

Relatório de Banca Responsável

2019

Continuamos
a trabalhar
por um mundo
melhor

#TheRightWay

santander.pt

Banca Responsável

A nossa estratégia	4
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	6
O que importa para os nossos <i>stakeholders</i>	8
Principais distinções e reconhecimentos	10
Factos relevantes no ano	13
Desafios e oportunidades	14
Princípios e <i>Governance</i>	16

Desafio 1: Novo ambiente empresarial

A nossa cultura corporativa: <i>Santander Way</i>	24
<i>Risk Pro</i> : a nossa cultura de riscos	28
Equipa capacitada e comprometida	31
Práticas de negócio responsáveis	39
Compras responsáveis	44
Valor para o acionista	46

Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável

Soluções simples e inovadoras para os clientes	50
Inclusão e empoderamento financeiro	60
Financiamento de projetos sustentáveis	63
Pegada ambiental	66
Apoio ao Ensino Superior	74
Investimento na sociedade	79

Informação complementar 88

Tabela de correspondência do Relatório com os requisitos do DL 89/2017	91
--	----

Índice de conteúdos <i>Global Reporting Initiative</i>	93
--	----

Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade	105
--	-----

A nossa estratégia

“Ao cumprir a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, não só crescemos como negócio, mas também ajudamos a sociedade a encarar os seus principais desafios globais. O desenvolvimento económico e social andam lado a lado. O valor que criamos deve traduzir-se em benefício de todos. As empresas mais alinhadas com os objetivos e metas de longo prazo da sociedade são as que mais contribuem para a comunidade”.

Ana Botín, Presidente do Grupo Santander

Ao sermos responsáveis, geramos confiança



Como contribuimos para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2019



Colaboradores

346,0 milhões de euros

Custos com pessoal

99,7%

Colaboradores com contrato sem termo

18,5 anos

Tempo médio de permanência no Banco



Clientes

40,3 mil milhões de euros

Créditos concedidos

21.788 milhões de euros

Particulares

1.707 milhões de euros

Outros créditos

19.654 milhões de euros

Habitação

17.654 milhões de euros

Empresas



Acionistas*

61.986 milhões de euros

Valor em bolsa no fecho de 2019, segundo Banco na zona euro.

4 milhões de acionistas

3.507 contactos

com investidores



Sociedade

7,2 milhões de euros

Investimento social na comunidade

28.649

Pessoas apoiadas

336

Instituições e entidades apoiadas direta e indiretamente



Fornecedores

208,8 milhões de euros

Gastos gerais com fornecedores

1.711

Fornecedores homologados

94%

Fornecedores locais



Contribuição fiscal

217,0 milhões de euros

Impostos pagos

212,3 milhões de euros

Impostos sobre Resultados

4,7 milhões de euros

Outros impostos

* dados relativos ao Grupo Santander

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva



Caros *stakeholders*,

O Santander Portugal terminou o ano de 2019 com 527 milhões de euros de resultado líquido, o maior da sua história. O produto bancário cresceu 7%, o *Cost to Income* foi de 45%, e o custo de risco foi muito reduzido.

Apoiámos o desenvolvimento das famílias e das empresas Portuguesas: temos quotas de mercado de nova produção de crédito habitação e de crédito a empresas na ordem dos 19% (média do ano), e diariamente desenvolvemos soluções tecnológicas para permitir aos nossos clientes um acesso mais rápido, intuitivo e simples aos nossos serviços.

A qualidade e a solidez do nosso Banco são reconhecidas. Partilho, com gosto e orgulho, os reconhecimentos externos que o Banco obteve durante o ano.

Fomos distinguidos pelo prémio de Melhor Banco em Portugal pela *Euromoney*, *The Banker* e *Global Finance*, bem como o Banco com Melhor Reputação pela *Marktest*, *OnStrategy* e *Merco*.

O Santander foi também considerado o Banco mais sustentável do mundo pelo *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* e obtivemos a maior pontuação no Índice de Igualdade de Género da *Bloomberg* de 2020.

Oferecemos aos nossos colaboradores as melhores condições de trabalho, porque sabemos que a nossa equipa é composta pelos melhores profissionais do sector. Obtivemos novamente a confirmação da *Great Place to Work* de que somos o melhor Banco para trabalhar em Portugal.

Também ao nível das agências de *rating*, o Banco Santander continua a ser distinguido com os melhores *ratings*, muitas vezes acima da República Portuguesa.

Queremos continuar a cumprir a **nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas** e, ao fazermos-lo, não só crescemos como negócio, mas também ajudamos a sociedade a encarar os seus principais desafios globais. **O desenvolvimento económico e social andam lado a lado. O valor que criamos deve traduzir-se em benefício de todos.**

Continuamos, assim, a desenvolver a nossa **estratégia de Banca Responsável**, que se traduz em ser um Banco em que se pode confiar, um Banco que financia as energias renováveis, ajuda os empresários a fazer crescer o seu negócio e nos objetivos de descarbonização, que faz um crédito habitação da forma correta, que aposta na diversidade e inclusão e que está a contratar pessoas com vários tipos de deficiência. Um Banco que tem a preocupação de ter um impacto positivo na sociedade.

Em 2019, publicámos e comunicámos aos nossos *stakeholders* os **Objetivos de Banca Responsável** do Grupo Santander, que refletem o nosso compromisso de contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e de garantir que desenvolvemos a nossa atividade de maneira responsável.

- **Estar entre as 10 melhores empresas para trabalhar** (principais geografias)
- **Mulheres no Conselho de Administração**
- **Mulheres em cargos diretivos**
- **Igualdade salarial** (*Equal pay gap*)
- **Pessoas apoiadas financeiramente** (*Financially empowered people*)

A preservação do meio ambiente é um dos maiores desafios dos nossos tempos e, no Santander, assumimos a responsabilidade no combate às alterações climáticas.

No ano de 2019, verificou-se a diminuição mais acentuada das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco, em cerca de 63% face a 2018, resultante maioritariamente da aquisição de certificados de energia verde para cerca de 99,2% dos consumos energéticos em 2019.

No âmbito da nossa estratégia climática, temos previsto alargar a oferta de produtos com critérios Ambientais, Sociais e de *Governance* para particulares e empresas. Durante a última conferência das Nações Unidas sobre as alterações climáticas, conhecida como Cop25, o Grupo Santander anunciou outro dos seus objetivos de Banca Responsável, comprometendo-se a ser uma **empresa neutra em carbono** em 2020, compensando todas as suas emissões de carbono.

Em linha com o nosso compromisso com o meio ambiente e a luta contra as alterações climáticas, anunciámos também outros objetivos:

- **Financiamento verde**
- **Eletricidade usada de fontes de renováveis**
- **Eliminar plástico de utilização única nos edifícios corporativos e balcões**
- **Bolsas, estágios e programas de empreendedorismo**
- **Pessoas apoiadas através dos nossos programas de investimento na comunidade**

Em 2019, mantivemos o nosso compromisso com a sociedade, investindo mais de 7 milhões de euros. Apoiámos 336 associações ligadas à educação, proteção de menores, literacia financeira, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, com um impacto direto em mais de 28.500 pessoas.

Mantemos o **nosso compromisso com a Educação** desde há cerca de 20 anos. Somos uma das empresas que mais contribui para facilitar o acesso à Educação, promovendo a igualdade de oportunidades. Temos protocolos com 50 das principais instituições de Ensino Superior em Portugal e, em 2019, atribuímos 3733 bolsas e apoios, dos quais mais de 1877 de alto impacto social, nas áreas de apoio social, emprego e empreendedorismo.

Queremos continuar a seguir este caminho de Banca Responsável não só porque o consideramos o correto e porque queremos ser Simples, Próximos e Justos em tudo o que fazemos, mas, acima de tudo, como disse a nossa Presidente Ana Botín, porque sabemos que é isso que os nossos clientes, colaboradores, acionistas e a sociedade esperam de nós.

Post scriptum

O início de 2020 foi inesperadamente marcado pela calamidade causada pela doença Covid-19, que provocou uma situação de emergência na saúde pública e na economia portuguesa e internacional.

Neste contexto, sofremos em março a perda de António Vieira Monteiro (Presidente do Conselho de Administração), que foi decisivo para o sucesso do Banco Santander em Portugal e deixou connosco um legado de competência, rigor e independência.

O Santander Portugal estará à altura de qualquer desafio trazido pelo ano de 2020. A nossa determinação será também a nossa homenagem a António Vieira Monteiro.

Pedro Castro e Almeida

O que importa para os nossos stakeholders

Para criar um Banco mais responsável, valorizamos as opiniões dos nossos stakeholders

O compromisso com todos os stakeholders ajuda a criar valor

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

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



* dados relativos ao Grupo Santander

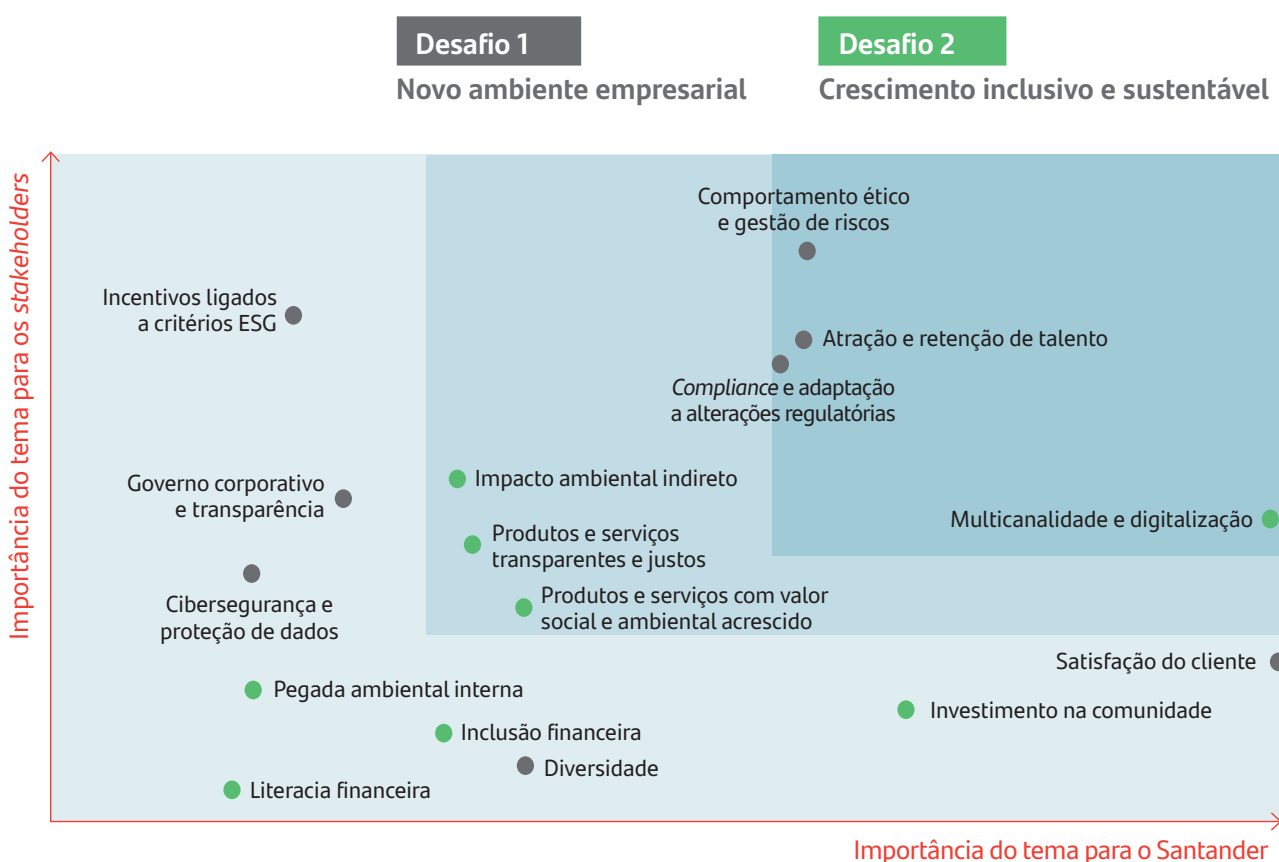
Identificar as questões que importam

O Santander levou a cabo em 2018 uma auscultação de *stakeholders* em matéria de sustentabilidade, com foco nas questões sociais, ambientais e de comportamento ético.

Com base nos resultados da auscultação, foi possível ao Banco identificar os temas mais relevantes para os seus *stakeholders*. Estes resultados, cruzados com os temas mais relevantes para o negócio, estiveram na base da construção da nossa matriz de materialidade.

O Grupo Santander elabora a Análise de Materialidade de forma sistemática, de modo a assegurar a identificação e a priorização dos temas materiais de sustentabilidade. Desta forma, assegura que é feita uma revisão contínua dos temas materiais na capacidade de gerar valor para o Banco e para os *stakeholders*. O apuramento da Materialidade tem por base análises quantitativas e qualitativas de longo alcance, com base em fontes internas e externas de informação.

Matriz de identificação de aspetos relevantes para o Santander em Portugal



Esta análise permitiu-nos identificar as áreas mais relevantes, onde concentramos a nossa atuação e foco.

Áreas-chave identificadas (e o que os nossos stakeholders esperam de nós)

• Satisfação do cliente	Mecanismos de controlo e gestão de comportamentos éticos
• Diversidade	Iniciativas para promover a diversidade de género e a integração de pessoas com deficiência.
• Atividade financeira com impacto climático e ambiental	Estratégia de luta contra as alterações climáticas e a transição para uma economia de baixo carbono.

Principais distinções e reconhecimentos



Melhor Banco em Portugal

O Santander em Portugal foi distinguido pela revista **Euromoney** com o prémio de “**Melhor Banco em Portugal 2019**”, no âmbito dos *Awards for Excellence 2019*, que decorreram em Londres com a presença de mais de 500 banqueiros de todo o mundo. Os Prémios distinguem as instituições que apresentam os melhores serviços junto dos seus clientes, demonstrando liderança, inovação e dinamismo nos mercados onde operam. Esta é já a 17.ª vez que a atividade do Santander é distinguida em Portugal.



Banco do Ano em Portugal

O Santander recebeu o galardão de “**Banco do Ano em Portugal 2019**” atribuído pela revista **The Banker**, no âmbito dos *The Banker Awards 2019*. A publicação destaca “a posição de liderança que o Santander assumiu no setor bancário português nos últimos anos, descrevendo a sua história de crescimento como resultado da estratégia centrada no cliente e no compromisso com a inovação digital”.



Melhor Banco em Portugal

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



Marca Bancária Mais Reputada

O Santander é a **marca com a melhor reputação da Banca em Portugal**, segundo o *Marktest Reputation Index (MRI) 2019*. O Banco obteve as avaliações mais altas do setor, nos atributos de Admiração, Confiança, Imagem e *word-of-mouth (WOM)*. O Santander subiu este ano ao 1.º lugar do setor, destacando-se nos quatro atributos acima referidos. Na Familiaridade, ocupou em *ex-aequo* a segunda posição.



Marca Bancária Mais Reputada

O Santander foi também a **marca com a melhor reputação da Banca em Portugal**, segundo o estudo da *Global RepScore Pulse 2020*, desenvolvido pela consultora **On Strategy**. É a quarta vez consecutiva que o Santander ocupa esta posição, liderando nas duas dimensões, racional e emocional, que compõem a análise.



Empresa com Melhor Reputação Corporativa

O Santander foi considerado a **Empresa com a melhor reputação corporativa em Portugal**, ao ocupar o 1.º lugar do setor no *ranking da Merco Empresas 2019*. É também o Banco mais bem posicionado no *ranking* geral das Empresas Mais Responsáveis e com melhor Governo Corporativo. A análise foi feita pela primeira vez em Portugal e a metodologia analisou 1.200 entrevistas de 12 *stakeholders* diferentes.

Obrigado
por estar
desse lado

Estes prémios são para si

Melhor Banco
em Portugal 2019



Banco do Ano
em Portugal 2019



Melhor Banco
em Portugal 2019



Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.



Melhor Trade Finance

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



Melhor Private Banking Services Overall

O Santander venceu o prémio global de “**Best Private Banking Services Overall**” em Portugal, atribuído pela revista **Euromoney**. Esta é já a 9.^a vez consecutiva que o Banco recebe este galardão. O Santander recebeu também o Prémio de Melhor *Private Banking* na categoria de ESG (com critérios ambientais, sociais e de governo corporativo) e de desenvolvimento tecnológico.



Melhor Private Bank

O *Private Banking* do Santander em Portugal foi eleito pela revista **Global Finance** como o “**Melhor em Portugal**”, no âmbito dos *The World's Best Private Banks Awards for 2020*, que distinguem os melhores modelos de negócio de banca privada do mundo. Esta é já a quinta distinção consecutiva.



Melhor Banco de Retalho

O Santander foi distinguido como “**Best Retail Bank in Portugal**”, pela revista britânica **World Finance**, no âmbito dos prémios anuais da publicação. A entidade destacou a liderança do Banco, baseada na rentabilidade e sustentabilidade do modelo de negócio.



Melhor Banco para Trabalhar

O Santander foi considerado o “**Melhor Banco para trabalhar em Portugal**”. É a 2.^a melhor empresa (na dimensão de mais de 1.000 colaboradores) para trabalhar, no âmbito do **Great Place to Work**, que contemplou a opinião dos colaboradores do Banco.

Outros prémios e distinções:

- > **Melhor *Private Banking* nas categorias de serviço, *Euromoney***
Net-worth-specific services (Ultra High Net Worth clients (Greater than US\$ 30 million); Net-worth-specific services (High Net Worth clients (US\$ 5 million to US\$ 30 million); Net-worth-specific services (Super affluent clients (US\$ 1 million to US\$ 5 million); Asset Management; Family Office Services; Research and Asset Allocation Advice; Philanthropic Advice; ESG/ Social Impact Investing; International Clients; Succession Planning Advice and Trusts
- > **Melhor *Contact Center* no setor Banca 2019, *Associação Portuguesa de Contact Centers***
- > **Prémio *Market Member – Most Active Trading House in Derivatives Market*, *Euronext***
(Avalia o desempenho dos membros pelos volumes de euros negociados nos derivados).
- > **Prémio de N.º 1 *Corporate Bond House*, *Euronext***
(Distingue o intermediário financeiro com o maior volume de colocação de obrigações na Bolsa Portuguesa, cotados no segmento Euronext mercado regulamentado).



Factos relevantes no ano



Novos órgãos sociais do Santander em Portugal, para o triénio 2019-2021. Pedro Castro e Almeida é o novo CEO.

O Santander continuou a desenvolver **novas soluções digitais**, como a *Wallet na App* para envio de dinheiro e pagamento de compras e o *Open Banking*. O *CrediSimples Negócios* e o *Mundo 1|2|3 Negócios* estiveram também em destaque.



Com o foco permanente na melhoria da experiência do Cliente, foi inaugurado o **primeiro Customer Center da Banca em Portugal**, para conhecer melhor as necessidades e opiniões dos clientes.

O Santander compromete-se a ser um **Banco cada vez mais Responsável**, tendo assinado a Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal. O lançamento das *Bolsas Mais Perto* para acesso dos estudantes a residências universitárias com preços acessíveis foi uma das novidades do ano. Neste período, o Banco investiu €7,2 milhões no apoio à sociedade, na área ambiental e no Ensino Superior.



O emblemático **Edifício dos Leões abriu ao público**. O Santander transformou a sua sede num espaço cultural, onde se pode ficar a conhecer a história do Banco, obras de arte do seu espólio e visitar exposições temporárias. A primeira foi "Lar Doce Lar", de Joana Vasconcelos.

Desafios e oportunidades

Como todas as empresas, o Santander opera num mundo em constante evolução, o que pressupõe novos desafios e oportunidades. Tendo por base a análise de materialidade realizada, identificámos dois desafios fundamentais – o desafio de nos adaptarmos ao novo ambiente empresarial e o desafio de contribuir para o crescimento inclusivo e sustentável.

Desafio 1:

Novo ambiente empresarial.

Adaptar-se a um mundo em evolução

A transformação que está a ocorrer na economia mundial não tem precedentes. A abertura dos mercados, os fluxos de capitais nos mercados internacionais e os avanços nas tecnologias de informação e das comunicações estão a mudar o ambiente competitivo das empresas em todo o mundo. Este novo enquadramento competitivo, num ambiente de mudança constante, requer que as empresas assumam maiores responsabilidades e trabalhem de uma forma mais inovadora.

O Santander, tal como todas as empresas, necessita de colaboradores comprometidos e preparados, capazes de entender as necessidades dos clientes, tirando partido do potencial das novas tecnologias.

Ao mesmo tempo, somos confrontados com novos regulamentos e leis. Estas tendências criam o desafio do novo ambiente empresarial para a nossa atividade. O nosso desafio é superar as expectativas da sociedade e desenvolver a nossa atividade de uma forma responsável. Para isso, é fundamental ter uma sólida cultura corporativa, em que tudo o que fazemos é Simples, Próximo e Justo.



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

Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável.

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

Devemos desempenhar um papel fundamental, ajudando a assegurar que o crescimento é tanto inclusivo como sustentável.

Inclusivo por satisfazer as necessidades dos clientes, ajudar os empreendedores a criar empresas e postos de trabalho, fortalecendo as economias locais, abordando a exclusão financeira e, claro, ajudando as pessoas a obter a educação e formação de que necessitam.

Sustentável: financiando energias renováveis e apoiando o desenvolvimento de infraestruturas e tecnologia (como novas agro-tecnologias mais eficientes e sustentáveis).

Consideramos os riscos e oportunidades sociais e ambientais nas nossas operações e contribuimos ativamente para um sistema económico e social mais equitativo e inclusivo.



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

Princípios e Governance

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

Amílcar Lourenço

Recuperações e Desinvestimento; Crédito Irregular; Fomento à Construção; Seguimento de Controlo Interno; Factoring e *Confirming*; Projetos Especiais e Inspeção. Responsável indicado por temas de Prevenção de Branqueamento de Capitais.

Manuel Preto

Tecnologia e Operações; Contabilidade e Controlo de Gestão; Compras e Custos; Organização; Imóveis; Gestão Financeira e de Capital; Estratégia, Planeamento Financeiro e Estudos Económicos e Fiscalidade.

Miguel Belo de Carvalho

Área Comercial Norte; Área Comercial Sul; Área Comercial Açores e Madeira; *Private Banking*; Gestão Comercial e Segmentos; *Corporate & Investment Banking*; Negócios e Banca Institucional; Clientes Estrangeiros e Residentes no Exterior e Modelos de Distribuição.



Isabel Guerreiro

Processos *End-to-End*; Comprar Casa; Desenvolvimento Digital; Performance Digital; Analítica e Dados; Experiência de Cliente e Excelência Operacional.

Pedro Castro e Almeida

Gestão de Pessoas; Riscos; Secretaria Geral; Cumprimento e Conduta; Comunicação e Marketing Corporativo e Gabinete da Presidência.

Inês Oom de Sousa

Oferta Comercial e Marketing; Negócio Internacional; Universidades; Pagamentos; Banca Responsável e Relações Públicas e Organização de Eventos.

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

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

Modelo de Governo da Sociedade

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

Diversidade nos órgãos de governo

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

Órgãos Estatutários do Santander em Portugal

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

Governo para a Banca Responsável

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

O Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura, presidido pelo Presidente da Comissão Executiva, é o órgão responsável pela definição da estratégia de Sustentabilidade no Banco e pela integração da Política de Sustentabilidade na estratégia do Banco.

Adicionalmente, o Banco conta com um Grupo de Trabalho que promove boas práticas na área de Banca Responsável e que é composto pelos responsáveis das principais áreas funcionais do Banco.

Cabe à Área de Banca Responsável fazer a promoção da Política de Sustentabilidade do Banco.

Modelo de Governo para a Banca Responsável no Santander em Portugal

Conselho de Administração: Órgão máximo de decisão do Banco, sendo responsável pela aprovação das políticas de responsabilidade social e de sustentabilidade, e pela supervisão do desenvolvimento do Programa de Banca Responsável.

Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura: Presidido pelo CEO, zela pela integração da Banca Inclusiva e Responsável e da Cultura no modelo de negócio, definindo e fazendo o acompanhamento dos planos estratégicos, em articulação com os planos corporativos do Grupo.

Grupo de Trabalho de Banca Responsável: Composto pelos responsáveis das áreas com os principais contributos para a temática de Banca Responsável. Partilha e debate os principais projetos implementados, discute novas iniciativas, que sugere para aprovação no Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura.

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

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

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

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

Políticas nas quais se baseia a nossa estratégia de Banca Responsável

Código de Conduta

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

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

Política Corporativa de Cultura

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

Política Geral de Sustentabilidade

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

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

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

Política de Direitos Humanos

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

Política de Financiamento de Setores Sensíveis

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



Principais iniciativas em que participamos

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

- **UNEP Finance initiative.** O Grupo Santander é membro fundador dos princípios de Banca Responsável promovidos pelas Nações Unidas. O Banco participou, juntamente com outras 15 instituições financeiras, na iniciativa piloto da UNEP FI para implementar as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* para operações bancárias.
- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** A Presidente do Grupo, Ana Botín, é membro do comité executivo. O Grupo Santander faz parte do grupo de trabalho *Future of work*, que ajuda as empresas a adaptar a sua estratégia empresarial e de Recursos Humanos para evoluir com a era digital.
- **Banking Environment Initiative (BEI).** O Grupo Santander participou em duas iniciativas de trabalho relacionadas com o clima, o *Soft Commodities Compact* e a nova iniciativa *Bank 2030*, que procura construir um roteiro para o setor bancário até 2030, a fim de promover o aumento do financiamento de atividades de baixo carbono.
- **CEO Partnership for Financial Inclusion.** O Grupo Santander faz parte, juntamente com outras nove empresas, da aliança do setor privado para inclusão financeira, uma iniciativa promovida pela Rainha da Holanda, representante especial das Nações Unidas para promover o financiamento inclusivo para o desenvolvimento.
- **Princípios do Equador.** São analisados os riscos ambientais e sociais de todas as operações de financiamento de projetos que se enquadram no âmbito dos Princípios do Equador.

Outras iniciativas locais e internacionais em que o Grupo Santander participa



- > Pacto Mundial das Nações Unidas
- > "Women's Empowerment Principles" (Nações Unidas)
- > The Valuable 500
- > Princípios de Investimento Responsável
- > CDP (anteriormente *Carbon Disclosure Project*)
- > Aliança Global de Investidores para o Desenvolvimento (Nações Unidas)
- > Grupo Financeiro Internacional contra o tráfico de espécies selvagens
- > Mesa Redonda sobre Soja Responsável
- > Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável
- > *Climate Leadership Council*
- > Grupo Wolfsberg

Organizações das quais o Santander em Portugal é associado

ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade

APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes

BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

Ajudamos a sociedade a enfrentar os principais desafios globais da agenda 2030

Queremos fazer mais todos os dias para promover um crescimento inclusivo e sustentável e garantir que estamos a promover ativamente o combate às alterações climáticas.

A nossa atividade permite-nos contribuir para vários Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e apoiar o Acordo de Paris para combater as alterações climáticas e adaptar-nos aos seus efeitos.



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

	<p>Estamos comprometidos em reduzir a pobreza e fortalecer o bem-estar das economias locais em que operamos. Através dos microcréditos, produtos e serviços e programas de investimento comunitário, capacitamos e ajudamos milhões de pessoas todos os anos.</p>		<p>Lideramos o apoio ao Ensino Superior. Através do Santander Universities, um programa pioneiro e único no mundo, ajudamos Universities e estudantes a prosperar, com foco na educação, empreendedorismo e emprego. As Bolsas de Estudo Santander são um dos maiores programas de bolsas financiados pelo setor privado.</p>
	<p>Promovemos um ambiente de trabalho diverso e inclusivo. Garantimos a igualdade de oportunidades e promovemos a igualdade de género em todos os níveis como uma prioridade estratégica. Apoiamos também iniciativas que promovem a diversidade na nossa atividade.</p>		<p>Somos líderes no financiamento de projetos de energias renováveis. Ajudamos também os nossos clientes a financiar projetos de eficiência energética, baixas emissões, veículos híbridos e elétricos e outras soluções de mobilidade elétrica.</p>
	<p>Temos uma equipa preparada e comprometida que nos permite responder e satisfazer as necessidades dos clientes, ajudar os empreendedores a criar negócios e empregos e fortalecer as economias locais.</p>		<p>Desenvolvemos produtos e serviços para os mais vulneráveis da sociedade, dando acesso a serviços financeiros e ensinando-os a usá-los adequadamente para gerir as suas finanças da melhor maneira possível. Apoiamos a diversidade e a inclusão na nossa atividade.</p>
	<p>Financiamos a construção de infraestruturas sustentáveis que garantam serviços básicos e promovam o crescimento económico inclusivo. Promovemos também oportunidades de habitação a preços acessíveis.</p>		<p>Promovemos o consumo responsável, tanto nas nossas próprias operações como com os clientes e fornecedores que contratamos, através de produtos e serviços Simples, Próximos e Justos, e promovendo comportamentos éticos entre nossos fornecedores.</p>
	<p>Apoiamos o combate contra as alterações climáticas de duas formas: reduzindo nossa pegada ambiental e ajudando 145 milhões de clientes na sua transição para uma economia mais sustentável.</p>		<p>Para implementar a nossa agenda bancária responsável, participamos em iniciativas e grupos de trabalho regionais e internacionais.</p>

O Grupo Santander estabeleceu 11 objetivos que refletem o nosso compromisso para criar um Banco mais responsável

O Grupo Santander está a trabalhar para ter uma cultura sólida: ter uma equipa comprometida, diversa e capacitada que ofereça aos nossos clientes soluções para as suas necessidades, aumentando o acesso a serviços financeiros; melhorando a educação e a formação financeira; apoiando os clientes na sua transição para uma economia verde e reduzindo a nossa pegada ambiental. O Grupo está também a aumentar as oportunidades com o apoio à educação do programa de Universidades e a melhorar as condições de vida das comunidades em que opera.

Assim, o Grupo definiu 11 compromissos SMART, com objetivos específicos, mensuráveis, alcançáveis, realistas e prazos específicos. Estes compromissos também refletem as formas como o nosso negócio pode contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas mais relevantes para as operações do Banco, bem como o nosso apoio ao Acordo de Paris para combater as alterações climáticas e adaptarmo-nos aos seus efeitos.

Os Compromissos do Grupo Santander

	2018	2019	2020	2021	2025
Top 10 nas melhores empresas para trabalhar ¹	4	5		6	
Mulheres no Conselho de Administração	33%	40%		40% - 60%	
Mulheres em cargos diretivos ² (%)	20%	23%			30%
Equidade salarial de género ³	3%	2%			~0%
Pessoas empoderadas financeiramente ⁴ (euros)		2.0 mn			10 mn
Financiamento verde ⁵ (euros)		19 bn			120 bn
Eletricidade consumida de fontes renováveis ⁶ (%)	43%	50%		60%	100%
Ser neutros em carbono				0%	
Redução da utilização de plástico desnecessário nos nossos balcões e edifícios		75%		100%	
Bolsas, estágios e programas de empreendedorismo ⁷		69 k		200 k	
Pessoas apoiadas através dos nossos programas de investimento na comunidade ⁸		1.6 mn		4 mn	

— Cumulative target From... to...

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

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

Reconhecimento internacional ao Grupo Santander

- O Grupo Santander foi reconhecido como o **Banco mais sustentável do mundo** no *Dow Jones Sustainability Index* em 2019.
- Foi também reconhecido como uma das **25 melhores empresas para se trabalhar no mundo** pelo *Great Place to Work* e um dos melhores locais para se trabalhar na América Latina.
- Recebeu a certificação **Top Employer Europe**, que reconhece a excelência nas condições de trabalho que uma empresa oferece aos seus colaboradores e a sua contribuição para o desenvolvimento pessoal e profissional.
- O Santander **lidera o índice de igualdade de género Bloomberg 2020**, composto por 325 empresas de todo o mundo. Esse índice inclui parâmetros de igualdade salarial e paridade de género, integração e talento e liderança feminina.

Desafio 1: Novo ambiente empresarial

Adaptamo-nos a um novo contexto em constante evolução através de...



A nossa cultura corporativa: *Santander Way*

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

Equipa capacitada e comprometida

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

Práticas de negócio responsáveis

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

Criação de valor para o acionista

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

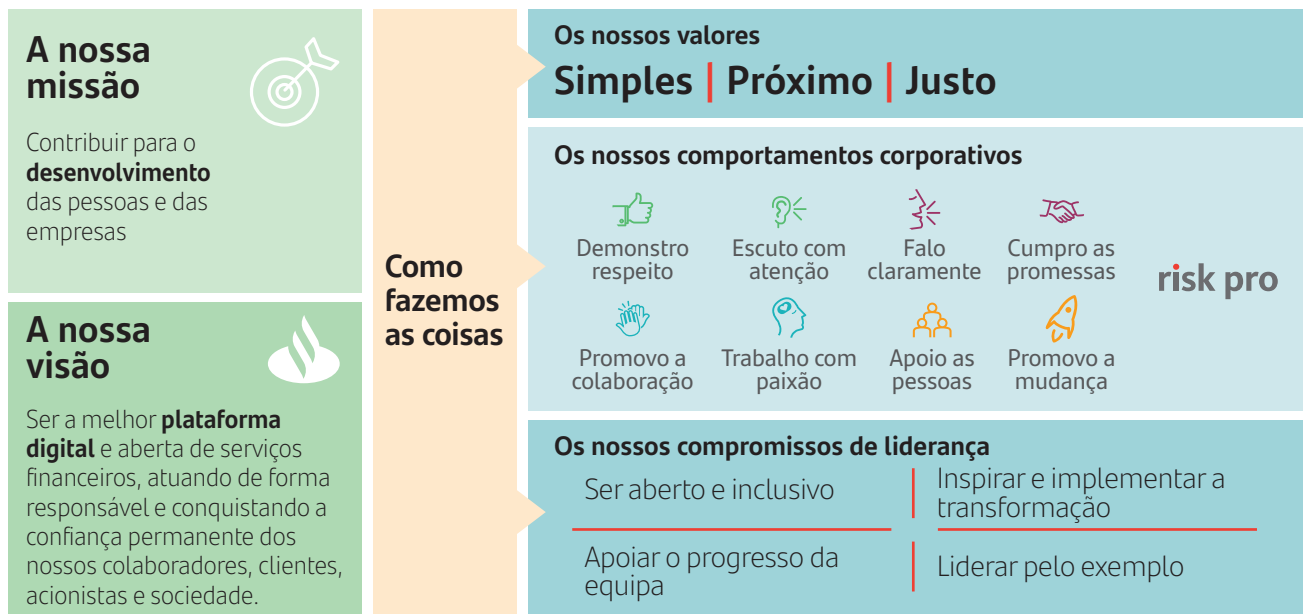
A nossa cultura corporativa: *Santander Way*

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

Para ser um Banco responsável, precisamos de uma sólida cultura corporativa

A nossa cultura corporativa é essencial para criar uma Banca mais responsável. Ao cumprir a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, crescemos como negócio, ao mesmo tempo que ajudamos a sociedade a encarar os principais desafios globais. O desenvolvimento económico e social andam lado a lado. O valor que o nosso negócio cria é partilhado, para benefício de todos.

Santander Way. A forma como trabalhamos



Para viver o *Santander Way* e ser um Banco Simple, Próximo e Justo (SPJ) em tudo o que fazemos, em 2016, definimos oito comportamentos corporativos.

Incorporámos estes comportamentos em cada fase do ciclo de vida do colaborador, assegurando que estejam presentes em tudo o que fazemos: desde a captação e contratação, formação, desenvolvimento de carreira, remuneração, reconhecimentos, etc.

“No nosso trabalho, é tão importante o que fazemos como a forma como o fazemos”.

Ana Botín, Presidente do Grupo Santander

Compromissos de liderança

Para o Grupo Santander, a liderança é fundamental para acelerar a transformação corporativa e cultural. Por isso, em 2019, lançámos os nossos Compromissos de Liderança. Foram definidos por mais de 300 colaboradores e 28 unidades diferentes dos distintos países onde o Grupo está presente.

Para incorporar os Compromissos em todas as nossas operações, foi desenvolvida uma importante campanha de comunicação interna e os mesmos foram incluídos nos nossos programas de liderança e em cursos de formação específicos.

Adicionalmente, no nosso Inquérito Global de Compromisso, foram incorporadas quatro perguntas, que refletem os Compromissos de Liderança e completam o nosso sistema de avaliação, MyContribution.

Também alterámos a nossa Política de Cultura Corporativa para refletir os Compromissos de Liderança como um *standard* mínimo comum (obrigatório) em todas as unidades do Grupo Santander.

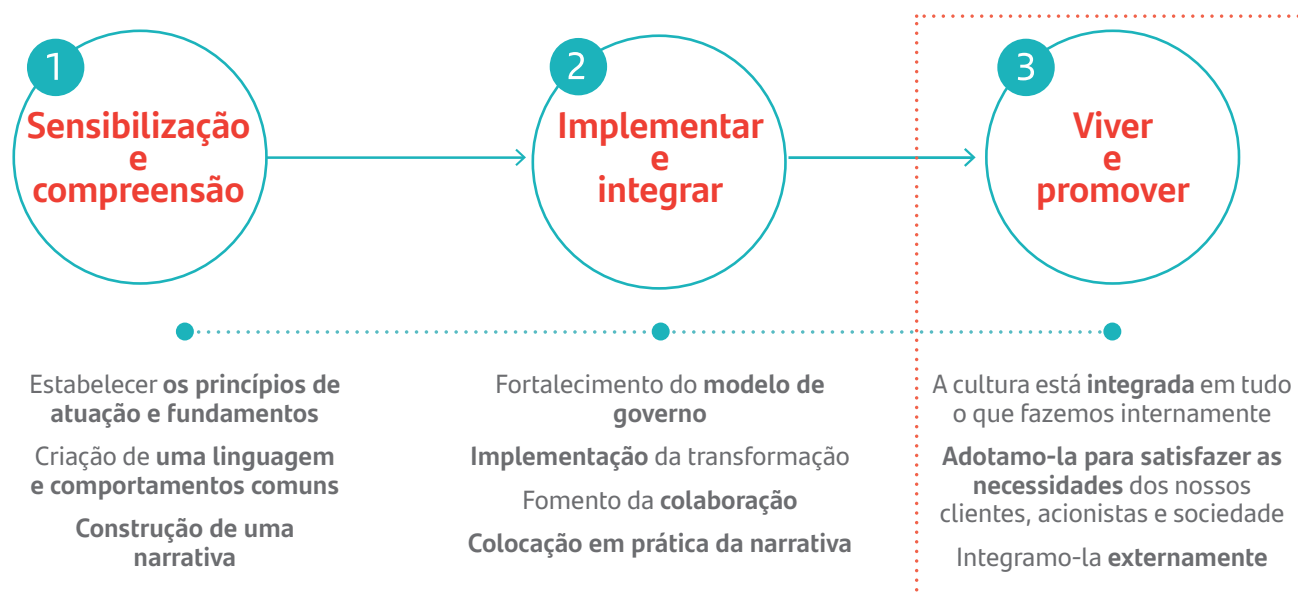
Para reforçar a nossa cultura, em 2019, centrámo-nos nas seguintes iniciativas:



Transformação cultural: uma viagem que nunca acaba

A transformação cultural leva tempo. A viagem *Santander Way* começou em 2015 e, desde então, temos-nos esforçado para trabalhar de forma Simples, Próxima e Justa.

A nossa transformação cultural é uma viagem com 3 fases... estamos a avançar na fase 3



Plano de Cultura 2019. Objetivos e resultados

Objetivos

	Diversidade e inclusão →	<ul style="list-style-type: none"> Promover a diversidade de género e igualdade remuneratória Fomentar a diversidade cultural Incorporar no processo de homologação de fornecedores princípios de Diversidade e Inclusão
	Falar claramente →	<ul style="list-style-type: none"> Standards mínimos globais. Promoção de canais anónimos de denúncia
	SPJ para clientes →	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e comunicação dos Princípios de proteção ao consumidor. Ouvir o cliente
	Simplificação →	<ul style="list-style-type: none"> Definir e mapear a situação atual para pessoas e clientes Simplificar as estruturas de governo para melhorar a responsabilidade e a tomada de decisões

Nota: Mais informações sobre os aspetos de **Diversidade e inclusão** e **Falar claramente** na secção **Equipa capacitada e comprometida**. Para entender o nosso compromisso de ser um Banco Simples, Próximo e Justo para os nossos clientes, consulte a secção **Práticas de negócio responsáveis**.

Simplificação

A simplificação é uma prioridade na nossa agenda de Banca Responsável não só porque “Simples” é um dos nossos valores, mas também porque está intimamente relacionada com a capacidade de adaptação a um contexto em evolução e porque continua a ser um desafio para o Banco, segundo o *feedback* dos nossos *stakeholders*.

Em 2019, foi lançada uma iniciativa a nível corporativo para cumprir com as expectativas dos nossos clientes e colaboradores de fazer do Santander um Banco Simples.

Isto implica:

- Pôr o foco nos processos e sistemas internos e externos.
- Trabalhar entre unidades de negócio e geografias ou, onde for aplicável, focar-se em projetos e iniciativas locais.



Projetos de simplificação implementados no Santander Portugal:

- **Processos:** Focando-nos em processos *end to end*, conseguimos reduzir o tempo de comercialização dos créditos habitação de 75 dias para menos de 25, passando a ser o melhor no seu âmbito, em Portugal. Atualmente, o objetivo é reduzir o processo *end to end* nos créditos a particulares, reduzindo o tempo de uma média de 11 dias para algumas horas. Este processo será implementado em 2020.
- **Oferta de produtos:** Redução e simplificação do número de produtos comercializados e a potencialização dos canais digitais nas seguintes linhas de negócio continuam a ser uma área-chave: contas, cartões, crédito, poupança e investimento e proteção. O objetivo é reduzir o número de produtos de 206 para 54. Em 2019, o número de produtos para particulares foi reduzido de 159 para 77.
- **Excelência operacional:** alinhamento da transformação de processos com as prioridades de negócio, com foco em melhorar a experiência do cliente interno e poupança de custos, incluindo ferramentas de automatização que reduzam o tempo de implementação de novos processos.
- **Governance:** redução do número de comités de 37 para 27. A simplificação aumentou a transparência, a eficácia e a eficiência na tomada de decisões, reduzindo a duplicação e o tempo dedicado a preparar e assistir às reuniões.

Ana Manteigas (Cliente Santander)

“A minha experiência com o processo de crédito à habitação no Santander foi bastante positiva e destaco principalmente a rapidez da mesma.

Em relação aos modelos tradicionais, o prazo foi bastante reduzido, pois, entre o início do processo e a escritura, demorou cerca de três semanas e foi graças à celeridade do Banco que consegui não perder a compra da casa em questão, visto que o prazo que me tinha sido dado pelo vendedor era curto e, mesmo assim, não só foi respeitado, como antecipado.”



Risk Pro: a nossa cultura de riscos

A gestão prudente de riscos é o principal pilar de um Banco responsável. Isto requer Políticas, processos e linhas de responsabilidade claros – tudo isto, apoiado por uma sólida cultura corporativa que garanta que, no Banco Santander, todos os colaboradores têm um papel relevante na gestão de riscos.

A nossa cultura de riscos denomina-se *Risk Pro*, com o objetivo de promover a responsabilidade pessoal de todos os colaboradores na gestão de riscos, independentemente do seu nível ou função.

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



A gestão de riscos no Santander

O Santander tem desenvolvido uma política de prudência na gestão do risco, em simultâneo com a utilização de técnicas avançadas, que se têm demonstrado na sustentabilidade e recorrente obtenção de resultados.

A Política de Riscos do Santander está orientada para manter um perfil médio-baixo e previsível de um conjunto de riscos, constituindo o seu modelo de riscos um fator-chave para o cumprimento dos objetivos estratégicos definidos.

Ciberrisco

A cibersegurança é vital na era digital. Os ciberataques e as fraudes constituem riscos sistémicos para os serviços financeiros. Os clientes esperam que os seus dados sejam conservados em segurança e tratados de forma ética. É necessário continuar a impulsionar comportamentos que fomentem a cibersegurança, que continua a ser uma prioridade estratégica para o Santander.

A nossa Política de Cibersegurança e Conduta com as Tecnologias da Informação (TI) define a utilização aceitável dos equipamentos e serviços de tecnologia da informação do Santander, assim como as regras de cibersegurança e conduta dos colaboradores para proteger o Banco.

Em 2019, o Grupo Santander lançou várias campanhas de formação e consciencialização de colaboradores que incluíram cursos online, notícias e exercícios práticos. Além disso, foi desenvolvida uma nova ferramenta para que os colaboradores possam reportar qualquer incidência relacionada com

cibersegurança. O Grupo Santander lançou também um novo Centro de Segurança *GlobalCyber*, que protege os sistemas do Santander e os clientes, seguindo proactivamente as ameaças cibernéticas 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todos os mercados principais do Santander.

A nossa Política de Cibersegurança e Conduta em TI fornece cinco regras simples para ajudar a proteger os colaboradores e o Banco Santander



Proteja a sua
informação e
equipamento



Seja discreto, na
Internet e em
público



Pense antes de
clique ou
responder



Mantenha as
suas palavras-
-passe seguras



Se suspeitar,
reporte.

Riscos Sociais e Ambientais

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

Risco de Crédito

O Risco de Crédito tem origem na possibilidade de perdas decorrentes do não-cumprimento, total ou parcial, das obrigações financeiras contraídas com o Banco por parte dos seus clientes ou contrapartes.

Risco de Mercado

O Risco de Mercado envolve as atividades financeiras nas quais se assume risco patrimonial em consequência de mudanças nos fatores de mercado. Este risco provém da variação das taxas de juro, índice de inflação, taxa de câmbio, *spread* de crédito, preço das matérias-primas e volatilidade de cada um desses parâmetros, bem como do risco de liquidez dos diferentes produtos e mercados em que o Banco opera.

Risco de Liquidez e Financiamento

O Risco de Liquidez e Financiamento envolve perdas potenciais que podem ocorrer em consequência da incapacidade para obter financiamento no mercado e/ou pelo

aumento do custo financeiro no acesso a novos meios de financiamento. A gestão deste risco tem como objetivo a disponibilidade dos recursos necessários, com prazo e custo adequados para o Banco atender às suas obrigações e desenvolver a sua atividade normal.

Risco Operacional

O Risco Operacional traduz-se no risco de perda resultante de deficiências ou falhas dos processos internos, recursos humanos ou sistemas, ou decorrentes de circunstâncias externas. Em geral, trata-se de um risco não associado a produtos ou ao negócio, encontrado nos processos e/ou ativos e é gerado internamente (pessoas, sistemas, processos) ou em consequência de riscos externos, tais como catástrofes naturais.

Risco de Cumprimento

O risco de Cumprimento é definido como a probabilidade de ocorrência de impactos negativos para a instituição, com projeção nos resultados ou no capital, decorrentes da violação de normas jurídicas, determinações específicas, obrigações contratuais, regras de conduta e de relacionamento com clientes, princípios éticos e práticas instituídas, relativas à atividade desenvolvida, que se materializem, designadamente, em sanções de carácter legal ou regulatório, afetação das oportunidades de negócio, redução do potencial de expansão, ou impossibilidade de exigência do cumprimento de obrigações contratuais por parte de terceiros.

11º Encontro de Risco Operacional

No dia 28 de novembro, decorreu a 11.ª edição do Encontro Anual de Risco Operacional do Santander em Portugal, um evento que teve como intuito debater o futuro e os principais desafios com que esta área se tem deparado.

Alfredo Fernández, *Chief Risk Officer (CRO)* do Banco Santander Portugal, referiu que todos os colaboradores do Banco são responsáveis pela gestão do risco e que, neste processo de transformação, a cultura deve ser o elo de ligação entre todos. O CRO destacou ainda que a cultura e a

estratégia devem caminhar lado a lado e que o sucesso, os resultados e a reputação do Banco dependem fortemente da divulgação e adequada consolidação da cultura de riscos.

O evento contou também com intervenções de Andrea Pozzi, responsável pela área de Riscos Não Financeiros do Grupo; João Viana, responsável pela Área de Excelência Operacional; David Penedo, responsável de Cibersegurança e de Nuno Loureiro, responsável pela Área de Meios de Pagamento.

Risco Reputacional

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

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

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

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

Prevenção de Branqueamento de Capitais

O Banco Santander desenvolve a sua atividade comercial seguindo Políticas e aplicando critérios de Prevenção e Controlo do Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo, em conformidade com a legislação em vigor, nomeadamente a Lei 83/2017 e respetiva regulamentação de execução.

O Banco aplica procedimentos em linha com o normativo legal, cumpre com os deveres determinados pela Lei, dispõe de uma estrutura orgânica assignada exclusivamente à Prevenção e Controlo do Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo, que se encontra integrada na Área de Cumprimento e Conduta. O quadro de pessoal está formado e é regularmente atualizado nesta matéria, para detetar as situações de eventual risco e efetuar de imediato as comunicações ao órgão competente, quando se justificarem.

O Santander dispõe de aplicações informáticas para verificar a movimentação atípica, avaliar as transações que se enquadram em tipologias de risco, tendo em vista a eventual comunicação às autoridades e dispõe de automatismos informáticos para revelar clientes de potencial risco em branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo. Anualmente, o sistema é objeto de auditoria. As unidades sedeadas no exterior são seguidas pela estrutura central através de visitas ou de controlo centralizado, sendo efetuada a comprovação do funcionamento dos sistemas de prevenção e controlo de branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo. Estas unidades cumprem os normativos nacionais aplicáveis e aplicam igualmente os procedimentos instituídos no Banco em tudo o que não seja

com eles incompatíveis. O Banco, dando cumprimento à Instrução do Banco de Portugal nº 5/2019, procedeu à elaboração do reporte anual único em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo ("RPB") relativo ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e ao envio do mesmo ao Banco de Portugal, previamente aprovado em Comissão Executiva.

Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção

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

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

POLÍTICAS DE RISCO DE CUMPRIMENTO

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

POLÍTICAS DE RISCO REPUTACIONAL

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

Equipa capacitada e comprometida

6.226

N.º colaboradores a 31 de dezembro

46%

Mulheres

54%

Homens

33%

Diretivos e Chefias Feminino/Total de Chefias

56%

Formação Superior

45,8

Idade média

Para nos adaptarmos ao novo ambiente empresarial, para conquistar e manter a confiança dos nossos clientes e satisfazer as necessidades da sociedade, precisamos de equipas capacitadas e comprometidas. A nossa equipa deve ser um reflexo da sociedade atual.

Tendo isto em mente o Santander tem apostado na gestão do talento, na melhoria dos sistemas avaliação e remuneração, na diversidade e inclusão e na experiência do colaborador.

Os nossos colaboradores, a pedra angular da nossa estratégia

Gestão de talento



Para ter êxito na gestão de talento, a chave é atrair e reter os melhores candidatos, contribuindo para a sua formação e desenvolvimento.

Avaliação e remuneração



Os nossos sistemas de avaliação e remuneração estão alinhados com a nossa Cultura Corporativa, dando importância ao modo como fazemos as coisas.

Diversidade e inclusão



Acreditamos que a diversidade e inclusão são aspetos-chave para a nossa transformação cultural e para levar a cabo a nossa estratégia.

Experiência do colaborador



Para manter os nossos colaboradores motivados, garantimos que construímos o melhor ambiente de trabalho, no qual promovemos a saúde e formas flexíveis de trabalhar. Além disso, contamos com ferramentas de reconhecimento inovadoras.

O nosso compromisso

Acreditamos que, agindo de forma responsável com os nossos colaboradores, vamos construir uma equipa mais sólida que esteja disposta a fazer um esforço adicional pelos nossos clientes. Isto gera retornos previsíveis para os nossos acionistas, permitindo-nos investir mais para apoiar as comunidades – o que cria orgulho dos colaboradores no Santander. Este é o círculo virtuoso da vinculação, que conduz ao sucesso. **Em 2019, estabelecemos o objetivo de, até 2021, estarmos entre as 10 melhores empresas para trabalhar nas 6 principais geografias em que operamos.**



Top 10



#OFeitoSantander

O atual mercado volátil e em constante mudança, aliado à transformação do Banco na melhor plataforma digital e aberta de serviços financeiros, reflete-se na forma como gerimos os nossos colaboradores, como os preparamos para o futuro e como as suas capacidades e talento podem ser transformados e alinhados com as necessidades que se nos apresentarão no imediato e nos anos vindouros.

Como alavanca da promoção desta transformação digital, foi criada uma nova marca: #OFeitoSantander. Esta marca vem substituir a anterior – Somos Santander – e pretende contar uma história única, em todas as geografias, demonstrando como pequenos gestos podem gerar grandes efeitos.

#OFeitoSantander representa a importância e o impacto que cada colaborador tem para a missão do Santander em contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas. Representa também a oportunidade de fazer parte da simplificação e transformação do Banco numa plataforma digital, de trabalhar com profissionais inspiradores que se preocupam com o crescimento profissional e pessoal das pessoas e em participar na construção de uma melhor empresa para trabalhar.

Externamente, #OFeitoSantander tem o objetivo de criar impacto nos nossos clientes e na sociedade, de forma a ajudar milhões de pessoas em todo o mundo a realizar os seus sonhos e a prosperar.

Estes programas de apoio comunicacional ao processo de transformação cultural, a par da gestão da marca #OFeitoSantander, constituem o eixo de atuação no domínio da Comunicação Interna e de alavancagem do compromisso que completam o *Santander Way*. O *Santander Way* abriga o caminho conceptual que a alta direção do Grupo vislumbra para a marca, e dá a conhecer os 8 comportamentos, a performance e o resultado esperados de cada um dos colaboradores para que se consiga, como um todo, reconhecer o colaborador como charneira do bom serviço ao cliente, entregar valor ao acionista, retribuir à sociedade e replicar este círculo virtuoso de forma responsável e sustentável.

Liderança

Por forma a melhorar a performance global do Banco, identificou-se a liderança como um eixo estratégico de atuação, uma vez que este fator tem impactos no nível de *engagement* dos colaboradores, no seu grau de felicidade no local de trabalho e inclusivamente no seu bem-estar. Por

- 1 Ser aberto e inclusivo, aceitando as diferenças e promovendo a diversidade, identificando as reais necessidades dos colaboradores, clientes, acionistas e da sociedade. Colaborar, trabalhar em equipa e pensar sempre no benefício do grupo.
- 2 Inspirar e implementar a transformação, com uma visão estratégica clara e entregando resultados sustentáveis. O futuro é digital, devemos pensar em grande e ouvir o mercado e os clientes. Os colaboradores devem propor ideias e ações para melhorar, definir e executar os seus planos e a estratégia de forma rápida, com qualidade e com resultados sustentáveis no tempo. Mobilizar e acelerar as mudanças de maneira responsável, inovar com uma mentalidade empreendedora, sem medo do fracasso e aprendendo com os erros.
- 3 Liderar pelo exemplo, sendo sempre Simples, Próximo e Justo, e consistente com os comportamentos e cultura *Risk Pro* em todos os momentos.
- 4 Apoiar o progresso da equipa, reconhecendo e dando visibilidade às conquistas da equipa e das áreas.

Estes 8 comportamentos deverão ser aplicados por todos os colaboradores no seu dia-a-dia:



Apoio as pessoas



Demonstro respeito



Falo claramente



Promovo a colaboração



Promovo a mudança



Escuto com atenção



Cumpro as promessas



Trabalho com paixão

Estes 8 comportamentos ajudar-nos-ão a ser:

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

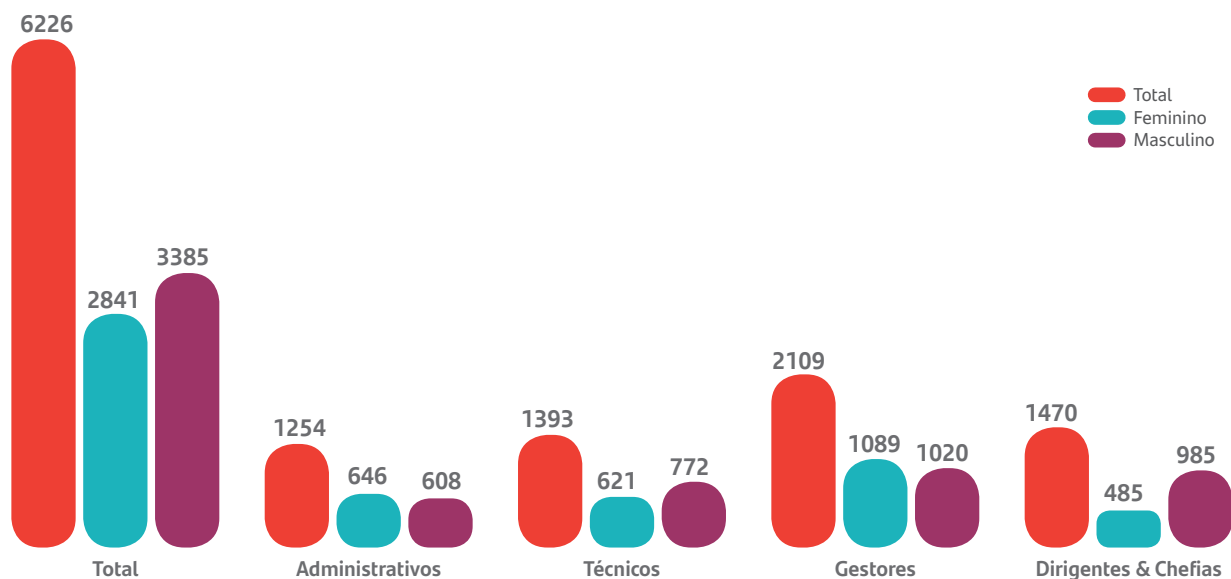
O melhor Banco para a sociedade – Desempenhar a atividade bancária contribuindo para o desenvolvimento económico e social das comunidades em que estamos presentes, de maneira responsável e sustentável, com compromisso especial com o Ensino Superior.

O melhor Banco para os clientes – Construir relações de confiança a longo prazo com os clientes, oferecendo soluções simples, personalizadas, um tratamento justo e equitativo, e um serviço excelente, por meio das agências e canais digitais, visando aumentar a sua satisfação e vinculação com o Banco.

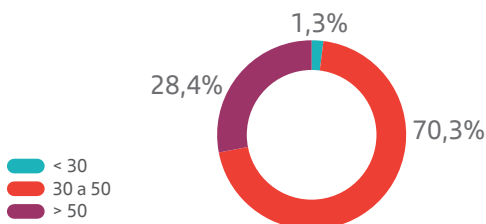
O melhor Banco para os acionistas – Obter uma rentabilidade e um retorno atrativos e sustentáveis para os acionistas, com base num modelo de negócio com alta recorrência de receitas, prudente em riscos, eficiente e com disciplina de capital e solidez financeira.

essa razão, criaram-se os compromissos de liderança que devem ser utilizados pelos nossos líderes, orientando e alinhando o caminho e as expectativas de forma a serem responsáveis, através do foco nas seguintes áreas de atuação:

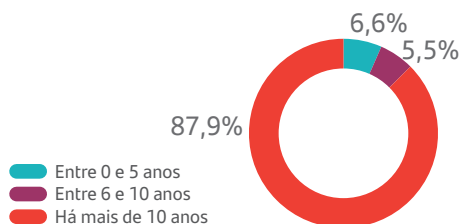
Distribuição dos colaboradores por género e categoria profissional



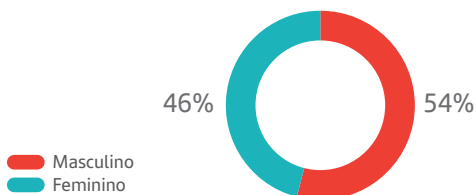
Distribuição dos colaboradores por faixa etária



Distribuição dos colaboradores por antiguidade



Distribuição dos colaboradores por género



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

	Taxa de entrada	Taxa de saída
Faixa Etária	<30 anos	53,1%
	30 a 50 anos	1,2%
	>50 anos	0,1%
Género	Masculino	1,3%
	Feminino	1,3%
Total	1,3%	5,2%

Para divulgação dos nossos compromissos de liderança com o mote "Liderar o Banco, liderar os outros, liderar-se a si próprio", foi preparada uma campanha de comunicação destes compromissos, que farão parte de programas de formação, de desenvolvimento de carreira e do processo de avaliação, para que estes se consigam materializar em ações.

Ainda no âmbito da aposta no eixo estratégico da liderança, foi desenvolvido o programa ALPS – Action Learning Programme Santander – que é uma experiência exclusiva de aprendizagem transformacional, orientada para líderes do Santander. Em 2019, o programa contou com 32 participantes oriundos dos mais diversos países onde o Grupo Santander se

encontra, os quais iniciaram um percurso formativo e de desenvolvimento de 5 meses, com o objetivo de aumentarem as suas capacidades de inovação e de impacto no negócio e no desenvolvimento das suas equipas.

A estrutura metodológica assenta na resolução, em equipas, de desafios reais associados ao dia-a-dia do Banco e das equipas. Para otimizar o trabalho dos grupos, foi disponibilizado um processo de mentoria a cargo de executivos séniores do Banco. A abordagem da liderança assentará nos referidos compromissos de liderança do Santander e será otimizada através de sessões de coaching e de formação específica.

Santander, uma grande empresa para trabalhar

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

São mais de 60 medidas que se encontram ao dispor dos colaboradores e que vão ao encontro do objetivo de sermos a Melhor Empresa Para Trabalhar. O seguimento e a monitorização constantes destas medidas, para além de possibilitar aferir o seu grau de adesão, possibilita ainda detetar o nível de aceitação das mesmas, o que nos permite constatar que, no geral, se identifica um aumento gradual.

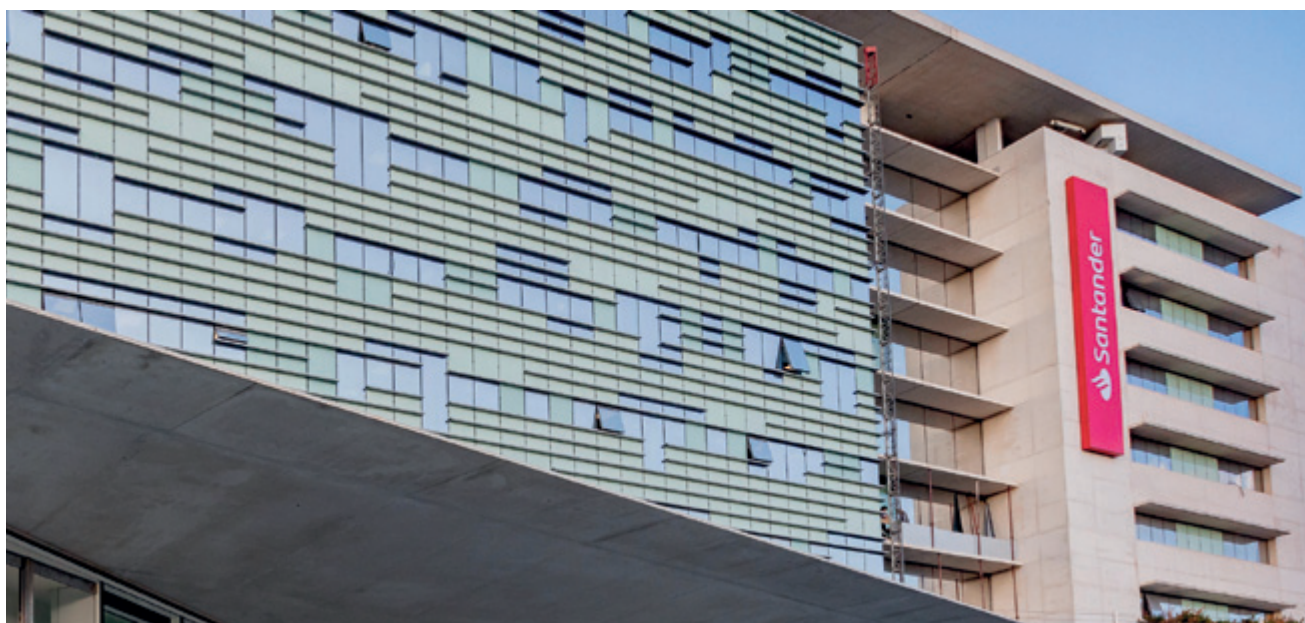
Na busca por uma otimização constante deste pacote de medidas, em 2019, o Santander assinou um Protocolo com o *Gympass*. O *Gympass* é uma empresa que estabelece acordos com locais de prática de exercício físico e de estilo de vida saudável. O colaborador tem acesso a custos de mensalidade muito abaixo de mercado, que podem ir até 70 %, em virtude de o Banco suportar uma parte do custo. Isto oferece aos colaboradores a possibilidade de prática de exercício físico a preços imbatíveis e ainda permite que inscreva um familiar beneficiando de 50 % de desconto.

Outra medida com grande impacto foi o alargamento das condições e abrangência do seguro complementar ao SAMS. A 1 de janeiro de 2019, alargou-se a apólice de Seguro de Saúde Complementar ao SAMS no que respeita à extensão de garantias e coberturas com gastos de estomatologia e oftalmologia. Os valores das comparticipações de despesas com assistência hospitalar e ambulatória foram também aumentados. Uma medida que contribui para o aumento do rendimento disponível dos nossos colaboradores e que reforça a preocupação que o Santander tem com o seu bem-estar.

Melhorámos também a abrangência do seguro de saúde complementar ao SAMS. As garantias e coberturas da apólice de saúde complementar ao SAMS, até agora exclusivas para os colaboradores no ativo, podem ser alargadas ao agregado familiar do colaborador.

Alguns indicadores destas medidas:

- Ofereceram-se **170 kits nascimento**
- **86 crianças** participaram nos programas de férias da Páscoa e de Natal.
- Atribuiu-se **apoio de propinas a 424 filhos de colaboradores**.
- Apoiou-se, através da comparticipação de despesas de saúde, **28 filhos de colaboradores com incapacidade**.
- Atribuiu-se **comparticipação para tratamentos de reprodução medicamente assistida a 9 colaboradores**.
- 3 colaboradores participaram no **Programa de Desabilitação Tabágica**.
- 22 colaboradores participaram no **Programa de Emagrecimento**.
- Foram apoiados **familiares ascendentes de 100 colaboradores**.
- Ofereceram-se **82 kits casamento**.



Recrutamento inclusivo e Employee Value Proposition

Para transformarmos o Banco na melhor plataforma aberta de serviços financeiros, ao longo de 2019, criámos uma oferta de valor com vantagens para candidatos e com uma comunicação atrativa, utilizada internamente para os colaboradores e também para candidatos externos. Está a ser desenvolvido um processo de recrutamento global.

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

No âmbito do rejuvenescimento de quadros, em 2019, recrutámos 22 *trainees*, os quais, ao longo de um ano, desenvolveram competências requeridas no processo de transformação digital do Banco, através da interação com diversas áreas funcionais e pela frequência de variadas ações de formação e desenvolvimento, nomeadamente as *Talent Talks*, nas quais diretores séniores do Banco apresentam as suas áreas e fatores de sucesso para o crescimento profissional e pessoal no Santander. A taxa de retenção destes novos talentos ronda os 80 %.

Complementarmente ao programa de *Trainees* Santander, desenvolvemos estágios curriculares de verão e estágios profissionais, através dos quais pretendemos ter uma oferta ativa e de elevado valor para os estudantes universitários. Deste modo, temos também a oportunidade de conhecer melhor o talento universitário, através da sua inclusão nas nossas equipas. No ano de 2019, atribuímos 115 estágios, na sua maioria com o objetivo de apoiar o desenvolvimento dos alunos e, conseqüentemente, das Universidades.

Diversidade e Inclusão

De forma a entender o mundo em que vivemos, precisamos de equipas diversas e inclusivas, que sejam um reflexo da sociedade. No âmbito da diversidade, deu-se seguimento a um conjunto de boas práticas criadas no passado, das quais se destaca o Programa de Igualdade de Género, que detalha os princípios, órgãos de gestão, diretrizes, padrões de qualidade e cumprimento para que, de facto, exista igualdade de oportunidades entre o género feminino e masculino.

No âmbito da diversidade, importa também realçar o nosso papel ativo com o ICF – *Inclusive Community Forum*, no âmbito do qual ajudámos a construir um processo de recrutamento inclusivo que foi assumido por 28 empresas parceiras deste fórum.

Outro programa a destacar neste âmbito, que conta com o apoio do Santander, é o Programa de empregabilidade para pessoas com deficiência motora da Associação Salvador, que tem como objetivo promover a integração social e profissional destas pessoas e melhorar a sua qualidade de vida. Deste modo, ajudamos a Associação Salvador a

desenvolver competências nos jovens que apoia através dos *bootcamps* e feiras de emprego. Contratámos, validando, em todos os casos, o grau de adesão aos comportamentos e valores Santander, os seguintes colaboradores:

- 4 colaboradores provenientes da Associação Salvador, que passaram pelo programa de aprendizagem do Banco.
- 3 colaboradores com Síndrome de Asperger.

Destaca-se ainda a "Academia *Girl MOVE*", em que uma jovem de Moçambique estagiou no Banco, como parte do apoio do Santander ao Programa Avançado de Liderança e Empreendedorismo Social da Academia *Girl MOVE*, uma Fundação que pretende potenciar o efeito multiplicador da mulher moçambicana através da educação.

Metodologias Agile

Em 2019, continuámos a trabalhar com metodologias *Agile* para fomentar a colaboração, agilizar a tomada de decisões e impulsionar a mudança, através de múltiplas equipas em remoto. Celebramos os *Agile days*, onde os representantes das equipas de Transformação *Agile* e *Engineering Excellence* dos distintos países do Grupo tiveram a oportunidade de partilhar avanços e experiências.

Igualdade de género

Garantir a igualdade de oportunidades em todos os níveis continua a ser uma estratégia prioritária para o Banco Santander. Atualmente, 45 % dos colaboradores do Santander Portugal são mulheres. O Grupo está a realizar um importante trabalho para aumentar a presença de mulheres em cargos de liderança. Para o conseguir, o Grupo Santander estabeleceu, em 2019, vários objetivos concretos de diversidade, entre os quais contar, até 2025, com um mínimo de 30% de mulheres nas chefias de primeiro nível, o que já foi alcançado em Portugal, onde 33% dos cargos diretivos do Banco são mulheres.



O Grupo Santander lidera o **Bloomberg Gender Equality Index**, constituído por 322 empresas de diferentes sectores.

Pelo 3º ano consecutivo, o Santander obteve a pontuação mais alta entre as 322 empresas que fazem parte deste índice, que avalia o desempenho das empresas em igualdade de género

StarmeUp

Um dos papéis da Gestão de Pessoas é promover, incentivar e consolidar os elementos da Cultura Santander e apoiar o processo de transformação cultural e digital e, para isso, socorremo-nos de várias ferramentas. Uma delas é uma plataforma digital corporativa de reconhecimento, que permite a cada colaborador distinguir colegas de todas as geografias onde o Santander marca presença.



Mensalmente, cada colaborador pode atribuir 10 estrelas, que representam os oito comportamentos da cultura Santander: "Promovo a Colaboração", "Trabalho com Paixão", "Promovo a Mudança", "Cumpro as Promessas", "Demonstro Respeito", "Apoio as Pessoas", "Falo Claramente" e "Escuto com Atenção".

Em todo o Grupo, foram atribuídas em 2019 mais de 1 milhão de estrelas.

Semana Somos Santander 2019

Todos os anos, no mês de junho, o Grupo Santander realiza em todos os países onde está presente a "Semana Somos Santander", onde o alvo principal são os colaboradores e no âmbito da qual se realizam inúmeras atividades e eventos, de forma a incrementar o sentimento de pertença. Pretende-se reforçar o relacionamento entre as equipas, hierarquias, colaboradores e clientes. Em 2019, o mote da Semana Santander foi a nova marca #OefeitoSantander, e teve 5 dimensões, que foram divulgadas em cada dia da semana:

- Impacto – Ajudar mais de 140 milhões de pessoas em todo o mundo.
- Transformação – Acelerar a transformação que nos tornará extraordinários.
- Desenvolvimento – Abrir a porta a um mundo de oportunidades.
- Colegas fantásticos – Inspire-se e inspire os outros.
- Respeito – Avançar sem deixar ninguém para trás.

A Semana Santander contou com *masterclasses*, *workshops*, entrega de 105 relógios numa cerimónia comemorativa dos colaboradores que completaram 30 anos de antiguidade no Banco e uma exposição de pintura de um colaborador. A Semana culminou com duas festas, com música ao vivo, no Norte e no Sul do país.



Programa BeHealthy

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

- **Know Your Numbers:** Oferecer ferramentas que permitem tomar contacto com indicadores da saúde, marcar metas de melhoria e prevenir riscos de saúde;
- **Eat:** Consciencializar sobre os benefícios de comer de forma saudável e combater o excesso de peso;
- **Be Balanced:** Ajudar a gerir o equilíbrio no trabalho, promovendo formas de melhoria do rendimento, nomeadamente através do *mindfulness*;
- **Move:** Promover o exercício físico, monitorizar o progresso e inspirar para um estilo de vida saudável.

Adicionalmente, e de forma a motivar a participação dos colaboradores no objetivo comum de conseguir um Banco sem plástico, foi oferecida a cada colaborador uma garrafa de vidro personalizada com o seu nome, para substituir as garrafas de água em plástico descartável.

Taxa de absentismo por género

Homens	1,3
Mulheres	3,1

Índice de gravidade por género

Homens	0,25
Mulheres	0,89

Taxa de doença profissional por género*

Homens	0,01
Mulheres	0,04

* Horas não trabalhadas por acidente laboral ou doença profissional por cada 100 horas trabalhadas

Saúde e Segurança laboral

Nº de óbitos em acidente laboral	0
Horas não Trabalhadas por doenças comuns e acidentes laborais (mil horas)	233
Nº de acidentes com baixa	36
Nº de acidentes sem baixa	31



Junior Achievement

Voluntariado

O voluntariado reforça o espírito de equipa e ajuda as comunidades em que operamos. Por isso, todos os colaboradores do Banco têm o direito a dedicar uma serie de horas de trabalho a estas atividades.

Em 2019, as equipas de assessoria jurídica das distintas geografias participaram em diversas iniciativas de serviços de *pro bono* legal nas quais assessoraram, de forma voluntária e não remunerada, diversas organizações sociais sem fins lucrativos, bem como grupos em risco de exclusão social.

Outra das iniciativas de voluntariado mais destacadas no Banco é a da *Junior Achievement*, que tem como missão inspirar as futuras gerações promovendo o empreendedorismo junto dos mais novos. Através de voluntários que atuam junto das escolas, abordam temas como a literacia financeira, os valores dos empreendedores que fortalecem o mundo dos negócios e, aposta-se na potenciação do espírito empreendedor dos jovens. A colaboração do Santander com a JA Portugal teve início em 2006 e, desde então, já impactou mais de 11.500 alunos, num total de mais de 8.100 horas de voluntariado. São abrangidas escolas em 17 distritos do país, incluindo Açores e Madeira. No ano letivo de 2019/2020, contamos com 196 voluntários que podem optar por um programa em sala de aula ou por receber um aluno durante um dia no seu local de trabalho, para que este observe e acompanhe as tarefas habituais da sua função – Braço Direito. Estes voluntários partilham o seu conhecimento e experiência com alunos do 1.º ao 12.º ano, aprofundando temas como cidadania, literacia financeira e empreendedorismo.

Outro projeto de voluntariado foi desenvolvido por um grupo de 103 colaboradores que participou num *teambuilding* solidário organizado num centro social de Lisboa. Os voluntários melhoraram as instalações do lar de idosos.

475

Colaboradores que participaram em iniciativas de voluntariado

3.895

Horas de Voluntariado

Prémios Excelência

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

Os prémios atribuídos em 2019 foram ajustados para algo que consideramos muito relevante para a fase de vida em estes jovens talentos se encontram e, por isso, materializaram-se num cartão-presente correspondente ao montante de 3 anos, 2 anos e 1 ano de propinas universitárias, o que correspondeu a um investimento total de 77.565 € por parte do Banco.

Aos primeiros seis lugares, foi oferecido o valor correspondente ao custo das propinas de uma licenciatura de 3 anos; aos segundos prémios, foi atribuído o valor correspondente a 2 anos de propinas do Ensino Superior e o terceiro prémio atribuído foi o valor correspondente a um ano de propinas.

252 110

N.º horas de formação

40

N.º horas Formação por Colaborador

86%

% Formação e-learning

4,03

Avaliação global (1 – baixa a 5 – alta)

2.150.000 €

Investimento em formação

Desenvolvimento

Em 2019, um total de 6.341 colaboradores participaram em ações de formação, num total de 402 ações de formação, sendo que 86% destas ações foram na modalidade de e-learning.

Foram ministradas um total de 252.110 horas de formação, o que constituiu um investimento em formação no ano de 2019 de 2.150.000€.

Adicionalmente, e para alavancar a transformação digital e promover o desenvolvimento de cada colaborador, ainda se proporcionaram as seguintes iniciativas:

Criação de uma Academia de Formação, atual e adequada

Foi inaugurado um novo espaço de formação, composto por 9 salas especialmente concebidas para as várias modalidades de aprendizagem. Desde salas para *coaching* ou *mentoring* a salas para formação mais técnica ou comportamental, facilmente adaptáveis a grandes ou pequenas ações de formação, com paredes amovíveis e dotadas de equipamentos audiovisuais de topo.

Escola de Cultura e Digital

A Escola de Cultura e Digital tem como principal objetivo a transformação cultural e digital, procurando ser um espaço de partilha e de conhecimento para apoiar os colaboradores nessa mesma transformação. Utiliza uma abordagem participativa e colaborativa, na procura de novas ideias e soluções, assentando em três pilares:

- **Simple**s, através das cinco abordagens que utiliza.
- **Próxima**, pelos vários canais através dos quais chegamos aos colaboradores (presencial, e-learning, App, vídeos e broadcasts).
- **Justa**, porque a cultura e o mundo digital são para todos.

Em 2019, realizaram-se 19 *masterclasses*, que contaram com um total de 3.500 assistentes. *Going Digital*, *Revolução Fintech*, *Ferramentas de Criatividade*, *Inovação e Empreendedorismo* foram alguns dos temas abordados, em parceria com a Universidade Nova de Lisboa SBE. O balanço foi muito positivo, atestado através dos bons níveis de participação.



Academia Santander

Horas de formação em 2019

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	28 328	10 152	38 480
Técnicos	32 949	23 401	56 350
Gestores	52 709	57 632	110 341
Administrativos	22 732	24 207	46 939
Total	136 718	115 392	252 110

Média de horas de formação por colaborador em 2019

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	29	21	26
Técnicos	43	38	40
Gestores	52	53	52
Administrativos	37	37	37
Total	40	41	40

Comparticipações

O Santander destina um montante do seu orçamento de formação a promover e financiar o aumento de competências dos seus colaboradores, através de formação especializada ou formação académica.

Em 2019, o programa de participações apoiou 13 colaboradores em licenciaturas, pós-graduações e mestrados.

Coaching Parental

A partir de outubro de 2019, para ajudar os colaboradores no equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, o Banco passou a disponibilizar sessões de *coaching* parental para quem foi mãe ou pai, recém-regressados ao local de trabalho ou ainda a gozar de licença parental.

As sessões de *coaching* parental – individuais ou em casal – permitem explorar, através de diálogo, exercícios diversos e outras questões que surjam sobre os desafios da parentalidade. As sessões são uma oportunidade para criar e implementar um plano de gestão das mudanças, com um acompanhamento próximo e personalizado por especialistas.

As sessões podem ser à distância por *WhatsApp*, *Facetime*, *Skype*, ou telefone, ou presencialmente, em Lisboa e Porto, nas instalações do Santander.

Outros Indicadores

Resultados do Questionário de Compromisso

90% de taxa de participação

94% dos colaboradores consideram o seu trabalho útil e com propósito

86% dos colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Banco

Práticas de negócio responsáveis

Ser responsáveis significa oferecer aos nossos clientes produtos e serviços Simples, Próximos e Justos e promover comportamentos éticos nos nossos fornecedores. Devemos desempenhar a nossa atividade da melhor forma possível e, quando as coisas não correm bem, resolver os problemas rapidamente e aprender com os nossos erros.

Como Banco Responsável, os nossos clientes são o centro de tudo o que fazemos.

Mas ser responsáveis inclui também os nossos fornecedores

- ✓ Política de Homologação de Fornecedores
- ✓ Princípios de Comportamento Responsável para fornecedores
- ✓ Controlo de riscos
- ✓ Canais de denúncia

Centramo-nos nos nossos clientes



Ouvimos-os e melhoramos a sua experiência connosco

Protegemos os nossos clientes



Detetando vulnerabilidades e garantindo a venda correta de produtos

Gerimos as suas reclamações



No caso de haver alguma incorreção, atuamos e aprendemos com essa experiência.

Foco no cliente

Ouvimos os nossos clientes

Ao situarmos os nossos clientes no centro de tudo o que fazemos, garantimos que conquistamos a sua confiança e que mantemos a sua vinculação. Usamos todos os canais interativos que temos à nossa disposição para ouvir e perceber melhor os nossos clientes. A função de Proteção ao Consumidor recolhe as perceções dos clientes sobre o Santander num grupo de trabalho global denominado *CuVo (Customer Voice)*, que reúne mensalmente e inclui todas as áreas globais que afetam os clientes. Neste fórum, são discutidas questões que chegam através dos distintos canais. Dois bons exemplos são:

- **Customer Centers:** Alguns Bancos do Grupo criaram estes centros de forma a ouvir, pessoalmente e online, as opiniões que os clientes têm sobre os nossos produtos e serviços. Em Portugal, o *Customer Center* abriu em outubro de 2019.
- **Atendimento ao cliente nas redes sociais:** temos vindo a melhorar constantemente a forma como atendemos e trabalhamos com os clientes. Em 2019, analisámos as práticas de atendimento ao cliente em redes sociais nos distintos países do Grupo e desenhámos uma nova abordagem comum.



Transformando a experiência dos nossos clientes

A satisfação dos clientes é fundamental para criar vinculação. Acreditamos que isto se consegue focando-nos em melhorar a experiência dos nossos clientes, de várias formas:

- Simplificando o nosso catálogo de produtos.
- Melhorando o serviço aos nossos clientes, com iniciativas como o programa "Service attitude", que o Santander

Portugal desenvolveu. Trata-se de um curso de formação obrigatória que levanta situações quotidianas no trabalho, centrando-se na forma como os colaboradores devem atuar para oferecer um excelente serviço ao cliente.

- Melhorando a experiência dos nossos clientes com novos modelos de balcões, como os *Work Cafés* e *Smart Red*

Balcões Smart Red

Os balcões *Smart Red* estão a transformar a experiência dos clientes em diferentes localidades. Estes balcões têm um design inovador e funcional que torna estes espaços mais confortáveis e acessíveis, além de utilizar a tecnologia para oferecer um serviço mais ágil e personalizado.



Novos balcões Work Café

O conceito de *Work Café* reflete o nosso compromisso de trazer inovação à rede. Trata-se de um espaço para clientes e não clientes que junta um Banco, uma zona de trabalho e uma cafetaria num único local. É um espaço de colaboração aberto a todos onde se pode trabalhar, navegar na Internet, ter reuniões, assistir a eventos e fazer trâmites financeiros. Para além de melhorar a experiência dos clientes e promover uma relação mais próxima com o Banco, estes novos espaços aumentam a visibilidade da marca e a interação com a comunidade. Atualmente, estão abertos em Lisboa (Amoreiras), Coimbra e Espinho.



Otimização de metodologias de trabalho e simplificação de processos internos, que permitam uma melhor experiência do cliente

Simplificação de Processos

- ▶ **Agile workplace:** Novos espaços físicos de trabalho, com o objetivo de potenciar as capacidades colaborativas, através de uma metodologia de equipas de trabalho interdisciplinares.
- ▶ **RPA (Robotic Process Automation):** Automação de tarefas utilizando a robótica como alavanca.
 - 35 processos automatizados via robótica
 - +7.500 tarefas diárias, com grande impacto na melhoria de processos, redução de risco operacional e controlo operacional.
- ▶ **Plataforma de Crédito Habitação:** Processo de contratação de crédito habitação integrado com todos os intervenientes:
 - Redução do tempo médio de contratação em App em cerca de 50%.
 - Abertura da plataforma aos Intermediários de Crédito Vinculados (ICV), com roadshows no País.
 - Melhoria dos níveis de satisfação dos clientes (NPS de 63%).¹

¹ Métrica Net Promoter Score (classificações 9 +10 – ≤5)

Produtos e Serviços

- ▶ **CrediSimples:** Contratação online de crédito pessoal representou 21% do total de crédito concedido.
- ▶ **CrediSimples Negócios:** Contratação imediata de crédito através do *NetBanco Empresas* registou 3.500 operações em 2019.
- ▶ **Santander Wallet:** Funcionalidade que permite fazer pagamentos em todo o mundo, utilizando a *App* do Banco, através de um *QR Code* ou da tecnologia *contactless*.
- ▶ **One Pay FX:** Serviço que permite efetuar transferências internacionais instantâneas, de uma forma fácil, rápida, segura e sem custos.
- ▶ **Open Banking:** Possibilidade de consulta dos saldos e movimentos de contas de outros bancos, bem como efetuar transferências SEPA a partir dessas mesmas contas.
- ▶ **IBAN 'dedicado' para Empresas:** Solução que permite identificar com exatidão quem faz as transferências, permitindo a reconciliação automática.

Cultura do cliente

No ano de 2019, foi inaugurado em Lisboa o *Customer Center* do Banco Santander, que constitui uma iniciativa pioneira e inédita em Portugal e que consiste na criação e disponibilidade de um «laboratório» que permite, com recurso às mais modernas tecnologias de captação de som e imagem e visionamento, realizar testes e experiências com clientes e outros *players* relativamente a conceitos, produtos e serviços em idealização ou produção. Esta unidade orgânica foi dotada de todos os recursos necessários especializados, incluindo técnicos de *customer research* e está em laboração com ocupação plena, sendo uma ferramenta indispensável para incrementar a cientificidade no propósito «*know your customer*».

O *Customer Center* constitui a materialização de um conceito que se formula na seguinte definição, que é matriz e inspiração de toda a atividade da área de experiência do cliente: a perceção do cliente é a realidade.

Tem sido propósito do Banco trazer o cliente para o processo de criação dos produtos, serviços e canais que proporcionamos, constituindo o *Customer Center* uma ferramenta de excelência para essa co-criação.

Na visão do Santander, tão ou mais importante do que os resultados que se obtêm é a forma como esses mesmos resultados são obtidos. O Banco privilegia a ética da ação, pelo que é muito exigente relativamente à qualidade de serviço e excecionalidade da experiência de cliente que quer proporcionar.

Por outro lado, apoiamos e incrementamos uma cultura em que os desempenhos e os resultados sejam medidos, através de metodologias rigorosas e certificadas, justas e transparentes, para que todos conheçam em cada momento qual a avaliação que os nossos clientes e demais *stakeholders* fazem do Banco e do desempenho de cada um de nós.

Neste contexto de sujeição ao veredicto da avaliação pública, a Área de Experiência do Cliente, alinhada com a metodologia de avaliação eleita NPS (*Net Promoter Score*), com a sua escala de avaliação de 0 a 10, lançou um programa de formação profissional e desenvolvimento cultural que, sob a

assinatura «Ser 10, Ter 10», pretende que se coloque sempre o cliente em primeiro lugar, como centro nuclear da atividade e negócio, proporcionando ao cliente não só uma boa oferta de produtos e serviços, mas, e fundamentalmente, uma boa experiência. Transformar coisas e bens em emoções e sentimentos positivos e que se recordam. Esta transformação é a revolução do paradigma e é o nosso desafio. O resultado, o seu êxito, será a confiança e a lealdade dos nossos clientes, cumprindo-se assim a nossa visão de sermos o melhor Banco comercial e a nossa missão de contribuirmos para o desenvolvimento das pessoas e empresas.

Neste contexto, merece ainda destaque a campanha comunicacional, interna e externa, feita através de vários suportes para apresentação e divulgação do conceito «Ser 10, Ter 10», com menção para os cartazes específicos afixados em posição destacada em todas as unidades comerciais do grupo (agências, centros de empresas, etc.) e as placas de identificação nominativa usadas pelos colaboradores em atendimento, que asseguram a relação devidamente personalizada com os clientes.

Posicionamento face à concorrência

Do estudo anual de satisfação do segmento Clientes Particulares, que mede e compara a satisfação com Banco e dos principais concorrentes, resulta que o Santander é o Banco mais estável em termos da classificação dos atributos que compõem o estudo.

A classificação global é o TOP 3, o que se enquadra no objetivo corporativo, mas, ao longo dos anos, temos apresentado resultados muito estáveis e fiáveis, enquanto os nossos principais concorrentes apresentam picos de satisfação e quedas muito acentuadas. Temos uma ideia muito clara dos atributos que temos de melhorar e, tendo já passado os efeitos das várias fusões, estamos preparados para corrigir e aperfeiçoar, melhorando as experiências dos nossos clientes e assim reforçar o nosso posicionamento nos próximos anos, tornando-nos o Banco líder em indicadores de recomendação e satisfação.



Satisfação dos clientes

O Banco pretende focar-se no conceito e critério NPS (*Net Promotor Score*) e o ano de 2019 foi um ano de transição para atingir esse fim. Neste sentido, implementámos e divulgámos o conceito e a cultura, ao mesmo tempo que nos preparámos com novas e modernas ferramentas de gestão da experiência do cliente.

Definimos o modelo de NPS e dotámo-nos de meios para medir cada vez mais experiências vividas pelos nossos clientes, em mais interações, mais perto dos momentos e através de vários canais, com a preferência para o ambiente Web e de uma forma rápida intuitiva, para que o cliente nos consiga ajudar a melhorar sem impacto no seu tempo disponível.

O sistema de classificação das nossas unidades de negócio, o Sistema de Estrelas, (inspirado na hotelaria que atribui classificação às unidades de negócio de 2 até 5 estrelas), manteve o modelo, mas com um grau de exigência maior, pois é um modelo de melhoria continua onde todos os anos introduzimos graus de exigência maiores. Finalizámos 2019

com mais de 60 % de balcões com classificação de excelência e mais de 80 % de direções de empresa de excelência, o que vai ao encontro dos nossos objetivos.

Ainda no âmbito do Sistema de Estrelas e através do nosso programa especial de acompanhamento de balcões classificados com 2 estrelas, conseguimos recuperar 62 % dos balcões com essa classificação negativa.

Fundamental no envolvimento de todas as áreas e pedra basilar do nosso Sistema de Gestão da Qualidade é o processo de certificação segundo a norma de referência ISO 9001- 2015 que nos permite, desde 2001, manter uma sistemática de acompanhamento, um foco na melhoria continua e na organização para a qualidade que nos tem permitido continuar estruturados, mesmo num processo de continuas fusões com outras entidades. Em 2019, fomos auditados e obtivemos sucesso na conformidade com essa norma que traduz as melhores práticas de gestão da qualidade.

Insatisfação e reclamações

Em 2019, revelou-se uma vez mais alguma estabilidade nos volumes globais de reclamações verificados nos dois anos anteriores. A ligeira variação do ano esteve muito relacionada com o novo canal de reclamação aos reguladores, Livro de Reclamações Eletrónico, que entrou em vigor em julho e que, por ser uma ferramenta mais próxima do cliente, promove um maior impulso dos clientes para reclamarem.

Reforçámos ainda no site do Banco o foco na atenção ao cliente, com um espaço próprio que divulga os vários canais de contacto do Banco para melhor servir os clientes e para estes apresentarem as suas sugestões e insatisfações, que são sempre atendidas numa perspetiva

de experiência do cliente, conhecimento, formação e prevenção da insatisfação.

As matérias com maior número de reclamações mantêm-se relativamente aos anos anteriores e são comuns a todo o sistema bancário, designadamente: contas à ordem (encerramento e comissões), crédito e cartões, preponderando a crítica às alterações de preçário que ocorreram ao longo do ano e que o Banco justifica pela situação económica na União Europeia, com as taxas de juro do crédito a nível tão baixo (Euribor negativa).

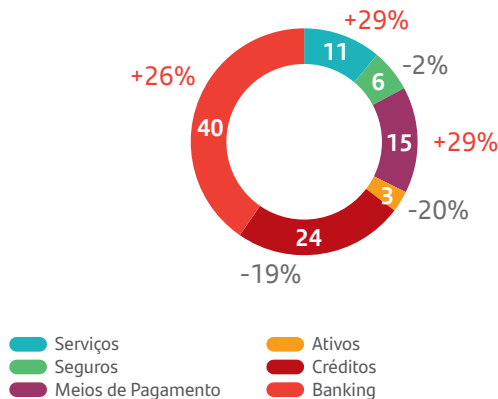
Os principais indicadores do ano são os seguintes:

Reclamações

	2019	2018
Reclamações recebidas	4 655	4 298
Evolução vs período homólogo	+ 8%	+ 1%
Rácio de reclamações/Clientes*	1,26	0,71
Reclamações com origem Reguladores	64%	64%

* Por cada 10.000 clientes totais

Tipologia das reclamações (%)



Proteção aos consumidores. Apoio a clientes vulneráveis

Ser responsável significa oferecer aos nossos clientes produtos e Serviços Simples, Próximos e Justos. Necessitamos de fazer o básico de forma brilhante e, no que diz respeito à proteção dos clientes, o nosso objetivo é ir além dos requisitos legais.

Política e princípios de proteção ao consumidor

O Banco tem uma sólida cultura com foco nos consumidores. Para a integrar, a função de Cumprimento e Conduta desenvolveu a Política de Proteção do Consumidor, que estabelece os princípios que representam a forma como esperamos que as nossas equipas giram as relações com os clientes.

Princípios de proteção ao consumidor

Para trabalhar na implementação dos Princípios de proteção ao consumidor, o Grupo lançou revisões temáticas que incluem diferentes assuntos relacionados com a proteção dos nossos clientes: lidar com clientes em casos de fraude, na atividade de cobrança de dívidas e atendimento ao cliente nas redes sociais. Como resultado, o Santander criou planos de ação para partilhar as melhores práticas em todo o Grupo; foram lançadas campanhas de sensibilização em vários países, realizando workshops sobre *governance* de produtos e proteção ao consumidor.



Tratamento justo e respeitoso



Gestão de reclamações



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



Proteção de dados



Conceção de produtos e serviços orientada para o cliente



Preços responsáveis



Educação financeira



Transparência na comunicação



Inovação responsável



Preservação dos ativos

Em 2019, foi implementado um modelo de reporte a partir dos diferentes países, para avaliar se estamos a incorporar os nossos princípios e a adotar um comportamento Simples, Próximo e Justo (SPJ) com os clientes. Nos últimos anos, centrámo-nos num destes princípios: a proteção dos clientes vulneráveis.

Clientes vulneráveis

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

Os clientes podem receber a classificação de vulneráveis por uma ampla variedade de razões, tais como sexo, idade, incapacidade, acesso limitado à educação ou analfabetismo.

Esta definição está incluída nas diretrizes que o Grupo aprovou em 2019, que estabelecem uma abordagem homogénea em todo o Grupo no que diz respeito aos clientes vulneráveis. O objetivo é prevenir o sobre-endividamento, garantir que estes clientes são tratados de forma justa, com empatia e sensibilidade e de forma adequada às suas circunstâncias específicas em cada momento.

Além disso, desde 2019, como parte da melhoria contínua do processo de validação de novos produtos, é necessário especificar se um novo produto ou serviço podem ser oferecidos a um cliente vulnerável.

Governance de produto

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

A nossa função de *Governance* de Produto e Proteção ao Consumidor, adscrita à área de Cumprimento e Conduta, encarrega-se de definir os elementos essenciais para uma adequada gestão e controlo da comercialização de produtos e a proteção ao consumidor.

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

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



Proteção de dados

O Santander está totalmente comprometido com o objetivo da proteção de dados, de preservar e promover os valores e direitos fundamentais das pessoas físicas, garantindo o processamento justo (recolha, utilização, armazenamento) dos dados pessoais no exercício do seu negócio.

Embora 2018 tenha sido o ano da implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em 2019, centrámo-nos na revisão dos procedimentos-chave existentes para garantir a sua implementação efetiva na organização e a consolidação do marco de controlo para monitorizar o cumprimento e antecipar possíveis incumprimentos.

Compras responsáveis

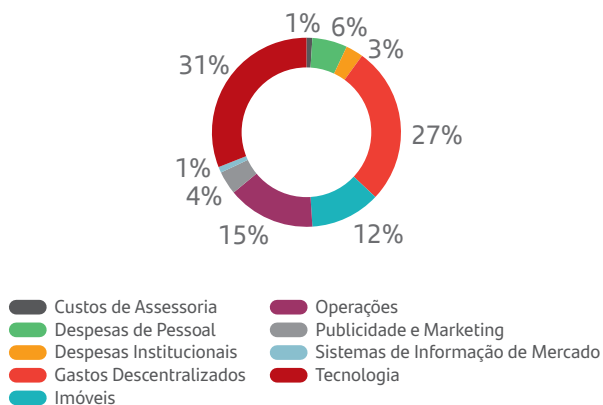
O modelo de compras do Banco Santander assenta na profissionalização da função de compras, e procura obter as melhores condições comerciais possíveis, estabelecendo relações com os fornecedores, baseadas na ética, transparência e respeito mútuo.

A Aquanima, empresa especializada em compras, é uma sociedade detida a 100 % pelo Grupo Santander e, sendo um dos Centros de Serviços Globais do Grupo, torna mais eficiente a função de gestão dos custos especializando e automatizando os principais processos operativos.

Do volume total de encomendas, 97 milhões foram negociados pela Aquanima, correspondendo a 142 operações e tendo o volume de negociações online atingido o valor de 25 milhões, correspondendo a 35 operações.

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

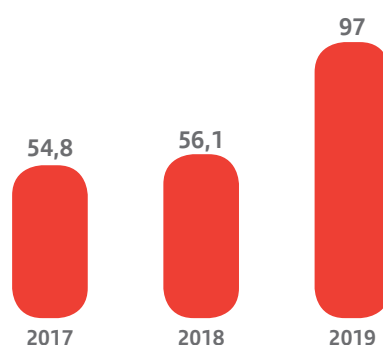
Categorias de Compras (%)



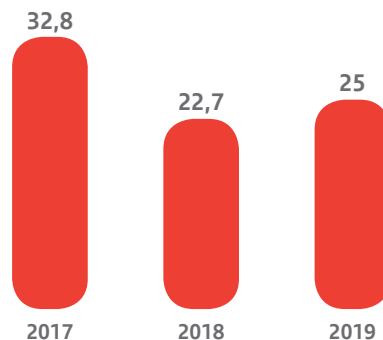
Em 2019, foi revisto, e publicado parte do normativo referente à gestão de fornecedores, de modo a alinhar o mesmo com o *Final Report on EBA Draft Guidelines on outsourcing arrangements*, publicado pela EBA em 25 de fevereiro de 2019.

Este documento provocou uma alteração no modelo de controlo de riscos de terceiros, que afetou a moldura que define as linhas base, o normativo que define a sua *Governance*, o modelo que detalha a sua implementação com a especificação de "quem" deve fazer "o quê" em cada caso e as diferentes políticas, tais como a de *Outsourcing*, a de Escalado ou a de Homologações, que desenvolvem

Negócios (MM€)



Negociado Online (MM€)



aspectos específicos do modelo. Foram também adicionados alguns princípios, tais como os de Banca Responsável, *Brand and Data Management*, *Fin-Techs*, etc.

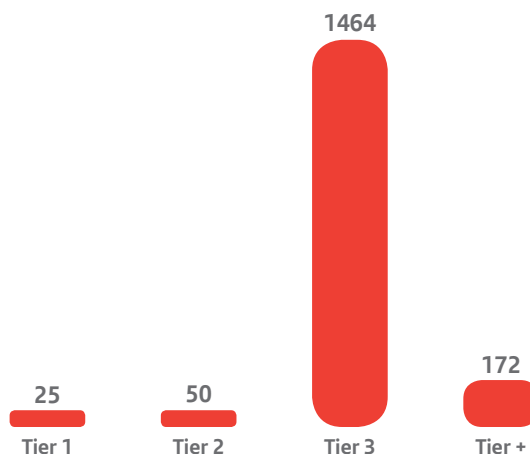
Importa salientar que os requisitos para homologação como fornecedor do Banco integram também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação mediante um questionário sobre o cumprimento dos "Princípios dos Direitos Humanos" enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Banco Santander, certificado como

Empresa Familiarmente Responsável pela *Fundación Másfamilia*, reconhece a importância da adoção de medidas de conciliação da vida pessoal e profissional dos seus colaboradores, pelo que recomenda ainda aos seus fornecedores a implementação de medidas desta natureza. Todos estes requisitos fazem parte dos processos negociais desenvolvidos pela Aqanima.

Em 2019, no âmbito da auditoria externa de Recertificação ISSO 9001:2015, efetuada pela equipa auditora da *Bureau Veritas Certification Portugal*, constituída por três auditores, durante 320 horas, pelo segundo ano consecutivo, o controlo de Fornecedores efetuado pelo Banco Santander foi considerado como uma das Melhores Práticas.

Em 2019, realizaram-se 154 processos de negociação, resultando dos mesmos um número total de 230 fornecedores adjudicatários, sendo que destes, aproximadamente 94,35 % são fornecedores locais, isto é, fornecedores que operam no mesmo âmbito geográfico onde se realiza a compra, a prestação do serviço e a faturação. Do total de fornecedores analisados tendo em conta critérios de sustentabilidade, 51,75 % são fornecedores analisados pela primeira vez pelo processo de homologação.

Fornecedores homologados por geografia (Portugal)



Tier 1: > 500.000€ de volume de gastos
 Tier 2: ≥ 150.000€ ≤ 500.000€ de volume de gastos
 Tier 3: <150.000€ de volume de gastos
 Tier +: Tier 1, 2 ou 3 que prestam serviços classificados como relevantes



Valor para o acionista*

O nosso objetivo é manter a confiança dos nossos quatro milhões de acionistas, oferecendo-lhes um crescimento sustentável e lucros estáveis.

Criação de valor para o acionista

Como Banco responsável, a transparência e o compromisso com os acionistas e investidores é uma prioridade. Principais aspetos na relação com os nossos acionistas:

- Princípio de igualdade de todos os acionistas: uma ação, um voto.
- Fomento da participação ativa e informada nas Assembleias Gerais de Acionistas. Em 2019, o Santander bateu o seu recorde de participação na Assembleia Geral de Acionistas (quórum de 68,5% e perto de um milhão de acionistas participantes) e na Assembleia Geral Extraordinária (quórum de 59,2%).
- Na Assembleia Geral de Acionistas de 2019, demos um novo passo na utilização da tecnologia blockchain para votações nas assembleias de acionistas com um piloto no ciclo delegação e voto da parte de retalho. Esta tecnologia oferece maior transparência, simplifica o processo e aumenta a segurança e a motivação para votar, o que melhora a democracia corporativa. Igualmente, conseguiram-se os melhores resultados de participação digital numa assembleia (mais de 300.000 acionistas).
- Outra das nossas prioridades é manter uma comunicação constante com os acionistas e investidores informando-os sobre a evolução do Grupo e a ação e fomentando um diálogo fluido com eles.

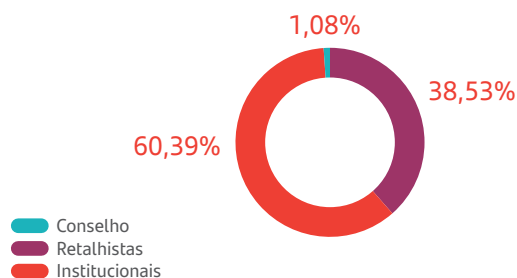
Remuneração aos acionistas

Em 2019, o Banco Santander voltou a ser um dos Bancos mais rentáveis e eficientes do mundo.

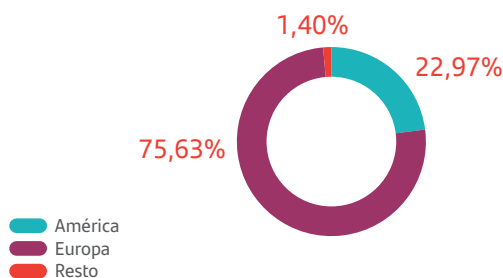
Num ambiente complexo, caracterizado por uma elevada volatilidade, cumprimos os nossos objetivos financeiros.

- A retribuição total ao acionista manteve-se em 0,23 euros por ação*. A percentagem do lucro atribuído ordinário de 2019 dedicado aos acionistas (*pay-out*), seria de 46,3% (em linha com os 40 %-50 % anunciados no início de 2019) e a proporção de dividendo em numerário foi de 89,6%** (superando assim a do ano 2018, também conforme anunciado no início de 2019).
- O setor bancário europeu, numa conjuntura de desaceleração económica, viu-se influenciado pela mudança de orientação das políticas monetárias dos principais bancos centrais, principalmente do Banco Central Europeu. A ação Santander, que fechou 2019 em 3,73 euros por título, viu-se afetada adicionalmente por algumas incertezas em geografias nas quais o Grupo está presente***.
- A 31 de dezembro, o Banco ocupava o segundo lugar da zona euro e o vigésimo quinto do mundo por valor de mercado (61.986 milhões de euros de capitalização). Contava com 16.618.114.582 de ações em circulação e uma contratação média diária, em 2019, de 76 milhões de ações.

Distribuição do capital social por tipo de acionista (%)



Distribuição geográfica do capital social (%)



1 O Conselho de Administração acordou propor à Assembleia Geral Ordinária de 2020 que o segundo pagamento da remuneração referente aos resultados de 2019 seja por um total de 0,13 euros por ação mediante (1) o pagamento em numerário de um dividendo final de 0,10 euros por ação (o "Dividendo Final em numerário") e (2) um dividendo em ações (sob a forma do programa "Santander Dividendo Elección") que permitirá a cobrança em numerário, para aqueles acionistas que escolham esta opção, de 0,03 euros

por ação. Em novembro de 2019, os acionistas receberam o primeiro dividendo referente aos resultados do exercício de 2019, por montante de 0,10 euros por ação em numerário. Com isto, o dividendo total para 2019 seria de 0,23 euros por ação (0,20 euros em numerário e 0,03 euros em dividendo elección).

2 Assumindo uma percentagem de pedidos de numerário no Programa Santander Dividendo Elección de 80%.

3 Eleições presidenciais na Argentina; protestos sociais no Chile; o Brexit no Reino Unido; ou a sentença sobre as hipotecas em francos suíços na Polónia.

A Ações de propriedade de administradores cuja representação ostentam. É possível consultar mais detalhes sobre as ações propriedade dos administradores no capítulo de Governo corporativo.

* Informação relativa ao Grupo Santander publicada no Relatório Anual a 28/02/2020.

Prémios e distinções

O trabalho da área de Relações com Acionistas e Investidores foi reconhecido por prestigiadas publicações do setor, como *IR Magazine* e *Institutional Investor* e ocupou uma posição destacada no inquérito Extel.

Compromisso ambiental

Em 2019, compensámos a pegada de carbono dos nossos principais eventos corporativos. Os lucros, que aumentaram em mais de 400% em relação a 2018, serão alocados para a continuidade do programa estabelecido em 2016. Além disso, fomos a primeira instituição financeira europeia a obter a certificação AENOR para o nosso *Investors Day*.

Além disso, a AENOR renovou em 2019, pelo terceiro ano consecutivo, a sua certificação de evento sustentável para nossa Assembleia Geral Ordinária e também para a Assembleia Geral Extraordinária.

Compromisso social

Em colaboração com a Fundação Universia, o Santander entregou 60 bolsas de estudo em 2019, para estudantes universitários com deficiência, acionistas ou familiares de acionistas, com o objetivo de incentivar a integração socio-laboral.

Comunicação com acionistas, investidores e analistas

A atividade da área de Relações com Acionistas e Investidores, em 2019, teve as seguintes prioridades:

- Manter uma comunicação contínua e fluida, bem como divulgar informações relevantes para nossos *stakeholders*, promovendo o diálogo constante.
- Otimizar e melhorar a imagem do Grupo nos mercados.
- Oferecer um atendimento personalizado aos acionistas e investidores, ajustado às suas necessidades e através de canais adaptados ao seu perfil.
- Promoção da participação da base acionista na atividade do Banco através, por exemplo, da Assembleia Geral de Acionistas.
- Oferecer produtos e vantagens exclusivos, através do novo site www.yosoyaccionista.santander.com

Além disso, em 2019, o Grupo Santander lançou uma nova secção para acionistas e investidores no novo site corporativo, para facilitar e melhorar o acesso à informação.

40.924

consultas a acionistas e investidores através de estudos e inquéritos qualitativos.

322

encontros com acionistas

+800

comunicações através, principalmente, dos meios digitais

3.507

contactos com investidores

133.939

consultas geridas a través da *mailbox*, telefone, *WhatsApp* e reuniões virtuais

126

contactos com investidores analistas ESG

Avaliação do Santander por índices e analistas ESG

O Santander é avaliado periodicamente no seu desempenho em sustentabilidade pelos principais índices e analistas ESG.

Estas avaliações e os seus resultados são utilizados internamente para medir o nosso desempenho e encontrar oportunidades de melhoria nos nossos processos.

O Santander foi reconhecido como o Banco mais sustentável do mundo pelo DJSI, índice internacional de referência em sustentabilidade que avalia os aspetos económicos, ambientais e sociais de mais de 175 Bancos no mundo.

O Banco alcançou uma pontuação total de 86 pontos em 100, atingindo a pontuação máxima em aspetos como: estratégia tributária, proteção de privacidade, relatórios de investimento ambiental, social e inclusão financeira. Com isto, alcançou a distinção *Gold Class*.

Em novembro de 2019, a *Vigeo Eiris* atualizou o rating ESG do Santander e a nova pontuação total mostra uma notável melhoria, passando da 22.^a posição do setor, em dezembro de 2016, para a quinta posição, em 2019. Conseguimos melhorias em quatro áreas: meio ambiente, direitos humanos, participação da comunidade e governo corporativo.

Além disso, o Santander continua a fazer parte do FTSE4Good Index Series e é avaliado por outros analistas ESG, como *Sustainalytics*, ISS-ESG o MSCI.

Outras avaliações de analistas ESGA

Pontuação	2019	Evolução	2018	Face ao sector
DJSI	C	=	C	(decil 2 de 280 empresas na indústria)
MSCI ^B	BBB	▼	A	–
Sustainalytics	32,7	▼	30,8	(percentil 52 no grupo da indústria)
Vigeo Eiris	63	▲	57	(ranking 5 de 31 empresas na indústria)

A. Fonte: Último rating da ISS-ESG (numa escala de A+ a D-) disponível em janeiro de 2020, em comparação com dezembro de 2018. O decil 1 da ISS-ESG indica o maior desempenho relativo a fatores de ESG e o decil 10 o desempenho menor. Último rating ESG MSCI disponível (numa escala de AAA a CCC) em junho de 2019, comparado com outubro de 2018. As últimas pontuações da *Sustainalytics* (numa escala de 0 a 100) disponíveis em dezembro de 2019, em comparação com novembro de 2018. Desde setembro de 2018, a *Sustainalytics* aplica uma nova metodologia para os seus sus ratings, na qual a pontuação indica a exposição e gestão dos riscos ESG de uma empresa. Última pontuação global da *Vigeo Eiris* (numa escala de 100 a 0) disponível em novembro de 2019, em comparação com dezembro de 2018.

B. Ver *disclaimer* da MSCI no relatório do Grupo Santander.



Desafio 2: Crescimento inclusivo e sustentável

Desempenhamos um papel importante, fomentando o crescimento inclusivo e sustentável



Soluções simples e inovadoras para todos os nossos clientes.

Desenvolvemos soluções inovadoras, simples e personalizadas para responder às necessidades dos clientes e de todos na sociedade.

Inclusão e empoderamento financeiro.

Contamos com produtos e serviços para os mais vulneráveis da sociedade, dando-lhes acesso aos serviços financeiros e capacitando-os para gerir as suas finanças da melhor forma possível.

Financiamento sustentável.

Inovamos para oferecer novos produtos e serviços financeiros que integram critérios ESG, fundamentalmente em três principais linhas de negócio: infraestruturas sustentáveis, investimento socialmente responsável e financiamento climático. Por sua vez, analisamos e medimos os riscos sociais e ambientais das nossas operações.

Pegada ambiental.

Medimos a nossa pegada ambiental, reduzimo-la e assumimos compromissos para ir mais além.

Compromisso com a Educação Superior.

Criámos uma rede líder de Universidades a nível mundial, através da qual facilitamos o acesso à educação e à aprendizagem de novas competências.

Investimento na sociedade.

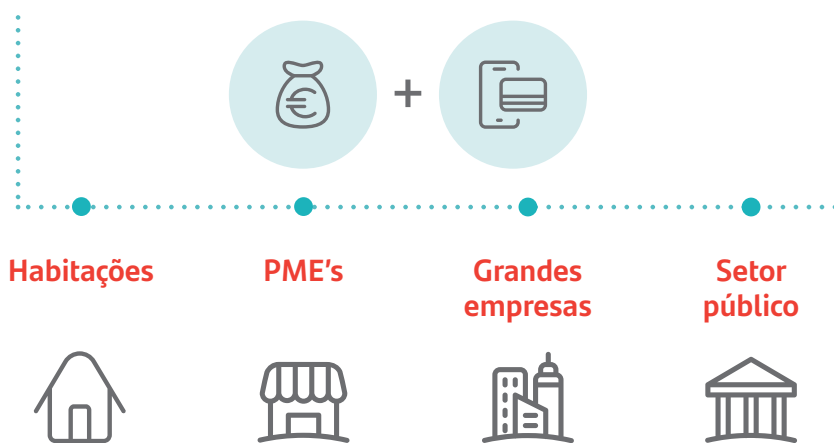
Apoiamos e impulsionamos programas sociais que promovem a igualdade de oportunidades e o bem-estar das pessoas.

Soluções simples e inovadoras para os clientes

Queremos aumentar a lealdade dos nossos clientes, oferecendo serviços e produtos inovadores, simples e personalizados, que permitam a cada pessoa gerir as suas finanças da melhor forma possível.

A nossa proposta de valor tem por objeto satisfazer as necessidades dos nossos distintos perfis de clientes

Soluções simples, inovadoras e personalizadas



Clientes Ativos

1.709 mil

Clientes Banco Principal

778 mil

Clientes digitais

775 mil

Empréstimos a clientes

EUR 40,3 mil milhões

Recursos de clientes

EUR 42,4 mil milhões

O setor financeiro é fundamental para um crescimento económico e social sustentável e os Bancos desempenham um papel muito específico: gerimos as poupanças de pessoas e empresas, financiamos as suas necessidades e facilitamos as operações comerciais.

Um bom acesso ao financiamento melhora o bem-estar geral de um país porque permite à sua população prosperar e gerir melhor as suas necessidades, ampliar as suas oportunidades e melhorar as suas condições de vida.

A nossa proposta de valor

A nossa oferta de valor adapta-se às circunstâncias económicas e sociais de cada um dos mercados onde estamos presentes e complementa-se com as vantagens que os nossos negócios globais oferecem, tais como o *Santander Corporate & Investment Banking* e o *Santander Wealth Management & Insurance*.

Destaques de 2019

- Os créditos e adiantamentos a clientes ascenderam a 40,3 mil milhões de euros.
- O crédito à habitação totalizou 19,7 mil milhões de euros, um crescimento de 0,6 % em termos homólogos;
- O crédito ao consumo ascendeu a 1,7 mil milhões de euros, um acréscimo de 4,4% face ao final de 2018;
- O crédito a empresas ascendeu a 17,7 mil milhões de euros, no final de dezembro de 2019.

Cientes e rede de distribuição do Banco

Rede Convencional

- Balcões Particulares & Neg.: **475**
- Centros *Private*: **8**
- Centros Empresas: **22**
- Centros de Grandes Empresas e Institucioniais: **4**

Smart Red

- Áreas diferenciadas por segmento: *Full Concept, Agile e Basic*
- Foco no atendimento ao cliente: *selfbanking, multicanal, acolhimento*

Balcão Próximo

- **100%** digital
- Acompanhamento por gestor remoto/digital

Work Cafe

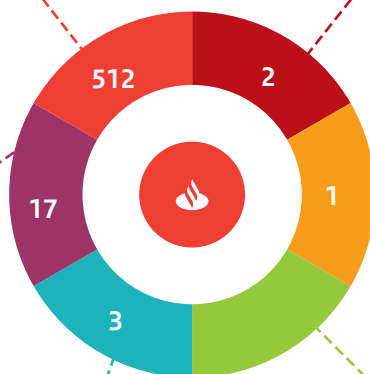
- Em Lisboa, Coimbra e Espinho
- Foco no atendimento ao cliente
- Zona de cafetaria, leitura e *co-work*
- Salas de apoio

Money Club

- Universidade Nova SBE
- Espaço 100% dedicado aos estudantes

Canais

- *Netbanco* (Particulares e Empresas)
- Parque ATMs: **2,100**
- *Apps* disponíveis: **4**



Contribuímos para o desenvolvimento das pessoas e das famílias

Quando as pessoas estão financeiramente incluídas, podem administrar o seu dinheiro com mais facilidade e, por conseguinte, obter acesso a melhores casas, assistência médica e educação, começar um pequeno negócio e comprar seguros para se proteger das adversidades. Desta forma, o financiamento ajuda a reduzir desigualdades e cria novas oportunidades na sociedade.

Em 2019, o Banco aumentou o crédito a particulares em 0,7% face a 2018.

Soluções digitais para gerir melhor as finanças pessoais

Continuamos a investir em melhores serviços, mais inteligentes e mais acessíveis para capacitar financeiramente os nossos clientes. Isto, muitas vezes, significa soluções de pagamento e contas fáceis de usar, simples, seguras e eficazes, através de dispositivos móveis.

Santander lança One Pay FX em Portugal

O Santander Portugal lançou o *One Pay FX*, um novo serviço que permite efetuar transferências internacionais instantâneas, de uma forma fácil, rápida, segura e sem custos. A aplicação permite ainda apresentar imediatamente o valor que será recebido pelo beneficiário, antes de a transferência ser realizada.

O serviço está disponível no mercado português, numa primeira fase, para transferências em libras para qualquer Banco no Reino Unido e, brevemente, para transferências em dólares para Bancos nos EUA.

O *One Pay* utiliza o *xCurrent* (tecnologia baseada em *blockchain*), desenvolvido pela norte-americana *Ripple*, na qual o fundo de capital de risco *Santander Innoventures*

Crédito a particulares (milhões de euros)

Habituação	19.654
Consumo	1.707
Total	21.361

investiu em 2015. O novo serviço chega a Portugal depois de ter sido lançado em quatro países do Grupo: Espanha, Reino Unido, Brasil e Polónia.

Esta é mais uma solução que vem ao encontro do objetivo do Grupo Santander de se tornar na melhor plataforma de serviços financeiros do mundo.

Open Banking

Os clientes Santander já podem consultar no NetBanco os saldos e movimentos de contas que tenham noutros Bancos, bem como efetuar transferências SEPA a partir dessas mesmas contas.

Estas funcionalidades, disponibilizadas através da plataforma *Open Banking*, permitem assim aos clientes ter uma visão global de todas as suas contas bancárias num único canal (agregação de contas) e fazer aí toda a gestão da sua vida financeira.

O serviço é gratuito e está disponível no NetBanco, tanto para clientes Particulares como para Empresas, sendo que, para este último segmento, o serviço de transferências ficou disponível apenas no final de setembro. No futuro, estas e outras funcionalidades estarão disponíveis também na App Santander.

O serviço está implementado recorrendo à API que os Bancos locais foram obrigados a desenvolver e surge no seguimento da PSD2 (*Payment Services Directive 2*), uma nova diretiva europeia sobre serviços de pagamento, que visa criar um mercado único de serviços de pagamento na Europa, mais integrado e que seja, simultaneamente, mais seguro, eficiente, inovador e concorrencial.

Transformação Digital

Durante o ano de 2019, o Banco Santander prosseguiu o seu plano de transformação digital, com o objetivo de estar mais próximo dos seus clientes e simplificar processos. Esta estratégia permitiu manter a tendência de crescimento do número de clientes digitais, registando-se, no período, um **aumento de mais de 41 mil utilizadores da App e/ou NetBanco**.

No final de 2019, o número de clientes digitais superou os **775 mil clientes**, o que representa 45% dos clientes ativos. Considerando esta base, 36% são utilizadores exclusivos da App, 39% exclusivos de NetBanco e 25% utilizam os dois canais.

Este crescimento refletiu-se no **aumento das vendas nos canais digitais** que, em dezembro de 2019, representavam cerca de 1 em cada 3 vendas de produtos elegíveis (penetração de 35%).





Canais Particulares

Durante o ano de 2019, desenvolveram-se as funcionalidades associadas à concessão de crédito pessoal “CrediSimples”. Hoje, um cliente do Santander através da App ou do NetBanco pode: **(1)** simular de uma forma mais simples; **(2)** contratar imediatamente o crédito (caso esteja elegível) e **(3)** contratar os seguros associados durante o processo.

Para garantir que a atividade através dos canais digitais cumpre todas as normas da Diretiva de Serviços de Pagamento – PSD2, foram implementadas novas regras a aplicar ao processamento de transferências e pagamentos. Estes novos desenvolvimentos têm em vista o aumento da segurança dos clientes na utilização da Banca eletrónica.

Adicionalmente, introduziram-se **novos benefícios na oferta do Mundo 1|2|3** e criaram-se pacotes mensais de transferências imediatas.

Em relação ao **NetBanco Particulares**, foram implementadas novas funcionalidades no âmbito de *Open Banking*. Os clientes podem agora adicionar contas de outros Bancos para consultarem saldos e movimentos, ou mesmo efetuar transferências a partir dessas contas, sendo também possível solicitar e receber um novo PIN dos cartões Santander através de SMS ou emitir um comprovativo de IBAN das suas contas.

No que diz respeito à **App de Particulares**, foi lançada a **Wallet Santander**, que reúne as funcionalidades MBWay de efetuar transferências P2P através do contacto telefónico, bem como realizar pagamentos através de QR Code e NFC (*contactless*), esta última opção ainda exclusiva para telemóveis com sistema operativo Android.

Foi ainda implementada a solução de acesso à **App para menores**. Entre várias funcionalidades previstas, os jovens entre 12 e 18 anos podem já consultar saldos e movimentos e “pedir dinheiro” aos pais diretamente na App.

Com o objetivo de recolher *feedback* dos utilizadores, foi disponibilizada a funcionalidade “Classificar App”. Esta funcionalidade permite aos clientes avaliar e submeter recomendações relativas à App. Com base na informação recolhida, o Banco estará mais capacitado para melhorar a experiência de utilização das suas plataformas digitais, assim como para priorizar os esforços de desenvolvimento.

Canais Empresas

O ano de 2019 ficou marcado pelo lançamento das funcionalidades necessárias para garantir o cumprimento das regras da Diretiva de Serviços de Pagamento – PSD2, incluindo a migração da Matriz para SMS no âmbito da autenticação de operações.

No **NetBanco Empresas**, foi lançado o “CrediSimples Negócios”, através do qual é concedido crédito imediato até 50 mil euros às empresas que reúnam determinadas condições. Durante 2019, foram formalizados por esta via mais de 3.500 créditos, representando um montante total de 62,5 milhões de euros.

Adicionalmente, as funcionalidades de débito direto ao devedor passaram a estar disponíveis 24h/dia e foram melhoradas as funcionalidades de parametrizações, pagamentos e cobranças. Também já é possível criar operações pendentes, sem necessidade de autenticação.

Ainda no **NetBanco Empresas**, foram integradas **novas funcionalidades alavancadas no ecossistema de Open Banking**, permitindo aos clientes adicionar contas de outros Bancos para consultarem saldos e movimentos ou mesmo efetuarem transferências a partir dessas contas.

Na **App Empresas**, foi implementada a possibilidade de **assinatura de pedidos de Crédito Documentário Importação (CDI)**, diferenciando o serviço prestado aos clientes. Adicionalmente, foram lançadas **novas funcionalidades** como a de **consulta, utilização e amortização de contas caucionadas, agendamento de transferências imediatas e contratação de pacotes de transferências imediatas**. Passou também a ser possível, em 2019, alterar o e-mail e o contacto telefónico na App, dados fundamentais para o processo de autenticação nos canais de Empresas.

Relativamente à **simplificação de processos**, o processo de *onboarding* nos canais de Empresas foi revisto, tornando-o mais rápido, aumentando a autonomia dos balcões e libertando o *Contact Center* para tarefas de maior valor acrescentado. Através do **NetBanco Empresas Manager, foi adicionada a possibilidade de criar contratos**, totalizando 5.300 novos contratos de adesão ao NetBanco Empresas, em 2019, o que representa 97 % do universo de novos contratos.

Marketing Digital

Em 2019, de forma a abordar a necessidade de melhorar a informação e experiência de interação com o digital dos seus clientes, o Banco criou um **centro de competências dedicado ao Marketing Digital**.

Neste âmbito, desenvolveram-se ações fundamentais para a materialização do plano de transformação digital do Banco nomeadamente os relacionados com analítica e *dashboards* e campanhas de atração e aquisição de utilizadores.

No que toca a **campanhas digitais**, destacam-se as de crédito pessoal, com o lançamento de várias campanhas durante o ano, tais como o passatempo com *vouchers Vila Galé*, *cross*

selling com Mundo 1|2|3 (duplicação de reembolsos) e saldos em períodos temáticos (*Internet Shopping Day*, *Black Friday* e *Natal*).

É de salientar, também, a iniciativa inovadora que decorreu na quadra natalícia. Foi dinamizado um passatempo onde o Santander ofereceu diariamente presentes aos seus clientes digitais. De 1 a 24 de dezembro, o passatempo **"24 dias de Natal"** esteve disponível na *App* Santander e no NetBanco e premiava a resposta mais rápida obtida num jogo de memória. No âmbito deste passatempo, registaram-se quase 200 mil participações e foram entregues mais de 45 prémios.

Contact Center

O *Contact Center* é o principal ponto de suporte à atividade digital no apoio ao esclarecimento de dúvidas e utilização da *App* e NetBanco.

Em novembro de 2019, o *Contact Center* do Santander foi considerado, pelo segundo ano consecutivo, o Melhor *Contact Center* até 150 posições de atendimento na *Global Contact Center* (conferência anual organizada pela IFE).

Durante 2019, foram realizados mais de 150 mil contactos a clientes e recebidos cerca de 2,7 milhões de contactos, dos quais 77 % com recurso a atendimento humano, 11% com atendimento automático (IVR) e os restantes 12% por via de contactos digitais (e-mail, chat e redes sociais do Banco).

Implementaram-se, também, diversas iniciativas focadas na melhoria de experiência de cliente, ao nível de processos, formação de assistentes e substituição de toda a tecnologia de suporte, com destaque para as seguintes iniciativas: suporte à plataforma digital *Open House*, venda de seguros, implementação da Diretiva PSD2, criação de uma equipa de crédito pessoal, e sistemática de contacto a fornecedores de *confirming*.

Estas iniciativas permitiram obter valores médios de **NPS (Net Promoter Score) acima de 80%** na maioria dos serviços, o que representa uma elevada satisfação com o atendimento prestado.



Produtos e serviços com vertente social e/ou ambiental

O Banco, dentro da sua atividade comercial, procura desenvolver produtos e serviços com uma vertente social e ambiental. Estes produtos permitem, entre outras coisas, o acesso a serviços financeiros por parte de famílias com baixos rendimentos, o investimento socialmente responsável ou o financiamento de energias renováveis e de produtos ambientalmente responsáveis.



Para mais informações
ver capítulo
Financiamento de
Projetos Sustentáveis
– pág 63.



Soluções Simples, Próximas e Justas para conquistar a confiança e lealdade dos nossos clientes

Conta de serviços mínimos bancários

O Banco disponibiliza produtos que promovem a inclusão financeira de pessoas singulares com menores rendimentos. É o caso da Conta de Serviços *Mínimos* Bancários, uma conta de depósitos à ordem, de custo reduzido, cuja comissão de manutenção não ultrapassa 1 % do salário mínimo nacional e que não necessita de montante mínimo de abertura. Esta conta permite a realização das principais operações bancárias: levantamentos e depósitos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta e transferências intra-bancárias nacionais sem restrição quanto ao número e ainda realização de transferências interbancárias através de caixas automáticas, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas e até 24 por cada ano civil, realizadas através do NetBanco e *Mobile Banking*.

Mundo 1|2|3

Merece destaque a continuada evolução positiva de clientes do Mundo 1|2|3 (clientes com conta, cartão e seguro de proteção) atingindo os 272.400 clientes, o que reflete um crescimento de 29 mil clientes no ano. O Mundo 1|2|3 é uma solução multiproducto dirigida a clientes particulares que, para além das vantagens da conta 1|2|3, pode proporcionar um conjunto adicional de benefícios, via *cash-back*, na conta-cartão Mundo 1|2|3.

Conta SIM

O Santander lançou recentemente a Conta SIM, uma conta mais simples, económica e digital, direcionada para clientes no início de vida ativa ou com menores rendimentos. Esta conta permite ao cliente gerir o seu dia-a-dia mais comodamente, já que dá acesso à *App* Santander e ao *NetBanco*. Se o cliente domiciliar o ordenado, custa apenas 2€ por mês (ou 3€, se optar por não receber o ordenado nesta conta) e oferece a 1ª comissão anual de disponibilização do cartão de débito *Novo Classic*. A Conta SIM possibilita ainda a antecipação do ordenado até 100%

O montante varia mensalmente de acordo com o ordenado, até um máximo de 1.750 €, com reembolso mensal.

Crédito Formação

O Crédito Formação destina-se ao financiamento de Licenciaturas, Pós-Graduações, Mestrados e Doutoramentos, em Portugal ou no estrangeiro. Este é um produto para estudantes que oferece uma série de vantagens, tais como períodos de carência alargados, a possibilidade de redução da taxa de juro mediante a média do aluno, a possibilidade de ter prestações mais baixas durante o curso e ainda a isenção da comissão de formalização. No período de janeiro a dezembro de 2019, foram formalizados 360 contratos, com um montante de 4.723.791 €,

 mundo
1|2|3
Bem-vindo



Conta DO Moeda Estrangeira

O Banco Santander disponibiliza aos portugueses residentes no estrangeiro a Conta Moeda Estrangeira, uma conta à ordem que permite efetuar depósitos em moeda estrangeira: Dólar Australiano, Dólar Canadiano, Coroa Dinamarquesa, Coroa Sueca, Coroa Norueguesa, Iene, Dólar da Nova Zelândia, Rand, Franco Suíço, Libra Inglesa, Dólar Americano, Zloty e Peso Mexicano.

Soluções de Transferências para Portugal

Para portugueses residentes no estrangeiro e residentes não habituais em Portugal, o Santander disponibiliza soluções para transferir as suas poupanças para Portugal de forma rápida, segura, cómoda e adequada às suas necessidades:

- Transferências eletrónicas online via SEPA através do seu Banco no estrangeiro – válido nos países do espaço SEPA
- Utilização de acordos com Bancos locais.

Soluções Financeiras para Universitários

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

Conta #U

É uma conta de depósitos à ordem para estudantes e jovens profissionais, com isenção de comissões até aos 25 anos (inclusive) em:

- Serviços de conta Gerais na manutenção de conta.
- Pagamentos (excluindo cartões) na transferência a crédito intrabancária, ordem permanente intrabancária, transferência a crédito SEPA+ inferiores a 100.000€, no prazo normal e sem recurso ao Balcão, ordem permanente SEPA+ inferiores a 100.000€, no prazo normal e sem recurso ao Balcão;
- Cartões para levantamento de numerário via ATM.

Conta de rendimento e poupança «Prepara o Futuro» tem, entre outras características, um:

- Montante mínimo de 25€ e máximo de 10.000€ por cliente.
- Prazo de 4 anos.
- Pagamento do juro semestralmente, tendo por base o saldo diário da conta, podendo os juros ser incorporados no capital ou creditados na conta de depósitos à ordem.

Contas Institucionais

O Santander disponibiliza uma conta diferenciada e com **condições especiais para Instituições Particulares de Solidariedade Social e ONG**, isenta de comissões.

Apoio às empresas

As pequenas e médias empresas são o motor-chave do crescimento económico, especialmente da criação de emprego. É vital que as apoiemos, concedendo-lhes crédito e proporcionando-lhes tecnologias que as ajudem a crescer, empregar mais pessoas e a tornar o seu negócio mais competitivo. No Santander, queremos contribuir para este crescimento e tornar-nos o Banco de preferência das PME's.

O crédito a empresas ascendeu a **17,7 mil milhões** de euros, no final de dezembro de 2019, sendo que a sua evolução face a dezembro de 2018 esteve condicionada pela mencionada venda de carteiras de crédito não produtivas realizadas no decurso do ano.

Cartão de débito #GlobalU (MasterCard e Multibanco)

Exclusivo para clientes universitários permite:

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

Crédito Formação

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

- Acesso até ao montante de 50.000€, permitindo o englobamento das despesas de formalização.
- Prazo mínimo de 24 meses e prazo máximo de 96 meses.
- Uma taxa de juro com *spread* mais favorável para nota média do ano letivo anterior \geq a 14 valores.
- Período de carência de capital até 48 meses (duração do curso mais 12 meses, no caso de se tratar de um curso de Ensino Superior).
- Isento de comissão de formalização.

TU ESTÁS LÁ

 Santander
Universidades

Santander PME's

A nossa estratégia de apoio às PME's responde às diferentes condições de mercado dos países onde estamos presentes. O nosso objetivo é ajudar empresas de todas as dimensões, concedendo-lhes empréstimos e oferecendo-lhes apoio não financeiro, como formação e acesso às nossas redes. Não aspiramos a ser exclusivamente um Banco para PME's, mas um parceiro que acompanha o seu crescimento. Utilizamos a nossa escala para ajudar as PME's a encontrar novos clientes e aceder a novos mercados.

Soluções de Financiamento para apoio às atividades do setor agroalimentar

O Santander é uma das Instituições Bancárias que tem vindo a reforçar o apoio à atividade do setor Agrícola e Indústria Alimentar, mantendo ativas todas as parcerias com os diferentes Ministérios e também com o Instituto do Financiamento da Agricultura e Pescas IP (IFAP).

Esta última parceria tem permitido disponibilizar linhas de apoio destinadas a financiar investimentos genéricos neste setor, bem como apoiar atividades específicas e suprir necessidades concretas.

Ao longo de 2019, mantiveram-se em comercialização as seguintes linhas específicas:

- Linha de Crédito para Limpeza das Florestas
- Linha de crédito garantida aos setores vitícola e frutícola – Cooperativas e Organizações de Produtores;
- Linha de crédito garantida Leslie – Cooperativas e Organizações de Produtores;
- Linha Apoio às Empresas Produtoras de Cana-de-açúcar;

Com o objetivo de reforçar a oferta de produtos direcionados para o Agroalimentar, o Banco tem vindo a manter contactos com o Banco Europeu de Investimento, com vista à obtenção de uma Linha de Crédito com cobertura e partilha de risco para projetos neste setor.

Contas Corrente Campanha

Esta Conta destina-se a financiar as necessidades de tesouraria para apoio específico às campanhas agrícolas associadas à colocação da produção nas organizações/ associações de produtores ou à agroindústria.

Linha de Crédito a curto prazo IFAP

Esta Linha de Crédito destina-se a apoiar as empresas dos setores agrícola, silvícola e da pecuária, para fazer face as necessidades de exploração de curto-prazo com as campanhas agrícolas. Esta linha de crédito beneficia da bonificação de juros, atribuída pelo IFAP, permitindo o financiamento em condições particularmente atrativas.

Linhas de Crédito de Antecipação das Ajudas de Rendimento (FEAGA /POSEI e PRORURAL)

Em parceria com a Confederação dos Agricultores de Portugal, o Santander disponibiliza uma linha de crédito que antecipa até 80% do montante dos direitos de pagamento atribuídos pelo IFAP aos agricultores, no âmbito do Regime de Pagamento Único previsto pela Política Agrícola Comum.

A duração máxima dos financiamentos é de 1 ano, cujo reembolso deverá ocorrer no vencimento, ou antecipadamente, com o recebimento daquelas ajudas ao rendimento pagas pelo IFAP e em datas previamente definidas.



Crédito adiantamento de incentivos PDR e VITIS

Operação intercalar de adiantamento dos incentivos (reembolsáveis e não reembolsáveis) previstos no âmbito de projetos aprovados pelo Programa de Desenvolvimento Rural (PDR), que, à data da proposta de crédito, ainda não tiverem sido pagos aos beneficiários.

Com um prazo total de 27 meses, a presente linha é enquadrável nos Programas aplicáveis no Continente, Açores (ProRural +) e Madeira.

Financiamento de plantações e aquisição de terrenos agrícolas

Este financiamento destina-se ao aumento, transformação ou melhoria de explorações para aproveitamento agropecuário, por um prazo alargado (máximo de 15 anos) e é especialmente direcionado para clientes com antiguidade no setor.

Solução Agroalimentar

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

Solução Turismo

O Banco Santander mantém e reforçou a parceria com o Turismo de Portugal, que permite a disponibilização de instrumentos financeiros, sob a forma de uma linha de crédito para apoiar as empresas do Turismo. Para além da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta – que, genericamente, apoia a oferta existente com especial destaque para os investimentos em territórios de baixa densidade, também disponibiliza a Linha de Apoio ao Programa REVIVE, direcionado para a requalificação de património público para atividades económicas e turísticas diversas.

Para complementar as Limitações da Capitalizar 2018 no apoio a projetos de investimento neste setor, o Banco subscreveu igualmente o Protocolo de comercialização da Linha Capitalizar Turismo 2018/2019, que considera prazos mais alargados e apoio a criação de novas unidades turísticas.

Também no âmbito da linha de Apoio a qualificação da Oferta, foi definida uma sub-linha de apoio a projetos de melhoria da eficiência energética e sustentabilidade ambiental.

Para 2020, esta linha será reforçada para 250M €, com a obrigatoriedade de inclusão, em cada projeto, duma componente associada à sustentabilidade.

Linhas protocoladas genéricas

- Linha de Crédito Capitalizar 2018
- Linha Capitalizar 2018 – Apoio às empresas com exposição ao Brexit
- Linha de Crédito Capitalizar MAIS (inclui SI Inovação)
- Linha de Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018
- Linha de Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018 – *Start Up*
- Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio – Sucessão Empresarial
- Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio – Obrigações Fiscais
- Linha de Crédito Investe RAM 2020
- Linha Regressar
- Linha Capitalizar Turismo

O Banco mantém protocolos de colaboração com diversos organismos públicos, no sentido de permitir aos seus clientes o acesso ao crédito em condições de prazo e preço mais vantajosas, com a partilha de risco, através da obtenção de garantias bancárias para cobertura de risco de crédito.

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

Na totalidade das linhas de crédito protocoladas com a **PME Investimentos**, o Santander assume a liderança com 48.123 operações contratadas, até dezembro de 2019, num total de

4.703 milhões de euros. É líder no sistema tanto em montante (QM 22,9%), como no número de operações (QM 20,7%).

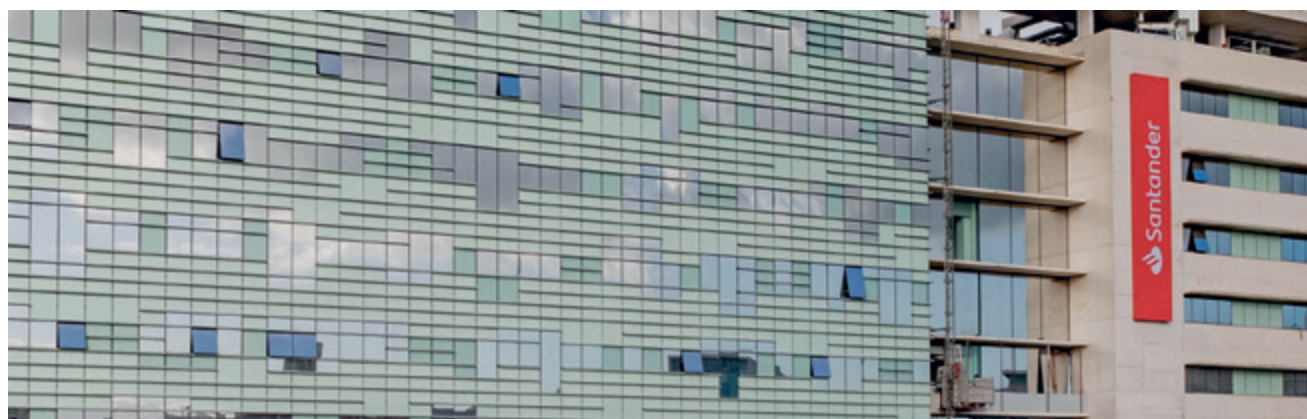
A posição de liderança do Santander é confirmada através da informação referente ao volume de garantias emitidas pelas **Sociedades de Garantia Mútua**, que engloba as linhas com todas as entidades gestoras (Finova, IFD, SPGM): com uma QM em carteira vida de 22,3% e de contratação de 22,4% (SNGM Jan20).

IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro de Reabilitação e Revitalização Urbanas)

Também na área da reabilitação urbana, o Santander é líder em número de candidaturas submetidas e número de operações contratadas ao abrigo do **IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro de Reabilitação e Revitalização Urbanas)**, com 100 financiamentos contratados em 200 candidaturas já submetidas no sistema, até 31 de dezembro. O Santander fechou o ano de 2019 com mais de 92 milhões de euros de financiamento bancário contratados no âmbito do IFRRU 2020, que representam um investimento de 245 milhões de euros.

É de destacar que são consideradas despesas elegíveis para financiamento pelo IFRRU 2020 as auditorias, estudos, diagnósticos e análise energética que não sejam obrigatórias por lei, necessárias à realização dos investimentos, bem como a avaliação *ex post* independente, que permita a avaliação e o acompanhamento do desempenho e da eficiência energética do investimento (a incidir obrigatoriamente sobre as componentes comuns do edifício e as frações individuais), permitindo estruturar e elaborar o projeto que deverá concretizar as soluções apontadas, no todo ou, pelo menos, para um conjunto de medidas identificadas, que resultem em melhorias significativas na eficiência energética (aumento em, pelo menos, 2 níveis no desempenho energético) e constituir soluções integradas no domínio da eficiência energética.

São ainda consideradas despesas elegíveis as intervenções ao nível da promoção de energias renováveis na habitação para autoconsumo, desde que façam parte de soluções integradas que visem a eficiência energética, nas quais se incluem, nomeadamente, a instalação de painéis solares térmicos para produção de água quente sanitária e climatização e a instalação de sistemas de produção de energia para autoconsumo a partir de fontes de energia renovável.





14 bancos - 60 países - 16431 empresas associadas

Apoio à Internacionalização

Em 2019, o Banco Santander financiou com mais de 1.000 milhões de euros a internacionalização das empresas portuguesas, duplicando assim o seu apoio a este segmento face a 2018. Este montante foi conseguido através da antecipação de valores a receber provenientes das exportações dos seus clientes bem como de financiamentos à importação de bens de equipamento ou matérias-primas necessárias à produção.

Importa também destacar que, atualmente, já mais de 50 % dos clientes de negócio internacional utilizam as plataformas digitais Santander *NetBanco* e *App Santander*, sendo o Santander o único Banco em Portugal a disponibilizar aos seus clientes a abertura de créditos documentários através da *App*.

Santander Trade

No ano de 2019, deu-se continuidade aos desenvolvimentos e melhorias do portal *Santander Trade*, uma inovadora plataforma de informação online que permite às empresas identificar oportunidades de negócio, conhecer os países onde se querem implementar, bem como encontrar parceiros de negócio e ainda oferece toda a ajuda necessária à implementação das empresas portuguesas noutros países.

Assim, foi dada prioridade ao desenvolvimento da base de dados de utilizadores registados no *Santander Trade Club*, que oferece aos clientes do Grupo Santander a possibilidade de colocarem numa plataforma B2B o perfil da sua atividade, a sua apresentação e quais os produtos ou serviços relativamente aos quais procuram potenciais importadores, exportadores e distribuidores, de uma forma gratuita.

Até ao final de 2018, os membros do *Club* estavam circunscritos a clientes do Grupo Santander. Desde 2019, a base de membros do *Trade Club* foi alargada a 14 grupos bancários estando presentes em mais de 60 países e contando atualmente com 16.000 membros, que deverão ser 100.000 até ao final de 2020. Hoje, são membros do *Trade Club* empresas clientes de Bancos internacionais importantes com os quais estabelecemos uma parceria neste âmbito, entre os quais o *Nordea*, relativamente ao mercado nórdico, o *Attijariwafa*, no Magreb, o *Credit Agricole*, em França, o *KBC*, na Bélgica e países da Europa de Leste ou o *Standard Bank*, presente na África do Sul e também em vários países da África subsariana. Hoje em dia, uma empresa portuguesa tem acesso à possibilidade de pesquisar e negociar através do *Trade Club* com potenciais importadores e exportadores provenientes de um leque mais alargado de geografias.

Eventos e Workshops

O Santander tem mantido, no decurso dos últimos anos, em parceria com a delegação portuguesa da *International Chamber of Commerce* (ICC Portugal), a realização de um conjunto de workshops que visam dar a conhecer as ferramentas necessárias para o negócio das empresas além-fronteiras, promovendo as melhores práticas recomendadas para o comércio global.

Em 2019, mais uma vez, realizaram-se 4 *workshops* conjuntos com a ICC Portugal, nas cidades de Leiria, Paredes, Aveiro e Viseu muito focados nos novos *Incoterms 2020*, no contrato comercial, nos documentos de transporte de mercadorias, bem como na análise de casos práticos em grupos de trabalho e na resolução de dúvidas que se colocam nos processos de importação/exportação das empresas.

Este é um compromisso importante da parte do Banco, diferenciador em relação à concorrência, uma vez que disponibiliza uma oferta não financeira que permite aos nossos clientes dispor de mais informação, mais conhecimento, para avançar nos seus processos de exportação de uma forma segura.



Inclusão e empoderamento financeiro

Ajudamos as pessoas a aceder a serviços financeiros, a criar ou desenvolver microempresas e dotamo-las das competências necessárias para gerir as suas finanças através da educação financeira.

O Banco definiu também uma estratégia de inclusão e empoderamento financeiro que se baseia em três pilares fundamentais: acesso, financiamento e educação financeira



Acreditamos que podemos ajudar mais pessoas a prosperar e desfrutar dos benefícios do crescimento económico, incluindo-as e empoderando-as financeiramente, oferecendo-

lhes acesso a produtos e serviços financeiros à sua medida e melhorando o seu conhecimento financeiro através da educação.

Tecnologia digital: Impulsionando o acesso ao financiamento

Queremos dar acesso a serviços financeiros a todas as pessoas, independentemente do seu nível de rendimentos, género, nível de estudos, localização geográfica ou idade.

Os balcões e ATM em zonas remotas ou com baixa densidade populacional são também parte integrante da estratégia do Grupo Santander.

Fomentamos o acesso a serviços financeiros básicos, uma estratégia com duas vias paralelas:

Banca Tradicional + **Banca Digital**
Balcões e ATM Internet + Banca móvel

Garantir o acesso a todos os segmentos

Comunidades com baixa densidade populacional Comunidades com baixos rendimentos Grupos mais vulneráveis Estudantes universitários



Balcões e ATM em regiões de baixa densidade populacional

O Santander Portugal tem **79 balcões em zonas remotas**, de baixa densidade populacional e com baixos rendimentos, particularmente nos Açores e na Madeira. Em **2019**, estes **balcões e ATM beneficiaram 103 623 pessoas**.



138.002

Pessoas empoderadas financeiramente

Apoiamos as pessoas não bancarizadas e os nossos clientes mais vulneráveis

Oferecemos produtos de financiamento específicos dirigidos a coletivos que se encontram fora do sistema bancário, com escasso acesso a serviços financeiros ou que são financeiramente vulneráveis.

Estes produtos e serviços apoiam o desenvolvimento económico e social de diversas formas: ajudando a aumentar o potencial de geração de rendimentos das pessoas; contribuindo para aumentar a sua capacidade de cobrir necessidades básicas, como a educação e a saúde; e ajudando as pessoas a poupar para a reforma ou imprevistos nas suas vidas¹.

A presença geográfica do Grupo Santander é ampla e as necessidades dos nossos clientes diferem significativamente entre países.

Em mercados maduros, como Portugal, as iniciativas do Grupo Santander estão centradas em programas de habitação acessível e no refinanciamento de dívida para aliviar o stress financeiro de coletivos vulneráveis, com planos para continuar a melhorar a nossa oferta de produtos.

¹ Fonte: Banco Mundial (2018).

Conta de serviços mínimos bancários

O Banco disponibiliza produtos que promovem a inclusão financeira de pessoas singulares com menores rendimentos. É o caso da Conta de Serviços Mínimos Bancários, uma conta de depósitos à ordem, de custo reduzido, cuja comissão de manutenção não ultrapassa 1% do salário mínimo nacional e que não necessita de montante mínimo de abertura.

Conta SIM

O Santander lançou recentemente a Conta SIM, uma conta mais simples, económica e digital, direcionada para clientes no início de vida ativa ou com menores rendimentos.

Programas específicos para refinarciar a dívida

Programa ÍRIS

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

As Soluções Iris Particulares foram implementadas em junho de 2012 e a legislação aplicável aos Clientes em PERSI (DL 227/2012) não entrou em vigor até ao início de 2013. As soluções IRIS são aplicáveis a mais situações do que aquelas que são contempladas pela legislação.

As Soluções Íris Negócios/PMEs aplicam-se a clientes de risco estandardizado e, por isso, destinam-se sobretudo a micro e pequenas empresas. Não consagram soluções para todos os tipos de crédito, mas apenas para Contas Correntes, Empréstimos, Descobertos e Cartões de Crédito.

Em 2019, renegociámos a dívida com **27 277 pessoas**.

Fomento da educação financeira

O menor acesso a serviços financeiros está, muitas vezes, associado a um nível de estudos mais baixo. Por isso, a nossa estratégia de inclusão financeira vai além de dar acesso a contas bancárias e a outros serviços financeiros básicos, já que queremos que as pessoas tenham as capacidades necessárias para gerir melhor as suas finanças, de forma a poderem tomar as decisões adequadas sobre quais os produtos e serviços que respondem às suas necessidades.

As nossas iniciativas de educação financeira são online, através de páginas web e redes sociais, e presenciais, como, por exemplo, sessões formativas, *ateliers* e cursos em escolas, organizações sociais e outras instituições.

Junior Achievement

Em 2019, um grupo de 196 colaboradores voluntários do Santander Portugal participou em programas de educação financeira em escolas de todo o País. Através da parceria que o Banco tem com a *Junior Achievement*, os colaboradores deram aulas a mais de 4.050 alunos do Ensino Básico e Secundário.



7.102

Participantes em iniciativas de educação financeira

ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores

A ACEGE é uma associação de gestores e empresários que promove diferentes iniciativas e projetos de empreendedorismo e desenvolve projetos de literacia financeira para o Santander Portugal.

Santander Advance

Também no âmbito do compromisso do Santander com a educação financeira, o Banco oferece cursos, *workshops* e *masterclasses* de formação financeira. Assim, no âmbito do programa *Santander Advance* para empresas, o Banco oferece formação através do programa *Advance Management* e do programa *Advance Journey*, programas gratuitos que o Banco disponibiliza para funcionários das empresas clientes e não-clientes. Até ao momento, 2.715 empresas beneficiaram destes programas. Também na *Santander Advance Box*, um espaço de encontro entre o Banco, as empresas e as Universidades que percorre as principais cidades do País, são disponibilizados de forma gratuita diferentes cursos, que incluem um módulo de educação financeira para alunos das escolas locais.



Biblioteca Digital

O Santander Portugal disponibiliza ainda no seu site a secção Biblioteca Digital², um repositório de artigos com informação útil sobre poupança e sobre a forma de preparar a reforma. Esta página foi consultada por 3.037 pessoas em 2019 (acessos de mais de 1,5 minutos).

² Consultar https://www.santander.pt/pt_PT/Particulares/Produtos/Poupar-e-Investir/Poupancas-e-Reforma/Biblioteca-Digital.html

Financiamento de projetos sustentáveis

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

Principais linhas de atuação

Analizamos os riscos ambientais e sociais de todas as nossas operações de financiamento de projetos

Climate Finance



Apoiamos a transição para uma economia sustentável.

Investimento Socialmente Responsável (ISR)



Consideramos o investimento Sustentável e Responsável como uma fonte de valor para a direção e para os investidores

Infraestruturas sustentáveis



Financiamos a construção de infraestruturas que garantam os serviços básicos e impulsionem um crescimento económico inclusivo

Climate Finance

A transição para uma economia de baixo carbono é essencial para combater as alterações climáticas e para cumprirmos os objetivos estabelecidos no Acordo de Paris. O setor bancário tem um papel fundamental na transição para uma economia de baixo carbono, que apresenta desafios e grandes oportunidades de investimento. No Banco Santander, estamos a trabalhar para garantir que o nosso próprio impacto ambiental seja o mais reduzido possível e para liderar a mudança, com iniciativas de financiamento de projetos de energia renovável e apoiando a transição em geral.

A nossa estratégia reflete o nosso compromisso de contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e cumprir os objetivos estabelecidos no Acordo Climático de Paris para combater as alterações climáticas e adaptarmo-nos aos seus efeitos.



Fórum de Investimento Sustentável e Responsável em Portugal

“E se a sua forma de investir refletisse a sua forma de pensar?”. Este foi o tema do Fórum de Investimento Sustentável e Responsável em Portugal, promovido pela *Santander Asset Management* (SAM), em Lisboa, onde estiveram reunidos especialistas e importantes gestoras de ativos, nomeadamente a *Santander Asset Management*, *Allianz Global Investors*, *BlackRock*, *Degroof Petercam Asset Management* ou *DWS Iberia*. Neste encontro, as cinco gestoras que participaram foram unânimes ao afirmar que o investimento sustentável e responsável é fundamental para criar valor para as empresas e tem vindo a evoluir, encontrando-se hoje numa fase mais madura e na ordem do dia.

Nas intervenções, destacaram-se os *green bonds* como um dos investimentos financeiros mais atrativos, ao gerarem impacto real positivo e identificou-se o potencial da integração de fatores ESG na gestão de ativos, permitindo um maior conhecimento das organizações e o reconhecimento das suas boas práticas.

Na sua intervenção, o Presidente da Comissão Executiva do Santander Portugal, Pedro Castro e Almeida, destacou que fazer Banca, hoje em dia, implica exigência e que a transparência deve ser um requisito para todos, nomeadamente para as empresas. Referiu ainda que o financiamento sustentável, uma economia mais verde e o apoio à sociedade continuarão a ser dinamizados pelo Santander. O objetivo do Grupo é mobilizar 120.000 milhões de euros de financiamento verde antes de 2025 e mais 220.000 milhões de euros antes de 2030.

O Ministro do Ambiente e da Transição Energética, João Pedro Matos Fernandes, encerrou o Fórum, referindo que hoje o investimento sustentável está mais presente nas empresas do que há 10 anos, mas que, ainda assim, há muito a fazer, sendo a primeira vez que o investimento sustentável está na agenda atual.

Crédito Energias Renováveis

O Santander é um parceiro de referência para os investidores em tecnologias de produção de energia renovável. O Crédito Energias Renováveis é um crédito pensado para quem quer investir em formas de energia alternativas, através da compra de equipamentos que, além de poderem reduzir as suas despesas energéticas, são amigos do ambiente.

Com um *spread* reduzido de 2% e isenção do valor da comissão de formalização do crédito, conseguem-se prestações mensais reduzidas, com prazos de pagamento que se podem estender até aos 8 anos, desde que a soma da idade dos titulares com o prazo não ultrapasse os 72 anos.

Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular

O Banco Santander voltou a ser uma das instituições de crédito que subscreveu este novo Protocolo, resultante da junção das anteriores Linhas da Eficiência Energética e Economia Circular, mas com um âmbito de atuação mais abrangente: apoiar investimentos em fontes renováveis para autoconsumo no processo produtivo ou em estratégias circulares, em qualquer fase do ciclo de vida do produto/serviço; apoiar a substituição de equipamentos existentes por outros mais inovadores, modernos e eficientes, bem como implementar dispositivos de monitorização que permitam otimizar as condições de uso e consumo de energia e matérias-primas. Com uma dotação Global de 100 M €, as operações no âmbito desta linha têm um montante máximo de 2M € e um prazo limite de 10 anos, beneficiando de uma garantia SGM até 80% e um *spread* máximo protocolado de 3,5%.

Fundo Santander Sustentável

Em linha com o compromisso de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, o Santander lançou, no final de 2018, o **Fundo Santander Sustentável**. Este fundo segue uma lógica de investimento socialmente responsável (ISR) em empresas que cumprem, para além de critérios financeiros tradicionais, critérios de sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e de melhores práticas de *governance*.

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

As emissões de obrigações e ações são maioritariamente da Zona Euro, embora se possa investir noutros ativos europeus, da OCDE e, em menor quantidade, de mercados emergentes.



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

O Fundo permite uma subscrição mínima de 500 €, beneficiando os clientes de isenção na comissão de subscrição e de resgate. O horizonte temporal recomendado é, no mínimo, de três anos.

Avaliação de Riscos sociais e ambientais

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

O processo de análise para operações de *Project Finance* ou outros financiamentos corporativos com destino conhecido é o seguinte:

- Para as operações de financiamento a projetos com um valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, ou financiamentos corporativos com destino conhecido, com valor total da operação igual ou superior a 100 milhões de dólares, nos quais a posição do Banco Santander seja igual ou superior a 50 milhões de dólares, aplica-se um questionário inicial desenhado para estabelecer o risco do projeto em matéria socioambiental (segundo as categorias A, B e C, do maior para o menor risco, respetivamente).
- Para os projetos identificados com um maior risco (A e B), é preenchido um questionário mais exaustivo, adaptado ao setor da atividade. Do mesmo modo, sobre estes projetos, é realizada uma auditoria social e ambiental (efetuada por assessores externos independentes).

O processo de aplicação dos Princípios do Equador é auditado periodicamente pelos auditores externos/internos.

As Políticas Setoriais ampliam o âmbito da aplicação além dos critérios recolhidos pelos Princípios do Equador.

O ano de 2019 foi o décimo segundo ano de avaliação e classificação de acordo com as diretrizes dos Princípios do Equador.

Project Finance

Durante o ano, o Santander Portugal participou em duas operações de *Project Finance* no setor das energias renováveis. Estas operações totalizaram 968 milhões de euros de financiamento para mais de 1000 MW de energia eólica e foram classificadas com *rating C* na notação dos Princípios do Equador. Em histórico, foram contratadas catorze operações portuguesas submetidas a este processo pelo Santander e todas elas obtiveram a classificação C.

Em 2019, o Santander Portugal participou também na primeira emissão de *Green Bonds* em Portugal, para a EDP e na primeira emissão de *Project Bonds*, para financiamento das concessões de águas da Indaqua (grupo Myia).

UNEP FI Pilot project on TCFD recommendations

Durante os anos de 2018 e 2019, o Grupo Santander participou ativamente no desenvolvimento dos Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas. Em setembro de 2019, o Banco foi um dos signatários fundadores dos princípios, comprometendo-se a alinhar estrategicamente o negócio do Banco com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e com o Acordo de Paris sobre Alterações Climáticas.

Além disso, o Santander também subscreveu o Compromisso Coletivo de Ação pelo Clima, para ampliar a sua contribuição para a agenda das alterações climáticas e alinhar a sua carteira de financiamento com os objetivos do Acordo de Paris. O Santander também continua a colaborar com a Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente para avançar no desenvolvimento e a aplicação destas duas importantes iniciativas.

Igualmente, continuamos a participar no projeto TCFD Pilot II, centrado na aplicação de determinados elementos das recomendações da TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*) para os Bancos. O Banco tem ainda como objetivo desenvolver modelos e métricas que permitam a avaliação e o reporte com visão de futuro dos cenários e dos riscos e oportunidades relacionados com o clima.

Banking Environment Initiative

O Grupo Santander partilhou a sua visão sobre as finanças sustentáveis com a iniciativa **Banking Environment Initiative** (BEI), para colaborar no seu estudo *Bank 2030*. Este estudo pretende mostrar como os Bancos podem contribuir para acelerar a transição para uma economia de baixo carbono e desenvolver uma visão para os Bancos em 2030. O relatório é uma contribuição significativa para o setor bancário, para identificar as barreiras e oportunidades dos Bancos nesta transição, que requer uma transformação de ativos e comportamentos. Também dentro do BEI, o Grupo continua comprometido com a iniciativa *Soft Commodities Compact* e a luta contra a deflorestação.

Políticas Setoriais

O Santander dispõe de Políticas Setoriais específicas que reúnem os critérios para a análise do risco ambiental e social das atividades dos clientes que operam em setores sensíveis, tais como: Defesa, Energia, *Soft Commodities*, Setor Mineiro-metalúrgico ou outras que se desenvolvam neste âmbito. Estas políticas setoriais foram revistas e aprovadas pelo Conselho Administração em 2019, tendo as novas versões sido passadas para a esfera da área de Riscos. Foi igualmente aprovada uma nova Política Setorial para o Setor Mineiro e dos Metais.



Mais informação em
<https://www.santander.com/en/our-approach>

Pegada Ambiental

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

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

O Grupo também considera de extrema importância a sensibilização dos diferentes *stakeholders* internos e externos sobre as boas práticas a adotar em prol de um desenvolvimento sustentável, que se encontram formalizadas na Política de Sustentabilidade do Banco. A Responsabilidade Ambiental é extensível aos mais de 2000 fornecedores do Banco e está integrada no modelo de homologação.

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



Linhas estratégicas de atuação ambiental

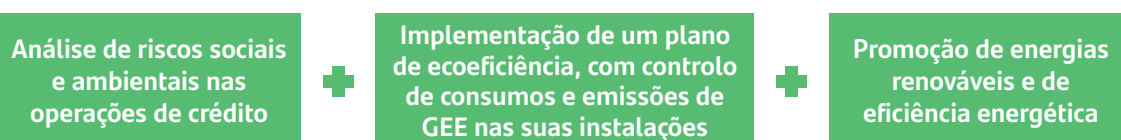
- Controlo e redução dos consumos e emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) nos edifícios de escritórios e balcões do Banco;
- Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito;
- Desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na proteção do ambiente, tais como as energias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

Política de Alterações Climáticas

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

Gestão dos consumos e impactes ambientais diretos

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



Energia e Água

Evolução do consumo de Energia

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
N.º de Balcões	681	652	625	579	560	642	577	562	532
N.º de colaboradores	5.774	5.665	5.571	5.329	5.304	6.167	5.756	6.492	6.226
Consumo Eletricidade (GJ)	138.190	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791	113.171	127.672	107.618
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	24	21	20	20	19	20	20	20	17
Consumo de eletricidade por área (MWh/m²)	0,14	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14	0,16	0,12	0,17
Gás natural (GJ) ⁽¹⁾	299	262	252	225	237	244	267	261	281
Consumo Energia (GJ)	138.489	117.255	111.035	104.506	103.607	121.035	113.438	127.933	107.899
Consumo Energia por colaborador (GJ/colaborador)	24,0	20,7	19,9	19,6	19,5	19,6	19,7	19,7	17,3

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

Evolução do consumo de Água

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

Consumo de energia (eletricidade)



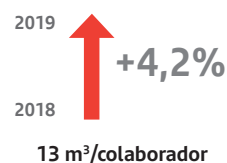
Consumo de energia (gás natural)



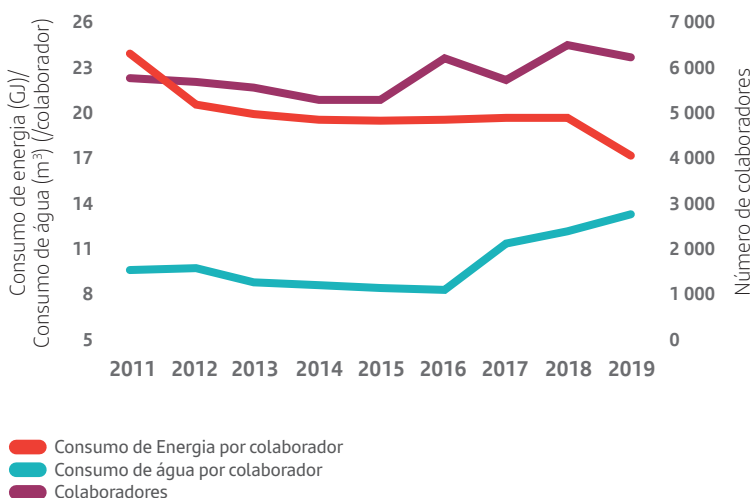
Consumo de energia (gás natural+eletricidade)



Consumo de água



Evolução da quantidade de energia e água consumida por colaborador e número de colaboradores entre 2011 e 2019



No geral, observa-se uma redução dos consumos energéticos por colaborador em 2019 face a 2018, após um período longo de estabilização. No que respeita ao consumo de água por colaborador, este tem vindo a sofrer um aumento gradual desde 2016 que pode ser explicado pelas obras de ampliação da sede operacional e posterior remodelação dos restantes edifícios. Relativamente a 2019 além da remodelação do edifício F do Centro Santander, foi melhorada a jardinagem das coberturas e foram também colocados reservatórios de água no edifício da Francelha, que se trata de um espaço de contingência do Banco.

Destaca-se que o Banco tem vindo a desenvolver nos últimos anos um **plano para reduzir os seus consumos** deste recurso, através de:

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

Parque edificado mais eficiente

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

Balcões:

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

Edifícios:

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

Sede operacional com soluções *eco-friendly*

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

Iluminação

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

Arrefecimento das áreas técnicas

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

Climatização

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

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

Aproveitamento de águas das chuvas

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

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

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

Elevadores

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

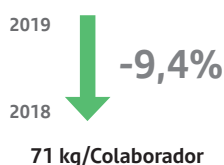


Papel e material de impressão

Evolução do consumo de Papel e Reciclagem de Papel, Tinteiros e Toners

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Papel total consumido (ton)	nd	1.452	1.350	1.107	987	1.183	1.078	925	928
Papel branco consumido (ton)	489	530	507	462	494	543	487	487	441
Papel branco consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	85	94	91	87	93	88	85	75	71
% de papel enviado para reciclagem (%)	63	93	74	52	65	39	47	36	23
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	54	87	67	45	63	68	88	52	34
Tinteiros e toners para reciclagem	2.141	nd	5.183	3.942	4.276	2.345	3.729	3.185	3.204

Papel branco consumido (ton)



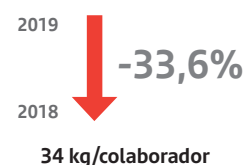
Papel consumido (ton)



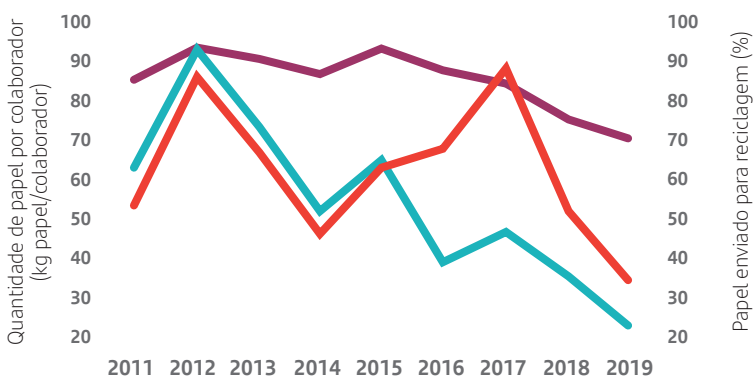
Tinteiros e toners para reciclagem



Papel enviado para Reciclagem (ton)



Evolução da quantidade de papel consumido e enviado para reciclagem por colaborador e taxa de reciclagem de papel entre 2011 e 2019



O papel enviado para reciclagem tem vindo a diminuir, assim como a taxa de papel que é enviado para reciclagem, em resultado da diminuição da quantidade de papel que é consumido por colaborador.

- Papel branco consumido por colaborador
- Papel enviado para reciclagem por colaborador
- Percentagem de papel enviado para reciclagem



Pegada de Carbono

Evolução emissões de GEE (t CO₂e)

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

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

[2] Em 2019, foram revistos os cálculos para a determinação das emissões associadas ao tratamento de águas residuais, de acordo com as alterações introduzidas pela Agência Portuguesa do Ambiente no cálculo destas emissões no âmbito do Inventário Nacional de Emissões 1990-2017.

A Pegada de Carbono Corporativa foi calculada, pelo 15.º ano consecutivo, de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (PGEE), o que torna o Santander uma das empresas em Portugal com uma das séries históricas mais longas de cálculo de emissões diretas e indiretas de GEE. No ano de 2019, **verificou-se a diminuição mais acentuada das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco em cerca de 63% face a 2018**, resultante maioritariamente da aquisição de certificados de energia verde para cerca de 99,2% dos consumos energéticos em 2019.

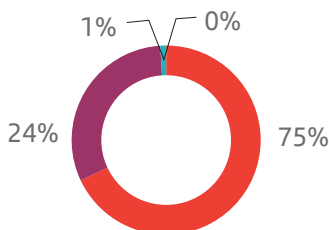
As **emissões diretas (Âmbito 1)** representam 24% das emissões, o que corresponde, em termos absolutos, a **2 444 t de CO₂e**, tendo apresentado uma diminuição de 1% face ao ano anterior, destacando-se uma diminuição nas emissões associadas a gases fluorados em cerca de 35%.

As **emissões da produção de energia elétrica consumida (âmbito 2)** totalizaram **61 t de CO₂e**, representando apenas 1% das emissões totais contabilizadas na Pegada do Santander, uma vez que, como dito anteriormente, 99,2% da energia adquirida foi renovável.

As **emissões indiretas (Âmbito 3)** atingiram um total de **7 590 t de CO₂e** no ano de 2019, verificando-se uma redução de 14% face ao ano de 2018. Verifica-se que a deslocação dos colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que, mais uma vez, contribuiu de forma significativa para as emissões deste âmbito (cerca de 82%). O Santander realizou novamente o questionário em relação à mobilidade dos colaboradores do Banco, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 48%, um aumento de 4 pontos percentuais face ao ano anterior.

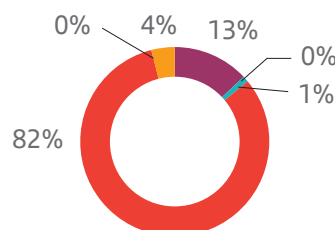
As **viagens pendulares** que os colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são ainda, na sua grande maioria, de automóvel (79%), sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (64%).

Distribuição das emissões de Âmbito 1 do banco, por atividade, no ano de 2019



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

Distribuição das emissões de Âmbito 3 do Banco, por atividade, no ano de 2019

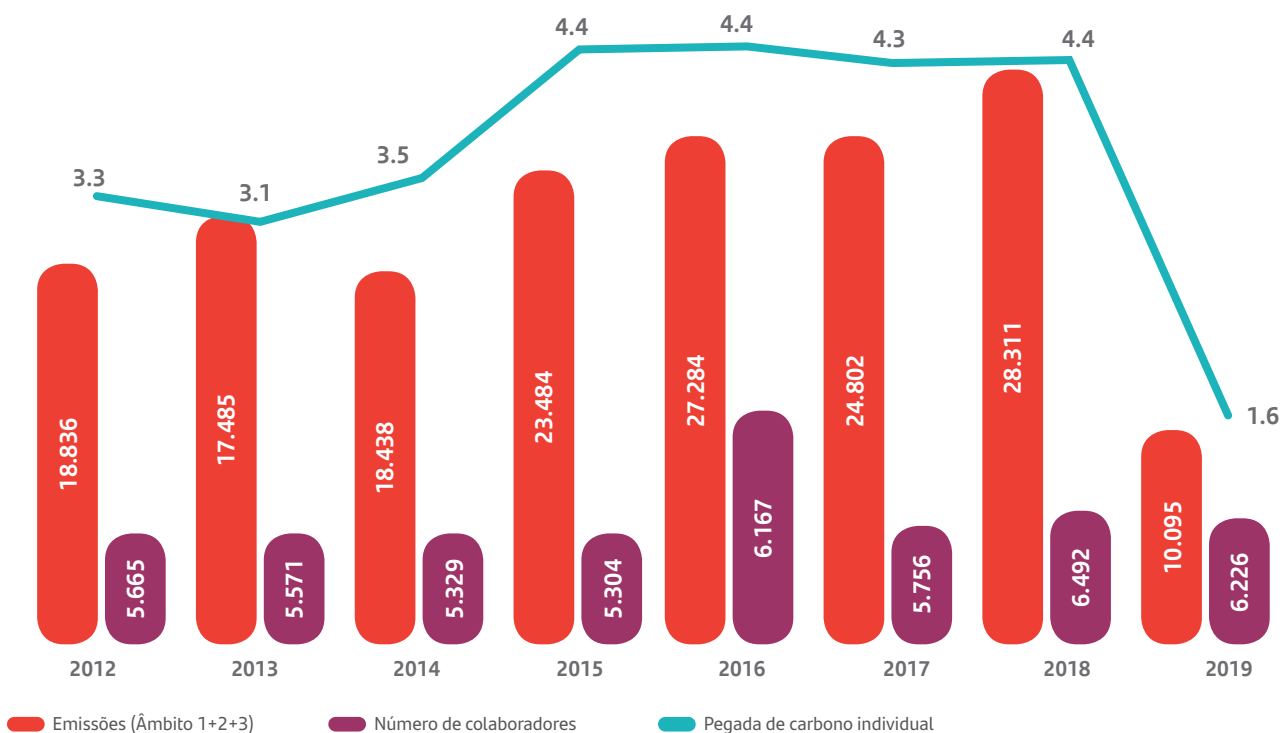


- Viagens avião
- Viagens de comboio
- Tratamento de Águas Residuais
- Casa-Trabalho-Casa
- Ciclo vida resíduos
- Ciclo vida do papel

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

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

Evolução da quantidade de papel consumido e enviado para reciclagem por colaborador e taxa de reciclagem de papel entre 2011 e 2019



Verifica-se, assim, que a pegada de carbono individual de 2019 diminuiu para 1,6 t CO₂e/colaborador, uma diminuição de cerca de 63% face a 2018.

Mobilidade dos colaboradores

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

Em 2019, nas deslocações de serviço, foram percorridos 8308 milhares de quilómetros com a frota de veículos do Banco, realizadas 2117 viagens de comboio e 2356 deslocações de avião.



Plantação de árvores no Pinhal de Leiria

Promoção de boas práticas ambientais

A promoção de boas práticas a nível interno e externo tem sido uma preocupação na Política de Sustentabilidade do Banco, através da sensibilização e informação aos colaboradores e aos diferentes *stakeholders* sobre as boas práticas a adotar, em prol de um desenvolvimento sustentável. De seguida destacam-se algumas iniciativas de promoção de boas práticas ambientais implementadas pelo Santander.



Árvores de Natal sustentáveis

Plantação de árvores no Pinhal de Leiria

No mês de março, um grupo de cerca de 30 colaboradores voluntários participou numa ação de plantação de árvores no Pinhal de Leiria, numa das zonas mais afetadas pelos incêndios de 2017.

No âmbito da iniciativa “Extratos Digitais”, que o Santander lançou em 2018, por cada nova adesão ao extrato digital, o Banco fez um donativo para a plantação de árvores com o projeto ProNatura, nas áreas afetadas pelos incêndios da zona centro. No total, foram plantadas 2000 árvores.

Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa

No mês de dezembro, o Santander assinou o Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa, juntando-se assim ao WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*), à Câmara Municipal de Lisboa e a outras 55 empresas para criar soluções mais ecológicas e eficientes de mobilidade.

Sob o mote "catalisar a liderança empresarial para transformar a mobilidade nas cidades", o pacto pretende agregar empresas e outras instituições, incluindo autarquias, com o objetivo de melhorar e transformar a mobilidade da cidade, e, ao mesmo tempo, proteger o Planeta.

Os quatro objetivos do Pacto são os de promover uma mobilidade:

- **Ambiental:** contribuindo para a redução das emissões de CO2 (pelo menos 50% de redução em 2030 em comparação com os níveis de 1990), bem como reduzindo poluentes e melhorando a qualidade do ar;
- **Inclusiva:** desenvolvendo planos de mobilidade para providenciar a todos os colaboradores das empresas aderentes ao Pacto soluções de mobilidade sustentáveis e acessíveis;

- **Eficiente:** promovendo parcerias, incentivos e plataformas digitais que permitam aos trabalhadores terem tempos de viagem casa-trabalho mais curtos, com maior conforto e menos despesa;
- **Segura:** Promovendo comportamentos seguros e responsáveis.



Árvores de Natal sustentáveis

Este ano, as árvores de Natal do Centro Santander e de vários balcões da rede aliaram a quadra natalícia ao conceito de sustentabilidade e às boas práticas ambientais. Por essa razão, a decoração de Natal foi constituída por 2400 árvores, entre sobreiros, cedros, carvalhos, castanheiros e pinheiros que, ao longo de 2020, serão plantadas por um grupo de colaboradores voluntários na Mata do Buçaco e em distintos distritos do país.

Eco Cascais

O Santander também participou noutro evento dedicado à divulgação de boas práticas ambientais, o EcoCascais, que decorreu no mês de setembro, em Cascais. O Banco apoiou uma atividade de reciclagem e reutilização de plásticos ao vivo. Outras atividades do evento foram um mercado ecológico, aulas de yoga e meditação, workshops, palestras, mesas redondas, exposições e atividades para crianças. Uma das conferências mais destacadas foi a palestra de Bea Johnson, criadora do movimento *Zero Waste Home*.

Green Fest

Dedicado ao tema da água e da sua preservação, o *GreenFest 2019* decorreu em dois momentos: em Braga, de 6 a 9 de junho, e no campus da NOVA SBE, em Carcavelos, de 17 a 20 de outubro.



No âmbito da sua política de promoção da preservação do meio ambiente, o Santander tem apoiado este Festival destinado a promover e divulgar projetos e boas práticas ambientais desde a sua 1ª edição.

Como em edições anteriores, o evento incluiu exposições, conferências, tertúlias, workshops, demonstrações ao vivo, mercados biológico e de artesanato, música, artes performativas e atividades para todos os públicos.

Campanha Plástico Zero

Seis colaboradores dos Serviços Centrais e da Rede foram o rosto da campanha interna *Eu Sim Reduzo, Reutilizo, Reciclo*, lançada com o objetivo promover a redução de resíduos, principalmente do plástico de utilização única. A campanha pretende sensibilizar e apelar à ação de todos os colaboradores para se tornarem mais sustentáveis no seu dia-a-dia.



O Banco tem entre os seus 11 objetivos de Banca Responsável, comunicados publicamente aos *stakeholders*, eliminar até 2021 os plásticos de utilização única nas suas instalações. Entre as medidas já implementadas nesse sentido, após a retirada dos copos e palhetas de café de plástico, foram substituídas todas as garrafas de plástico nas salas de reunião do Banco e na Administração por garrafas em vidro e estão a ser eliminados os plásticos de utilização única no refeitório, nas cafetarias e nas máquinas de *vending*.

De forma a motivar a participação dos colaboradores neste objetivo comum de conseguir um Banco sem plástico, todos receberam uma garrafa de vidro personalizada, para substituir as garrafas de água em PET descartável.

Apoio ao Ensino Superior

O Santander é a empresa privada que mais apoia o Ensino Superior no mundo*. Criámos uma rede única de Universidades em todo o mundo, através da qual apoiamos a Educação, o empreendedorismo e a empregabilidade, já que estas são as bases de um crescimento inclusivo e sustentável.

6,4 milhões de euros de investimento em Universidades e Universia

50 Universidades e Instituições de Ensino Superior com acordos em Portugal

3.733 beneficiários de bolsas, estágios e programas de empreendedorismo

Atuamos em 3 áreas

1 ▶

Educação

O Grupo Santander criou as Bolsas Santander, um dos maiores programas do mundo de bolsas financiados por uma empresa privada. No ano passado, foi lançado o site de Bolsas Santander (<https://www.becas-santander.com/pt>)

1.855 beneficiários de Bolsas Santander

2 ▶

Empreendedorismo

O Santander X aspira a tornar-se no maior ecossistema do mundo para o empreendedorismo universitário, conectando os empreendedores com os três tipos de recursos mais valiosos para eles: talento, clientes e financiamento. Isto ajuda-os a converter uma ideia em realidade. Para tal, promovemos a colaboração entre Universidades, o setor empresarial e os próprios empresários

1.389 estudantes universitários apoiados

35 prémios, programas e outras iniciativas

3 ▶

Empregabilidade

O Santander Universidades ajuda os estudantes universitários a encontrar emprego, através dos programas de Bolsas Santander para empresas e PMEs. Além disso, desenvolvemos programas de competências profissionais que incluem capacitação em competências digitais e transversais com universidades de todo o mundo. A Universia é uma plataforma digital de serviços não financeiros para o ecossistema universitário. Oferecemos serviços de orientação e emprego, com o objetivo de nos transformarmos na referência ibero-americana da gestão do talento jovem.

489 beneficiários de bolsas de estágio, profissionais e outros programas de apoio ao emprego



Protocolos com Universidades

O Banco tem protocolos com **50 das principais instituições de Ensino Superior em Portugal** e, em 2019, atribuiu **3733 bolsas e apoios**, dos quais mais de 1877

de alto impacto social, nas áreas de apoio social, emprego e empreendedorismo.

* A. Varkey / UNESCO / Fortune 500

Prémios

Prémio Universidade de Coimbra 2019

Gonçalo Quadros, fundador e presidente-executivo da *Critical Software*, foi o grande vencedor do Prémio Universidade de Coimbra 2019, uma das mais relevantes distinções nas áreas da ciência e da cultura, no valor de 25 mil euros, que conta com o patrocínio do Banco Santander, através do Santander Universidades.

Prémio Científico Mário Quartín Graça

Luís André Pereira Fialho, Marcello Angotti e Camila Marchioro são os vencedores da 10.^a edição do Prémio Científico Mário Quartín Graça, uma parceria entre o Banco Santander e a Casa da América Latina. Este Prémio tem vindo a promover o mérito das teses de doutoramento, em especial das que demonstram interesse para as Universidades de Portugal ou da América Latina, ou que resultam, na sua elaboração, da colaboração entre Universidades dos dois lados do Atlântico.

Luís André Pereira Fialho venceu na categoria de **Tecnologias e Ciências Naturais**, com a tese "Conversão fotovoltaica com armazenamento de energia integrado em rede elétrica: modelação, simulação e experimentação", apresentada na Universidade de Évora.

Marcello Angotti destacou-se na categoria de **Ciências Económicas e Empresariais** com a tese "Full cost accounting e contabilidade dialógica aplicados para avaliação da sustentabilidade da indústria da extração mineral em Congonhas", realizada na Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Por último, **Camila Marchioro** foi a vencedora da categoria de **Ciências Sociais e Humanas**, com o trabalho "Poesia do Indizível: Camilo Pessanha e Cecília Meireles em comparação", elaborado na Universidade Federal do Paraná.

Prémio Primus Inter Pares

O *Primus Inter Pares* é um prémio de excelência, criado pelo Santander e pelo jornal *Expresso* para distinguir os melhores estudantes de Gestão, Economia e Engenharia, concedendo-lhes acesso a uma formação académica complementar de grande prestígio. O objetivo do programa é valorizar o talento em Portugal e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de profissionalismo e de excelência na gestão de empresas.

Tomás Ambrósio, licenciado em Economia e com um mestrado em Finanças pela Nova SBE, foi o vencedor da 16.^a edição do *Primus Inter Pares*. Em segundo lugar, ficou Daniel Proença, da Universidade do Porto e, em terceiro, Nuno Alves, do Instituto Superior Técnico.

Os três primeiros classificados destacaram-se entre 100 candidatos, após várias provas de seleção, sendo assim considerados os jovens mais promissores do país nas áreas de Gestão de Empresas, Economia ou Engenharia. Terão a oportunidade de frequentar um MBA numa *Business School* nacional ou internacional, beneficiando do pagamento dos custos de matrículas e de propinas.

Prémio de Investigação Colaborativa Santander / Universidade NOVA de Lisboa

Este galardão visa distinguir anualmente projetos de investigação a desenvolver por investigadores juniores da NOVA e que envolvam, pelo menos, duas das unidades orgânicas da Universidade. O grande vencedor da 12.^a Edição do Prémio de Investigação Colaborativa Santander/NOVA de Lisboa 2018/2019 é o projeto "PlaTiNa – Plataformas de baixo custo à base de nano-heteroestruturas de TiO₂/WO₃ para aplicar em fotocatalise", da autoria das investigadoras **Ana Pimentel**, do CENIMAT/IBN, da Faculdade de Ciências e Tecnologia, da NOVA de Lisboa e **Vanessa Jorge Pereira**, do Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier (ITQB) – IBET, também da NOVA. Este projeto investiga a forma como se poderá combater a presença de produtos farmacêuticos e de pesticidas nas águas residuais e subterrâneas, assim como na água potável, indicados pela União Europeia como poluentes de tratamento prioritários, devido à sua alta toxicidade. As principais preocupações são com os analgésicos, antibióticos e antiepilépticos, que se mostraram resistentes aos tratamentos de água residuais.

4.^a Edição do Prémio de Voluntariado Universitário Santander

Com o objetivo de incentivar cada vez mais a prática de uma cidadania ativa através do voluntariado e recompensar o esforço das Instituições do Ensino Superior e os jovens mais envolvidos nestas atividades, o Santander Universidades lançou o Prémio de Voluntariado Universitário (PVU). A 4.^a edição do Prémio atraiu um total de 100 candidaturas, de 16 distritos do País – um número recorde de candidatos, o dobro do registado no ano anterior. Os projetos a concurso mobilizam 4.000 voluntários em causas das mais diversas áreas sociais, com impacto em 100.000 pessoas.



A Comunidade para uma Vida Saudável, Escolas de Superpoderes e Gerações Unidas são os três grandes vencedores do Prémio de Voluntariado Universitário (PVU) Santander Universidades 2019. Para além do prémio monetário que receberam, os três vencedores tiveram direito à mentoria de um diretor do Banco Santander, capaz de ajudar a identificar oportunidades, esclarecer dúvidas e definir planos de ação. Finalmente, receberão ainda apoio à comunicação e divulgação dos seus projetos.

Os três vencedores abrangem os distritos de Setúbal, Porto e Vila Real. Os temas dos projetos dizem respeito à Inclusão Social, Voluntariado de Competências e Educação, com uma atuação junto de idosos, crianças e jovens. O Instituto Politécnico de Setúbal, Universidade do Porto e Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro são as Instituições do Ensino Superior que apresentaram a concurso estes projetos.

Na categoria de **Comunicação**, receberam o galardão, em ex aequo, os projetos Programa de Voluntariado Intergeracional – QUALidade e U.DREAM.

Também na Menção Honrosa “IES + Voluntária” foram distinguidas as duas Instituições de Ensino Superior que apresentaram o maior número de candidaturas: o Instituto Politécnico de Setúbal e a Universidade do Porto.

Bolsas

O Santander é a empresa que mais contribui para a Educação a nível mundial. Ao longo de vinte anos, construiu uma rede única de Universidades em todo o mundo, através da qual apoia estudantes, investigadores e empreendedores.

No Ensino Superior em Portugal, foram atribuídas **3733 bolsas** e apoios, entre os quais bolsas de mobilidade para estudantes, professores e investigadores, **bolsas de estágio em PMEs, bolsas de alojamento universitário, bolsas de apoio social e bolsas de mérito académico. Destacamos também um conjunto significativo de apoios e bolsas na área do empreendedorismo.**

▶ Programa de Bolsas de Estágio nas PME

Através de uma parceria com as Instituições de Ensino Superior (IES), o Santander Universidades criou um Programa que une finalistas, empresas e IES de Portugal. Desta forma, alunos finalistas e recém-diplomados usufruem de uma **bolsa de estágio de três meses, inteiramente suportada com fundos disponibilizados pelo Banco**, em várias áreas de atividade e pontos do País. Com este Programa, os estudantes complementam a sua formação, colocando em prática, em ambiente empresarial, os conhecimentos adquiridos ao longo da sua formação académica.

▶ Bolsas de Mobilidade Ibero-americanas

O Santander Universidades disponibilizou, ao longo de 2019, **210 bolsas de mobilidade** para estudantes, professores e investigadores de Portugal em países ibero-americanos, num investimento superior a meio milhão de euros.

A edição de 2019 do Programa de Bolsas de Mobilidade abrangeu 32 Universidades e Institutos Politécnicos em Portugal, pretendendo fomentar o intercâmbio de alunos, docentes e investigadores entre Universidades dos dois

continentes. Só de Portugal, cerca de 2000 estudantes já tiveram a oportunidade de ter uma experiência do outro lado do Atlântico.

O programa é desenvolvido em **10 países do Grupo** – Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, México, Perú, Portugal, Porto Rico e Uruguai – sendo disponibilizadas anualmente mais de 3000 bolsas para estudantes de Licenciatura e Mestrado e 250 Bolsas Santander Investigação, num investimento anual de mais de 10 milhões de euros.

▶ Bolsas Santander +Perto

O Santander criou um programa de bolsas para facilitar o acesso dos estudantes do Ensino Superior a residências universitárias. O Programa Bolsas Santander +Perto pretende colmatar a falta de alojamentos disponíveis e a preços acessíveis para quem estuda nas Universidades e Politécnicos portugueses, sobretudo nos grandes centros urbanos.

No Porto, o Santander celebrou uma parceria com a Residência *Livensa Living Porto Campus*, para a atribuição de bolsas em quarto duplo.

As bolsas foram atribuídas a estudantes, entre os 17 e os 23 anos, inscritos numa licenciatura ou mestrado integrado de qualquer área de estudo numa instituição de Ensino Superior do distrito do Porto.

▶ Bolsas Santander Futuro

As Bolsas Santander Futuro 2019/2020 destinam-se a apoiar estudantes universitários com recursos económicos limitados – inscritos numa Instituição de Ensino Superior beneficiária de mecenato do Banco Santander e aderente ao programa – e que estejam determinados a prosseguir ou terminar um ciclo da carreira académica. Estas bolsas, num valor que pode ascender a mil euros, têm como objetivo contribuir para uma estabilidade financeira potenciadora de um melhor desempenho escolar dos beneficiários. Foram atribuídas **mais de 200 Bolsas Santander Futuro**. Aderiram a este programa do Santander Universidades mais de 13 Instituições de Ensino Superior Portuguesas, entre as quais a Universidade de Coimbra, a Universidade da Beira Interior, a Universidade de Évora, a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, a Nova SBE, o Instituto Politécnico de Setúbal, a Universidade da Madeira, a Universidade dos Açores e a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa.

▶ Bolsas Santander Global

As candidaturas às Bolsas Santander Global 2019/2020 abriram em novembro de 2019. Estas bolsas destinam-se a alunos com mérito académico que necessitem de apoio económico para participar ou complementar outros programas de mobilidade como, por exemplo, o programa *Erasmus*.

No total, são atribuídas 200 Bolsas Santander Global, num valor que pode atingir mil euros cada, a estudantes portugueses de instituições como a Universidade de Coimbra, a Universidade do Porto, a Universidade de Évora, o Instituto Politécnico de Setúbal ou a Academia Militar.

Empreendedorismo

Em 2019, o Santander apoiou inúmeros projetos de Empreendedorismo e Empregabilidade, dos quais se destacam:

16.ª Edição do Concurso *Poliemprende*

O *Poliemprende* é uma rede de empreendedorismo do Ensino Superior Politécnico, que integra atualmente 21 instituições e que promove como principal iniciativa um concurso de ideais e projetos inovadores. O objetivo é estimular o espírito empreendedor, contribuindo para o enriquecimento curricular e capacitação dos participantes, a criação de novas empresas e o arranque de atividades profissionais. Este concurso conta com a parceria do Santander Universidades.

Bully Ban, o projeto apresentado em representação do Instituto Politécnico (IP) do Porto, foi o grande vencedor do *Poliemprende* 2019. Este projeto é uma ideia de negócio que pretende “prevenir e evitar o *bullying*” e arrecadou um prémio no valor de 10 mil euros, apoiado pelo Banco Santander.

No 2.º lugar ficou o Politécnico de Leiria, com o projeto *CBmeter*, uma nova tecnologia para ajudar no diagnóstico de doenças. E o 3.º prémio coube ao projeto *Hydroponic Evolution Farm*, do IP da Guarda que, como o próprio nome indica, terá que ver com agricultura hidropónica.

A 16.ª edição do *Poliemprende* atribuiu ainda um Prémio Inovação, que coube ao projeto do IP de Santarém e um Prémio Internacionalização, ganho pela Universidade das Ilhas Baleares.

Programa *Explorer* da Universidade de Coimbra

Os *Explorer Awards* são um acelerador de ideias de negócios para estudantes, lançado pelo Santander Universidades e coordenado pelo Centro Internacional Santander Empreendedorismo (CISE).

Concebida com o objetivo de otimizar a experiência de consumo em grandes eventos culturais e desportivos, a *app Festival*, desenvolvida por Paulo Rebelo, Afonso Canha, Miguel Donas-Botto e Henrique Vieira, foi a grande vencedora da 2.ª edição do Programa *Explorer*, uma iniciativa do Santander Universidades em parceria com a Universidade de Coimbra (UC).

Miguel Donas-Botto teve a oportunidade de ir até Silicon Valley – uma referência mundial em inovação – juntamente com os restantes 53 empreendedores das instituições de Ensino em que o Programa decorre, visitar empresas

European Innovation Academy

O Banco apoia o maior programa universitário de aceleração em inovação digital da Europa, a *European Innovation Academy*. A 3.ª edição decorreu no Centro de Congressos do Estoril, entre 14 de julho e 2 de agosto e contou com a presença de 500 estudantes, de 60 nacionalidades, que tentaram criar, em equipa, *start-ups* digitais em apenas 15 dias. Deste evento, participaram 170 universitários portugueses, mais 100 do que no ano passado.

Ao longo de duas semanas, os 500 participantes, provenientes das melhores Universidades de 60 países, com o apoio de mais de 100 mentores nacionais e internacionais de renome, com experiência em Silicon Valley, trabalharam no desenvolvimento de protótipos, angariação de clientes e na realização de um *pitch* para captar investimento.

Os projetos com maior potencial de impacto na sociedade foram selecionados por um grupo de investidores e seis dos dez projetos selecionados incluem estudantes portugueses. São eles: a **MyfriendOBI**, uma plataforma que funciona como um amigo para ajudar crianças com doenças crónicas a partilhar os seus sentimentos e gerir tratamentos; a **GroupPay**, uma aplicação que vem simplificar os pagamentos em grupo; a **APTIC**, uma aplicação para apoiar invisuais que deteta objetos em tempo real e descreve o ambiente em redor; o **Biotimix**, um dispositivo que permite a criação de tecido humano com recurso a impressões 3D; o **SafeSeat**, uma cadeira de criança para bicicletas com um airbag instantâneo que abre em caso de queda; e ainda a **Iliaki Solutions** que propõe a criação de uma película de cobertura que recolhe mais fotões e duplica a eficiência de painéis solares.

Foram também vencedores os projetos **Bippy**, uma aplicação que permite identificar estacionamento livres e os seus preços; a **HustleAPP**, uma plataforma para apoiar o lançamento de artistas; a **AME**, uma solução que evita a incrustação biológica nos cascos dos navios; a **Taiche**, uma solução para reutilização de plástico; e, por fim, a **UrbanBee**, uma solução que permite monitorizar abelhas de forma automática.

tecnológicas de ponta, obter consultoria em internacionalização e contactar com possíveis investidores. O *Festival* foi um dos projetos elegíveis para receber um dos prémios monetários no valor de 10 mil, 20 mil e 30 mil euros previstos pelo programa *Explorer*, com vista a acelerar o negócio.

A nível global, o vencedor dos *Explorer Awards* 2019, cuja final decorreu em Madrid, na sede do Grupo Santander, em Boadilla del Monte, foi o projeto **BactiDec**, criado por dois universitários empreendedores da Universidade de Santiago de Compostela. Trata-se de um dispositivo que, recorrendo à tecnologia espetrofotométrica, deteta e quantifica em tempo real as bactérias presentes durante uma cirurgia, tendo valido aos seus criadores a vitória e um prémio pecuniário de 30 mil euros para aplicar na sua aceleração.

Adesão da Universidade da Madeira ao Santander X

O Santander X é uma plataforma digital que oferece suporte para talentos jovens, através de um espaço compartilhado, que serve de ponto de encontro entre Universidades, empresas, recursos e empreendedores que procuram realizar projetos internacionais. A Universidade da Madeira (UMa) foi a 6.ª instituição de Ensino Superior portuguesa a aderir a esta plataforma.

Na escola madeirense, a adesão ao Santander X vai traduzir-se em duas novas iniciativas. A **Sala Santander X – Empreende e Inova**, que será um espaço inovador de aprendizagem e altamente tecnológico, com impressoras 3D,

possibilidade de fazer *e-learning*, painéis interativos e mobiliário que permite a fácil reconfiguração da sala para adequar a diferentes metodologias de trabalho. Aqui, os alunos terão não apenas as aulas das cadeiras de empreendedorismo, mas também um espaço onde podem desenvolver as suas ideias, ter contacto com outros colegas e professores. A nova sala deverá entrar em pleno funcionamento já no próximo ano letivo.

Será também criado um **programa de formação de professores para trabalhar ideias de empreendedorismo com crianças**.

Workshop sobre Inovação e Empreendedorismo na Universidade do Porto, Universidade de Coimbra e Casa do Impacto

Para assinalar o lançamento da 4.ª edição do Prémio de Voluntariado Universitário (PVU), o Santander Universidades promoveu a realização de 3 *workshops* sobre Inovação e Empreendedorismo, na Universidade do Porto, Universidade de Coimbra e Casa do Impacto, em Lisboa.

Foram diversos os alunos de licenciatura, mestrado e doutoramento, das mais variadas áreas de estudo, que se mostraram interessados em aprender mais sobre o tema e acorreram aos eventos organizados pela U. Porto em parceria com o Pólo Zero, a Federação Académica do Porto e com a Universidade de Coimbra, sob orientação da consultora Sair da Casca.

Metared Portugal

A Metared e a Universidade de Évora lançaram um projeto colaborativo para Universidades ibero-americanas nas áreas da Tecnologia da Informação e da Transformação Digital. O objetivo é dar corpo a uma rede de responsáveis de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) de Universidades ibero-americanas, tanto públicas como privadas, para partilhar boas práticas, casos de sucesso e concretizar progressos tecnológicos colaborativos, fortalecendo alianças e fomentando a colaboração entre instituições. A Metared Portugal foi apresentada em Évora, junto de 39 Instituições de Ensino Superior portuguesas e irá focar-se em 4 áreas de trabalho: Análise, Indicadores e Governo TI; Tecnologias Educativas; Cibersegurança e Transformação Digital. A Metared é uma iniciativa da Fundação *Universia*, que está atualmente em funcionamento em 8 países ibero-americanos.

Santander e Fundação IE lançam bolsas de transformação digital

O Banco Santander, através do Santander Universidades, e a Fundação IE, da *IE University*, assinaram um acordo, através do qual 180 jovens universitários de 15 países – entre os quais Portugal – irão beneficiar de uma formação especializada em transformação digital, para melhorar a sua empregabilidade e a sua formação em tecnologia e inovação. Este programa de bolsas, que faz parte das Bolsas Santander – *Digital Skills*, irá selecionar 100 universitários de diversas disciplinas provenientes da Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, China, Colômbia, Estados Unidos da América, Espanha, México, Perú, Polónia, Portugal, Porto Rico, Reino Unido e Uruguai, que poderão optar por uma Bolsa Santander *IE – Digital DNA*. Os primeiros 100 alunos selecionados para o programa Santander *IE – Digital DNA* irão receber formação em inglês e espanhol por parte do corpo de docentes da *IE*

School of Human Sciences and Technology, uma das escolas da *IE University*. As bolsas destinam-se a estudantes universitários que estejam nos últimos dois anos do curso e a alunos que tenham realizado licenciatura ou mestrado nos últimos cinco anos. Os estudantes participarão em dois cursos *Hiops (High Impact Online Programs)* de cinco semanas cada. O primeiro, “Novas Tecnologias para a Inovação”, está desenhado para conhecer o impacto da disrupção digital numa perspetiva empresarial e de como as empresas estão a criar vantagens competitivas ao utilizar estas tecnologias. O segundo, “*Data Science* e Visualização para Negócios”, permitirá obter as bases e fundamentos da ciência de dados e uma experiência prática em informação e visualização de dados para poder tomar as melhores decisões no dia-a-dia empresarial.

Investimento na sociedade

Fomentamos um crescimento inclusivo e sustentável, através de iniciativas e programas que melhoram o acesso à educação e impulsionam o bem-estar das comunidades onde estamos presentes.



EUR 7,2

milhões de investimento na comunidade



336

colaborações com IPSS e outras organizações sociais



28.649

pessoas apoiadas

Em 2019, o Santander Portugal investiu cerca de **7,2 milhões de euros em projetos de sustentabilidade** e do Santander Universidades. Através desse investimento, o Banco apoia, direta e indiretamente, **336 associações**, em projetos

ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, alcançando um impacto direto em **28.649 pessoas** na comunidade local.

Principais linhas de atuação



Compromisso com a educação infantil/proteção de menores



Apoiamos vários projetos educativos para proporcionar igualdade de oportunidades e acesso a uma educação de qualidade.

Apoio ao bem-estar social das pessoas



Impulsionamos e colaboramos com vários programas que têm como objetivo melhorar a vida de pessoas em risco de exclusão, pobreza ou vulnerabilidade.

Difusão da arte, cultura e conhecimento



Incentivamos a cultura e o conhecimento, através de programas e iniciativas que promovem, entre outros, a arte, a literatura, a educação e o talento.

O Banco desenvolveu uma metodologia corporativa adaptada às necessidades e ao modelo específico de contribuição para a sociedade do Santander.

Esta metodologia identifica uma série de princípios, definições e critérios que permitem contabilizar de forma consistente as

pessoas que foram beneficiadas pelos distintos programas sociais que o Banco impulsiona. A referida metodologia foi revista por um auditor externo. A cifra de pessoas apoiadas através das iniciativas de arte e cultura não se inclui na metodologia.

Compromisso com a educação infantil/proteção de menores

A educação é o eixo principal da nossa estratégia de investimento social. Além do apoio à educação universitária e financeira, o Banco Santander continuou a apoiar diversas instituições dedicadas à assistência a crianças e jovens desfavorecidos, institucionalizados ou vítimas de doença. Foram também patrocinados diversos programas de apoio à educação infantil.

Fundação CEBI

Há 26 anos que o Santander é membro fundador da **Fundação CEBI**, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que desenvolve a sua atividade para apoiar as crianças, jovens, idosos e famílias, com particular atenção aos mais desfavorecidos. Na sua atividade, destaca-se a promoção da educação e, adicionalmente, a CEBI acolhe permanentemente 39 crianças em risco, vítimas de abandono e maus-tratos.

Novo Futuro

O Banco renovou o seu apoio à associação **Novo Futuro**, uma IPSS que providencia, nos seus oito lares residenciais, cuidados físicos, emocionais e sociais a 73 crianças e jovens privados de meio familiar seguro, privilegiando os grupos de irmãos.

Em 2019, o Santander Portugal apoiou as duas principais iniciativas de angariação de fundos desta associação: o concerto "Por Um Novo Futuro" e a Feira de Solidariedade Novo Futuro – *Rastrillo*.

Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto (CJCPAP)

Em 2019, o Banco renovou o seu apoio ao **Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto (CJCPAP)**, situado nos

bairros sociais do Monte da Caparica e Pragal. A população destes bairros é constituída maioritariamente por comunidades migrantes de origem africana ou cigana, fortemente penalizadas pelo desemprego, pobreza, e associadas a situações de delinquência juvenil e tráfico de drogas.

Este Centro tem como missão apoiar 80 crianças e jovens, em situação de vulnerabilidade, bem como as respetivas famílias.

O Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto foi um dos vencedores do "Donativo Participativo Santander 2019".

Associação Mentes Sorridentes

Outro dos projetos vencedores do "Donativo Participativo Santander 2019" foi o da **Associação Mentes Sorridentes**, que tem como objetivo ajudar crianças e jovens a adquirir ferramentas, através do *mindfulness*, para encontrar a serenidade, conhecendo-se melhor e ganhando confiança. Ao mesmo tempo, esta disciplina promove competências essenciais para o sucesso escolar, como a melhoria da autoestima, o autocontrolo, a resolução de conflitos, a maior capacidade de atenção e concentração. O prémio de 7.500 € foi utilizado para implementar este projeto no Agrupamento de Escolas Anselmo Andrade, em Setúbal.

Associação Prevenir – Projeto Nino & Nina

A **Associação Prevenir** é uma ONG sem fins lucrativos cuja missão é o desenvolvimento de programas longitudinais de Prevenção e Promoção da Saúde, que promovem competências psicossociais e hábitos de vida saudáveis para reduzir fatores de risco e promover fatores de proteção nos grupos-alvo (crianças e idosos) e estratégicos (famílias, professores, agentes educativos e de saúde, cuidadores e técnicos que trabalham com a Terceira Idade).

O **Projeto Nino & Nina** foi distinguido com uma menção honrosa, no âmbito do "Quem faz Bem – Donativo

Terra dos Sonhos

O Santander manteve, em 2019, o apoio à Associação **Terra dos Sonhos**, cujo objetivo é a realização dos sonhos de crianças e adolescentes com doenças crónicas graves, assim como de idosos institucionalizados.

Esta Associação foi distinguida com uma menção honrosa no âmbito do "Quem faz Bem – Donativo Participativo Santander 2019".

Além deste apoio, um grupo de 18 colaboradores do Santander participou numa ação de voluntariado com crianças na Terra dos Sonhos, para as acompanhar na preparação do regresso às aulas. Realizou-se ainda uma ação de venda de velas e outros brindes da Terra dos Sonhos nos Cantos Solidários Santander de Lisboa e Porto, envolvendo 12 colaboradores.



Participativo Santander 2019". O programa é destinado a crianças em idade pré-escolar e visa a promoção de competências essenciais para o seu desenvolvimento saudável, nomeadamente o autocontrolo, a inteligência emocional, a autoestima e as competências sociais.

Projeto Escolas – Madeira e Açores

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

Design the Future

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

SPOT

O Santander apoiou ainda o projeto **SPOT**, que promove o sucesso escolar através de um jogo didático, que motiva e capacita crianças e jovens de meios socioeconómicos desfavorecidos para atingirem os seus objetivos académicos.

Campanha Solidária de Natal



A campanha solidária de Natal 2019 teve como objetivo apoiar a associação Ajuda de Berço que trabalha, há mais de 20 anos, no acolhimento de crianças em situação de risco ou abandono. As verbas angariadas foram destinadas à construção de uma nova casa, em Benfica, que irá acolher 35 crianças, 15 das quais com doenças crónicas ou agudas. O objetivo da **Ajuda de Berço** é proporcionar a estas crianças o ambiente mais familiar possível, para que cresçam seguras e felizes.

Mais de 1.300 colaboradores participaram na campanha solidária de Natal e, em conjunto com a contribuição do Banco, atribuímos um apoio de 30.000 mil euros para a construção da nova casa da Ajuda de Berço.

Além deste apoio, a **Ajuda de Berço** foi uma das associações que mais votos conquistou junto dos colaboradores do Santander, no âmbito do **"Quem faz Bem – Donativo Participativo Santander 2019"**, tendo recebido um apoio para continuar o seu trabalho junto de crianças abandonadas e em risco.

Apoio ao bem-estar social das pessoas

Impulsionamos numerosas iniciativas para melhorar a qualidade de vida das pessoas. O nosso principal foco de

atuação é a luta contra a exclusão social, através de programas que abordam situações de pobreza e vulnerabilidade.

"Quem faz bem – Donativo Participativo Santander"

Em 2019, teve lugar a 2.ª edição do "Quem Faz Bem – Donativo Participativo Santander", no âmbito do qual os colaboradores propõem e votam nos projetos sociais que o Banco irá apoiar.

As quatro associações vencedoras na 2.ª edição foram:

- Associação Mentos Sorridentes
- Fundação Mata do Bussaco
- Centro Juvenil e Comunitário Padre Amadeu Pinto
- Ajuda de Berço

Face à qualidade dos projetos apresentados, além dos 4 prémios principais de 7.500€, foram também atribuídas 6 menções honrosas, no valor de 3.000 € cada, às seguintes associações: Operação Nariz Vermelho, a Associação dos Amigos da Arte Inclusiva (Funchal), o programa Nino e Nina, da associação Prevenir, o projeto LAR (Guarda), o MOVE – Associação de

Microcrédito e Empreendedorismo (S. Miguel) e a Terra do Sonhos.

As 15 associações finalistas receberam um curso em Empreendedorismo Social, desenvolvido pelo IES – Instituto de Empreendedorismo Social, para duas pessoas.





Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora da Penha de França

Apoio à população idosa

Associação Mais Proximidade Melhor Vida

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

A AMPMV procura estabelecer relações de proximidade e confiança, de forma a oferecer um acompanhamento personalizado e adaptado às necessidades de cada uma das pessoas que acompanha.

Concerto Rock 'n' Law

Foi em Lisboa, em 2009, que nasceu a ideia de juntar um grupo de Sociedades de Advogados num concerto solidário, com o objetivo de angariar fundos para projetos de solidariedade social.

Em 2019, o Santander foi *sponsor* do Concerto *Rock 'n' Law*, cujo objetivo foi angariar fundos para a **Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar**, que conta com duas valências – Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário – para prestar apoio à população idosa da Zambujeira do Mar.

Missão País

A **Missão País** é um projeto desenvolvido por universitários de várias faculdades de Portugal, que consiste em grupos de universitários voluntários que se deslocam às zonas rurais para prestar apoio às populações locais, principalmente idosos. Este projeto conta com o apoio do Santander.

Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora da Penha de França

Um grupo de 103 voluntários do Banco desenvolveu ainda uma iniciativa de voluntariado de Natal no **Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora da Penha de França**, que consistiu na reparação e pintura das zonas comuns do lar residencial desta instituição, que apoia de forma permanente cerca de 35 pessoas idosas, com opção preferencial pelos mais pobres.



Associação Salvador

Inclusão social de pessoas com deficiência

Associação Salvador

O Banco é mecenas do Projeto de Integração Profissional da **Associação Salvador**, que potencia a integração profissional de pessoas com deficiência motora. No âmbito deste apoio, o Santander acolheu no seu edifício sede, em Lisboa, um encontro de 20 empresas com utentes da Associação Salvador, visando o recrutamento de pessoas com deficiência motora. A iniciativa contou com 32 candidatas e, ao todo, foram realizadas cerca de 180 entrevistas.

O Santander tem atualmente quatro pessoas integradas nos quadros da empresa, que participaram no Programa de Empregabilidade da Associação Salvador.

“O Projeto de Integração Profissional, para a Associação Salvador, tem uma grande importância, porque é aí que nós conseguimos que a inclusão das pessoas com deficiência se torne ativa e na vida real... Nós organizamos vários eventos, temos muita prática de desporto mas, no dia-a-dia, desde que a pessoa se levante até ao anoitecer, ter um projeto com que se identifique, ter um projeto de vida, é algo que todos nós queremos e que nos faz bem e, sobretudo, ter um rendimento ao final do mês é importantíssimo para a vida de qualquer pessoa. Para a vida da pessoa com deficiência, tem um impacto enorme, não só pela questão financeira, mas também pela questão social. Ainda há uma grande exclusão de pessoas com deficiência na nossa sociedade, a taxa de desemprego é muito elevada para as pessoas com deficiência. A Associação também tem feito aqui um caminho para qualificar as pessoas, para capacitá-las, para preparar currículos, para dar mais formações, para que elas possam estar mais integradas e desempenhar um papel igual a qualquer outro colaborador.”



Salvador Mendes de Almeida, Presidente da Associação Salvador

Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger

A **Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger (APSA)** distinguiu o Santander como “Empresa Recetiva”, por promover a integração social e profissional das pessoas com Síndrome de Asperger. Em 2019, o Santander assinou a carta compromisso da Rede de Empresas Recetivas da APSA – Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger, tendo integrado profissionalmente dois membros desta Associação em diferentes áreas do Banco. Além disso, o Santander Portugal apoiou também a APSA, no âmbito da *Giving Tuesday* (um movimento global de generosidade, que teve lugar a 3 de dezembro, após a *Black Friday* e a *Cyber Monday*).

ICF – Inclusive Community Forum

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

“Conheci o ICF através de um contacto feito pela Associação Salvador. Quando me explicaram em que é que consistia o projeto, não pude recusar. Para além da troca de experiências de vida, o que, por si, já é extremamente enriquecedor, o ICF serviu para nos ajudar a identificar quais os nossos pontos fortes e, bem assim, os pontos fracos – ou menos fortes – permitindo-nos utilizá-los da melhor forma aquando da entrada no mercado de trabalho.



A minha experiência no Banco tem sido bastante positiva e enriquecedora. Toda a equipa fez questão de me tratar, desde o primeiro dia, como mais um membro, demonstrando-se sempre dispostos a esclarecer qualquer dúvida que eu tivesse e a ajudar-me em tudo o que precisasse, tomando também em consideração as minhas posições sobre os diversos temas que tive oportunidade de tratar. Neste aspeto, parcerias como a que o Santander tem com o ICF e com a Associação Salvador são de louvar porque servem para quebrar todos os estigmas e pré-conceitos que, infelizmente, existem relativamente à deficiência no mercado de trabalho.

Quando falo da experiência profissional que estou a ter no Santander são raros, senão inexistentes, os pontos menos positivos que consigo identificar, facto que reflete o impacto que está a ter na minha vida. Mais que o crescimento enquanto profissional de Direito – estimulado pela enorme diversidade dos temas com que me deparo diariamente –, sinto que cresci enquanto pessoa. Só me resta tentar absorver tudo quanto o Banco ainda tem para me oferecer nos meses que me restam do programa de trainees em que estou inserido.”

Nuno Miguel Correia e Silva Brites. Jurista, Estagiário no Banco Santander Portugal

Associação VilacomVida

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

Associação Quinta Essência

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

Associação dos Amigos da Arte Inclusiva – Dançando com a Diferença

A Associação dos **Amigos da Arte Inclusiva – Dançando com a Diferença**, que tem como missão promover a inclusão social e cultural das pessoas com deficiência através da dança, foi outra das associações distinguidas com uma menção honrosa no âmbito do “Quem faz Bem – Donativo Participativo Santander 2019”.

EPIS – Empresários pela Inclusão Social

O Santander é uma das entidades investidoras do programa de bolsas sociais que a **EPIS – Empresários pela Inclusão Social** – atribui todos os anos para apoiar alunos carenciados, durante o seu percurso no Ensino Secundário e Universitário, e premiar boas práticas na Educação pela inclusão social.

Na cerimónia de entrega das bolsas, que decorreu no auditório do Santander, foram distinguidos 72 alunos de escolas de todo o país.

O Banco patrocina a categoria “**Jovens Especiais Banco Santander**”, que apoia jovens com necessidades de educação especial. Nesta categoria, foram atribuídas 6 bolsas para premiar escolas com projetos de promoção da integração profissional e/ou ocupacional de jovens com necessidades educativas especiais, em parceria com empregadores, que constituam boas práticas replicáveis por outras escolas.

Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Porto

Através do apoio ao **Gabinete de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Porto (GAENEE.UP)**, o Banco contribui para a inclusão de estudantes com deficiência.

Curso de Formação em Literacia Digital para o Mercado de Trabalho

O Santander apoia também o **Curso de Formação em Literacia Digital para o Mercado de Trabalho**, coordenado pela Escola Superior de Educação de Santarém e pela Unidade de Investigação do IP de Santarém, destinado a jovens portadores de deficiência.

Combate à pobreza e exclusão social

Orquestra sem Fronteiras



O Banco é também mecenas da **Orquestra sem Fronteiras**, uma associação que existe para apoiar e reter jovens talentos no interior de Portugal e Espanha, prevenindo o abandono do ensino de música e recompensando o mérito académico. Visa estabelecer a sua atividade na área geográfica das fronteiras ibéricas, cumprindo assim uma missão urgente: implementar nesta ampla área de ambos os países um programa musical

regular e de qualidade no campo da música clássica, por meio de uma orquestra constituída por músicos de ambos os lados da fronteira. Esses músicos encontram na OSF uma valiosa experiência de trabalho, evitando a fuga de talentos para as áreas costeiras e urbanas, enquanto dão às pessoas acesso a essa forma de cultura.



“A Orquestra sem Fronteiras é um projeto que pretende levar a música até ao interior do País, até às populações mais isoladas, mas também dar a conhecer o talento que existe na zona raiana, tanto nacionalmente como internacionalmente.

Para que este projeto se concretize, são necessários patrocinadores e o Santander foi um dos primeiros patrocinadores a impulsionar este projeto, o que nos

permitiu ir até ao Brasil, ir até Espanha e também, claro, pagar aos músicos.

A Orquestra sem Fronteiras é o único projeto de jovens que remunera os músicos pelo seu esforço. Em todas as outras orquestras, nós fazemos na mesma os ensaios e os concertos, mas não somos remunerados por isso. Não necessitamos de ir para o Porto ou Lisboa, que são as áreas mais culturalizadas em Portugal, podemos ficar na nossa zona, ir até mesmo tocar à nossa aldeia, à nossa cidade, e sermos remunerados por isso.

As populações, no interior do País principalmente, só tiveram acesso a um tipo de música mais popular, como é o caso dos ranchos, bandas filarmónicas... Nunca tiveram propriamente um acesso a este tipo de cultura, da música mais erudita. Penso que este projeto da Orquestra sem Fronteiras é muito pioneiro nesse aspeto, porque leva a música erudita às aldeias. Normalmente, fazemos concertos nas Igrejas e as pessoas só precisam de se deslocar até à Igreja para ouvir esse tipo de música.”

Luís Melo, Músico Orquestra sem Fronteiras

Girl MOVE

O Programa da **Academia Girl MOVE** destina-se a jovens mulheres moçambicanas com potencial de liderança e que revelam uma forte vontade de ser elemento de mudança e desenvolvimento social. No último semestre de formação, um dos pontos altos do Programa prende-se com a vinda a Portugal das participantes, para um estágio em empresas de referência, que permite conhecer e experimentar outras realidades ao nível profissional e pessoal. Durante um mês, o Santander Portugal recebeu Luciene João para um estágio de desenvolvimento, em que a jovem teve a oportunidade de passar por diferentes áreas do Banco.

Associação de Microcrédito e Empreendedorismo – MOVE

A **Associação de Microcrédito e Empreendedorismo – MOVE** – foi apoiada pelo Santander com uma menção honrosa, no âmbito da 3.ª edição do Donativo Participativo Santander, pelas suas atividades em São Miguel (Açores). Esta associação promove o empreendedorismo como forma de combater a pobreza. Foi criada para dar aos empreendedores a oportunidade de trabalhar nas fraquezas de seus negócios e encontrar um parceiro para alavancar os

seus pontos fortes. Os voluntários do MOVE desenvolvem atividades como consultoria em gestão familiar, treino em empreendedorismo e apoio para alcançar a autonomia financeira.

LAR Project – Love and Respect

Também o **LAR Project – Love and Respect** foi distinguido com uma menção honrosa na 3.ª edição do Donativo Participativo Santander. Este projeto visa fornecer uma solução eficaz de integração social por meio da criação de empregos no setor agrícola e condições de moradia para imigrantes e famílias de refugiados que concluíram os programas de integração existentes.

Orquestra Geração

O Santander apoia a **Orquestra Geração**, um projeto de intervenção social através da prática orquestral. Este projeto, visa a inclusão social de crianças e jovens desfavorecidos através da criação de orquestras em escolas do 1º, 2º e 3º ciclos, em zonas de intervenção social prioritária. O objetivo da criação destas orquestras é promover a mobilidade social e alargar as perspetivas de vida destes jovens.

Saúde e Desporto

União das Misericórdias Portuguesas (UMP)

No âmbito da parceria do **Santander com a União das Misericórdias Portuguesas (UMP)**, o Banco entregou em 2019 11 eletrocardiógrafos e bicicletas de fisioterapia às Santas Casas da Misericórdia nos locais de partida e chegada

da Volta a Portugal. Desde o ano 2016, através deste protocolo entre o Santander e a União das Misericórdias Portuguesas, o Banco entregou já cerca de 100 equipamentos aos serviços sociais das Santas Casas da Misericórdia, beneficiando assim mais de 10.000 pessoas nos últimos quatro anos.



União das Misericórdias Portuguesas (UMP)

Operação Nariz Vermelho

A **Operação Nariz Vermelho**, cujo principal objetivo é assegurar de forma contínua um programa de intervenção dentro dos serviços pediátricos dos hospitais portugueses, através da visita de palhaços profissionais, contou também com o apoio do Santander através do Donativo Participativo Santander 2019.

Fundação Portuguesa de Cardiologia

O Santander promoveu ainda, em parceria com a **Fundação Portuguesa de Cardiologia**, a realização de rastreios cardiovasculares gratuitos com o objetivo de sensibilizar para a importância da prevenção e do controlo dos fatores de risco de doenças cardiovasculares. Em 2019, os rastreios foram realizados no âmbito do mês de maio, Mês do Coração.

Associação Portuguesa Contra a Leucemia

A **Associação Portuguesa Contra a Leucemia (APCL)** é uma das associações apoiadas pelo Santander, no âmbito da sua política de responsabilidade social. O Banco tem apoiado o projeto prioritário desta associação: a construção da Casa "Porto Seguro", que se destina a acolher doentes hemato-oncológicos deslocados e respetivos familiares, com carências económicas durante o tratamento. Neste contexto, o Santander apoiou o Concerto Solidário "Todos por uma Casa", cujo objetivo foi angariar fundos para este projeto.

Difusão da arte, cultura e conhecimento

Conferência 'Portugal ao Espelho – Perspetivas e oportunidades em ano de mudança'

O Santander patrocinou a conferência comemorativa do 131.º aniversário do Jornal de Notícias, que decorreu no Grande Auditório do Teatro Rivoli, e contou com a presença do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa.

A grande conferência pretendeu refletir sobre as imagens que o país tem de si mesmo e que tantas vezes condicionam as escolhas e perspetivas de futuro. Posteriormente, a conferência recebeu vários líderes partidários, que falaram sobre as suas prioridades e visões para o futuro do país.

11.ª edição do Festival das Artes

O Banco apoiou a 11.ª edição do Festival das Artes, em Coimbra, organizado pela Fundação Inês de Castro no mês de julho. Este festival cultural, que comemorou em 2019 a sua 11.ª edição, teve com o tema “Luz e Sombras”.

Trata-se de um festival eclético que inclui diferentes formas de expressão artística como a música, a pintura, o bailado, o teatro, a literatura, o cinema, a fotografia, a gastronomia, e muitas mais.

O Festival tem o seu palco principal no anfiteatro ao ar livre, Colina de Camões, da Quinta das Lágrimas e em diversos outros lugares históricos de Coimbra.

A Fundação Inês de Castro tem como objetivo investigar e divulgar a história, cultura e artes relacionadas à figura histórica de Inês de Castro.



Work Café Talks

O Santander, em parceria com o ECO, inaugurou um ciclo de conversas no *Work Café* das Amoreiras (Lisboa), sobre temas atuais, inovadores e tendências. Alguns dos oradores convidados foram a arquiteta, designer e artista Joana Astolfi, o empreendedor social Domingos Guimarães ou Ana Costa, que apresentou o projeto *Catalyst | Inspiring Future Fashion*, uma plataforma inclusiva com o objetivo de facilitar a colaboração e maximizar o impacto para a sustentabilidade no mundo da moda.

O *Work Café* recebeu também Sandro Resende, artista plástico e fundador do projeto Manicómio, que tem como objetivo dar visibilidade aos doentes-artistas do Hospital Júlio de Matos, possibilitando a expressão de emoções e sentimentos através da sua arte.

Prémios Gazeta

O Banco também apoia os **Prémios Gazeta**, os mais prestigiados galardões na área do jornalismo em Portugal. Em julho de 2019, foram divulgados os nomes dos vencedores dos Prémios Gazeta 2018, tendo sido distinguidos os seguintes jornalistas:

- **Prémio Gazeta de Mérito – António**, cartunista do Expresso, cujo desempenho na profissão, iniciada em 1974, é amplamente reconhecido.
- **Gazeta de Televisão – Victor Bandarra** (TVI) e **Ana Luísa Rodrigues** (RTP), ex-aequo. O primeiro, pela reportagem “Ciganos – uma longa sina”, emitida em duas partes na rubrica “TVI Repórter”, do Jornal das 8, que quebra preconceitos e ideias feitas sobre a comunidade. O trabalho de Ana Luísa Rodrigues, “Deportados para Outro Mundo”, é a primeira grande reportagem que, em televisão, aborda as histórias de portugueses que passaram por campos de concentração nazis, deportados a partir de França.
- **Gazeta de Imprensa – Virgílio Azevedo** (Expresso), graças a “Investigação na Ilha Terceira – Contaminação nos Açores”, que deu origem a sete peças publicadas na versão impressa e a mais seis no Expresso Online, e que incide sobre o impacto da contaminação de solos e aquíferos pela Base das Lajes na saúde e na qualidade de vida da população.
- **Gazeta de Rádio – Mário Rui Cardoso** (Antena 1) pela reportagem “Teremos Sempre Paris”, evocativa do 50.º aniversário do Maio de 68, em França, associa sons da época

a um conjunto de depoimentos, maioritariamente de portugueses anónimos que testemunharam os históricos acontecimentos.

- **Gazeta de Multimédia – Diogo Cardoso e Sofia da Palma Rodrigues** (Divergente), autores da reportagem “Terra de todos, terra de alguns”. Realizada em Moçambique, sobre o efeito de investimentos agrícolas na vida de milhares de camponeses, subitamente privados das suas propriedades.
- **Gazeta de Fotografia – Paulo Novais** (Agência Lusa), por uma fotografia de Marcelo Rebelo de Sousa, captada na praia fluvial de Mosteiro (Pedrógão Grande), durante o périplo que efetuou no ano passado pelas regiões fustigadas por incêndios em 2017.
- **Gazeta Revelação – Ricardo Esteves Ribeiro** (*Fumaça*), pela série áudio-documental “Palestina, histórias de um país ocupado”. O trabalho, gravado entre Ramallah, Hebron, Belém e Jerusalém, dá voz a quem resiste à ocupação israelita, com a indispensável contextualização histórica.
- **Gazeta de Imprensa Regional – Notícias de Gouveia**, trimensário com 105 anos. Propriedade da Associação de Beneficência Popular de Gouveia, apresenta-se como “defensor dos interesses da região e almeja constituir, segundo o Estatuto Editorial, um “forte elo de ligação entre as muitas comunidades de gouveenses espalhadas pelo território nacional e no estrangeiro”.

Livro “30 Portugueses 1 País”

No mês de outubro foi lançado o livro “30 Portugueses 1 País”, fruto de um ciclo de entrevistas a um conjunto de personalidades de relevo moderadas por Luís Osório, e que contou com o patrocínio do Santander.

Entre as personalidades entrevistadas contam-se Maria Filomena Mónica, Miguel Sousa Tavares, António Vieira Monteiro, Bruno Nogueira, Simone de Oliveira, Teodora Cardoso, António Costa, Joana Vasconcelos, Mário Centeno, entre outras.

Bolsas para a Escola Nacional de Dança do Conservatório (EADCN)

O Santander concede anualmente bolsas de estudo para os melhores alunos da Escola Nacional de Dança do Conservatório.

Fundação Albéniz

Através de um protocolo assinado com a **Fundação Albéniz**, o Santander passou a apoiar a frequência de alunos portugueses na *Escuela Superior de Música Reina Sofía*, em Madrid, um centro especializado destinado a formar músicos de excelência, com reconhecido prestígio a nível internacional.

Livro e exposição ‘O Tempo das Mulheres’

O Santander apoiou a edição do livro e a exposição fotográfica “**O Tempo das Mulheres**”, cuja inauguração contou com a presença do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, do Primeiro-Ministro, António Costa, e do Presidente Executivo do Santander Portugal, Pedro Castro e Almeida.

“O Tempo das Mulheres” é uma coletânea de fotografias que assinala os 50 anos de trabalho de Alfredo Cunha, um dos mais prestigiados fotógrafos portugueses, retratando diferentes etapas da vida das mulheres e toda a Humanidade. O livro possui textos de Maria Antónia Palla, ex-jornalista e uma das mais antigas feministas em Portugal.

Protocolo com o Instituto Camões

O Santander renovou o seu compromisso com o Instituto Camões, através do protocolo de Empresa Promotora da Língua Portuguesa. O Banco prolonga assim o seu apoio à frequência de cursos superiores lecionados em Portugal e em língua portuguesa, através do programa de bolsas de estudo do Camões, IP. Ao abrigo deste programa, em 2017 e 2018, foram atribuídas 22 bolsas Camões/Santander a estudantes da África do Sul, da Alemanha, da Argentina, do Canadá, do Chile, da China, dos EUA, de França, do Luxemburgo, do Reino Unido, entre outros, que frequentaram, em Portugal, cursos de verão e cursos anuais de língua e cultura portuguesas, assim como na área da tradução. O protocolo expande ainda o apoio para uma nova área, criando um «Programa de Bolsas de Estágio Santander Universidades», através do qual alunos lusodescendentes ou

estrangeiros com a sua proficiência linguística em Português certificada, que sejam finalistas ou recém-licenciados, podem estagiar numa empresa em Portugal, sendo-lhes concedida uma bolsa de estágio.



Edifício dos Leões – Espaço Santander



Em dezembro de 2019, o Santander abriu ao público a sua sede histórica da Rua do Ouro, 88. O emblemático Edifício dos Leões foi transformado num espaço cultural que acolhe obras de arte relevantes do espólio do Banco, bem como exposições temporárias. A história do Banco também fica bem patente à medida que a visita se desenrola.

O novo espaço foi inaugurado com uma exposição da artista plástica Joana Vasconcelos, com o título «Lar Doce Lar». A mostra contou com algumas das peças mais emblemáticas da artista como o sapato *Cinderela* (2007), o sofá *Brise* (2001), o Piano *Dentelle #3* (2016) ou o candeeiro *Carmen* (2001).

Do espólio do Santander, estarão expostos quadros de alguns dos nomes mais importantes da história da pintura portuguesa e que marcaram o início do século XX. Um total de 70 obras, destacando-se quadros de José Malhoa, Vieira da Silva, Silva Porto, Souza Pinto, Almada Negreiros, Arpad Szenes, Menez e Júlio Pomar, entre outros. Durante a visita ao edifício pode encontrar-se, em vários espaços, a história do Banco ao longo dos anos. Os vários gabinetes existentes têm em exposição móveis de época restaurados, pertencentes pessoais e exibição de utensílios relacionados com a Banca. Foi também recriado um balcão do Banco com toda a envolvente da atividade bancária, sendo possível ouvir alguns diálogos da época no contacto com o responsável da agência.

Informação Complementar

O Santander Totta publica relatórios relativos à sua atividade de Sustentabilidade desde 2004. Esta publicação pretende dar a conhecer os compromissos do Banco em matéria de Banca Responsável e Sustentabilidade, no que respeita aos pilares económico, ambiental e social. A informação apresentada na presente publicação pode ser complementada no site santandertotta.pt, bem como no site corporativo em santander.com.

Período de reporte e âmbito

O presente relatório consolida e agrega a informação não financeira relativa às filiais da Santander Totta SGPS, onde se inclui o Banco Santander Totta e a Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros SA. O Relatório diz respeito ao ano de 2019 (1 de janeiro a 31 de dezembro) abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores.

Global Reporting Initiative (GRI)

O Santander elaborou o Relatório de Banca Responsável de 2019 de acordo com os GRI Standards, para a opção "De Acordo – Essencial".

Decreto-Lei n.º 89/2017

Com o presente Relatório, o Santander pretende responder aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017, publicado a 28 de julho de 2017.

Notas Metodológicas – Emissões

Em seguida, são apresentados os critérios adotados para a medição de dados e indicadores.

Consumo direto de energia

Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula: $\text{Consumo de combustível (l)} * \text{PCI}_x * \text{Densidade}_x / 1000$, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

Fatores de conversão		Fonte
PCI gasóleo geradores	43,07 GJ/t	APA (parâmetros usados no CELE)
Densidade do gasóleo geradores	0,837 kg/l	APA (parâmetros usados no CELE)
PCI gasóleo rodoviário	42,6 GJ/t	Despacho nº 17313/2008
Densidade do gasóleo rodoviário	0,84 kg/l	DGEG 2019
PCI do Gás Natural	0,03844 GJ/m³N	APA

Consumo de eletricidade

Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ foi utilizado o fator de conversão: 1 kWh = 0,0036 GJ¹.

Emissões diretas e indiretas de GEE

Neste cálculo são incluídas as emissões resultantes das deslocações dos colaboradores em trabalho, das deslocações CTC e do consumo de energia elétrica, recorrendo às seguintes fórmulas:

- Emissão = Consumo_x * Fator de emissão (FE)_x
- Emissão = Viagem (km)_x * FE_x
- Emissão Avião = Viagem (Km)_x * FE_x * Fator Descolagem * RFI²

1 Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.
2 RFI – Radio Frequency Interference



A tabela seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2019.

Fatores de emissão		Unidade	Fonte
FE Gasóleo	74,1	kg CO ₂ /GJ	NIR 1990-2017, 2019
	0,003	kg CH ₄ /GJ	
	0,0006	kg N ₂ O/GJ	
FE Gás natural	56,4	kg CO ₂ /GJ	NIR 1990-2016, 2018 e NIR 1990-2017, 2019
	0,001	kg CH ₄ /GJ	
	0,0001	kg N ₂ O/GJ	
FE Eletricidade (método location based)	0,228	kg CO ₂ /kWh	APREN, 2020 (mix energético nacional)
	0,495	kg CO ₂ /kWh	EDA, ano 2018
	0,534	kg CO ₂ /kWh	EEM, ano 2019
FE Eletricidade (método market based)	0,266	kg CO ₂ /kWh	EDP Comercial, ano 2019 (Relatório de Sustentabilidade)
FE Avião	Voo Doméstico		Emissões por passageiro CO ₂ : PGEE WRI/WBCSD (2017) e CH ₄ e N ₂ O: DEFRA 2017
	0,1729	kg CO ₂ e/pkm	
	Voo Curto Curso		
	0,0978	kg CO ₂ e/pkm	
	Voo Longo Curso		
	0,1142	kg CO ₂ e/pkm	
RFI		1,9	DEFRA/IPCC 1999
Fator de descolagem		109%	
FE Automóvel	Passageiros – Gasóleo		NIR 1990-2017, 2019
	0,198	kg CO ₂ e/vkm	
	Passageiros - Gasolina		
	0,203	kg CO ₂ e/vkm	
	Passageiros - GPL		
	0,190	kg CO ₂ e/vkm	
	Passageiros - Híbrido		
0,092	kg CO ₂ e/vkm		
FE Motociclo elétrico	Passageiros - elétrico		APREN, 2019 Marca automóvel do segmento (para obter o consumo)
	0,030	kg CO ₂ e/vkm	
FE Motociclo	0,024	kg CO ₂ e/vkm	APREN, 2019 Marca do segmento (para obter o consumo)
FE Autocarro Carris	0,125	kg CO ₂ e/vkm	NIR 1990-2017, 2019
FE Autocarro STCP	0,105	kg CO ₂ e/pkm	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2018
FE Metro Lisboa	1,420	kg CO ₂ e/pkm	STCP, Relatório de Sustentabilidade 2011
FE Metro Porto	0,047	kg CO ₂ e/pkm	Metro Lisboa, Relatório de Sustentabilidade 2016
FE CP	0,040	kg CO ₂ e/pkm	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2018
FE Fertagus	0,026	kg CO ₂ e/pkm	CP, Relatório de Sustentabilidade 2018
FE Barco	0,021	kg CO ₂ e/pkm	Fertagus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014
FE Pé/ bicicleta	0,190	kg CO ₂ e/pkm	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014
Reciclagem papel	0	kg CO ₂ e/pkm	-
Produção papel consumido	0,021	kgCO ₂ e/kg papel	DEFRA 2019
Tratamento de águas residuais	0,300	kgCO ₂ /kg papel	CEPI: Key Statistics 2018 - European pulp & paper industry
PAG CO ₂	0,057	kgCH ₄ /p.dia	Metodologia e parâmetros considerados em NIR 1990-2017, 2019
PAG CH ₄	1		
PAG N ₂ O	28		IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2015 (5AR)
	265		

1 NOTAS GRI

302-1

Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária

Assumiu-se que a frota automóvel a gasóleo tem um consumo específico de 7 l/100km.

Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Consumo de gasóleo frota automóvel	644.959	L	23.078	
Consumo gasóleo dos geradores	1.437	L	52	
Consumo de gasóleo total	-	-	23.130	GJ
Consumo de gás natural	7.303	m ³	281	

302-2

Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária

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

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

A desagregação por fonte de energia primária foi estipulada com base no facto de 99,2% da eletricidade consumida ter sido adquirida com certificados energéticos verdes, correspondendo assim à produção por fonte de energia renovável. Para a eletricidade remanescente considerou-se a distribuição da origem da energia divulgada pelos próprios comercializadores, neste caso a EDP Comercial, e dizendo respeito a 2019 (Relatório Sustentabilidade 2019, da EDP).

Origem Energia	Distribuição (%)	Distribuição (GJ)
Carvão	0,1%	99
Gás Natural	0,1%	116
Renováveis	99,8%	107.395
Outras	0,01%	8
Total	100%	107.618

Notas Tabela:

Dados de Origem da Energia EDP Comercial: Carvão – 12%; Gás Natural – 14%; Renováveis – 73% (eólica 41%, hídrica 32%); Outras – 1%.

¹ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.



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

Requisito	Resposta	
MODELO EMPRESARIAL DL 89/2017 - Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º-G do CSC) - Diretiva 2014/95/EU of - Art. 19a (1)(a)		
Modelo empresarial da empresa	RBR 2019 - Como contribuimos para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2019	Pág 5
	RBR 2019 - Capítulos Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	Pág 6-7
	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance	Pág 16-18
	RC 2019 - Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	Pág 25-29
DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO DL 89/2017 - ARTº4º (REMETIDO PARA O ARTº 245.º - N.º 1 R) E N.º2 DO CVM) - DIRETIVA 2014/95/EU - ART. 20 (1)(G)		
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	
QUESTÕES AMBIENTAIS DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Modelo de Governo para a Banca Responsável	Pág 17
	RBR 2019 - Pegada ambiental	Pág 66-71
	Políticas de Sustentabilidade: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Sustentabilidade/Como-atuamos/Políticas-de-Sustentabilidade Política Geral de Sustentabilidade: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2019 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 66-71
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 - Capítulo Avaliação de riscos ambientais e sociais	Pág 65
	RBR 2019 - Capítulo Financiamento de projetos sustentáveis - Climate Finance	Pág 63
	RBR 2019 - Capítulo Cultura de riscos - Riscos sociais, ambientais	Pág 29
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 66-71
QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	RBR 2019 - Capítulos A nossa cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida	Pág 24-25 e 31 a 38
	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
	Código Geral de Conduta: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf	
	Código de Conduta na relação com os clientes: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Codigoconductarelacaoclientes_vf.pdf	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf Política de Cultura Corporativa: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pág 38
	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 33, 36,38
	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 94, 99,100
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pág 38
	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 33, 36,38
	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 94, 99,100

Requisito	Resposta	
IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Diversidade e inclusão	Pág 35
	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	Pág 17
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf	
	Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 33, 36,38
	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 94, 99,100
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 33, 36,38
	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 94, 99,100
RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Human%20rights%20policy-en.pdf	
	Princípios de comportamento responsável para fornecedores: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Principles%20of%20responsible%20behaviour%20for%20suppliers-en.pdf	
	Política Geral de Sustentabilidade: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2019 - Capítulo Compras responsáveis	Pág 44-45
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Capítulo Compras responsáveis	Pág 44-45
COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO		
Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RBR 2019 - Capítulo Cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 30
	Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores	
	Código Geral de Conduta: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 96
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 18
	RBR 2019 - Capítulo Cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 30
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 96

Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial

GRI 102 – Conteúdos Gerais

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS																													
PERFIL ORGANIZACIONAL																																	
102-1	Nome da organização	Pág. 109	✓																														
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 5, 25, 50-59 Relatório e Contas 2019 - Capítulo Áreas de Negócio, pág 25 a 29: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓																														
102-3	Localização da sede	Pág. 109	✓																														
102-4	Localização das operações	pág. 88 e 109	✓																														
102-5	Propriedade e natureza legal	pág. 88 e 109	✓																														
102-6	Mercados servidos	pág. 50-59, 88 e 109 Relatório e Contas 2019 - Capítulo Áreas de Negócio, pág 25 a 29: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓																														
102-7	Dimensão da organização	pág. 5, 13	✓																														
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Colaboradores por tipo de contrato</th> <th>6.226</th> <th>Colaboradores por tipo de emprego</th> <th>6.226</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem termo</td> <td>6.209</td> <td>Tempo inteiro</td> <td>6.217</td> </tr> <tr> <td> Masculino</td> <td>2.830</td> <td> Masculino</td> <td>3.381</td> </tr> <tr> <td> Feminino</td> <td>3.379</td> <td> Feminino</td> <td>2.836</td> </tr> <tr> <td>A termo</td> <td>17</td> <td>Tempo parcial</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td> Masculino</td> <td>6</td> <td> Masculino</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td> Feminino</td> <td>11</td> <td> Feminino</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Colaboradores por tipo de contrato	6.226	Colaboradores por tipo de emprego	6.226	Sem termo	6.209	Tempo inteiro	6.217	Masculino	2.830	Masculino	3.381	Feminino	3.379	Feminino	2.836	A termo	17	Tempo parcial	9	Masculino	6	Masculino	4	Feminino	11	Feminino	5	✓	6	8
Colaboradores por tipo de contrato	6.226	Colaboradores por tipo de emprego	6.226																														
Sem termo	6.209	Tempo inteiro	6.217																														
Masculino	2.830	Masculino	3.381																														
Feminino	3.379	Feminino	2.836																														
A termo	17	Tempo parcial	9																														
Masculino	6	Masculino	4																														
Feminino	11	Feminino	5																														
102-9	Cadeia de fornecedores	pág. 44-45	✓	8, 10 e 12																													
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	pág. 44-45	✓	8, 10 e 12																													
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	pág. 28-30	✓																														
102-12	Iniciativas externas	pág. 19	✓																														
102-13	Membro de associações	pág. 19	✓																														
ESTRATÉGIA																																	
102-14	Mensagem do Presidente	pág. 6, 7	✓																														
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	pág 14-15, 16-21, 28-30, 65	✓																														
ÉTICA E INTEGRIDADE																																	
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	pág. 4, 24, 28	✓	10	16																												
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	pág. 28-30	✓	10	16																												
GOVERNANCE																																	
102-18	Estrutura de <i>governance</i>	pág. 16-18	✓																														
102-19	Delegação de autoridade	pág. 16-18, 28-30	✓																														
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 28-30	✓																														
102-21	Consulta a <i>Stakeholders</i> sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 8-9	✓																														
102-22	Composição do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos seus comités	pág. 16-18, https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno.pdf	✓																														
102-23	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	pág. 6 e 7	✓																														
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório e Contas 2019; https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓																														
102-25	Conflitos de interesse	Política de Conflito de interesses do Santander: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/PolitConflitInteressesDez2013.pdf	✓																														
102-26	Funções do mais alto órgão de <i>governance</i> na definição de objetivos, valores e estratégia	pág. 16-18	✓																														
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de <i>governance</i>	https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf	✓																														
102-28	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de <i>governance</i>	Com uma periodicidade anual e sem prejuízo da avaliação por circunstâncias supervenientes, a entidade levará a cabo a avaliação anual de quem exerce cargos e funções sujeitos a avaliação.	✓																														
102-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 28-30, 65	✓																														
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	pág. 16-18, 28-30, 65	✓																														

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 16-18, 28-30, 65	✓	
102-32	Papel do mais alto órgão de <i>governance</i> no Relatório de Sustentabilidade	O Relatório de Banca Responsável é elaborado pela área de Banca Responsável em coordenação com as diversas áreas do Banco e foi aprovado pelo Conselho de Administração na sessão de 21/04/2020	✓	
102-33	Comunicação de preocupações críticas	28-30, Relatório e Contas 2019: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓	
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	Relatório e Contas 2019 - https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html	✓	
102-35	Políticas de remuneração	A atual normativa, nomeadamente a <i>CRD IV – Capital Requirements Directive</i> , obriga a ter políticas claras e definidas nos aspetos mais relevantes em matéria de retribuição. As Políticas estabelecem parâmetros mínimos globais que devem ser aplicados de forma consistente em todo o Grupo e implementados localmente. A política remuneratória do Banco Santander Totta enquadra-se nas diretrizes definidas pelo acionista de referência do Banco para todo o Grupo Santander, as quais são formuladas, com a participação de consultores externos, de acordo com as melhores práticas existentes no sector. Nos termos da Política, o Grupo Santander adota práticas remuneratórias consistentes que cumprem com os normativos aplicáveis nas jurisdições onde desenvolve a sua atividade. A retribuição é definida para promover uma cultura de elevado desempenho, na qual as pessoas são premiadas e reconhecidas pelo seu desempenho, competência e pelo impacto que têm no sucesso do grupo e/ ou das suas filiais. As práticas remuneratórias do Grupo Santander deverão sempre ser alinhadas com os interesses dos seus acionistas, colaboradores, clientes e da sociedade e, em particular, promover as boas condutas. O Grupo Santander assegura, através da Política, que as políticas de retribuição promovam e sejam coerentes com uma sólida e eficaz gestão de riscos e com a manutenção de uma base sólida de capital.	✓	
102-36	Processo para determinar a remuneração	https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf	✓	
102-37	Envolvimento de stakeholders na remuneração	ver 102-35, https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf	✓	
102-38	Rácio da remuneração anual total	Informação confidencial	Não	
102-39	Aumento percentual da remuneração anual total	Informação confidencial	Não	
ENVOLVIMENTO COM GRUPOS DE INTERESSE				
102-40	Lista dos grupos de interesse	pág. 8 e 9	✓	
102-41	Acordos coletivos de trabalho	99,6% dos Colaboradores do Santander Totta são sindicalizados	✓	3 8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	pág. 8 e 9	✓	
102-43	Abordagem de envolvimento com grupos de interesse	pág. 8 e 9, 35, 39-40, 47	✓	
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos grupos de interesse.	pág. 8-9	✓	
PRÁTICA DE REPORTE				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O Relatório de Contas e o Relatório de Banca Responsável do Santander Totta SGPS têm o mesmo âmbito, no que se refere às entidades nele integradas.	✓	
102-46	Definição do conteúdo do Relatório e dos limites dos tópicos	pág. 8-9, 88	✓	
102-47	Lista dos tópicos materiais	pág. 8-9	✓	
102-48	Reformulação de informação	pág. 88	✓	
102-49	Alterações no Relatório	pág. 88	✓	
102-50	Período de reporte	pág. 88	✓	
102-51	Data do relatório mais recente	O Relatório de Banca Responsável mais recente refere-se ao ano de 2018.	✓	
102-52	Ciclo de relatórios	O Santander Totta publica o Relatório de Banca Responsável anualmente.	✓	
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	pág. 109	✓	
102-54	Opção “de acordo” com os GRI Standards	pág. 88	✓	
102-55	Índice de conteúdo GRI	pág. 93-104	✓	
102-56	Verificação externa	pág. 88, 105-107	✓	

Conteúdos Padrão Específicos

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 200 – DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS					
GRI 201 – DESEMPENHO ECONÓMICO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Pág. 5, 46-47	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	Pág. 46-47		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<p>1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)</p> <p>Dividendos (milhões de euros) 2019 835,5</p> <p>Dividendos AT1 (milhões de euros) 0,0</p> <p>Custo com o pessoal (milhões de euros) 61,2</p> <p>Gastos gerais (milhões de euros) 346,0</p> <p>Impostos (milhões de euros) 208,8</p> <p>Investimento em responsabilidade social corporativa (milhões de euros) 212,3</p> <p>7,2</p> <p>2. Produto bancário (milhões de euros) 1 344,5</p> <p>3. Valor económico retido (milhões de euros) (2-1) 509,0</p>	✓		2 5 7 8 9
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	Vide resposta do Grupo Santander ao CDP 2019: https://www.cdp.net/en/formatted_responses/responses?campaign_id=66216852&discloser_id=827480&ocale=en&organization_name=Banco+Santander&organization_number=1441&program=Investor&project_year=2019&redirect=https%3A%2F%2Fcdp.credit360.com%2Fsurveys%2F9hz110bc%2F40403&survey_id=65670419	✓		13
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Relatório e Contas 2019 disponível em https://www.santandertotta.pt/pt_PT/Investor-Relations/Santander-Totta-SGPS.html , ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019) Benefícios pós-emprego dos colaboradores	✓		
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.	✓		
GRI 202 – PRESENÇA NO MERCADO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política Geral de Sustentabilidade, o Santander Totta promove a criação ativa de emprego de forma direta e indireta através do recrutamento interno e de apoio e desenvolvimento de projetos que visam aumentar a empregabilidade no mercado português. As ações relativas a este tema material estão descritas nos capítulos Sólida cultura corporativa, Equipa capacitada e comprometida e Investimento na comunidade.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
202-1	Rácio entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local	O rácio regista o valor de 2 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 1.200 euros e o salário mínimo em 2019 está fixado em 600 euros.	✓	6	1 5 8
202-2	Proporção de colaboradores para cargos sénior contratados na comunidade local	Todos os membros da Comissão Executiva são portugueses.	✓	6	8
GRI 203 – IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política Geral de Sustentabilidade, o Santander Totta promove o acesso a serviços financeiros para populações vulneráveis através do desenvolvimento de produtos específicos e adaptados às suas necessidades. As ações relativas a este tema material estão refletidos nos capítulos Soluções à medida dos nossos clientes, Inclusão financeira, Apoio ao ensino superior e Investimento na Comunidade.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	pág. 62, 74-78, 79-87	✓		2 5 7 9 11
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	pág. 62, 74-78, 79-87	✓		1 2 3 8 10 17

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
GRI 204 – PRÁTICAS DE COMPRA					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	pág. 44 e 45	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	pág. 44, 45	✓		12
GRI 205 – ANTICORRUPÇÃO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dispõe: 1.Programa da Prevenção da Corrupção, 2.Procedimento de <i>due diligence</i> na contratação de serviços externos, 3. Código Geral de Conduta.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
205-1	Operações avaliadas quanto ao risco de corrupção	Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção pág. 30 O Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta dispõe de um capítulo (IX) com Regras de Conduta Anticorrupção.	✓	10	16
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Em 2019, foram realizadas ações de formação relativas à Prevenção da Corrupção, em cursos de formação sobre o Código Geral de Conduta.	✓	10	16
205-3	Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas	Não foram registados casos de corrupção.	✓	10	16
GRI 206 – CONCORRÊNCIA DESLEAL					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No exercício da sua atividade, as Instituições do Grupo procedem em estrita conformidade com os princípios e regras da livre e leal concorrência.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
206-1	Ações jurídicas por práticas de concorrência desleal, <i>anti-trust</i> e monopólio	Processo de Contraordenação instaurado pela Autoridade da Concorrência, referente a alegada participação do Banco numa troca de informações sensíveis com os seus concorrentes, em violação dos princípios da concorrência no mercado. Tese da AdC: intercâmbio de informação sensível, de maio de 2002 a março de 2013, respeitante a Crédito Habitação, Crédito Consumo e Crédito Empresas, afetando: (i) condições comerciais (v.g., comissões, taxas de <i>spread</i> que alegadamente não se encontravam no domínio público); e (ii) valores de produção mensal (valor de crédito concedido no mês anterior) Em 09.09.2019 foi proferida decisão final pela AdC, nos termos da qual o BST foi condenado numa coima de € 35 milhões, acrescida de uma coima de € 650 mil aplicada ao (ex)Bapop. Em 21.10.2019 o BST impugnou judicialmente a decisão final da AdC, encontrando-se o processo pendente junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão.	✓		16
GRI 300 – DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS					
GRI 301 – MATERIAIS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	pág. 69	✓	7 e 8	8 12
301-2	Materiais usados provenientes de reciclagem	Utilizado 100% de papel certificado mas não reciclado	✓	8	8 12

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
GRI 301 – ENERGIA				
Formas de Gestão	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e da adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3 Evolução da forma de gestão			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	pág. 67	✓	7 e 8 7 8 12 13
302-2	Consumo de energia fora da organização	Informação não disponível	✓	8 7 8 12 13
302-3	Intensidade energética	pág. 67	✓	8 7 8 12 13
302-4	Redução do consumo de energia	pág. 67	✓	8 e 9 7 8 12 13
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 e 9 7 8 12 13
GRI 303 – ÁGUA				
Formas de Gestão	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta monitoriza e tem investido na melhoria dos processos operativos internos com o objetivo de melhorar a sua eficiência, nomeadamente em termos de consumo de água. A evolução do consumo deste recurso é apresentada no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3 Evolução da forma de gestão			
303-1	Captação de água por fonte	pág. 67	✓	7 e 8 6
303-2	Recursos de água afetados significativamente pela captação de água	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 6
303-3	Água reciclada e reutilizada	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8 6 8 12
GRI 304 – BIODIVERSIDADE				
304-1	Instalações operacionais (próprias, arrendadas ou geridas) nas áreas adjacentes a áreas protegidas e áreas com alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas	Não material	Não	8 6 14 15
304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	Não material	Não	8 6 14 15
304-3	Habitats protegidos ou recuperados	Não material	Não	8 6 14 15
304-4	Espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN (<i>International Union for Conservation of Nature</i>) e em listas de espécies de conservação nacional, cujos habitats se encontram em áreas afetadas pelas operações da empresa	Não material	Não	8 6 14 15

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
GRI 305 – EMISSÕES				
Formas de Gestão	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3 Evolução da forma de gestão			
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa – GEE (Âmbito 1)	pág. 70	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 70	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	pág. 70	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
305-4	Intensidade das emissões de GEE	pág. 71	✓	8 13 14 15
305-5	Redução de emissões de GEE	pág. 70-71	✓	8 e 9 13 14 15
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada do ozono	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	7 e 8 3 12 13
305-7	Óxidos de azoto (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	7 e 8 3 12 13 14 15
GRI 306 – RESÍDUOS E EFLUENTES				
Formas de Gestão	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dedica particular atenção à conservação e proteção do ambiente e ao combate às alterações climáticas no desenvolvimento da sua atividade bancária, através da implementação de um plano de ecoeficiência com controlo de consumos e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) com a adoção de práticas e procedimentos internos procura reduzir os impactos diretos e indiretos da sua atividade no meio ambiente. As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental.	✓	
	103-3 Evolução da forma de gestão			
306-1	Descargas de água por qualidade e por destino	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8 3 6 12 14
306-2	Resíduos por tipo e por destino	pág. 69	✓	8 3 6 12
306-3	Derrames significativos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8 3 6 12 14 15
306-4	Transporte de resíduos perigosos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	3 12
306-5	Recursos hídricos afetados por descargas e/ou escoamentos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8 6 15

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 307 – COMPLIANCE AMBIENTAL					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
307-1	Não conformidade com as leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental.	✓	8	16
GRI 308 – AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos "Princípios dos Direitos Humanos" enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. No capítulo Compras responsáveis são divulgadas as ações implementadas neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
308-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais	pág. 44-45	✓	8	
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	pág. 44-45	✓	8	
GRI 400 – DIVULGAÇÕES SOCIAIS					
GRI 401 – EMPREGO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, enquanto certificado como Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Recursos Humanos, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, no âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho pode ser encontrada nos capítulos Sólida cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	pág. 33	✓	6	4 5
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime <i>full-time</i> que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em <i>part-time</i>	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro. Pág. 34	✓		8
401-3	Licença parental	Em 2019 verifica-se que 98% dos Colaboradores do sexo masculino e 99% das Colaboradoras do sexo feminino retornaram após licença de parentalidade.	✓	6	5 8
GRI 402 – RELAÇÕES LABORAIS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8 e 9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, enquanto certificado como Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Gestão de Pessoas, promove a criação de emprego, e a gestão e desenvolvimento do talento e carreira dos seus Colaboradores. O Santander Totta monitoriza internamente todos os indicadores relativos à gestão de talento e criação de emprego. Além disso, no âmbito da certificação EFR, o Banco é auditado neste tipo de práticas. Informação detalhada sobre iniciativas e indicadores de desempenho pode ser encontrada nos capítulos Sólida cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
402-1	Períodos mínimos de aviso relativos a mudanças operacionais	O Banco cumpre com os prazos previstos na lei e no ACT (Acordo Coletivo de Trabalho). Em algumas situações, o Santander Totta acordou com os Colaboradores prazos diferentes dos fixados na lei, face à disponibilidade dos próprios.	✓	3	8

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 403 – SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8 e 9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta tem definido procedimentos e normas internas que visa a promoção da saúde e bem-estar e a segurança dos seus colaboradores. Informação disponível no capítulo Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
403-2	Tipos e taxas de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	pág. 36	✓		3 8
403-3	Colaboradores com elevada incidência ou risco de doenças relacionadas o trabalho	Tendo em consideração a atividade bancária, não se identificam funções com risco elevado para a saúde.	✓		3 8
403-4	Temas de saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos	No âmbito da vigilância da saúde, o Banco garante a realização de exames médicos periódicos aos seus Colaboradores, com uma bateria de exames para além do exigido no quadro legal. No âmbito do Acordo Coletivo Trabalho do setor bancário, os Colaboradores estão abrangidos pelos Serviços de Assistência Médica do Sindicato (SAMS).	✓		8
GRI 404 – FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto Empresa com a Certificação de Empresa Familiarmente Responsável, e no âmbito do seu plano de Gestão de Pessoas, o Santander Totta promove a formação e desenvolvimento de competências dos seus Colaboradores. Informações adicionais sobre áreas formativas, investimento realizado e indicadores de desempenho estão presentes no capítulo Equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
404-1	Média de horas de formação por ano e por Colaborador	pág. 38	✓	6	4 5 8
404-2	Programas de melhoria de competências dos colaboradores e programas de apoio à transição	pág. 38	✓		8
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Todos os colaboradores recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	✓	6	5 8
GRI 405 – DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Enquanto Empresa com certificação de Empresa Familiarmente Responsável, o Santander Totta assegura a igualdade de oportunidades, através de princípios, diretrizes e indicações alinhados com o modelo Corporativo para a Diversidade que são tidos em conta nos processos de gestão e atividades do Grupo.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
405-1	Diversidade dos órgãos de governance e dos colaboradores	pág. 16, 33	✓	6	5 8
405-2	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem	Informação confidencial	✓	6	5 8 10
406 – NÃO DISCRIMINAÇÃO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversos Marcos, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
406-1	Casos de discriminação e medidas tomadas	Não se verificaram casos de discriminação em 2019.	✓	6	5 8 16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
407 – LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Não material	3	8	
408 – TRABALHO INFANTIL					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil	Não material	5	8 16	
409 – TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não material	4	8	
410 – PRÁTICAS DE SEGURANÇA					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
410-1	Formação do pessoal de segurança em políticas e procedimentos de Direitos Humanos	Os Fornecedores de segurança seguem os requisitos de Homologação de Fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em <i>outsourcing</i> . Todos os Fornecedores Homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, nos quais estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.	✓	1	16
411 – DIREITOS INDÍGENAS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas Políticas, Códigos e Normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em Convenções e Protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
411-1	Incidentes de violação dos direitos dos povos indígenas	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem da aplicação dos Princípios do Equador.	✓	1	2
412 – AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
412-1	Operações submetidas a avaliações de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo de financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos.	✓	1	
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	Em 2019, foram realizadas ações de formação sobre o Código Geral de Conduta.	✓	1	
412-3	Acordos de investimento e contratos com cláusulas de Direitos Humanos	Nos processos de <i>due diligence</i> prévios à formalização de acordo de financiamento e no âmbito dos Princípios do Equador o Santander compromete-se, como parte do processo de análise, a avaliar as políticas e práticas em matéria de Direitos Humanos. A Política de Homologação de Fornecedores contempla um questionário sobre o cumprimento dos Princípios de Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.	✓	2	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 413 – COMUNIDADES LOCAIS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Santander tem desenvolvido diversas políticas, códigos e normativos internos inspirados nas melhores práticas contidas em convenções e protocolos internacionais, códigos de conduta e orientações internacionalmente aplicáveis neste âmbito.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	As ações relativas a este tema material estão refletidos nos capítulos Soluções à medida dos nossos clientes, Inclusão financeira, Apoio ao ensino superior e Investimento na Comunidade.		
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	pág. 62, 74-78, 79-87	✓	1	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	Dada a natureza da atividade do Banco Santander, consideramos que não existem impactos negativos significativos nas comunidades locais.	✓	1	1 2
GRI 414 – AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Homologação de Fornecedores, o Santander Totta integra também a validação dos compromissos sociais e ambientais, nomeadamente através da entrega de comprovativos de cumprimento das obrigações das empresas perante a administração fiscal e a segurança social, bem como avaliação a um questionário sobre o cumprimento dos Princípios dos Direitos Humanos enquadrados no Pacto Mundial das Nações Unidas.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.		
414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	pág. 45	✓	8	
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	pág. 44-45	✓		5 8 16
GRI 415 – POLÍTICAS PÚBLICAS					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, no âmbito da circular 124/2014, dispõe de uma área de <i>Public Policy</i> que realiza a gestão de informação, de forma a assegurar o conhecimento, seguimento e ligação das iniciativas legislativas ou regulatórias nacionais e internacionais que possam afetar a atividade do Banco, do Grupo ou da indústria em geral. Dentro deste âmbito, aplicam-se também as recomendações ou boas práticas.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	Quanto à celebração de convenções, protocolos, códigos e emissão de normativos internos cabe às áreas de negócio, operacional ou de controlo com responsabilidade direta na intervenção.		
415-1	Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.	✓	10	16
GRI 416 – SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu governance com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que na avaliação feita, para lá de múltiplos outros aspetos, considera as Políticas e orientações definidas no Plano de Banca Responsável.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
416-1	Avaliação dos impactes na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde	✓		
416-2	Não-conformidades relativas aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta não causam impactos diretos na saúde e na segurança. Desta forma, a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.	✓		16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
GRI 417 – MARKETING E ROTULAGEM					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos onde, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as Políticas e orientações definidas no plano da informação a Clientes sobre produtos e serviços disponibilizados.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento por Cumprimento e Conduta.		
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander Totta cumprem o normativo com controlo da auditoria interna e das entidades de supervisão competentes. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento por Cumprimento e Conduta.	✓	12 16	
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	Não estão identificados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários. Eventuais sanções por parte das entidades de supervisão encontram-se reportadas no indicador 419-1.	✓	16	
417-3	Não-conformidades relativas a comunicações de marketing	Foram identificados 3 casos de não conformidades relativas a comunicações de <i>marketing</i> .	✓		
GRI 418 – PRIVACIDADE DO CLIENTE					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta conta no seu <i>governance</i> com Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos que, na avaliação feita, para lá de múltiplos aspetos, são consideradas as Políticas e orientações definidas no Plano de Banca Responsável.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
418-1	Reclamações fundamentadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Foram registadas duas reclamações	✓	16	
GRI 419 – COMPLIANCE SOCIOECONÓMICO					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	pág. 8-9		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, alinhado com o Grupo Santander, conta com uma Política Corporativa de Comercialização de Produtos e Serviços, realizando uma análise exaustiva dos produtos e serviços que coloca à disposição dos seus Clientes. Conta, para isso, com órgãos de âmbito corporativo e local no seu modelo de governação.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
419-1	Não-conformidades com as leis e regulamentos na área social e económica	O valor monetário total de multas significativas (já considerando a integração da atividade do Banco Popular) foi 155.500 EUR. Número total de sanções monetárias (n.º total de processos concluídos): 3	✓	16	

Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO					
PORTFOLIO DE PRODUTOS					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	DMA - Antigo FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de Negócio	pág. 65	✓	10
	DMA - Antigo FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de Negócio.	pág. 65	✓	10
	DMA - Antigo FS3	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	pág. 65	✓	
	DMA - Antigo FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis as linhas de negócio	pág. 65	✓	10
	DMA - Antigo FS5	Interação com os Clientes/Investidores/ Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	pág. 65, 29	✓	10
Transparência na informação sobre os produtos e serviços	FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	pag 43	✓	1 8 9
Produtos e serviços com foco ambiental/social para o desenvolvimento das comunidades locais e proteção do meio ambiente	FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	pág. 55-59, 64	✓	1 8 9 10 11
	FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	pág. 61, 64	✓	
AUDITORIA					
Controle e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	DMA - Antigo FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco	Os procedimentos de avaliação de riscos referidos nas políticas ambientais e sociais são revistos no âmbito das auditorias sobre as carteiras de crédito realizadas anualmente aquando da revisão dos critérios de admissão e análise dos riscos de clientes.	✓	10
PROPRIEDADE ATIVA					
Controle e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfolio da organização e com as quais interagiu no que respeita aspetos sociais e ambientais	pág. 65	✓	10
	FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	pág. 65	✓	11
	DMA - Antigo FS12	Políticas de voto em assuntos do meio ambiente/sociais em participações sobre as quais a organização informante possui o direito de voto ou recomendação de voto.	O Banco não dispõe de Políticas de Voto formais em relação a aspetos sociais e ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.	✓	
COMUNIDADES LOCAIS					
Multicanalidade e digitalização, a inovação como aspeto chave e estratégico	FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	O Santander Portugal tem 79 balcões em zonas remotas, de baixa densidade populacional e com baixos rendimentos, particularmente nos Açores e na Madeira. Estes balcões e ATM beneficiaram em 2019 103.623 pessoas.	✓	1 8 10
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	pág. 61	✓	1 8 10
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS					
Transparência na informação sobre produtos e serviços + Investimento na comunidade	DMA - Antigo FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros	Comitês de Comercialização e Seguimento de Produtos Comité onde são aprovados produtos e serviços e é feito o respetivo seguimento, com especial destaque para as incidências que ocorram e o risco reputacional que possam gerar. https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Relatorio_de_Governo_Societario.pdf https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno.pdf	✓	10
	DMA - Antigo FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	pág. 62	✓	1 8 10

Legenda: Princípios UNGC – United Nations Global Compact; ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco Santander Totta, S.A. (“Santander” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, que integram a informação de sustentabilidade, incluída no Relatório de Banca Responsável 2019 (“Relatório”), relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2019, preparado pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Banca Responsável 2019, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative”, versão GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Banca Responsável 2019, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados nos parágrafos abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards estão isentos de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Banca Responsável 2019, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

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

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt
Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000
Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de substanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras do Santander do exercício findo em 31 de dezembro de 2019;
- (vii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes da GRI (GRI Standards).

Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, conseqüentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Banca Responsável 2019, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2019, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI (GRI Standards) e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que o Santander não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo Relatório, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Banca Responsável 2019, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além do Santander, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Banca Responsável 2019 da Empresa.

29 de abril de 2020

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



António Brochado Correia, R.O.C.

Informação adicional

www.santander.pt e www.santander.com

E-mail

sustentabilidade@santander.pt

Administrador

Inês Oom de Sousa

Responsável Área de Banca Responsável

Rui Miguel Santos

Este relatório foi impresso em papel ecológico e fabricado mediante processos respeitadores do meio ambiente
2019, Santander Totta

Fotografias:

Vitor Machado, António Nascimento, Alexandre Garcia, Fernando Correia, Carla Dominguez, Tiago Miranda, Miguel Baltazar

Design gráfico:

Segue o mesmo modelo do Grupo Santander

Paginação, impressão e acabamento:

Europress - Indústria Gráfica, Lda.

Santander Totta SGPS, S.A. – Capital Social 1 972 962 079,58 €

Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 507 096 851 de Pessoa Coletiva

Sede Social: Rua do Ouro, n.º 88 – 1100-063 LISBOA



santander.pt

Continuamos
a trabalhar
por um mundo
melhor

#TheRightWay