

Santander em Portugal obtém resultado líquido de 295,6 milhões de euros (-43,9% yoy)

“Os resultados do Banco em 2020 foram fortemente afetados, tal como esperado, pela pandemia Covid-19. Mas, apesar do ano desafiante que tivemos que enfrentar, estes resultados só foram possíveis, porque o Santander é um Banco sólido, com elevados níveis de capitalização, os melhores ratings, uma forte reputação e preparado para enfrentar os desafios da transformação do nosso modelo de negócio.

A nossa prioridade mantém-se intacta: apoiar as famílias, as empresas e a sociedade em Portugal. A confiança dos nossos clientes vem também refletida na evolução positiva dos depósitos, crédito e utilização crescente das nossas plataformas digitais (que representam 42% das vendas), que acompanham uma alteração de comportamento dos clientes que são cada vez mais exigentes e que procuram um melhor serviço, mais eficaz e eficiente, que facilite o dia-a-dia.

No apoio à sociedade, e desde o início da crise provocada pela Covid-19, triplicámos o valor do nosso orçamento de responsabilidade social na parte dos donativos a instituições que apoiam quem mais precisava. Disponibilizámos mais de 3 milhões de euros para ajudar no combate à doença, nomeadamente para a investigação, para aquisição de material hospitalar, apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade e a projetos de Instituições de Ensino Superior.

Tal como aconteceu em 2020, os próximos meses vão exigir muito de todos nós, mas mantemos firme a nossa missão de apoiar a economia a desenvolver-se, salvaguardando as poupanças dos portugueses e protegendo os nossos colaboradores. As vacinas já disponíveis deixam-nos antever alguma esperança”.

Pedro Castro e Almeida, Presidente Executivo do Banco Santander Portugal

Lisboa, 05 de março 2021 - NOTA DE IMPRENSA

Principais destaques

- No final de 2020, o **resultado líquido** da Santander Totta, SGPS ascendeu a **295,6 milhões de euros**, uma redução homóloga de 43,9%.
- O Banco, no contexto de pandemia, manteve como prioridade o apoio às famílias, empresas e sociedade, disponibilizando, entre outras medidas, moratórias para o crédito a particulares e empresas, em complemento à moratória legal, com o objetivo de adequar os encargos destes empréstimos com a evolução dos rendimentos dos clientes. No final do dezembro, as moratórias, legal e privada, abrangiam

87 mil clientes, no montante global de **8,6 mil milhões de euros de crédito (21% da carteira total)**. No âmbito das **linhas de crédito com garantia do Estado**, destinadas a mitigar os efeitos da pandemia, o Banco já aprovou um conjunto de operações no montante de cerca de **1,6 mil milhões de euros**.

- O total de **crédito a clientes¹** foi de **42,7 mil milhões de euros**, equivalente a uma subida de 6,8% face ao período homólogo.
- As **quotas de mercado de novos empréstimos de crédito a empresas e habitação** situaram-se em **18,4% e 24,1%**, respetivamente.
- Os recursos de clientes totalizaram 43,3 mil milhões de euros, um incremento de 1,9% face ao mesmo período do ano passado, evolução determinada pelo **aumento de 2,3% em depósitos**.
- O número de **clientes digitais aumentou 20%** em relação ao período homólogo, atingindo 930 mil, enquanto o número de **clientes de banco principal teve um crescimento de 4,3%**, atingindo os 812 mil.
- No final de 2020, o número de cartões Santander digitalizados nas plataformas eletrónicas Apple, Garmin, Fitbit e Comércios Online ascendeu a 950 mil.
- O **rácio de eficiência situou-se em 43,8%** em linha com o valor registado no período homólogo.
- O **rácio CET 1 (fully implemented) foi de 20,6%**, um acréscimo de 5,6pp em relação a dezembro de 2019.
- O Santander em Portugal foi reconhecido pela sua **performance financeira** sendo de destacar as distinções de **"Melhor Banco em Portugal"**, atribuída pela *Euromoney* e pela *Global Finance*. Destaque também para os vários prémios de segmentos de negócios, entre eles, **"Melhor Banco de Investimento"** (Euromoney 2020), **"Melhor Banco de Trade Finance"** (Euromoney 2021) e **"Melhor Private Banking"** (Euromoney 2020 e Global Finance 2021).
- Na reputação da **Marca**, salienta-se a recente avaliação enquanto **"Marca Bancária Mais Reputada em Portugal 2021"**, no âmbito do ranking RepScore, da consultora Onstrategy.
- Como entidade empregadora, o Santander em Portugal foi considerado **"Melhor Banco para Trabalhar em Portugal"** pela quarta vez consecutiva e viu renovada a sua certificação para "Nível de Excelência – nota A", enquanto **Empresa Familiarmente Responsável**, uma certificação atribuída pela Fundação *MásFamilia* e ACEGE.
- Desde o início da crise da COVID-19, o Santander Portugal **triplicou o seu orçamento em responsabilidade social**, na parte dos donativos a instituições que apoiam quem mais precisa, tendo disponibilizado cerca de 1 milhão de euros para a investigação, a aquisição de material hospitalar e o apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade. O Santander Universidades e as Instituições de Ensino Superior em Portugal canalizaram cerca de 2 milhões de euros para iniciativas que apoiam os estudantes universitários e as famílias portuguesas, de modo a responder às necessidades sociais, económicas e de saúde pública decorrentes da pandemia.
- O Santander em Portugal detém **os melhores ratings do setor**. As atuais notações de *rating* da dívida de longo prazo do Banco, em comparação com os níveis da República Portuguesa são as seguintes: Fitch – BBB+ (Portugal – BBB); Moody's – Baa3 (Portugal – Baa3); S&P – BBB (Portugal – BBB); e DBRS – A (Portugal – BBB high).

¹ Crédito total a clientes (bruto)

Principais Indicadores
Santander Totta, SGPS

BALANÇO E RESULTADOS (milhões de euros)	Dez-20	Dez-19	Var.
Ativo líquido	58.387	56.083	+4,1%
Crédito a clientes (bruto) ⁽¹⁾	42.683	39.984	+6,8%
Recursos de clientes	43.270	42.483	+1,9%
Margem financeira (estricta)	786,6	855,7	-8,1%
Comissões líquidas	373,2	380,5	-1,9%
Produto bancário	1.317,7	1.377,1	-4,3%
Custos operacionais	(577,2)	(604,4)	-4,5%
Resultado de exploração	740,5	772,7	-4,2%
Resultado antes de impostos e interesses minoritários	405,0	739,8	-45,3%
Resultado líquido consolidado	295,6	527,3	-43,9%

RÁCIOS (milhões de euros)	Dez-20	Dez-19	Var.
ROE	6,9%	12,7%	-5,8 p.p.
Rácio de eficiência	43,8%	43,9%	-0,1 p.p.
Rácio CET 1 (<i>fully implemented</i>)	20,6%	15,0%	+5,6 p.p.
Rácio de <i>Non-Performing Exposure</i> ⁽²⁾	2,6%	3,2%	-0,6 p.p.
Cobertura de <i>Non-Performing Exposure</i>	66,8%	53,1%	+13,7 p.p.
Custo do crédito ⁽³⁾	0,45%	-0,02%	+0,47 p.p.

OUTROS DADOS	Dez-20	Dez-19	Var.
Colaboradores em Portugal	5.980	6.188	-208
Total de agências em Portugal	443	505	-62

RATING (dívida de longo prazo)

FitchRatings	BBB+
Moody's	Baa3
Standard & Poor's	BBB
DBRS	A

⁽¹⁾ Crédito total a clientes (bruto)

⁽²⁾ De acordo com o critério EBA

⁽³⁾ Média dos últimos doze meses

Enquadramento da Atividade

No último trimestre do ano de 2020, Portugal enfrentou o surgimento de uma segunda vaga da pandemia, que começou a ganhar especial relevância a partir de novembro, com a duplicação dos casos semanais e a triplicação dos óbitos, e que obrigou as autoridades de saúde a implementarem maiores restrições à mobilidade. O teletrabalho, a impossibilidade de deslocação entre concelhos e o encerramento de toda a atividade comercial às 13h aos fins de semana foram as principais medidas. Até ao Natal, as medidas permitiram uma redução em 30% dos casos e uma moderação do aumento da mortalidade.

O impacto das medidas de mitigação, em novembro, penalizou a atividade económica, especialmente visível ao nível do montante global de levantamentos nacionais, de pagamentos de serviços e de compras em terminais de pagamento por MB, que caíram 11,8% em termos homólogos e 6,3% face a outubro. Também as vendas de automóveis ligeiros diminuíram -27.9% em termos homólogos. Contudo, a partir de dezembro registou-se uma menor contração da atividade económica, alimentado pelo efeito Natal, que permitiu anular a dinâmica adversa de novembro.

Neste sentido, no 4º trimestre de 2020, o PIB registou um crescimento em cadeia moderado, de 0,4%, resultando numa contração homóloga de 5,9%. No conjunto do ano, o PIB contraiu 7,6%, com uma redução generalizada da procura, interna e externa. As condições do mercado de trabalho, patentes na evolução do desemprego, têm-se mantido relativamente estáveis. Em dezembro, a taxa de desemprego situou-se em 6,5% (-0.6pp face a novembro), pese embora a taxa de subutilização do trabalho a situar-se em 13,4% (menos 0,6pp face a novembro, a beneficiar de uma redução em 10% dos desempregados) e o emprego numa trajetória homóloga descendente de 1,1%.

Durante o período do natal (entre 24 e 26 de dezembro) o governo eliminou quaisquer restrições à mobilidade, facilitando os tradicionais encontros familiares da época, voltando as restrições a ser implementadas entre 27 de dezembro de 2020 e 4 de janeiro de 2021 (i.e. período do ano novo).

Em consequência, juntamente com a disseminação da variante britânica do vírus, a situação sanitária agravou-se significativamente em janeiro, com elevadíssimas taxas de incidência e mortalidade (as mais elevadas da Europa, se não mesmo mundial), conduzindo a pressão sobre o sistema de saúde ao limite, e exigindo um novo confinamento, muito semelhante ao de março-abril, e que se prolongará até março, o que terá claros impactos adversos sobre a atividade no 1º trimestre de 2021, apesar da extensão das medidas públicas de apoio, nomeadamente o *layoff* simplificado.

Ainda do ponto de vista sanitário, já se iniciou o processo de vacinação, em Portugal e na generalidade dos países, o que poderá contribuir para uma situação de imunidade de grupo a partir do 3º trimestre de 2021.

Este é um desenvolvimento importante, na medida em que a implementação do plano europeu de recuperação e resiliência está atrasada. Recorde-se a importante dimensão do plano, com um envelope financeiro de 750 mil milhões de euros, dos quais 390 mil milhões em subvenções aos Estados. Espera-se que os fundos possam começar a chegar aos diferentes estados membros no 2º trimestre de 2021, e que contribuam efetivamente para relançar os pilares da economia, a par e passo com o plano de vacinação em curso.

Deste pacote financeiro, Portugal receberá uma verba superior a 15 mil milhões de euros em subsídios a fundo perdido, e poderá aceder a mais 15 mil milhões de euros em empréstimos. Em conjunto com o novo quadro financeiro plurianual e os fundos remanescentes do PT2020, Portugal deverá auferir quase 58 mil milhões de euros em fundos comunitários para utilizar ao longo da próxima década.

Em termos de política monetária, o BCE afirma-se preparado para aperfeiçoar e criar novos estímulos monetários para preservar condições de financiamento favoráveis durante todo o período pandémico e para todos os setores económicos. A diminuição dos fatores de incerteza financeira e de liquidez contribuirá para promover a confiança dos agentes económicos, condição essencial para estimular o consumo e o investimento na fase de recuperação económica.

O BCE mantém um contexto de taxas de juro negativas, de um reforço das orientações quanto à manutenção do nível de taxas de juro (*forward guidance*), de um aumento das aquisições de ativos (em montante e duração do programa) e de uma ampla provisão de liquidez.

Para fazer face a eventuais picos de aversão ao risco, o BCE mantém em curso os seus programas de aquisição de ativos financeiros: o já existente APP foi reforçado em 120 mil milhões de euros e o PEPP ampliado para 1.850 mil milhões de euros. As aquisições ao abrigo do PEPP decorrerão enquanto considerado necessário e pelo menos até março de 2022 e um plano de reinvestimento de ativos vencidos até ao final de 2023. Adicionalmente, dado o aperto nas condições de financiamento das empresas, o BCE passou a poder comprar papel comercial com maturidade entre 1 e 6 meses, apoiando assim um segmento de mercado relevante para garantir as necessidades de financiamento de curto prazo das empresas.

Presentemente, as taxas de rendibilidade da dívida pública na zona euro têm permanecido em mínimos (embora já com uma ligeira tendência de alta), com a *yield* da dívida pública portuguesa a 10 anos a situar-se em 0,20% (à data de 18 de fevereiro de 2021) e com a diferença face ao soberano alemão a ficar nos 56pb. A notação de risco da República atribuída pelas agências S&P, Fitch e Moody's é de BBB (estável), BBB (estável) e Baa3 (positivo), respetivamente. A agência DBRS mantém o *rating* BBB –high (estável).

Resultados

No final de 2020, a Santander Totta, SGPS (neste comunicado referido como “Banco” ou “Santander em Portugal”) obteve um resultado líquido de 295,6 milhões de euros, uma redução de 43,9% face ao valor alcançado no período homólogo. O resultado inclui um encargo extraordinário, o valor de 46,2 milhões de euros (líquido de impostos), registado no quarto trimestre, pelo que o resultado líquido recorrente ascendeu a 341,8 milhões de euros (-35,2%).

O produto bancário atingiu 1.317,7 milhões de euros, o que corresponde a um decréscimo homólogo de 4,3%, e os custos operacionais diminuíram, no mesmo período, 4,5%, totalizando 577,2 milhões de euros, pelo que o resultado de exploração registou um decréscimo de 4,2%, e o rácio de eficiência estabilizou em 43,8%.

A margem financeira ascendeu a 786,6 milhões de euros, uma diminuição de 8,1% face ao período homólogo. Esta evolução é fruto, essencialmente, da redução dos *spreads* do crédito, por contexto concorrencial ainda elevado, da descida das taxas de juro de curto prazo, da diminuição da procura de crédito por empresas fora do âmbito das linhas com garantia do Estado, e ainda da gestão da carteira de dívida pública.

As comissões líquidas ascenderam a 373,2 milhões de euros, decrescendo 1,9% face a dezembro de 2019, apesar da recuperação ocorrida no segundo semestre do ano, e em especial, no 4º trimestre de 2020, com crescimentos de 8,2% em relação ao trimestre anterior e de 5,1% face ao trimestre homólogo de 2019. A dinâmica anual refletiu os efeitos da pandemia, ao nível das comissões de meios de pagamento, que foram mais pronunciadas no segundo trimestre do ano.

Os outros resultados da atividade bancária diminuíram 15,7% e os resultados da atividade de seguros, no montante de 17,2 milhões de euros, registaram um decréscimo de 20,5%, fruto da cedência de uma carteira

da ex-Eurovida à Aegon Santander Seguros. Os resultados em operações financeiras ascenderam a 114,7 milhões de euros, subindo 20,5% em termos homólogos.

Os custos operacionais diminuíram 4,5% em comparação com o valor registado em 2019, refletindo a redução em 6,2% dos custos com pessoal e em 4,0% dos gastos gerais. As amortizações, por seu lado, cresceram 5,6% face ao período homólogo.

A imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado ascendeu a -187,6 milhões de euros, refletindo a incorporação da componente *forward looking* do cenário macroeconómico mais adverso, como patente nas diferentes projeções realizadas por instituições nacionais e internacionais. Esta evolução reflete um reforço preventivo, na medida em que a qualidade creditícia permanece sólida, materializada numa redução do rácio de NPE para 2,6%.

As provisões líquidas e outros resultados incluem as contribuições para o Fundo de Garantia de Depósitos e Fundos de Resolução, nacional e único, e que anteriormente eram contabilizados em outros resultados da atividade bancária.

O resultado antes de impostos e interesses minoritários ascendeu a 405,0 milhões de euros, correspondendo a uma redução homóloga de 45,3%.

Balanço e Atividade

No final de 2020, a carteira de crédito atingiu 42,7 mil milhões de euros, subindo 6,8% face ao período homólogo, refletindo não só a aplicação de moratórias ao crédito a famílias e empresas como também a elevada produção de linhas de crédito de apoio à economia, no contexto da crise sanitária que vivemos, bem como os ritmos sustentados de nova originação de crédito hipotecário.

O crédito à habitação ascendeu a 20,7 mil milhões de euros, o que corresponde a um acréscimo de 5,2% em termos homólogos, e o crédito ao consumo, no montante de 1,7 mil milhões de euros, registou um decréscimo de 1,5% em relação a dezembro de 2019, refletindo a redução da despesa discricionária das famílias.

O crédito a empresas atingiu 16,4 mil milhões de euros, o que representou uma subida anual de 6,7%, associada às linhas protocoladas, incluindo as linhas criadas no âmbito da pandemia COVID-19.

Crédito ⁽¹⁾ (milhões de euros)	Dez-20	Dez-19	Var.
Crédito a Particulares	22.767	21.789	+4,5%
<i>do qual</i>			
Habituação	20.670	19.654	+5,2%
Consumo	1.680	1.707	-1,5%
Crédito a Empresas	16.371	15.345	+6,7%

⁽¹⁾ Crédito a custo amortizado

O rácio de *Non-Performing Exposure* (NPE), calculado de acordo com o critério EBA, situou-se em 2,6% em dezembro de 2020, registando uma redução de 0,6pp face ao período homólogo, sendo que a respetiva cobertura se fixou em 66,8%.

Os recursos de clientes totalizaram 43,3 mil milhões de euros, equivalente a um crescimento de 1,9% face ao valor alcançado no final de 2019, refletindo o contributo positivo da evolução dos depósitos (+2,3%). Por seu turno, o total dos fundos de investimento geridos ou comercializados pelo Banco e dos seguros e outros recursos diminuíram 0,4%, em parte refletindo a própria dinâmica dos mercados financeiros subjacentes.

Recursos (milhões de euros)	Dez-20	Dec-19	Var.
Recursos clientes	43.270	42.483	+1,9%
Recursos clientes de balanço	36.001	35.182	+2,3%
Depósitos	36.001	35.182	+2,3%
Recursos clientes fora de balanço	7.269	7.301	-0,4%
Fundos de investimento geridos ou comercializados pelo Banco	3.252	3.066	+6,1%
Seguros e outros recursos	4.017	4.235	-5,2%

Liquidez e Solvabilidade

Durante o ano de 2020 deu-se continuidade ao reforço da posição sólida de liquidez. O apoio a famílias e empresas portuguesas absorveu cerca de 2,0 mil milhões de euros de liquidez por via, quer das moratórias, quer de concessão adicional de crédito, que foi parcialmente acomodado por um aumento em cerca de 0,4 mil milhões de euros dos depósitos de clientes.

O Santander em Portugal tem por política maximizar a almofada de liquidez disponível para fazer face a eventos adversos de liquidez. Medidas ativas de geração de ativos elegíveis, aliadas ao programa de flexibilização de utilização de colateral promovido pelo BCE, permitiram aumentar a reserva de liquidez disponível para 13,2 mil milhões de euros.

Durante o ano de 2020, registou-se um aumento do gap comercial por via do aumento da concessão de crédito, pelo que o rácio de crédito-depósitos, no final do ano, ascendeu a 116%, face aos 111% de fecho de 2019.

O financiamento obtido junto do Banco Central Europeu, num total de 6,8 mil milhões de euros, manteve-se exclusivamente em operações de longo prazo através do novo programa de financiamento promovido pelo BCE (TLTRO III), face a 3,1 mil milhões de euros de financiamento via TLTRO II, em 2019. A liquidez adicional obtida foi utilizada para responder às necessidades imediatas de liquidez de famílias e empresas, materializadas no mencionado reforço da concessão de crédito em 2,0 mil milhões de euros, bem como para garantir uma almofada de liquidez que permita reforçar essa resposta no futuro.

Manteve-se a política de diversificação de fontes e prazos relativo a financiamento de curto-prazo, bem como a diversificação de colateral alocado em operações com acordo de recompra obtidas junto de instituições financeiras.

Em termos de financiamento de longo prazo, além dos 6,8 mil milhões de euros junto do BCE, o Banco termina o ano de 2020 com cerca de 0,6 mil milhões de euros de titularizações e 2,0 mil milhões de euros de obrigações hipotecárias.

O rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), calculado segundo as normas da CRD IV, situou-se em 122%, deste modo cumprindo as exigências regulamentares em base *fully implemented*.

O rácio *Common Equity Tier 1* (CET 1), calculado de acordo com as normas da CRR/CDR IV, ascendeu a 20,6% (*fully implemented*), no final de 2020, refletindo a capacidade de geração orgânica de capital, assim como a

gestão dos ativos ponderados por risco. Tendo em conta a recomendação do Banco Central Europeu (ECB/2020/19) de 27 de março de 2020, o Conselho de Administração do Santander em Portugal decidiu não distribuir dividendos, em 2020.

O Banco mantém, assim, níveis de capitalização bastante elevados, o que representa uma folga muito confortável face aos requisitos mínimos exigidos pelo BCE ao abrigo do SREP (em 2020, CET1 de 8,3%, Tier 1 de 10,5% e Total de 12,5%, em *full implementation*).

Capital (fully implemented) (milhões de euros)	Dez-20	Dec-19
Common Equity Tier 1	3.697	2.804
Tier 1	4.297	3.404
Total Capital	4.373	3.477
Risk Weighted Assets (RWA)	17.958	18.648
CET 1 ratio	20,6%	15,0%
Tier 1 ratio	23,9%	18,3%
Total Capital Ratio	24,4%	18,6%

Atividade Comercial

Particulares, Negócios, Empresas e Institucionais

O ano de 2020 foi um ano de adaptação e de resiliência, muito desafiante para todos e, em especial, para as áreas comerciais, que permaneceram na linha da frente na relação com os clientes. Esta relação, naturalmente, sofreu alterações, fruto da pandemia. Apesar de todos os constrangimentos, os balcões mantiveram sempre as portas abertas ao público, mesmo nos períodos de confinamento. Em paralelo, foram desenvolvidas novas formas de trabalhar, mais digitais e mais remotas.

O Banco mantém o seu propósito de apoiar o desenvolvimento das famílias e empresas e a ambição de ser o melhor Banco para os colaboradores, clientes e sociedade.

A estratégia de **Particulares** passou sobretudo por reforçar a liderança no crédito à habitação, através da plataforma *Open House*, e pela dinamização comercial nas áreas de **Proteção (seguros)**, **Poupança** e **Pagamentos**.

Apesar do contexto de pandemia, a produção acumulada de crédito à habitação cresceu 31% em relação a 2019, um crescimento superior ao do mercado, tendo assim o Banco aumentado a sua quota de mercado de originação de 20% para 24%. A produção de crédito pessoal, por seu lado, ascendeu a 378 milhões de euros (menos 28% do que o ano 2019), sendo de destacar a solução *online* CrediSimples, que representou 40% do crédito pessoal concedido.

Na área de **Proteção (seguros)**, o Santander em Portugal tem vindo a desenvolver soluções globais em todos os ramos (saúde, vida, automóvel, lar, entre outros), através da Aegon Santander e de parcerias com outras seguradoras. Num contexto de pandemia, foram tomadas medidas excecionais que passaram por oferecer serviços médicos *online* gratuitos a todos os clientes do Banco, através da *App* SafeCare Saúde e por eliminar a exclusão de pandemia nos seguros de saúde, vida e proteção ordenado. Ainda neste âmbito, foi lançada uma

campanha de oferta comercial com condições preferenciais (oferta de 3 mensalidades na 1ª anuidade) durante os segundo e terceiro trimestres.

Houve também um reforço do modelo de parcerias para o aumento da oferta. Assim, foi lançado o primeiro produto da JV Mapfre Santander (Seguro Proteção Empresas Multirriscos) e criada uma parceria com a Aon para serviço personalizado a empresas de elevada dimensão.

Finalmente, destacou-se a evolução na transformação digital dos seguros de proteção com um aumento na disponibilização da oferta para clientes particulares nos canais digitais, nomeadamente através do lançamento dos seguros proteção lar e SafeCare Saúde Viva Mais, no NetBanco Particulares.

Na vertente da **Poupança**, o ano 2020 foi um ano em que, pelas suas características, a poupança das famílias e empresas cresceu de forma significativa (mais de 3 mil milhões de euros). Apesar da instabilidade dos mercados no início da pandemia, destaca-se a diversificação de investimentos fora de balanço, principalmente em fundos de investimento e poupança reforma.

A área de **Pagamentos** esteve focada em posicionar o Santander como o banco dos pagamentos digitais, através do lançamento de soluções que permitem aos clientes pagar as suas compras com qualquer dispositivo móvel em todo o mundo, de uma forma simples, rápida e segura. As inovações começaram com o lançamento da Santander *Wallet* na *App* do Santander que, além de permitir enviar e receber dinheiro através de um número de telemóvel, possibilita pagar na loja por via da tecnologia NFC (*near field communication*) ou por captura de um QR Code.

Adicionalmente, disponibilizou-se aos clientes Santander a possibilidade de digitalizar os seus cartões nas *wallets* de pagamento da Apple, Garmin, Fitbit e de Comércio Online. Estas inovações têm por base a tecnologia de tokenização e permitem incrementar o nível de segurança de uma transação. O número de cartões Santander digitalizados nestas plataformas eletrónicas já ascende a mais de 950.000.

Tendo em vista a melhoria da experiência do cliente e com o objetivo de não ter que esperar que o seu cartão de plástico chegue a casa para poder começar a utilizá-lo, o Banco passou a disponibilizar um cartão digital de forma imediata que permite ao cliente visualizar os dados do cartão e pagar através da *App* Santander.

O Banco continuou a sua aposta no desenvolvimento das transferências imediatas, complementando a sua oferta simples e flexível baseada em pacotes, através da ligação ao *Target Instant Payment Settlement* (TIPS) que permitiu passar a fazer transferências imediatas para bancos de países do espaço SEPA que também sejam aderentes.

Também houve uma preocupação e foco ao nível dos terminais de pagamento automático (TPAs), tendo em conta os desafios da pandemia e o crescimento do negócio *online*. Sendo assim, promoveu-se a divulgação da Gateway Online para aceitar cartões, pagamentos de serviços e MBway e dinamizou-se uma solução mais simples e rápida de instalar nos comerciantes chamada "vTerminal", o que, conjuntamente com a comercialização através dos canais digitais e uma oferta muito competitiva, se traduziu num aumento da quota de mercado para 20%.

Por último, no âmbito da PSD2 e das oportunidades geradas pelo *Open Banking*, o Banco esteve focado em garantir as imposições regulatórias e, além disso, permitiu que os clientes utilizem os canais do Santander como agregadores de informação de outros bancos. Ou seja, passou a ser possível ver o extrato de conta ou iniciar pagamentos de contas de outros bancos diretamente dos canais do Santander.

A área de **Daily Banking** tem como responsabilidade a gestão da oferta de todos os serviços que o Banco presta aos clientes e cuja prioridade fundamental é disponibilizar uma experiência de pagamento simples, segura e

acessível em qualquer canal, promovendo a simplificação do portefólio de contas e cartões para tornar a sua oferta mais simples e mais competitiva.

O desenvolvimento dos canais digitais foi das principais prioridades em 2020, em que se destaca a abertura de conta digital com chave móvel digital e, para os Universitários, por videoconferência.

Ainda no âmbito da transformação digital, foi criado o conceito e a área da **Digilosofia**, cuja missão é disseminar uma forte cultura digital no dia-a-dia da Banco, das Pessoas e das Empresas. Todas as iniciativas levadas a cabo no âmbito da transformação digital foram cruciais para atingir mais de 930 mil clientes digitais e uma taxa de penetração digital global (sobre clientes ativos) de 55%. Esta percentagem reflete uma taxa de crescimento de clientes digitais de cerca de 20% face ao ano anterior. O número de utilizadores da *App* Santander atingiu os 604 mil utilizadores (mais 20% do que no final de 2019).

De salientar, também, a evolução positiva do número de clientes do Mundo 123 Particulares (clientes com conta, cartão e seguro de proteção), que superou os 300 mil clientes. Mais de 80% destes clientes tem o Santander como seu 1º Banco. Em 2020, o Banco devolveu benefícios, na forma de *cashback* na conta cartão, a 77% destes clientes num valor total de 15 milhões de euros.

Num contexto caracterizado por grandes incertezas e fortes constrangimentos à economia, com forte impacto na atividade dos empresários e negócios de menor dimensão, o Banco, além de se manter firme no seu objetivo de reforçar a sua presença no segmento de **Negócios**, tem estado na linha da frente no apoio às empresas portuguesas. Para isso, além de disponibilizar um leque variado de soluções inovadoras, aderiu desde a primeira hora às iniciativas promovidas pelo Governo (moratórias e linhas de crédito com garantia do Estado) para fazer face às dificuldades financeiras de curto prazo das empresas decorrentes do forte abrandamento da sua atividade provocado pela pandemia COVID-19.

Em paralelo e de forma a dar maior autonomia ao seus clientes na utilização de determinados produtos e serviços bancários para a gestão do seu dia-a-dia, seja através da concessão de crédito *online* – CrediSimples Negócios –, seja privilegiando a utilização de meios de pagamentos digitais, o Banco tem vindo a reforçar e aprofundar a sua abordagem omnicanal, complementando o serviço prestado pela rede física com um forte investimento em canais digitais, contribuindo assim para aumentar o grau de satisfação dos clientes e reforçar a sua fidelização ao Banco Santander.

Fruto deste posicionamento de proximidade e de apoio aos clientes por parte do Banco, a carteira de crédito do segmento de Negócios registou, em 2020, um crescimento de 18,4%.

Na área de **Empresas e Institucionais**, o Banco Santander em Portugal mantém um forte compromisso com o tecido empresarial português, colocando à disposição dos seus clientes uma vasta oferta financeira e não financeira, bem como uma rede comercial composta por profissionais experientes, sempre disponíveis para encontrar as soluções que melhor se adequem às necessidades dos clientes. Em complemento, a disponibilização de novos produtos e serviços nos canais digitais por parte do Santander, além de reforçar a base de clientes digitais, tem vindo a traduzir-se num número crescente de clientes mais satisfeitos e, consequentemente, mais fidelizados.

Na vertente do crédito e como resposta ao profundo impacto da pandemia na economia e nas empresas, o Santander em Portugal, em articulação com o Estado e as entidades públicas competentes, esteve na linha da frente no apoio às Empresas e Instituições, otimizando processos e melhorando procedimentos internos com vista a colocar rapidamente as linhas de crédito protocoladas à disposição dos seus clientes, contribuindo assim para libertar liquidez de forma rápida e em tempo oportuno para as empresas poderem fazer face aos seus compromissos imediatos, em especial com os seus colaboradores e fornecedores.

Na vertente da oferta de produtos de crédito para empresas, destaca-se o reforço do leque de soluções da oferta Agro Santander com o lançamento do Santander Financiamento com Garantia – Linha FEI AGRÍ, uma solução de financiamento ao investimento com Garantia do Fundo Europeu de Investimento (FEI) destinada aos setores agrícola e agroindustrial, e a Tesouraria Agrófácil, uma solução de financiamento de curto prazo.

No que respeita à Banca Institucional, o Santander em Portugal mantém o seu compromisso com os clientes deste segmento, tanto ao nível das entidades públicas, com uma forte presença junto das Regiões Autónomas e dos Municípios, como na vertente das entidades privadas, com especial enfoque nas instituições religiosas e nas instituições da economia social, entidades que têm tido um papel fundamental no apoio às famílias com menores recursos durante este período da pandemia. Também nesta área, o Banco tem tido um papel bastante ativo na divulgação e colocação da linha de apoio ao setor social COVID-19, protocolada entre o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), a SPGM, as SGM (Garval, Lisgarante e Norgarante) e o Santander, e com uma dotação global de 165 milhões de euros. Em 2020, o volume de negócio no segmento de clientes Institucionais cresceu 2,6%, com especial destaque para os recursos, com um incremento de 10,8%.

Wealth Management and Insurance

A atividade do Private Banking do Santander foi especialmente afetada pela pandemia, com um impacto inicial de desvalorizações e resgates de ativos de risco com muito significado. Por outro lado, a firmeza e a dimensão das políticas concertadas, seguidas pelos principais bancos centrais, trouxe aos mercados o sentimento que os instrumentos necessários à recuperação das economias estariam disponíveis. Assim, depois de quedas iniciais acentuadas, os mercados encetaram uma trajetória de recuperação sustentada (embora volátil), que se manteve até final do ano. Apesar de um ano difícil e atípico, a maioria dos indicadores de negócio tiveram um desempenho positivo, nomeadamente o volume de património gerido, inclusivamente nas rubricas de fundos e seguros, e crescimento do número de clientes.

Mantiveram-se todas as iniciativas de melhoria da eficácia comercial em curso, libertando mais tempo para atividade de aconselhamento e acompanhamento dos clientes do Private Banking, e assim melhorar o serviço de excelência que caracteriza o segmento. Como reconhecimento da excelência de serviço e atenção ao cliente, o Private Banking do Santander em Portugal foi, pelo 10º ano consecutivo, distinguido como o melhor Private Banking a operar em Portugal, de acordo com a revista *Euromoney*, e igual distinção pelo 6º ano consecutivo, pela revista *Global Finance*.

O ano de 2020 foi bastante atípico na componente de investimento. Ao longo do ano, a Santander Asset Management (SAM) procurou gerir os seus fundos de investimento mobiliários (FIM) de uma forma ativa, com o objetivo de maximizar o retorno dos seus participantes. O ano terminou com cerca de 144 milhões de subscrições líquidas e com cerca de 2.558 milhões de euros de ativos sob gestão, representativos de uma quota de mercado de 17,5%, face a 17,9% registada no período homólogo. O Banco continuou a fomentar uma atitude de serviço, com um plano intensivo de iniciativas com vista à melhoria de experiência do cliente.

No que respeita aos fundos de investimento imobiliário, estes totalizavam cerca de 329 milhões de euros em ativos sob gestão, no final de 2020.

Em seguros financeiros manteve-se o foco na gestão ativa dos “Seguros Financeiros Abertos”, que encerraram o ano com 642 milhões de ativos sob gestão, e do elevado número de vencimentos ocorridos ao longo de 2020 e que ascenderam a 321 milhões. As soluções de reforma continuaram a registar um foco muito importante na atividade comercial, aumentando 96 milhões de euros em formato fundo (FPR's) e 47 milhões de euros em formato seguro (PPR's) em 2020.

Corporate and Investment Banking

Na área de *Corporate & Investment Banking*, perante um cenário adverso provocado pela pandemia, foi necessário reforçar a proximidade e o compromisso com os clientes. A carteira de crédito registou um crescimento de 8,7% em relação ao valor registado em 2019 e as receitas assinalaram, face ao período homólogo, uma redução de 0,8% fundamentalmente pelo impacto negativo na quebra de atividade económica.

O foco que o Santander tem colocado nos canais digitais, sublinhando a plataforma digital de contratação de câmbios (via NetBanco Empresas) permite assegurar, neste quadro de distanciamento social, uma resposta adequada às necessidades dos utilizadores.

É também de evidenciar o reconhecimento pela *Euromoney* com a atribuição do prémio "Best Investment Bank Portugal 2020".

Na área de *Global Debt Financing*, o ano de 2020 ficou marcado pelas seguintes operações relevantes:

- Participação do Santander Totta, como Bookrunner, na emissão de um Green Bond Híbrido, para a EDP, com uma maturidade de 60 anos e montante de 750 milhões de euros;
- Primeira emissão verde de um Residential Mortgage Backed Security em Portugal, neste caso por um montante de 270 milhões de euros para a UCI;
- Financiamento à aquisição, pela Morgan Stanley Infra, da rede de fibra da Altice Portugal, em que o Santander participou como Mandated Lead Arranger;
- O financiamento da aquisição de 6 centrais hídricas, com uma capacidade total de 1.7GW), à EDP pela Engie, Mirova e Credit Agricole Assurances;
- O financiamento à aquisição, pela Finerge, de vários parques solares fotovoltaicos adquiridos à Glennmont Partners e à Martifer, em Portugal e Espanha;
- O refinanciamento da Iberwind, terceiro maior grupo de renováveis em Portugal, no seguimento da sua aquisição pela JP Morgan Infra (Ventient).

No período em análise, foram também concluídas diversas operações relevantes de financiamento num conjunto alargado de setores, destacando-se variados financiamentos e refinanciamentos no sector imobiliário, nomeadamente centros comerciais e promoção imobiliária para residências de estudantes.

Na área de *Corporate Finance* é de destacar a conclusão com sucesso das seguintes operações de assessoria financeira:

- Assessoria à Cellnex na aquisição da Omtel à Morgan Stanley Infrastructure e Altice
- Assessoria à Sonae Sierra e APG na venda de 50% da Sierra Prime à Allianz e Elo
- Assessoria à Glennmont Partners na venda de portefólio fotovoltaico em Portugal à Finerge
- Assessoria à NOS na venda de portefólio de torres da NOS Towering à Cellnex
- Assessoria à EDP na venda de 2 CCGTs e do negócio de clientes B2C em Espanha à Total
- Assessoria à Efanor e atuação como Intermediário Financeiro na Oferta Pública de Aquisição lançada sobre a Sonae Capital

Na Tesouraria, pese embora o contexto atípico e imprevisível em que decorreu grande parte do ano de 2020, foi mantido um apoio constante e eficaz na resposta a todas as necessidades com que as empresas se depararam, registando-se um aumento significativo na atividade.

A atividade, quer cambial quer de taxa de juro, iniciou o ano com um crescimento homólogo, mas o decreto do estado de emergência, em março, requereu um ajuste do modelo de acompanhamento dos clientes de forma a assegurar a mesma qualidade e excelência de serviço mas com maior proximidade e rapidez de resposta.

O primeiro período de confinamento, e conseqüente redução da atividade, traduziu-se numa diminuição na formalização de novos financiamentos, bem como na operativa cambial, aqui ampliada pela fortíssima contração no sector do turismo. A posterior reabertura das principais atividades comerciais (com maior dificuldade em alguns sectores de atividade, nomeadamente, na hotelaria e turismo) permitiu uma normalização da operativa de Tesouraria junto dos clientes, tendo-se verificado um crescimento no número de operações cambiais e de operações de crédito com cobertura de risco de taxa de juro, com especial relevância no último trimestre de 2020, com um aumento do número e volume de operações em relação ao trimestre homólogo.

Na área cambial, o ano de 2020 significou uma enorme transformação da oferta de canais de contratação disponíveis, destacando-se o forte aumento no número de operações cambiais à vista (spot) que advém no crescimento da atividade originada na plataforma de contratação de câmbios disponibilizada no canal NetBanco Empresas. Esta plataforma, complementada por uma equipa em permanência na sala de mercados, permitiu aos clientes, mesmo a partir das suas casas, o acesso permanente a todos os meios de contratação de operações de câmbio, assegurando uma resposta adequada às suas necessidades.

Na operativa de taxa de juro, o contexto de crescente incerteza levou a que uma percentagem significativa de crédito concedido tivesse sido formalizado com taxa fixa.

A área de *Corporate and Commercial Banking* encerrou o ano com novos máximos de volume e operações contratadas quer na rubrica cambial quer em operações de taxa de juro.

Na área de *Cash Equities*, apesar de toda a instabilidade resultante do contexto de pandemia, das eleições nos Estados Unidos e da conclusão do acordo entre o Reino Unido e a União Europeia relativamente ao *Brexit*, os volumes negociados nos mercados acionistas, durante o ano 2020, registaram um crescimento expressivo face ao ano anterior. Depois de um terceiro trimestre que parecia sinalizar um regresso à "normalidade", o quarto trimestre do ano voltou a registar volumes semelhantes aos do segundo trimestre. O negócio do Santander continuou a revelar um comportamento melhor que o mercado, evidenciado pela subida da sua quota de mercado. De acordo com os dados divulgados pela CMVM, o volume de ordens sobre ações recebidas por IFs em Portugal registou um crescimento de aproximadamente 70,9% em termos homólogos, totalizando cerca de 18.612 milhões de euros. No mesmo período, o Santander cresceu 124,9%, para 1.313 milhões de euros, o que representa uma quota de mercado de 7,1% (5,4% em 2019).

No negócio *online* (Sítio Internet), o mercado cresceu 59% para os 12.863 milhões de euros, tendo o Santander contribuído com 1.148 milhões de euros, o que representa um aumento de 135% face ao período homólogo de 2019 e uma quota de 8,9% (6,0% no mesmo período do ano anterior)¹.

¹ Fonte: CMVM, Indicadores mensais de receção de ordens (dezembro 2020)

Banca Responsável

O Banco Santander está comprometido com a sociedade e com a sua missão de ajudar as empresas e famílias a prosperar mudando a vida das pessoas e contribuindo para um futuro mais verde. Nesse sentido, o Santander estabeleceu 11 objetivos que refletem o seu compromisso de contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e de garantir que desenvolve a sua atividade de maneira responsável.

Em 2020, o Santander investiu cerca de 7,7 milhões de euros em projetos de apoio à comunidade, através de ações de sustentabilidade e do Santander Universidades. Através desse investimento, o Banco apoiou, direta e indiretamente, 365 associações, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, alcançando um impacto direto em 54.169 pessoas na comunidade local.

O Banco promove, também, iniciativas de cultura financeira e apoia pessoas em situações socioeconómicas desfavoráveis. Desde 2019, foram capacitadas financeiramente 233.075 pessoas.

O ano de 2020 foi fortemente marcado pela pandemia da COVID-19 e, neste contexto, o Santander em Portugal assumiu o seu papel enquanto Banco responsável com particular intensidade apoiando os profissionais e instituições de saúde, as ONG e IPSS que apoiam os setores mais vulneráveis da sociedade e também as Universidades.

Desde o início da pandemia, o valor do orçamento de responsabilidade social triplicou, na parte dos donativos a instituições que apoiam quem mais precisa. O Santander em Portugal disponibilizou cerca de 1 milhão de euros para investigação, aquisição de material hospitalar e apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade.

Em 2020, fruto do contexto pandémico, no âmbito do apoio do Santander às Instituições de Ensino Superior, que rondou os 5,5 milhões de euros, cerca de 2 milhões de euros foram para iniciativas conjuntas de apoio aos estudantes universitários e às famílias portuguesas, de modo a responder às necessidades sociais, económicas e de saúde pública decorrentes da COVID-19. Desde setembro, foram atribuídas 800 bolsas sociais – as “Bolsas Santander Futuro”.

Também no âmbito do apoio ao Ensino Superior, é de destacar que o Banco tem protocolos com 50 das principais instituições de Ensino Superior em Portugal e que as bolsas atribuídas pelo Santander Universidades alcançaram cerca de 4.000 beneficiários.

O Banco tem tido um papel de relevo no financiamento sustentável em Portugal. Nos últimos 5 anos, financiou mais de 510 mil euros em diversas operações com impacto positivo para o ambiente e para a sociedade, como sejam na produção de energia através de fontes renováveis, no tratamento de resíduos, no fornecimento e tratamento de água, na economia circular, na saúde ou na educação. Todas estas operações têm sido realizadas com recurso a diferentes estruturas de financiamento, adaptadas às necessidades de cada projeto (*Project Finance; Project Bonds, Bonds e Real Estate Finance*).

Também no *mass market*, o Banco disponibiliza já diversos produtos ESG (*Environmental, Social, and Governance*): Crédito Habitação Verde, Crédito Energias Renováveis, Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular, Soluções Auto com condições especiais para veículos elétricos e híbridos, Fundo Santander Sustentável, entre outros.

Outra das grandes preocupações do Santander em Portugal tem a ver com a redução da pegada ambiental da sua atividade. Nesse sentido, iniciou a distribuição dos primeiros cartões bancários biodegradáveis, com o selo de qualidade CarbonNeutral® (certificado concedido a empresas que conseguem compensar as emissões de carbono de um determinado produto, até que o seu impacto ambiental seja reduzido a zero) tendo alcançado o objetivo de adquirir 100% da eletricidade consumida no Banco de fontes renováveis, em 2020.

Reconhecimento externo

Durante o ano de 2020, o Santander em Portugal foi reconhecido pela sua performance financeira, pelo serviço aos clientes, capacidade de adaptação às novas condições de mercado e ainda, no plano corporativo, pela resposta no combate à pandemia da COVID-19.

Destacam-se as distinções de “Melhor Banco em Portugal 2020”, pela revista londrina *Euromoney*, que evidencia o desenvolvimento na transformação digital e os novos métodos de trabalho que o Banco tem vindo a implementar, bem como pela revista norte-americana *Global Finance*. O Santander foi reconhecido como “Marca Bancária Mais Reputada 2021 em Portugal”, no âmbito do *ranking Global RepScore Pulse2020*, elaborado pela consultora *On Strategy*, que destacou as marcas que mais se evidenciaram em 2020, num cenário de pandemia, baseado em atributos como notoriedade, admiração, relevância, confiança, preferência e recomendação

Na área de apoio a Empresas, é de salientar a distinção de “Melhor Banco de Investimento em Portugal 2020”, atribuída pela revista *Euromoney*, a destacar que “o negócio de consultoria empresarial e de mercado de capitais” permitiu que, apesar da concorrência de outros bancos internacionais, “o melhor Banco de investimento do País viesse para a ribalta”. Na área de *Trade Finance*, o Santander recebeu o prémio de “Melhor Banco de *Trade Finance*” em Portugal, vencendo nas categorias de “Líder de Mercado” e de “Melhor Serviço”.

Em Banca Privada, o Banco havia já sido reconhecido como “Melhor *Private Banking Services Overall* em Portugal 2020”, pela *Euromoney* e “Melhor Banco Privado em Portugal 2020”, pela *Global Finance*.

No serviço aos clientes, o *Contact Center* do Santander em Portugal foi considerado o melhor do setor, no âmbito dos prémios *Best Awards 2020*, promovidos pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC). Destaque para o atendimento do Centro de Atendimento de Empresas (com a distinção *gold*) e para o serviço de SuperLinha (com a distinção *bronze*). Os prémios têm como objetivo distinguir as organizações que mais se destacaram pela implementação e adoção de boas práticas organizacionais na atividade de *Contact Centers* em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

Enquanto entidade empregadora, o Banco foi considerado “Melhor Banco para Trabalhar em Portugal” pela quarta vez consecutiva e, simultaneamente, no Top 3 das melhores empresas de grande dimensão (mais de 1.000 colaboradores) para trabalhar no País, pelo *Great Place to Work Institute*. Enquanto Empresa Familiarmente Responsável – efr, viu renovada a sua certificação para “Nível de Excelência – nota A”, uma certificação atribuída pela Fundação *MásFamilia* e pela ACEGE. A avaliação teve em conta um conjunto de indicadores: qualidade do emprego, flexibilidade temporal e espacial, inclusão e conciliação da vida familiar e laboral, apoio à família, desenvolvimento pessoal e profissional e igualdade de oportunidades.

A nível mundial, o Banco Santander integra, pelo segundo ano consecutivo, a lista mundial das 25 empresas consideradas *Great Place to Work*, segundo o “*World’s Best Workplaces 2020*”. O Banco foi selecionado entre mais de 10.000 empresas de 92 países, por proporcionar uma experiência profissional excecional para os empregados, com relações de máxima confiança e ambientes de trabalho justos e iguais para todos.

No âmbito da resposta à crise da pandemia provocada pela COVID-19, o Grupo Santander foi reconhecido com o prémio de “Excelência na Liderança na Europa Ocidental”, pela revista londrina *Euromoney*. Também no plano corporativo, o Banco Santander foi eleito como “Melhor Banco do Mundo em Diversidade e Inclusão”, bem como o “Melhor Banco do Mundo para PME”, na edição de 2020 dos prémios “Excelência em liderança”, da revista *Euromoney*. É a terceira vez em cinco anos que o Santander é distinguido pelos serviços prestado às PME e a primeira vez que é eleito na categoria de Diversidade e Inclusão.

Santander Totta, SGPS

Balanço (milhões de euros)	Dez-20	Dec-19	Var.
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	4.544	3.500	+29,8%
Ativos financeiros detidos para negociação, ao justo valor através de resultados e ao justo valor através de outro rendimento integral	12.554	10.761	+16,7%
Ativos financeiros pelo custo amortizado	39.833	40.077	-0,6%
Investimentos em subsidiárias, empreendimentos conjuntos e	131	112	+16,8%
Ativos tangíveis	602	629	-4,3%
Ativos intangíveis	39	33	+18,1%
Ativos por impostos	394	605	-34,9%
Ativos não correntes detidos para venda	51	44	+16,8%
Restantes ativos	238	321	-25,9%
Total Ativos	58.387	56.083	+4,1%
Passivos financeiros detidos para negociação	921	1.097	-16,1%
Outros passivos financeiros ao justo valor através de resultados	3.261	3.432	-5,0%
Passivos financeiros mensurados pelo custo amortizado	47.053	45.017	+4,5%
Depósitos de Bancos Centrais e Instituições de crédito	8.279	6.170	+34,2%
Depósitos de Clientes	36.001	35.182	+2,3%
Títulos de dívida emitidos	2.561	3.431	-25,4%
Dos quais: passivos subordinados	8	8	+0,0%
Outros passivos financeiros	212	233	-8,9%
Provisões	257	234	+9,9%
Provisões técnicas	711	730	-2,7%
Passivos por impostos	391	394	-0,7%
Restantes passivos	1.072	915	+17,2%
Total Passivos	53.666	51.819	+3,6%
Capital próprio atribuível aos acionistas da ST SGPS	4.719	4.262	+10,7%
Interesses que não controlam	2	2	+13,0%
Capital Próprio Total	4.720	4.264	+10,7%
Capital Próprio Total e Passivos Totais	58.387	56.083	+4,1%

Santander Totta, SGPS

Demonstração de Resultados* (milhões de euros)	Dez-20	Dez-19	Var.
Margem Financeira Estrita	786,6	855,7	-8,1%
Rendimentos de Instrumentos de Capital	1,7	1,8	-3,1%
Margem Financeira	788,4	857,5	-8,1%
Equivalência Patrimonial	14,6	10,8	+34,7%
Comissões Líquidas	373,2	380,5	-1,9%
Outros Resultados da Actividade Bancária	9,6	11,4	-15,7%
Actividade de Seguros	17,2	21,7	-20,5%
Resultado em Operações Financeiras	114,7	95,2	+20,5%
Produto Bancário	1 317,7	1 377,1	-4,3%
Custos Operacionais	(577,2)	(604,4)	-4,5%
Custos com Pessoal	(324,4)	(346,0)	-6,2%
Gastos Gerais	(200,4)	(208,8)	-4,0%
Amortizações	(52,4)	(49,6)	+5,6%
Resultado de Exploração	740,5	772,7	-4,2%
Imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado	(187,6)	7,0	-
Provisões Líquidas e Outros Resultados	(147,8)	(39,9)	>200%
Resultado Antes de Impostos e Interesse Minoritários	405,0	739,8	-45,3%
Impostos	(109,3)	(212,3)	-48,5%
Interesses Minoritários	(0,1)	(0,2)	-49,7%
Resultado Líquido	295,6	527,3	-43,9%

(*) Resultados não auditados

Nota: Para dar cumprimento ao FINREP 2.9, as contribuições para Fundos de Resolução e Sistemas de Garantia de Depósitos foram reclassificados de "Outros Resultados de Exploração" para "Provisões líquidas e Outros Resultados" pelo que, para efeitos de comparabilidade, se ajustaram os valores de 2019 em conformidade.

Santander Totta, SGPS

De acordo com a definição constante das instruções 16/2004 do Banco de Portugal com as alterações da instrução 6/2018

Rácios	Dez-20	dez-19	Var.
Rendibilidade			
Resultado antes de Impostos e I.M./Ativo líquido médio	0,7%	1,3%	-0,6 p.p.
Produto Bancário/Ativo líquido médio	2,3%	2,4%	-0,1 p.p.
Resultado Antes de Impostos e I.M./Capitais Próprios Médios	9,0%	17,1%	-8,1 p.p.
Eficiência			
Custos Operacionais/Produto Bancário	43,8%	43,9%	-0,1 p.p.
Custos com Pessoal/Produto Bancário	24,6%	25,1%	-0,5 p.p.
Transformação			
Crédito líquido/Depósitos	116,1%	111,3%	+4,8 p.p.