

RESULTADOS JANEIRO – SETEMBRO DE 2021

Santander em Portugal obtém resultado líquido de 172,2 milhões de euros (-32,3% yoy)

Os resultados relativos aos primeiros nove meses do ano registaram uma redução homóloga superior a 30%. Embora se registre uma recuperação de comissões – originadas pelo aumento da transacionalidade dos nossos clientes – assim como uma descida dos custos, a margem financeira manteve a trajetória de queda verificada nos últimos trimestres, condicionada pelo atual nível das taxas de juro de mercado.

As receitas recorrentes de natureza comercial continuam afetadas por um contexto adverso, fruto da conjuntura económica incerta decorrente da pandemia e sobretudo da manutenção das taxas de juro negativas.

Os depósitos e o volume de crédito mantiveram tendência positiva, com crescimentos de 4,5% e 2,2%, respetivamente. Os nossos clientes digitais são quase um milhão e têm contribuído todos os dias para que as vendas em canais digitais, feitas com toda a segurança, superem os 60% do total. Mantemos quotas de produção de crédito a empresas e habitação bastante robustas e claramente acima dos 20%.

Apesar do ano desafiante que todos enfrentamos, esta evolução deixa-nos particularmente otimistas em relação ao futuro e reflete a confiança depositada pelos nossos clientes no Banco Santander, que trabalha todos os dias para entregar a melhor experiência de cliente, com o objetivo de promover o desenvolvimento da economia e do País.

2022 está à porta. O Banco Santander está preparado para um novo ano - e para um novo ciclo. O Banco é hoje uma instituição mais forte, melhor estruturada e dotada dos meios necessários para continuar a ser o parceiro das famílias e das empresas portuguesas.

Pedro Castro e Almeida, Presidente Executivo do Banco Santander Portugal

Lisboa, 27 de outubro de 2021 - NOTA DE IMPRENSA

Principais destaques

- No final dos 9 meses de 2021, o **resultado líquido** da Santander Totta, SGPS ascendeu a **172,2 milhões de euros**, uma redução homóloga de 32,3%.

- O total de **crédito a clientes**¹ situou-se em **43,5 mil milhões de euros**, equivalente a um aumento de 2,2% relativamente a setembro de 2020, destacando-se o crescimento do **crédito à habitação em 5,9%**.
- As **quotas de mercado de novos empréstimos de crédito a empresas e habitação** (valores acumulados a agosto) situaram-se em **22,1% e 21,3%**, respetivamente.
- No que toca a **linhas com garantia do Estado**, foram apoiados mais de 15 mil clientes, num montante global de 1,8 mil milhões de euros.
- Os **recursos de clientes ascenderam a 46,2 mil milhões de euros**, um aumento de 6,7% face ao mesmo período do ano anterior, evolução determinada pelo aumento de **4,5% em depósitos e de 18,3% em recursos fora de balanço**.
- O número de **clientes digitais aumentou 8,6%** em relação ao período homólogo, representando 58% do total de clientes de banco principal. Em linha com esta tendência, as vendas em canais digitais atingiram 61% do total, em valores acumulados desde o início do ano, o que equivale a um aumento de 22pp face ao período homólogo.
- O **rácio de eficiência foi de 41,1%** (3,4pp abaixo do valor alcançado em setembro de 2020).
- O **rácio CET1 (fully implemented) foi de 23,9%**, registando um acréscimo de 3,5pp em relação a setembro de 2020.
- Durante os primeiros nove meses do ano, o Santander foi eleito o **"Melhor Banco em Portugal"** e o **"Melhor Banco de Investimento em Portugal"**, pela revista Euromoney. Recebeu também o prémio de **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista norte-americana *Global Finance*, no âmbito dos *"World's Best Banks 2021"* e de **"Banco Mais Seguro em Portugal"**, atribuído pela mesma publicação. Recentemente, o Santander foi distinguido como o **"Melhor Banco Global em Inclusão Financeira"** nos *"Global Awards for Excellence 2021"* da revista Euromoney, reconhecendo o esforço realizado pelo Grupo para tornar os serviços financeiros mais acessíveis. Também no ano de 2021, o Santander foi reconhecido enquanto detentor da **"Marca Bancária Mais Reputada e Relevante em Portugal"**, de acordo com o estudo *Global RepScore Pulse*, elaborado pela consultora OnStrategy. Na área de Empresas, voltou a ser distinguido pela Euromoney como o **"Melhor Banco de Trade Finance"** em Portugal, vencendo nas categorias de "Líder de Mercado" e de "Melhor Serviço". A mesma publicação destacou igualmente o *Private Banking* do Santander com o galardão de **"Melhor Private Banking Services Overall em Portugal 2021"**. No que respeita à atividade de *Corporate and Investment Banking*, o Santander Portugal venceu dois prémios na edição deste ano dos **Euronext Lisbon Awards**, nas categorias de *Settlement & Custody* e de *Book Runner Bond*.
- No terceiro trimestre de 2021, o Santander continuou a apoiar a Comunidade, com especial destaque para o apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade e a projetos das Instituições de Ensino Superior.
- Durante a **Volta a Portugal**, o Santander, enquanto entidade patrocinadora, esteve presente em diversas iniciativas de âmbito solidário e de proximidade com a população, como a **entrega de 22 tablets às Santas Casas da Misericórdia** das localidades de chegada de cada etapa.
- Nos primeiros nove meses de 2021, o Santander participou em duas emissões, de **750 milhões de euros** e de **1.250 milhões de euros**, respetivamente, **ambas de dívida híbrida verde** da EDP, e também na emissão de **300 milhões de euros** de *green bonds* da REN.

¹ Crédito total a clientes (bruto)



- 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 – Baa2 (Portugal – Baa2); S&P – BBB (Portugal – BBB); e DBRS – A (Portugal – BBB *high*).

Principais Indicadores

BALANÇO E RESULTADOS (milhões de euros)	set/21	set/20	Var.
Ativo líquido	59.979	59.322	+1,1%
Crédito a clientes (bruto) ⁽¹⁾	43.496	42.542	+2,2%
Recursos de clientes	46.197	43.291	+6,7%
Margem financeira (estrita)	558,5	591,9	-5,6%
Comissões líquidas	315,7	274,4	+15,0%
Produto bancário	1.025,7	964,1	+6,4%
Custos operacionais	(422,0)	(429,8)	-1,8%
Resultado de exploração	603,7	534,4	+13,0%
Resultado antes de impostos e interesses minoritários	246,7	349,0	-29,3%
Resultado líquido consolidado	172,2	254,5	-32,3%

RÁCIOS (milhões de euros)	set/21	set/20	Var.
ROE	4,9%	8,0%	-3,1 p.p.
Rácio de eficiência	41,1%	44,6%	-3,4 p.p.
Rácio CET 1 (<i>fully implemented</i>)	23,9%	20,4%	+3,5 p.p.
Rácio de <i>Non-Performing Exposure</i> ⁽²⁾	2,3%	2,8%	-0,5 p.p.
Cobertura de <i>Non-Performing Exposure</i>	83,4%	69,2%	+14,1 p.p.
Custo do crédito ⁽³⁾	0,33%	0,38%	-0,05 p.p.

OUTROS DADOS	set/21	set/20	Var.
Colaboradores em Portugal	5.439	6.077	-638
Total de agências em Portugal	350	450	-100

RATING (dívida de longo prazo)

FitchRatings	BBB+
Moody's	Baa2
Standard & Poor's	BBB
DBRS	A

⁽¹⁾ Crédito total a clientes (bruto)

⁽²⁾ De acordo com o critério EBA (exposições em balanço)

⁽³⁾ Média dos últimos doze meses

Enquadramento da Atividade

No segundo trimestre de 2021, a economia portuguesa registou um crescimento trimestral de 4,5% (variação homóloga de 16,2%). Após cinco trimestres consecutivos com quedas do produto, em termos homólogos, a economia começa a mostrar sinais de normalização da atividade económica, fruto do levantamento progressivo de todas as restrições à mobilidade, em linha com o processo de vacinação (estando atualmente mais de 85% da população com a vacinação completa). Os primeiros motores a recuperar com a eliminação das medidas de confinamento foram o consumo privado e o investimento, que em conjunto contribuíram com 14,4pp para o crescimento homólogo no segundo trimestre de 2021. As exportações registaram um crescimento homólogo de 40%, mas cujo contributo para o crescimento foi mais do que anulado pelo aumento das importações.

As condições no mercado de trabalho mantêm-se relativamente estáveis, com a taxa de desemprego a situar-se nos 6,4% até agosto, mantendo assim uma trajetória descendente desde o terceiro trimestre de 2020. O emprego apresentou ritmos de crescimento homólogos positivos apenas no segundo trimestre de 2021, tendo já superado os níveis registados em 2019. Os setores do comércio, restauração e alojamento continuam a registar a maior queda em termos do número de postos de trabalho, apesar dos primeiros sinais de estabilização observados no segundo trimestre de 2021.

Relativamente ao terceiro trimestre, o indicador de clima económico aponta para um ligeiro abrandamento no ritmo de crescimento da atividade, antecipando-se que o PIB possa ter crescido cerca de 3,4% em cadeia, resultando numa variação homóloga de 4,8%. A confiança dos consumidores continuou a revelar-se gradualmente menos pessimista até setembro 2021, contribuindo para uma recuperação do consumo privado, materializada em crescimentos mensais do volume de vendas no comércio a retalho em redor de 6%. O número de vendas de veículos ligeiros de passageiros, até setembro de 2021, superou os 112 mil carros vendidos, um crescimento 6,5% face ao período homólogo. O indicador coincidente do consumo privado do Banco de Portugal continua a sinalizar uma continuação da tendência de melhoria.

O indicador de confiança do investimento revela a manutenção da tendência de melhoria ao longo do terceiro trimestre de 2021, com os diferentes indicadores de investimento, ao nível do setor industrial, importação de bens de investimento, avaliação bancária dos preços da habitação, assim como o volume de vendas de veículos comerciais a registar ritmos de crescimento bastante fortes, contudo ainda insuficientes para anular o desvio face a 2019.

Os indicadores de evolução da procura externa continuam a mostrar sinais de recuperação das exportações, com as exportações de bens a manterem ritmos de crescimento fortes, enquanto as exportações de serviços revelam sinais de crescimento negativo, em termos acumulados, até julho de 2021. O setor do turismo mostrou uma recuperação ao longo dos segundo e terceiro trimestres de 2021, com as dormidas na hotelaria a superarem os 347% em termos homólogos, sendo que a procura interna representou cerca de dois terços do total.

A implementação do plano europeu de recuperação e resiliência está a iniciar-se. 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, sendo que em Portugal o plano contempla fundos na ordem dos 16,6 mil milhões de euros. O Plano português foi aprovado pelo Conselho Europeu em julho, tendo o país recebido já a primeira tranche, no valor de 2,2 mil milhões de euros. A rápida e eficiente execução do plano é essencial para reforçar os pilares da economia e alavancar o ritmo da retoma económica *pari passu* com o processo de desconfinamento.

Na reunião de Governadores do BCE, em 9 de setembro de 2021, considerou-se, em função das condições de financiamento e das perspectivas de inflação, moderar o ritmo de aquisição líquida de ativos ao abrigo do programa de compra de ativos no âmbito do *PEPP – Pandemic Emergency Purchase Programme* – até um montante total de pelo menos 1 850 milhares de milhões de euros, que deverá executar até ao final de março de 2022. Relativamente ao programa de compra de ativos (APP), prosseguirão a um ritmo mensal de 20 mil milhões de euros, cujas aquisições deverão cessar pouco antes de começar a aumentar as taxas de juro de referência do BCE.

A taxa de inflação na Zona Euro acelerou para 3,0% em agosto, e o BCE antecipa que prossiga numa tendência de subida durante todo quarto trimestre de 2021. Contudo, estas subidas refletem efeitos de base temporários relacionados com a subida dos preços do petróleo (que caíram fortemente no ano passado durante o período de confinamentos), a reversão da redução temporária do IVA na Alemanha, o atraso dos saldos de verão em 2020 e pressões sobre os custos decorrentes da escassez temporária de materiais e equipamentos. No decurso de 2022, estes fatores deverão dissipar-se, contribuindo para uma desaceleração. Também a taxa de inflação subjacente acelerou ligeiramente, fruto do retomar da atividade económica, mas cuja subida deverá ser gradual. Neste sentido, demorará algum tempo até a economia normalizar o seu ritmo de funcionamento e atingir a capacidade total, e, por conseguinte, os salários só deverão registar um crescimento moderado. As expectativas de longo prazo continuam a aumentar, mas permanecem ainda abaixo do objetivo de 2%.

Atualmente, as taxas de rendibilidade do soberano na zona euro mantêm a trajetória de subida retomada em agosto de 2021, com a curva de rendimento alemã para a maturidade dos 10 anos a diminuir para os -0,146% (à data de 18 outubro de 2021). A taxa soberana portuguesa a 10 anos situa-se em 0,385% (à data de 18 de outubro de 2021), um aumento de cerca de 30pb face aos mínimos observados em agosto de 2021. A diferença face ao soberano alemão mantém-se a variar entre os 50 e os 60pb. A notação de risco da República atribuída pela agência de rating Moody's foi revista positivamente para de Baa3 para Baa2, enquanto que as restantes agências S&P e Fitch mantêm o rating em BBB (estável), BBB (estável), respetivamente. A agência DBRS mantém o *rating* BBB – high (estável).

Resultados

No final dos primeiros nove meses de 2021, a Santander Totta, SGPS (neste comunicado referido como "Banco" ou "Santander em Portugal") obteve um resultado líquido de 172,2 milhões de euros, uma redução de 32,3% face ao valor alcançado no período homólogo. No 1.º trimestre, foi registado um encargo extraordinário, no valor de 164,5 milhões de euros (líquido de impostos), para fazer face ao plano de transformação em curso, com a otimização da rede de agências e investimentos em processos e tecnologia.

O produto bancário ascendeu a 1.025,7 milhões de euros, subindo 6,4% e os custos operacionais diminuiram 1,8%, totalizando 422,0 milhões de euros, pelo que o resultado de exploração subiu 13,0% e o rácio de eficiência diminuiu 3,4pp, para 41,1%. O produto bancário está bastante influenciado por proveitos de natureza não recorrente resultantes da gestão da carteira de títulos, já que a evolução das receitas recorrentes de natureza comercial continua afetada por um contexto adverso, fruto da conjuntura económica incerta no contexto de pandemia e sobretudo da manutenção das taxas de juro negativas.

A margem financeira ascendeu a 558,5 milhões de euros, equivalente a uma descida de 5,6% face ao período homólogo, evolução que continua a refletir os baixos níveis de taxas de juro de curto prazo e a sustentada redução dos *spreads* de crédito, num enquadramento concorrencial que permanece bastante competitivo.

As comissões líquidas totalizaram 315,7 milhões de euros, um crescimento de 15,0% face ao mesmo período de 2020, que reflete o aumento dos níveis de transacionalidade dos clientes, num contexto de reanimação económica, e a estratégia de diversificação dos recursos com maior foco em fundos e seguros financeiros, bem como na distribuição de seguros autónomos de risco.

Os outros resultados da atividade bancária ascenderam a -29,7 milhões de euros, um agravamento em 7,1% face ao período homólogo, refletindo os maiores encargos com os Fundos de Resolução Nacional e Único. Os resultados da atividade de seguros, no montante de 12,5 milhões de euros, subiram 7,4% e os resultados em operações financeiras aumentaram de forma expressiva, para 155,7 milhões de euros, refletindo a gestão da carteira de títulos de dívida pública (concentrada no 1.º trimestre do ano).

Os custos operacionais, que totalizaram 422,0 milhões de euros, no final dos primeiros nove meses de 2021, reduziram 1,8% em relação ao período homólogo, e resultam das variações de -2,8% nos custos com o pessoal, de +0,1% em gastos gerais administrativos e de -3,0% em amortizações.

A imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado ascendeu a -101,4 milhões de euros, continuando a refletir a incorporação da componente *forward looking* do cenário macroeconómico, como patente nas diferentes projeções realizadas por instituições nacionais e internacionais, que evidenciam uma recuperação gradual da atividade, embora diferenciada entre setores de atividade. A qualidade creditícia permanece sólida, materializada numa redução do rácio de NPE para 2,3% em comparação com 2,8% em setembro de 2020.

As provisões líquidas e outros resultados incluem encargos extraordinários relacionados com a implementação do plano de transformação do Banco, incluindo a otimização da rede de agências e investimentos em processos, digitalização e tecnologia, com a consequente redução do número de colaboradores.

O resultado antes de impostos e interesses minoritários ascendeu a 246,7 milhões de euros, correspondendo a uma redução homóloga de 29,3%.

Balanço e Atividade

Em setembro de 2021, a carteira de crédito ascendeu a 43,5 mil milhões de euros, subindo 2,2% face ao valor registado no período homólogo. No decurso do terceiro trimestre, o Banco manteve sólidos volumes de originação de novo crédito hipotecário e às empresas, materializada em quotas de mercado consistentemente acima de 20%.

Em 30 de setembro, terminou a moratória legal de crédito, abrangendo crédito hipotecário e a empresas no montante de cerca de 6 mil milhões de euros. Os clientes retomaram o normal cumprimento dos seus planos de pagamentos, sem implicações sobre a qualidade creditícia, mas requerendo o habitual seguimento nestas fases de ajustamento e após um período de moratória tão extenso como o aplicado em Portugal (até 18 meses, no caso da moratória legal).

O crédito à habitação atingiu 21,6 mil milhões de euros, o que representa uma subida de 5,9% em termos homólogos, e o crédito ao consumo, no montante de 1,7 mil milhões de euros, registou um decréscimo de 0,8% em relação a setembro de 2020, refletindo a redução da despesa discricionária das famílias. Nos primeiros nove meses do ano, o Banco originou cerca de 2,5 mil milhões de euros em hipotecas, com uma quota de mercado de 21,3% (média dos oito primeiros meses do ano).

O crédito a empresas atingiu 16,5 mil milhões de euros, diminuindo 0,5%, em virtude do decréscimo ocorrido em Grandes Empresas.

Crédito ⁽¹⁾ (milhões de euros)	set/21	set/20	Var.
Crédito a Particulares	23.690	22.522	+5,2%
<i>do qual</i>			
Habitação	21.607	20.401	+5,9%
Consumo	1.676	1.689	-0,8%
Crédito a Empresas	16.461	16.543	-0,5%

⁽¹⁾ Crédito a custo amortizado

O rácio de *Non-Performing Exposure* (NPE), calculado de acordo com o critério EBA (em relação a exposições de balanço), situou-se em 2,3% em setembro de 2021, registando uma redução de 0,5pp face ao período homólogo, sendo que a respetiva cobertura se fixou em 83,4%.

Os recursos de clientes totalizaram 46,2 mil milhões de euros, o que representa um crescimento de 6,7% face ao valor registado no período homólogo, traduzindo o contributo positivo da evolução dos depósitos (+4,5%) e o aumento expressivo dos recursos fora de balanço (+18,3%). Este último é fruto da estratégia prosseguida, de diversificação de recursos, num enquadramento de taxas de juro negativas.

Recursos (milhões de euros)	set/21	set/20	Var.
Recursos clientes	46.197	43.291	+6,7%
Recursos clientes de balanço	37.931	36.301	+4,5%
Depósitos	37.931	36.301	+4,5%
Recursos clientes fora de balanço	8.266	6.990	+18,3%
Fundos de investimento geridos ou comercializados pelo Banco	4.165	2.982	+39,7%
Seguros e outros recursos	4.101	4.008	+2,3%

Liquidez e Solvabilidade

O Banco manteve, tal como em trimestres anteriores, a sua prudente estratégia de gestão de liquidez, resultando num aumento em cerca de 0,2 mil milhões de euros ao nível dos depósitos de clientes, pelo que a almofada de liquidez ascendeu a 16,7 mil milhões de euros, no final de setembro.

A estrutura de financiamento do Banco manteve-se globalmente inalterada. O financiamento obtido junto do BCE, no montante de 7,5 mil milhões de euros, continua integralmente representado por operações de longo prazo no quadro do TLTRO III, sendo que a exposição líquida ao Eurosistema se situou em 0,3 mil milhões, no final do terceiro trimestre.

O financiamento de curto prazo, quer por acordos de recompra, quer através de depósitos institucionais, mantém-se a zero.

Em termos de financiamento de longo prazo, e além das operações junto do BCE, o Santander em Portugal termina o terceiro trimestre de 2021 com cerca de 0,6 mil milhões de euros de titularizações, 2,0 mil milhões de euros de obrigações hipotecárias e 0,5 mil milhões de euros de emissões *senior non-preferred* (*Senior HoldCo*).

O rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), calculado segundo as normas da CRD IV, situou-se em 132%, deste modo cumprindo as exigências regulamentares em base *fully implemented*.

O rácio *Common Equity Tier 1* (CET1), calculado de acordo com as normas da CRR/CDR IV, ascendeu a 23,9% (*fully implemented*), a setembro de 2021 (um acréscimo de 3,5pp face ao mesmo período 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.

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 2021, CET1 de 8,3%, Tier 1 de 10,1% e Total de 12,5%, em *full implementation*).

Capital (<i>fully implemented</i>) (milhões de euros)	set/21	set/20
Common Equity Tier 1	3.823	3.532
Tier 1	4.223	4.132
Total Capital	4.289	4.201
Risk Weighted Assets (RWA)	16.003	17.345
CET 1 ratio	23,9%	20,4%
Tier 1 ratio	26,4%	23,8%
Total Capital Ratio	26,8%	24,2%

Atividade Comercial

Particulares, Negócios, Empresas e Institucionais

O terceiro trimestre de 2021 caracterizou-se por mais um período de crescimento nas principais rúbricas de negócio, embora com um abrandamento nos recursos, típico do carácter sazonal e conjuntural de férias durante este trimestre. Os níveis de NPS mantêm-se estáveis. Destaque, ainda, para a execução final do processo de transformação iniciado em finais do ano 2020, que envolveu otimização da estrutura comercial e lançamento de novos processos, mais simples e mais digitais.

Particulares e Negócios

A atividade comercial para clientes **Particulares e Negócios** evidenciou aumentos homólogos significativos no crédito, sobretudo no crédito habitação e nos recursos. Quanto à atividade ao nível de outros produtos e serviços, mantiveram-se as mesmas prioridades do trimestre anterior, nomeadamente:

- **Seguros de proteção** – nos seguros autónomos, foi disponibilizado o novo seguro auto nos canais digitais e foi lançada a nova oferta de seguros de saúde para empresas, com uma solução competitiva que responde às necessidades deste que é um segmento com elevado crescimento. No que respeita a seguros associados ao crédito, foi revista toda a jornada de contratação (tanto para crédito habitação como para crédito pessoal) reforçando a contextualização dos seguros e dando maior destaque à importância da proteção.
- **Poupança & Investimento** – destaque na colocação de fundos de investimento, enquanto principal ativo financeiro procurado pelos clientes para diversificar as suas poupanças.

- **Meios de Pagamentos** – evolução muito positiva no número de clientes que fazem pagamentos todos os meses através do Santander. Salienta-se a melhoria na experiência do cliente em todas as jornadas de pagamentos, sejam transferências, débitos diretos, compras ou pagamentos de serviços, capitalizando no digital e pagamentos via telemóvel. Intensificou-se, ainda, a fidelização e relação dos clientes com o Banco, sendo de destacar a simplificação da oferta de cartões, que apresentam uma nova imagem, e com crescimentos significativos em cartões de débito e de crédito. Estes continuam a beneficiar do relevante contributo do Mundo 123, que permite aos clientes acederem a um ecossistema cada vez com mais vantagens.
- **Crédito Habitação** – o mercado de crédito habitação continuou, no global, numa trajetória ascendente, com o Banco Santander a acompanhar esta tendência, com a produção de novos créditos habitação a atingir quotas de mercado acima de 21%.

Ao abrigo do programa **SIMPLER**, iniciado no primeiro trimestre deste ano, entrou em vigor um conjunto significativo de novos processos que vêm facilitar a vida nos balcões e melhorar a experiência de cliente. Ao abrigo deste programa, terminou-se a instalação de postos de caixa avançado e postos de caixa empresa e, com a verificação de um ligeiro aumento de transacionalidade, em setembro, foi decidido alargar o número de **VTM** (máquinas automáticas de depósito de notas e moedas e de troco e destroco) em balcões. Foi também simplificado o processo de decisão de crédito em balcões, bem como as tarefas diárias administrativas dos sub-diretores dos balcões.

No sentido da otimização e centralização de tarefas, foram criados os *hubs* de sub-diretores para prestar serviço a balcões mais pequenos.

Salienta-se, ainda, o lançamento da nova **APP Particulares**, mais moderna, mais intuitiva e com novas funcionalidades, que envolveu um esforço das equipas comerciais junto dos clientes, em termos de explicação e apoio para a migração da antiga para a nova APP.

Ao longo do trimestre foi ainda alargado e consolidado o novo modelo de serviço remoto em balcão para clientes *Select – Hub Select* – em mais 15 balcões. Este serviço está a ser oferecido a clientes que tinham a sua conta nesse balcão ou em balcões circundantes mais pequenos onde não podiam ter um gestor *select* especializado. Com este novo modelo, os clientes podem fazer tudo remotamente, mas se precisarem ou quiserem reunir presencialmente com um gestor de conta no balcão, podem fazê-lo, com agendamento prévio.

Com o fim das moratórias em 30 de setembro, o terceiro trimestre ficou também marcado pela informação e apoio a clientes com moratória, tanto particulares como pequenas empresas.

Empresas e Institucionais

O Santander continuou focado em reforçar a sua presença no segmento de Empresas e no seu compromisso em contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.

O Banco manteve o empenho na melhoria de procedimentos e processos internos de forma a garantir a disponibilização de liquidez às empresas, de forma rápida e em tempo oportuno, para que possam fazer face aos seus compromissos com terceiros, nomeadamente colaboradores, fornecedores e Estado.

Reforçou a sua abordagem omnicanal, em complemento ao serviço prestado pela rede física, com um forte investimento nos canais digitais, que muito tem contribuído para o aumento do grau de autonomia, satisfação e fidelização dos clientes. Este posicionamento de proximidade e qualidade de serviço ao cliente permitiu o crescimento sustentado do negócio no segmento de Empresas ao longo dos primeiros nove meses do ano.

No que respeita ao negócio internacional, as equipas de especialistas de *Trade Finance* reforçaram a sua proximidade às empresas, procurando apoiar os clientes na resolução das dificuldades originadas pela presente situação. Realça-se o apoio na operativa de processos de comércio externo, envolvendo diferentes países e operadores internacionais, onde foi necessário continuar a desenvolver um trabalho conjunto e coordenado para conseguir finalizar operações de importação e exportação com sucesso.

O Santander Portugal mantém uma sólida quota de mercado na maioria das operações de *Trade Finance*, sinal inequívoco da confiança dos clientes na estrutura profissional do Banco, e da sua imagem de solidez e credibilidade nos mercados internacionais.

De realçar a oferta do *swift GPI* às empresas portuguesas, possibilitando a traçabilidade de transferências internacionais, tanto emitidas como recebidas. O Santander Portugal é o primeiro e único grande Banco nacional a oferecer esta nova capacidade aos seus clientes, possibilitando a validação em tempo real do *tracking* e execução de pagamentos internacionais, bem como a verificação do estado das transferências a serem recebidas do estrangeiro.

No que respeita à Banca Institucional, o Santander manteve o seu compromisso com os clientes deste segmento, tanto ao nível das Entidades Públicas – pela forte presença junto das Regiões Autónomas e dos Municípios –, bem como das Entidades Privadas, com especial enfoque na Economia Social, entidades que têm tido um papel fundamental no apoio às famílias com menores recursos durante este período da pandemia.

Estrangeiros e Residentes no Exterior

Em maio deste ano, o Santander lançou um novo serviço remoto dedicado a clientes residentes no exterior – o ***Santander Próximo International***. Trata-se de um balcão digital dedicado a clientes que residem fora de Portugal, que disponibiliza um serviço de atendimento inovador, com recurso a toda a tecnologia necessária para acompanhamento à distância e uma equipa 100% dedicada a estes clientes.

Com esta solução, qualquer cliente do Santander que resida no estrangeiro poderá interagir com o Banco sem qualquer restrição, exatamente como um cliente residente. Até ao final de outubro, os clientes de França e Suíça serão incorporados neste serviço.

Wealth Management and Insurance

O terceiro trimestre de 2021 acabou por ser uma confirmação do bom momento a que se assistiu nos dois trimestres anteriores, com desempenhos muito positivos nos principais indicadores de negócio.

O enquadramento macroeconómico manteve-se favorável, confirmando-se a expectativa de recuperação económica global, com crescimentos robustos nos principais blocos económicos. Contudo, a pressão inflacionista sentida nos dois lados do Atlântico, provocada por um choque de procura com impactos nos preços dos transportes e mercadorias, trouxe alguma volatilidade aos mercados durante os últimos meses do trimestre. Ainda assim, não alterou a tendência dos principais indicadores, como comprovam as valorizações de final de setembro dos índices Eurotoxx50 (Europa) e S&P500 (US).

Assim, para a generalidade dos indicadores de negócio do *Private Banking* do Santander Portugal, os primeiros nove meses de 2021 revelaram-se muito positivos, com um crescimento do património sob gestão em 7% nos primeiros três trimestres de 2021, bem como um crescimento de 25% dos recursos fora de balanço (fundos, seguros e gestão discricionária de carteiras).

Importa assinalar, ainda, o forte crescimento da base de clientes do *Private Banking*, assente numa forte atividade de prospeção externa, e numa grande colaboração e apoio da rede de balcões e de centros empresas.

A Santander Asset Management (SAM) procurou gerir os seus fundos de investimento mobiliário (FIM) de forma ativa e promover novas soluções. Neste sentido, destaque-se a alteração da política de investimento dos fundos da gama *Select/Private*, do Santander Multicrédito e do FPR Valorização, a qual entrou em vigor em setembro. Esta alteração visou proporcionar aos participantes a possibilidade de investirem num leque de ativos mais alargado, com bandas de atuação superiores e maior diversificação geográfica, que permita oferecer uma solução mais adequada ao contexto atual, marcado pela vigência de taxas de juro estruturalmente reduzidas.

Os primeiros nove meses do ano foram marcados por uma forte dinâmica na procura de fundos de investimento, com subscrições líquidas de cerca de 829 milhões, terminando o período com 4.461 milhões de euros de ativos sob gestão.

No que respeita aos fundos de investimento imobiliário, estes totalizavam 282 milhões de euros em setembro de 2021, que compara com 330 milhões de euros no final de 2020. Parte desta quebra resultou de uma operação de redução de capital do Fundo Novimovest realizada no início do ano.

As soluções de reforma constituíram um foco muito importante na atividade comercial, tendo-se optado por alterar os nomes dos três PPR's e lançado um plano de comunicação interna e externa a sensibilizar os clientes para a proposta de valor desta tipologia de produtos. Os produtos de reforma cresceram 131 milhões de euros em formato Fundo (FPR's) e 15 milhões de euros em formato seguro (PPR's) no ano.

Na área de seguros financeiros promoveram-se de forma particularmente ativa os seguros financeiros abertos na rede de particulares e negócios, registando subscrições líquidas de 115 milhões de euros, e a Master Apólice no *Private Banking*, com subscrições líquidas de 178 milhões de euros. Esta dinâmica foi decisiva para mitigar o volume de vencimentos ocorrido no período, na ordem dos 270 milhões de euros. Nos primeiros 9 meses do ano, a carteira de seguros financeiros cresceu 64 milhões de euros atingindo os 3.628 milhões de euros.

Ao longo do período, o Banco implementou mais medidas no sentido de melhorar a qualidade do serviço e a experiência do cliente. Com efeito, foi desenvolvido um novo processo de contratação *paperless* que permite ao cliente fazer a contratação de produtos financeiros de forma mais expedita e um programa de formação orientado para os segmentos de maior valor, nomeadamente *Private Banking* e *Select*.

Finalmente, destaque-se a elevada cadência de *webinars* com o objetivo de dar a conhecer as principais tendências dos mercados financeiros aos gestores e respetivos clientes.

Corporate and Investment Banking

Na área de ***Corporate & Investment Banking*** manteve-se o foco no cliente e na oferta de soluções adequadas às suas necessidades. A aposta nos canais digitais, destacando a plataforma digital de contratação de câmbios (via NetBanco Empresas), revelou-se fundamental no acesso dos clientes ao Banco.

A carteira de crédito registou, desde o início do ano, um crescimento de +0,5%. O produto bancário assinalou, face ao período homólogo, uma subida de 6,5% justificada pelo reforço de comissões não recorrentes no 3.º trimestre. A margem financeira cresceu 3,2% face ao mesmo período de 2020.

Na área de ***Global Debt Financing***, os primeiros nove meses do ano de 2021 ficaram marcados pela presença do Santander, como *bookrunner*, nas seguintes emissões de dívida:

- EDP: emissão de dois novos *Green Bond Híbridos*, nos montantes de 750 milhões de euros e de 1.250 milhões de euros, respetivamente. Estas foram a terceira e quarta emissões deste género para a EDP, tendo o Santander participado nas quatro operações;
- REN: emissão de um novo *Green Bond*, com uma maturidade de 8 anos e montante de 300 milhões de euros.

Durante este período foram, ainda, concluídas diversas operações relevantes de financiamento num conjunto alargado de setores, destacando-se vários financiamentos no setor imobiliário, nomeadamente promoção imobiliária para residências de estudantes, setor do retalho, infraestruturas de telecomunicações e infraestruturas hospitalares.

Na área de *Corporate Finance* assistiu-se neste período a uma intensa atividade relacionada com Fusões & Aquisições e *Equity Capital Markets*, destacando-se a conclusão com sucesso das seguintes operações de assessoria financeira: (i) assessoria à Atlantia na operação anunciada de venda da participação de 17,2% detida na Lusoponte à MM Capital Partners, subsidiária da Marubeni Corporation; (ii) atuação como Joint Bookrunner no IPO da Greenvolt; e (iii) assessoria à Teak Capital e Tangor Capital na aquisição da Cerealis

Na *Tesouraria*, particularmente na área de *Corporate and Commercial Banking*, os primeiros nove meses de 2021 assinalaram a consolidação de um modelo alternativo de acompanhamento de clientes, desenhado, testado e corretamente implementado ao longo de 2020. Este modelo de relacionamento permitiu ao Banco continuar a apoiar os seus clientes, com a apresentação de soluções que responderam às necessidades das Empresas.

Especificamente na área *Cambial*, foi possível atingir um crescimento de atividade, face ao período homólogo, assente nas diferentes alternativas de canais de contratação disponíveis para todos os clientes e materializado nas evoluções positivas no número de clientes que optam por utilizar os canais digitais (plataforma de contratação de câmbios disponível no NetBanco), no volume negociado e clientes ativos originados pelas equipas comerciais e no volume negociado com clientes de acesso direto à Sala de Mercados.

A reabertura do comércio e turismo, assim como das restantes atividades económicas, a que assistimos ao longo do terceiro trimestre de 2021, veio acentuar a tendência de crescimento que já se verificava no primeiro semestre do ano, face ao período homólogo, quer no volume negociado quer no número de clientes ativos.

No apartado de gestão de risco de taxa de juro acentua-se a procura por soluções de crédito com taxa fixa, nomeadamente com as linhas protocoladas recentemente disponibilizadas (linha do Fundo Europeu de Investimento).

O contexto de incerteza económica e consequente aumento da volatilidade na generalidade dos mercados financeiros associado à pandemia, tem justificado uma ainda maior proximidade junto das empresas no momento em que renovam os seus financiamentos ou contratam novas operações de crédito. A escalada da taxa de inflação que já se verifica em algumas das principais economias mundiais, o acentuado aumento do valor das *commodities* (com o Brent em destaque) e a incerteza em torno das políticas que serão seguidas pelos Bancos Centrais, originam uma maior necessidade de cobertura de risco de taxa de juro, quer de novos financiamentos, quer dos já em curso.

Neste âmbito temos assistido a um crescimento significativo de operações de crédito formalizadas com taxa fixa, ao longo dos primeiros nove meses de 2021, o que é demonstrativo da disponibilização de alternativas de crédito e suporte à decisão dos empresários.

Na área de *Cash Equities*, os volumes negociados nos mercados acionistas nos primeiros nove meses de 2021 registaram um crescimento significativo face ao ano anterior. No negócio online, o Santander revelou um

comportamento melhor que o mercado, tendo obtido um ganho ligeiro de quota no volume das ordens sobre ações.

Na área de *Retail Structured Products*, após um longo período de adaptação à nova realidade de taxas de juro negativas, foi reiniciada a comercialização de produtos junto dos clientes, tendo sido emitidos 40,4 milhões de euros indexados, entre outros, a critérios de ESG e diferentes setores do mercado acionista.

Banca Responsável

O Banco Santander está comprometido com a sua missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, apoiando um crescimento inclusivo e sustentável.

No terceiro trimestre de 2021, o Santander continuou a apoiar a Comunidade, com especial destaque para o apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade e a projetos das Instituições de Ensino Superior.

Durante a **Volta a Portugal**, o Santander, enquanto entidade patrocinadora, esteve presente em diversas iniciativas de âmbito solidário e de proximidade com a população, como a **entrega de 22 tablets às Santas Casas da Misericórdia** das localidades de chegada de cada etapa. Esta iniciativa pretende que os residentes destas instituições se sintam mais próximos dos seus familiares e amigos.

No âmbito da **parceria do Santander com a Federação Portuguesa de Rugby**, o **Santander Portugal** promoveu um **treino de rugby inclusivo com a seleção “Os Lusitanos”** a um grupo de crianças e jovens entre os 10 e os 17 anos, do Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto. Além da alegria de poderem estar com os jogadores, os jovens tomaram contacto com valores como o respeito, a entreatuda e a solidariedade, que o rugby transmite e que serão certamente estruturantes na sua formação.

No terceiro trimestre do ano, foi lançado o **Prémio Santander Mais Comunidade**, cujo objetivo é reconhecer projetos de ação social ou ambiental promovidos por organizações sem fins lucrativos que impulsionem o bem-estar das comunidades onde estamos inseridos. Os 6 projetos finalistas selecionados por um júri do Banco são submetidos a votação pública no site. Os projetos mais votados na 1.ª edição foram o **Centro de Apoio Social e Acolhimento**, que atua na integração das crianças e jovens da Ribeira Grande, e a **Inovar Autismo**, cuja missão é a inclusão das crianças, jovens e adultos autistas.

Outra das grandes apostas do Santander é na **Educação**, com foco na **promoção da igualdade de oportunidades**. O 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, com restrições a nível financeiro. Para 2021, está prevista a atribuição de **4.000 bolsas de estudo**.

O Banco apoia, igualmente, **projetos educativos com carácter inovador**, como o primeiro **Data Challenge** de Portugal. Trata-se de um programa organizado pela UPTEC – Parque de Ciência e Tecnologia da U.Porto e pela UC *Business* da Universidade de Coimbra que visa **apoiar ideias de negócio que desenvolvam soluções para os desafios da indústria na área dos dados**.

O Santander assume um **papel de liderança na transição climática da nossa economia** e quer “caminhar” lado a lado com os seus clientes neste percurso. Nesse sentido, o Banco esteve presente na **15ª Edição do Green Fest Portugal**, o maior festival de sustentabilidade do país, onde se debateram temas como descarbonização, *green entrepreneurs*, estratégia de sustentabilidade, economia circular e impactos sociais e ambientais.

O Santander marcou também presença na feira agrícola **Agroglobal**, onde foi destacada a **importância conferida à agricultura sustentável e ao financiamento verde**. Neste certame, o Banco compensou as suas emissões de carbono, através da participação na iniciativa *Neurologia*.

Nos primeiros nove meses de 2021, o Santander participou em duas emissões, de **750 milhões de euros** e de **1.250 milhões de euros, respetivamente, ambas de dívida híbrida verde** da EDP, e de **300 milhões de euros de green bonds** da REN.

Também nas atividades internas do Banco, esta preocupação com o meio ambiente está particularmente presente. **A eletricidade consumida pelo Santander é 100% proveniente de fontes de energia renovável** e, desde 2020, o Santander é neutro em carbono, através da compensação de todas as emissões que a sua atividade diária gera.

No sentido de promover a educação financeira e ajudar os clientes na gestão das suas poupanças e nas decisões sobre os seus investimentos, bem como de promover um consumo mais consciente e prevenir situações de fraude num mundo cada vez mais digital, foi lançado o *podcast* de Educação financeira **"Tempo é dinheiro. Tem uns minutos?"**, no qual especialistas do Santander apresentam algumas áreas do Banco, para mostrarem de forma transparente a nossa forma de trabalhar.

Reconhecimento externo

Durante os primeiros nove meses de 2021, o Santander foi eleito o **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista *Euromoney* e pela revista norte-americana *Global Finance*, neste caso, no âmbito dos "World's Best Banks 2021". As duas publicações distinguiram-no também como o **"Melhor Banco de Investimento em Portugal"** no caso da *Euromoney* e como o **"Banco Mais Seguro em Portugal"** atribuído pela *Global Finance*. Este ano, o Santander foi reconhecido como detentor da **"Marca Bancária Mais Reputada e Relevante em Portugal"**, de acordo com o estudo *Global RepScore Pulse*, elaborado pela consultora *OnStrategy*, onde são realçadas as marcas que mais se evidenciaram em 2020, num cenário de pandemia.

Recentemente, o Santander foi distinguido como o **"Melhor Banco Global em Inclusão Financeira"** nos "Global Awards for Excellence 2021" da revista *Euromoney*, reconhecendo o esforço realizado pelo Grupo para tornar os serviços financeiros mais acessíveis.

Na área de Empresas, a *Euromoney* voltou a distinguir o Santander como o **"Melhor Banco de Trade Finance"** em Portugal, vencendo nas categorias de "Líder de Mercado" e de "Melhor Serviço". A mesma publicação destacou igualmente o *Private Banking* do Santander com o galardão de **"Melhor Private Banking Services Overall em Portugal 2021"**.

No que respeita à atividade de *Corporate and Investment Banking*, o Santander Portugal venceu dois prémios na edição deste ano dos *Euronext Lisbon Awards*. O Banco destacou-se na categoria de *Settlement & Custody*, que distingue 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. Venceu também na categoria de *Book Runner Bonds*, por ser o intermediário financeiro com o maior número de emissões e montantes colocados nos valores mobiliários identificados nesta categoria, cotados na Euronext Lisbon.

Balanço (milhões de euros)	set/21	set/20	Var.
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	8.144	5.366	+51,8%
Ativos financeiros detidos para negociação, ao justo valor através de resultados e ao justo valor através de outro rendimento integral	9.977	12.380	-19,4%
Ativos financeiros pelo custo amortizado	40.526	39.830	+1,7%
Investimentos em subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas	107	111	-3,3%
Ativos tangíveis	574	623	-7,8%
Ativos intangíveis	35	40	-13,2%
Ativos por impostos	391	635	-38,3%
Ativos não correntes detidos para venda	50	58	-12,8%
Restantes ativos	175	280	-37,6%
Total Ativos	59.979	59.322	+1,1%
Passivos financeiros detidos para negociação	650	913	-28,8%
Outros passivos financeiros ao justo valor através de resultados	3.299	3.238	+1,9%
Passivos financeiros mensurados pelo custo amortizado	49.078	47.905	+2,4%
Depósitos de Bancos Centrais e Instituições de crédito	7.689	8.024	-4,2%
Depósitos de Clientes	37.931	36.301	+4,5%
Títulos de dívida emitidos	3.189	3.328	-4,2%
Dos quais: passivos subordinados	8	8	+0,0%
Outros passivos financeiros	269	252	+6,7%
Provisões	301	210	+43,6%
Provisões técnicas	693	727	-4,6%
Passivos por impostos	376	473	-20,4%
Restantes passivos	1.051	1.239	-15,1%
Total Passivos	55.449	54.705	+1,4%
Capital próprio atribuível aos acionistas da ST SGPS	4.529	4.615	-1,9%
Interesses que não controlam	2	2	+2,5%
Capital Próprio Total	4.531	4.617	-1,9%
Capital Próprio Total e Passivos Totais	59.979	59.322	+1,1%

Demonstração de Resultados* (milhões de euros)	set/21	set/20	Var.
Margem Financeira Estrita	558,5	591,9	-5,6%
Rendimentos de Instrumentos de Capital	1,5	1,7	-11,6%
Margem Financeira	560,0	593,7	-5,7%
Equivalência Patrimonial	11,4	9,1	+25,5%
Comissões Líquidas	315,7	274,4	+15,0%
Outros Resultados da Actividade Bancária	-29,7	-27,7	+7,1%
Actividade de Seguros	12,5	11,7	+7,4%
Resultado em Operações Financeiras	155,7	103,0	+51,1%
Produto Bancário	1.025,7	964,1	+6,4%
Custos Operacionais	(422,0)	(429,8)	-1,8%
Custos com Pessoal	(234,7)	(241,6)	-2,8%
Gastos Gerais	(149,3)	(149,1)	+0,1%
Amortizações	(38,0)	(39,2)	-3,0%
Resultado de Exploração	603,7	534,4	+13,0%
Imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado	(101,4)	(146,5)	-30,8%
Provisões Líquidas e Outros Resultados	(255,6)	(38,8)	>200%
Resultado Antes de Impostos e Interesse Minoritários	246,7	349,0	-29,3%
Impostos	(74,5)	(94,4)	-21,1%
Interesses Minoritários	(0,1)	(0,1)	-38,3%
Resultado Líquido	172,2	254,5	-32,3%

(*) Resultados não auditados

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	set/21	set/20	Var.
Rendibilidade			
Resultado antes de Impostos e I.M./Ativo líquido médio	0,6%	0,8%	-0,2 p.p.
Produto Bancário/Ativo líquido médio	2,4%	2,3%	+0,1 p.p.
Resultado Antes de Impostos e I.M./Capitais Próprios Médios	7,1%	10,5%	-3,4 p.p.
Eficiência			
Custos Operacionais/Produto Bancário	41,1%	44,6%	-3,4 p.p.
Custos com Pessoal/Produto Bancário	22,9%	25,1%	-2,2 p.p.
Transformação			
Crédito líquido/Depósitos	112,3%	114,7%	-2,4 p.p.