODS e respetivas metas associadas nos quais temos maior impacto.

Metas associadas aos ODS	Referência no Relatório de Banca Responsável 2021
<b>ODS 1</b>	
1.2 Reduzir a proporção de homens, mulheres e crianças de todas as idades que vivem na pobreza [...]	• Apoio à Educação Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp. 43-49)
1.4 Garantir que todos os homens e mulheres, em particular os pobres e os mais vulneráveis, tenham os mesmos direitos aos recursos económicos, [...]	• Práticas responsáveis com os clientes. Governo de produtos e proteção ao consumidor. Processo de venda. Clientes vulneráveis (p. 28, p. 50) • Inclusão e empoderamento financeiro (p. 41)
1.5 Fomentar a resiliência dos pobres e das pessoas que se encontram em situações vulneráveis [...]	• Inclusão e empoderamento financeiro (p. 41)
<b>ODS 4</b>	
4.3 Assegurar o acesso igualitário de todos os homens e mulheres a uma formação técnica, profissional e superior de qualidade, incluindo o Ensino Universitário.	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. (pp.47-49)
4.4 Aumentar consideravelmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias, [...], para aceder ao emprego, ao trabalho digno e ao empreendedorismo.	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. (pp. 47-49)
4.5 Eliminar as disparidades de género na educação e assegurar o acesso igualitário ao [...] ensino e à formação profissional para as pessoas vulneráveis, [...]	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. (pp. 47-49)
4.6 Assegurar que todos os jovens e uma proporção considerável dos adultos, [...] sejam alfabetizados e tenham noções elementares de aritmética.	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp. 47-49) • Inclusão e empoderamento financeiro (p. 41)
<b>ODS 5</b>	
5.1. Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e raparigas em todo o mundo.	• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género (pp. 18-22)
5.5 Assegurar a participação plena e efetiva das mulheres e da igualdade de oportunidades de liderança [...]	• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género (pp. 18-22)
<b>ODS 7</b>	
7.1 Garantir o acesso universal a serviços energéticos acessíveis, fiáveis e modernos.	• Apoio à transição para uma economia verde. Apoio à transição sustentável dos nossos clientes. Banca corporativa e de investimento. Financiamento de energias renováveis (pp. 29-34)
7.b Ampliar a infraestrutura e melhorar a tecnologia para prestar serviços energéticos modernos e sustentáveis a todas as pessoas [...]	• Apoio à transição para uma economia verde. Apoio à transição sustentável dos nossos clientes. Banca corporativa e de investimento. Financiamento de energias renováveis (pp. 29-34)
<b>ODS 8</b>	
8.3 Promover [...] as atividades produtivas, a criação de empregos dignos, do empreendedorismo, da criatividade e da inovação, e promover a formalização e o crescimento de micro, pequenas e médias empresas [...]	• Inclusão e empoderamento financeiro (p. 41). • Apoio ao ensino superior e a outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior. Empreendedorismo (pp.43-49).
8.4 Melhorar [...], a produção e consumo eficientes dos recursos mundiais e procurar dissociar o crescimento económico da degradação ambiental.	• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 29-34)
8.5 Alcançar o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todas as mulheres e homens, incluindo os jovens e as pessoas com deficiência, bem como a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.	• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género (pp. 18-22) • Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género. Pessoas com deficiência (pp.18-22) • Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. (pp. 43-49)
8.6 Reduzir consideravelmente a proporção de jovens que não estão empregados, não estudam nem recebem formação.	• Apoio ao ensino superior e a outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior. (pp. 43-49)

Metas associadas aos ODS	Referência no Relatório de Banca Responsável 2021
8.8 Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e sem riscos para todos os trabalhadores, [...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduta e comportamento ético. Canal Aberto (p. 15).</li> <li>• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Saúde e bem-estar. (pp. 18-25)</li> <li>• Uma equipa capacitada e comprometida. Soluções para a conciliação laboral e familiar e eficiência do trabalho. Diálogo social e reestruturação (p. 18-25).</li> </ul>
8.10 Reforçar a capacidade das instituições financeiras nacionais para promover e alargar o acesso aos serviços bancários, financeiros e de seguros para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusão e empoderamento financeiro (p. 50).</li> </ul>
<b>ODS 10</b>	
10.2 Potenciar e promover a inclusão social, económica e política de todas as pessoas, [...]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusão e empoderamento financeiro (p. 41).</li> <li>• Apoio à Educação Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp. 43-49)</li> </ul>
<b>ODS 11</b>	
11.1 Garantir o acesso de todas as pessoas a habitações e serviços básicos adequados, seguros e acessíveis e melhorar os bairros desfavorecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusão e empoderamento financeiro (pp. 41).</li> </ul>
11.4 Redobrar os esforços para proteger e salvaguardar o património cultural e natural do mundo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduta e comportamento ético. Análise de riscos ambientais e sociais (p. 15).</li> <li>• Apoio à Educação Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp. 43-49)</li> </ul>
11.6 Reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, nomeadamente prestando especial atenção à qualidade do ar e gestão de resíduos municipais e outros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 29-40)</li> </ul>
<b>ODS 12</b>	
12.2 Assegurar a gestão sustentável e a utilização eficiente dos recursos naturais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 29-40)</li> </ul>
12.5 Reduzir consideravelmente a geração de resíduos através de atividades de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 29-40)</li> </ul>
<b>ODS 13</b>	
13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação aos riscos climáticos e catástrofes naturais em todos os países.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio à transição para uma economia verde. A nossa abordagem. (p. 30)</li> <li>• Apoio à transição para uma economia verde. Gestão de riscos (p. 30)</li> </ul>
<b>ODS 16</b>	
16.5 Reduzir consideravelmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduta e comportamento ético. Código geral de conduta (p.13).</li> <li>• Conduta e comportamento ético. Cumprimento sobre crime financeiro (FCC) (p. 15)</li> </ul>
16.6 Criar instituições eficazes e transparentes a todos os níveis, que prestem contas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor para o acionista. Comunicação com acionistas, investidores e analistas (p. 52)</li> </ul>
16.7 Assegurar a tomada de decisões inclusivas, participativas e representativas a todos os níveis, que deem resposta às necessidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que importa aos nossos <i>stakeholders</i> (p. 50)</li> </ul>
<b>ODS17</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que importa aos nossos <i>stakeholders</i> (p. 9).</li> <li>• Governo da função de banca responsável. Iniciativas locais e internacionais que nos ajudam a impulsionar a nossa agenda (pp. 11)</li> </ul>

# 6. 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 2022 (“Relatório”), relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2022, 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 2022, 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 2022, 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 2022, 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 2022, as diretrizes GRI Standards.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

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

**PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.**

Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal

Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal

Tel: +351 213 599 000, Fax: +351 213 599 999, [www.pwc.pt](http://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.



- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras do Santander do exercício findo em 31 de dezembro de 2022;
- (vii) Validar o alinhamento da informação de sustentabilidade reportada com os requisitos das Diretrizes da Global Reporting Initiative, versão 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, consequentemente, 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 2022, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2022, 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.

### **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 2022, 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 2022 da Empresa.

26 de abril de 2023

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



António Brochado Correia, ROC nº 1076  
Registado na CMVM com o nº 20160688

**Informação adicional**

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

**E-mail**

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

**Responsável Área de Banca Responsável**

Inês Oom de Sousa

2022, Santander Totta

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

