

RESULTADOS JANEIRO – MARÇO DE 2021

## **Santander em Portugal obtém resultado líquido de 34,2 milhões de euros (-71,2% yoy)**

*“Os resultados do 1º trimestre de 2021 demonstram muito do que temos antecipado sobre o Banco e a realidade em que vivemos, tendo o Banco mantido a sua solidez e a sua resiliência perante um contexto da atividade muito adverso.*

*Por um lado, temos os efeitos económicos da pandemia e do ambiente de taxas de juro negativas, que têm afetado a geração de receitas recorrentes do Banco, e o custo do risco que tem de ser reconhecido.*

*Por outro, vivemos uma profunda transformação do negócio bancário, e na maneira como os clientes se relacionam com os Bancos, cada vez mais digital.*

*Para fazer face a este enquadramento, o Santander tem vindo a fazer um esforço suplementar de controlo de custos, e de adequar a sua operação áquilo que são as necessidades dos seus clientes, implementando para o efeito um plano de transformação cujo objetivo primeiro é continuar a servir os nossos clientes da melhor maneira possível.*

*Com o sentido de acelerar este plano de transformação, registámos no 1.º trimestre um encargo extraordinário de 164,5 milhões de euros, que representa o investimento, a fazer durante 2021, em processos e tecnologia, numa necessária otimização da rede de agências e na reestruturação global da nossa atividade.*

*Não obstante os tempos desafiantes e de transformação que vivemos, a nossa missão de apoiar as famílias, as empresas e a sociedade em Portugal mantém-se firme com os dados de evolução do crédito, depósitos e crescimento de clientes a evidenciarem a confiança depositada no trabalho que temos vindo a desenvolver.*

*Continuamos, também, a apresentar níveis elevados de capitalização, com os melhores ratings, e continuaremos com a solidez de sempre a apoiar a economia portuguesa a desenvolver-se.”*

*Pedro Castro e Almeida, Presidente Executivo do Banco Santander Portugal*

Lisboa, 28 de abril de 2021 - NOTA DE IMPRENSA

### **Principais destaques**

- No final do primeiro trimestre de 2021, o **resultado líquido** da Santander Totta, SGPS ascendeu a **34,2 milhões de euros**, uma redução homóloga de 71,2%.
- Foi registada uma provisão no valor de 164,5 milhões de euros (líquida de impostos), para fazer face a uma reestruturação do banco, em especial do quadro de recursos humanos.

- Os resultados do 1º trimestre encontram-se, por outro lado, influenciados positivamente pelo impacto não recorrente de cerca de 140 milhões de euros provenientes da gestão da carteira de títulos do banco.
- O Banco manteve o apoio às famílias, empresas e sociedade no centro da sua atividade, no continuado quadro de pandemia, através da rede comercial, complementada pelos canais digitais, participando nos mecanismos de moratórias para o crédito a particulares e empresas, bem como na disponibilização das linhas de crédito de crédito com garantia do Estado. No final do março, as moratórias, legal e privada, abrangiam cerca de 54 mil clientes, no montante global de **6,4 mil milhões de euros de crédito (16% da carteira total)**, o que corresponde a uma redução de 25% face ao valor de final de 2020, com o vencimento da moratória privada. No âmbito das **linhas de crédito com garantia do Estado** o Banco aprovou um conjunto de operações no montante de cerca de **2,1 mil milhões de euros**, abrangendo cerca de 15 mil clientes.
- O total de **crédito a clientes<sup>1</sup>** foi de **43,0 mil milhões de euros**, equivalente a uma subida de 5,0% face ao período homólogo.
- As **quotas de mercado de novos empréstimos de crédito a empresas e habitação** situaram-se em **21,5% e 21,9%**, respetivamente.
- Os recursos de clientes totalizaram 43,8 mil milhões de euros, um incremento de 5,0% face ao mesmo período do ano passado, evolução determinada pelo aumento de **3,5% em depósitos e de 12,5% em recursos fora de balanço**.
- O número de **clientes digitais aumentou 21,7%** em relação ao período homólogo, atingindo 970 mil, enquanto o número de **clientes de banco principal teve um crescimento de 4,4%**, atingindo os 816 mil.
- A redução na geração de receitas comerciais recorrentes continuou a refletir a dificuldade do contexto económico, fruto do aumento do ambiente concorrencial, do nível estrutural negativo de taxas de juro e da menor utilização de serviços bancários, bem como da alteração profunda e estrutural da forma de interação dos clientes com o banco – tendência que tem acelerado fortemente nos últimos trimestres em resultado da alteração dos hábitos dos consumidores na procura de serviços bancários. As receitas no 1.º trimestre encontram-se influenciadas positivamente pela geração de receitas não recorrentes associadas à gestão da carteira de títulos.
- O **rácio de eficiência situou-se em 34,1%** (7,4pp abaixo do valor alcançado em mar-20).
- O resultado líquido do trimestre encontra-se igualmente prejudicado pela necessidade de constituir imparidades para fazer face à situação económica desfavorável.
- O **rácio CET1 (fully implemented) foi de 20,1%**, um acréscimo de 4,3pp em relação a março de 2020.
- Durante o primeiro trimestre de 2021, o Santander foi eleito o **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista norte-americana *Global Finance*, no âmbito dos *"World's Best Banks 2021"*. Foi também distinguido como a **"Marca Bancária Mais Reputada e Relevante em Portugal"**, de acordo com o mais recente estudo *Global RepScore Pulse*, elaborado pela consultora OnStrategy. Na área de Empresas, a *Euromoney* voltou a distinguir o Santander como o **"Melhor Banco de Trade Finance"** em Portugal, vencendo nas categorias de "Líder de Mercado" e de "Melhor Serviço". A mesma publicação destacou igualmente o *Private Banking* do Santander com o galardão de **"Melhor Private Banking Services Overall em Portugal 2021"**. No que respeita à atividade de *Corporate and Investment Banking*, o Santander Portugal venceu dois

---

<sup>1</sup> Crédito total a clientes (bruto)

prémios na edição deste ano dos **Euronext Lisbon Awards**, nas categorias de *Settlement & Custody* e de *Book Runner Bond*.

- O Santander continua empenhado em apoiar a comunidade, com especial destaque para o apoio aos setores mais vulneráveis da sociedade e a projetos das Instituições de Ensino Superior. No primeiro trimestre de 2021, em matéria de apoio à sociedade, foram apoiadas 15.233 pessoas.
- O Santander em Portugal detém **os melhores ratings do setor**. As atuais notações de *rating* da dívida de longo prazo do Banco, em comparação com os níveis da República Portuguesa são as seguintes: Fitch – BBB+ (Portugal – BBB); Moody's – Baa3 (Portugal – Baa3); S&P – BBB (Portugal – BBB); e DBRS – A (Portugal – BBB high).

## Principais Indicadores

<b>BALANÇO E RESULTADOS</b> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
Ativo líquido	58.127	56.134	+3,6%
Crédito a clientes (bruto) <sup>(1)</sup>	43.029	40.986	+5,0%
Recursos de clientes	43.824	41.754	+5,0%
Margem financeira (estrita)	192,5	202,0	-4,7%
Comissões líquidas	96,5	96,6	-0,0%
Produto bancário	420,8	354,5	+18,7%
Custos operacionais	(143,3)	(147,0)	-2,5%
Resultado de exploração	277,5	207,5	+33,7%
Resultado antes de impostos e interesses minoritários	22,5	167,2	-86,5%
Resultado líquido consolidado	34,2	118,9	-71,2%

<b>RÁCIOS</b> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
ROE	2,9%	11,2%	-8,3 p.p.
Rácio de eficiência	34,1%	41,5%	-7,4 p.p.
Rácio CET 1 ( <i>fully implemented</i> )	20,1%	15,8%	+4,3 p.p.
Rácio de <i>Non-Performing Exposure</i> <sup>(2)</sup>	2,6%	3,0%	-0,5 p.p.
Cobertura de <i>Non-Performing Exposure</i>	69,1%	55,9%	+13,2 p.p.
Custo do crédito <sup>(3)</sup>	0,32%	0,20%	+0,12 p.p.

<b>OUTROS DADOS</b>	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
Colaboradores em Portugal	5.954	6.169	-215
Total de agências em Portugal	386	482	-96

### **RATING** (dívida de longo prazo)

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

<sup>(1)</sup> Crédito total a clientes (bruto)

<sup>(2)</sup> De acordo com o critério EBA

<sup>(3)</sup> Média dos últimos doze meses

## Enquadramento da Atividade

Em 2020, a necessidade de proteger a saúde pública durante a 1.<sup>a</sup> vaga pandémica, obrigou à implementação de medidas de confinamento geral, através da paragem de todas as atividades económicas e sociais não essenciais entre março e maio de 2020. Consequentemente, provocou a maior contração económica registada num único ano (-7.6%) comparativamente ao que aconteceu durante outros períodos de crise.

Contudo, os efeitos recessivos sobre a atividade económica têm sido parcialmente mitigados através de medidas de apoio ao rendimento das famílias e liquidez das empresas o que permitiu evitar: (1) uma deterioração imediata das condições do mercado de trabalho, o que possibilitou uma taxa de desemprego, em 2020, inferior a 7%; e (2) um aumento do crédito em incumprimento sobre o setor financeiro.

No entanto, Portugal teve de enfrentar uma 2.<sup>a</sup> vaga pandémica no 1.<sup>o</sup> trimestre de 2021, mais grave que a 1.<sup>a</sup> vaga em 2020. A 15 de janeiro de 2021 o Governo reimplementou medidas de confinamento geral, que perduraram até ao final de março de 2021. O impacto económico das medidas de confinamento deverá ter-se materializado numa contração do PIB entre 7% a 6% em termos homólogos, com especial impacto sobre o consumo privado e as exportações.

Em termos da evolução do volume de negócios nos serviços, este acentuou a queda pelo 3.<sup>o</sup> mês consecutivo, registando quedas de 16,5% e 20%, em termos homólogos, em janeiro e fevereiro de 2021, respetivamente. Em fevereiro, a evolução dos índices de emprego, de remunerações e de horas trabalhadas registaram quedas homólogas de 9,5%, 8,3% e 25%, respetivamente. Os serviços que mais sofreram com a paragem da atividade económica foram novamente os do comércio, alojamento e restauração e transportes. Ao nível do emprego, o setor do alojamento e restauração foi o que registou a maior queda homóloga (-21,7% em fevereiro, após -19,7% em janeiro) comparativamente aos restantes setores que mantiveram quedas inferiores a 10%.

A evolução das transações eletrónicas e em numerário registou uma queda trimestral de 23%, com especial impacto nos setores de restauração e moda, com quedas homólogas superiores a 30%. Em sentido oposto, as transações ao nível do comércio tradicional, mercearias e minimercados registaram crescimentos superiores a 20% em termos homólogos.

Relativamente ao impacto sobre a evolução do emprego, em janeiro e fevereiro de 2021, a população empregada diminuiu 2,2% e 1,7% em termos homólogos, que associado a uma diminuição da população desempregada contribuiu para que o número da população ativa se reduzisse. Neste sentido, os novos desempregados substituíram os que passaram para a condição de desencorajados, e consequentemente a taxa de desemprego manteve-se inalterada (6,9%), mas a taxa de subutilização do trabalho aproximou-se dos 14%.

O processo de vacinação na zona euro evolui a um ritmo lento quando comparado com outras regiões económicas desenvolvidas, fruto dos atrasos nas entregas das vacinas e da gestão dos efeitos secundários após inoculação. Em Portugal o ritmo de vacinação segue em linha com os demais parceiros europeus, tendo sido já administradas 2,3 milhões de doses, das quais 1,6 milhões de pessoas (16,2% da população) com uma dose e 700 mil pessoas (6,2% da população) com a dose completa. As autoridades de saúde continuam comprometidas em conseguir atingir a imunidade de grupo ao longo do 3.<sup>o</sup> trimestre de 2021, permitindo um maior desconfinamento social.

Este é um desenvolvimento importante, na medida em que a implementação do plano europeu de recuperação e resiliência está atrasada. Recorde-se a importante dimensão do plano, com um envelope financeiro de 750 mil milhões de euros, dos quais 390 mil milhões em subvenções aos Estados. Espera-se que os fundos possam começar a chegar aos diferentes estados membros no 2.<sup>o</sup> semestre de 2021, e que contribuam efetivamente

para relançar os pilares da economia, e alavancar o ritmo da retoma económica *pari passu* com o processo de desconfinamento.

Deste pacote financeiro, Portugal receberá uma verba superior a 15 mil milhões de euros em subsídios a fundo perdido (dos quais 14 mil milhões no PRR), e o Governo pretende utilizar 2.7 mil milhões dos mais de 15 mil milhões de euros em empréstimos disponíveis. Em conjunto com o novo quadro financeiro plurianual e os fundos remanescentes do PT2020, Portugal terá acesso a quase 58 mil milhões de euros em fundos comunitários para utilizar ao longo da próxima década.

Em termos de política monetária, o BCE, em resposta ao recente aumento das taxas de juro soberanas decidiu acelerar o programa de compras de ativos no âmbito do PEPP ao longo do 2.º trimestre de 2021, assim como reforçar o objetivo de utilizar os 1.850 mil milhões de euros do programa, até ao final de março de 2022. Afirma-se preparado para aperfeiçoar e criar estímulos monetários para preservar as condições de financiamento favoráveis durante todo o período pandémico e para todos os setores económicos. A diminuição dos fatores de incerteza financeira e de liquidez contribuirá para promover a confiança dos agentes económicos, condição essencial para estimular o consumo e o investimento na fase de recuperação económica.

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

Nos primeiros dois meses de 2021, as taxas de rendibilidade do soberano na zona euro aumentaram 28pb, tendo a yield alemã para a maturidade dos 10 anos permanecido estável em redor de -0,30% durante março de 2021. A taxa soberana portuguesa a 10 anos situa-se em 0,387% (à data de 15 de abril de 2021), um acréscimo de 30pb face ao observado no final de 2020. A diferença face ao soberano alemão mantém-se próximo dos 60pb. A notação de risco da República atribuída pelas agências S&P, Fitch e Moody's é de BBB (estável), BBB (estável) e Baa3, respetivamente. A agência DBRS mantém o *rating* BBB – high (estável).

## Resultados

No final do primeiro trimestre de 2021, a Santander Totta, SGPS (neste comunicado referido como “Banco” ou “Santander em Portugal”) obteve um resultado líquido de 34,2 milhões de euros, uma redução de 71,2% face ao valor alcançado no período homólogo. No primeiro trimestre, foi registado um encargo extraordinário, no valor de 164,5 milhões de euros (líquido de impostos), para fazer face ao plano de transformação em curso, com a otimização da rede de agências e investimentos em processos e tecnologia.

O produto bancário atingiu 420,8 milhões de euros, o que representa um aumento de 18,7%, e os custos operacionais diminuíram, no mesmo período, 2,5%, totalizando 143,3 milhões de euros, pelo que o resultado de exploração subiu 33,7% e o rácio de eficiência diminuiu 7,4pp, para 34,1%. Esta evolução do rácio de eficiência traduz o impacto pontual de proveitos de natureza não recorrente da gestão da carteira de títulos, num contexto de dificuldade de evolução das receitas recorrentes de natureza comercial, fruto da evolução da conjuntura económica e do nível de taxas de juro negativas.

A margem financeira ascendeu a 192,5 milhões de euros, uma diminuição de 4,7% face ao período homólogo. À semelhança dos trimestres anteriores, o contexto concorrencial continua a refletir-se numa redução dos *spreads* de crédito, que mais do que compensa o crescimento dos volumes.

As comissões líquidas totalizaram 96,5 milhões de euros, em linha com o valor registado no período homólogo. A dinâmica das comissões de contas, com a oferta de contas pacote com um amplo leque de serviços

associados, compensou a redução das comissões de meios de pagamento, bem como de crédito, que foram afetadas em função do contexto de pandemia e do confinamento em vigor durante o primeiro trimestre de 2021.

Os outros resultados da atividade bancária ascenderam a -19,5 milhões de euros, um agravamento em 17,2% face ao período homólogo, refletindo também os maiores encargos com os Fundos de Resolução Nacional e Único. Os resultados da atividade de seguros, no montante de 4,3 milhões de euros, registaram um incremento de 7,6%, refletindo o foco colocado na oferta comercial de Proteção. Os resultados em operações financeiras registaram uma subida expressiva, para 144,1 milhões de euros, refletindo a gestão da carteira de títulos do banco.

O decréscimo de 2,5% nos custos operacionais, face ao período homólogo resulta das variações de -5,4% nos custos com o pessoal, de +2% em gastos gerais administrativos e de -0,6% em amortizações.

A imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado ascendeu a -34,0 milhões de euros, continuando a refletir a incorporação da componente *forward looking* do cenário macroeconómico mais adverso, como patente nas diferentes projeções realizadas por instituições nacionais e internacionais, que evidenciam ainda uma recuperação gradual e desemprego elevado. A variação face ao período homólogo reflete um reforço preventivo, já que a qualidade creditícia permanece sólida, materializada numa redução do rácio de NPE para 2,6% em comparação com 3,0% em março de 2020.

As provisões líquidas e outros resultados incluem a constituição de uma provisão extraordinária, relacionada com a implementação e aceleração do plano de transformação do Banco, destinado a adequar a sua atividade às necessidades dos clientes, utilizando para o efeito os resultados obtidos com a gestão da carteira de dívida pública. Este plano abrange investimentos em processos, digitalização e tecnologia, incluindo a otimização da rede de agências, com a consequente redução do número de colaboradores.

A otimização da rede de agências implicou a redução de 427 para 386 balcões (entre dezembro de 2020 e março de 2021), tendo sido concretizados 68 acordos de saída do Banco com colaboradores abrangidos. Nesta data são iniciados os procedimentos tendentes a uma redução unilateral que incluirá os demais colaboradores cujas funções se tornaram redundantes, medida que incluirá entre 100 e 150 colaboradores.

Decorre adicionalmente um programa geral voluntário de saídas para colaboradores com 55 ou mais anos de idade (Plano 55+). Em junho, após a conclusão deste Plano, será aprovado um plano de reestruturação, cujo âmbito e dimensão será determinado em função dos resultados do Plano 55+.

O Banco tem atualmente cerca de 950 colaboradores com mais de 55 anos.

O resultado antes de impostos e interesses minoritários ascendeu a 22,6 milhões de euros, correspondendo a uma redução homóloga de 86,5%.

## **Balanço e Atividade**

No final do primeiro trimestre de 2021, a carteira de crédito ascendeu a 43,0 mil milhões de euros, subindo 5,0% face ao período homólogo. Esta evolução continua a refletir não só a aplicação de moratórias ao crédito a famílias e empresas como também a elevada produção de linhas de crédito de apoio à economia, no contexto da crise sanitária que vivemos, bem como os ritmos sustentados de produção de crédito hipotecário.

O crédito à habitação ascendeu a 20,9 mil milhões de euros, o que corresponde a um acréscimo de 5,5% em termos homólogos, e o crédito ao consumo, no montante de 1,7 mil milhões de euros, registou um decréscimo

de 4,1% em relação a março de 2020, refletindo a redução da despesa discricionária das famílias. No primeiro trimestre do ano, o Banco originou cerca de 707 milhões de euros em hipotecas, com uma quota de mercado de 21,9% (média dos dois primeiros meses do ano).

O crédito a empresas cifrou-se em 16,6 mil milhões de euros, o que representou uma subida anual de 5,9%, em parte associada às linhas protocoladas, destacando-se as linhas criadas no âmbito da pandemia COVID-19.

<b>Crédito</b> <sup>(1)</sup> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
<b>Crédito a Particulares</b>	<b>22.971</b>	<b>21.956</b>	<b>+4,6%</b>
do qual			
Habituação	20.917	19.822	+5,5%
Consumo	1.637	1.706	-4,1%
<b>Crédito a Empresas</b>	<b>16.581</b>	<b>15.661</b>	<b>+5,9%</b>

(1) Crédito a custo amortizado

O rácio de *Non-Performing Exposure* (NPE), calculado de acordo com o critério EBA, situou-se em 2,6% em março de 2020, registando uma redução de 0,5pp face ao período homólogo, sendo que a respetiva cobertura se fixou em 69,1%.

Os recursos de clientes totalizaram 43,8 mil milhões de euros, equivalente a um crescimento de 5,0% face ao valor alcançado em março de 2020, refletindo o contributo positivo da evolução dos depósitos (+3,5%) e do aumento expressivo dos fundos de investimento (+33,5%).

<b>Recursos</b> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
<b>Recursos clientes</b>	<b>43.824</b>	<b>41.754</b>	<b>+5,0%</b>
<b>Recursos clientes de balanço</b>	<b>36.233</b>	<b>35.007</b>	<b>+3,5%</b>
Depósitos	36.233	35.007	+3,5%
<b>Recursos clientes fora de balanço</b>	<b>7.591</b>	<b>6.747</b>	<b>+12,5%</b>
Fundos de investimento geridos ou comercializados pelo Banco	3.605	2.700	+33,5%
Seguros e outros recursos	3.985	4.047	-1,5%

## Liquidez e Solvabilidade

O Santander em Portugal tem por política maximizar a almofada de liquidez disponível para fazer face a eventos adversos de liquidez. No primeiro trimestre de 2021, manteve-se a posição sólida de liquidez, com um aumento de cerca de 0,3 mil milhões de euros de depósitos de clientes. A exposição ao Eurosistema situou-se nos 1,8 mil milhões de euros e a almofada de liquidez fechou o trimestre em cerca de 15,5 mil milhões de euros.

O financiamento obtido junto do Banco Central Europeu manteve-se exclusivamente em operações de longo prazo e integralmente através do novo programa de financiamento promovido pelo BCE (TLTRO III) em 7,5 mil milhões de euros.



O financiamento de curto prazo, quer por acordos de recompra, quer através de depósitos institucionais, reduziu-se praticamente para zero durante o primeiro trimestre.

Em termos de financiamento de longo prazo, além dos 7,5 mil milhões de euros junto do BCE, o Santander em Portugal termina o primeiro trimestre de 2021 com cerca de 0,6 mil milhões de euros de titularizações e 2,0 mil milhões de euros de obrigações hipotecárias.

O rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), calculado segundo as normas da CRD IV, situou-se em 133%, deste modo cumprindo as exigências regulamentares em base *fully implemented*.

O rácio *Common Equity Tier 1* (CET1), calculado de acordo com as normas da CRR/CDR IV, ascendeu a 20,1% (*fully implemented*), a março de 2021 (um acréscimo de 4,3pp face ao mesmo período de 2020), refletindo a capacidade de geração orgânica de capital, assim como a gestão dos ativos ponderados por risco. Tendo em conta a recomendação do Banco Central Europeu (ECB/2020/19) de 27 de março de 2020, o Conselho de Administração do Santander em Portugal decidiu não distribuir dividendos, em 2020.

O Banco mantém, assim, níveis de capitalização bastante elevados, o que representa uma folga muito confortável face aos requisitos mínimos exigidos pelo BCE ao abrigo do SREP (em 2021, CET1 de 8,3%, Tier 1 de 10,1% e Total de 12,5%, em *full implementation*).

<b>Capital (<i>fully implemented</i>)</b> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>
Common Equity Tier 1	3.581	2.933
Tier 1	3.881	3.533
Total Capital	3.958	3.607
<b>Risk Weighted Assets (RWA)</b>	<b>17.823</b>	<b>18.568</b>
<b>CET 1 ratio</b>	<b>20,1%</b>	<b>15,8%</b>
Tier 1 ratio	21,8%	19,0%
Total Capital Ratio	22,2%	19,4%

## Atividade Comercial

### Particulares, Negócios, Empresas e Institucionais

O primeiro trimestre de 2021 revelou-se mais um trimestre desafiante para as áreas comerciais, fruto do agravamento da pandemia que obrigou a um esforço adicional das equipas para manterem a atividade comercial de portas abertas e, em especial, reforçar o nível de serviço aos clientes.

A atividade comercial para clientes **Particulares** passou sobretudo pelas seguintes prioridades:

- Manter o foco em ser o **melhor Banco em NPS** (*Net Promotor Score*), com a melhoria da satisfação dos clientes e da sua experiência em todas as interações. O trajeto da área comercial neste indicador tem sido crescente e consistente.
- Apoiar os clientes na **Digitalização** da sua relação com o Banco. Numa altura em que a mobilidade e o contacto físico têm limitações este aspeto assume especial relevância. O crescimento em clientes digitais e de utilizadores da *App* ao longo do primeiro trimestre registou uma aceleração, mantendo a trajetória crescente que já se tinha verificado no ano 2020. No mês de março, o total de clientes digitais alcançou os 970 mil, um crescimento de 40 mil no trimestre.

- Informar, gerir e preparar os clientes que aderiram às **moratórias privadas** (que terminaram em final de março) para a retoma do seu serviço de dívida. Em alguns casos foi necessário ajustar o plano de pagamentos, uma vez que o impacto do encerramento de algumas atividades inviabilizou que algumas famílias voltassem aos seus rendimentos normais para fazerem face às suas responsabilidades.
- Aumentar a **produtividade** e das vendas dos principais produtos procurados pelos clientes (seguros proteção, poupança e investimento, meios de pagamento e crédito habitação).

Nos **seguros de proteção**, destaque para os seguros de saúde que tiveram grande dinâmica este trimestre, com crescimento significativo e representando 50% das vendas de seguros. No entanto, é de realçar a boa performance em todas as gamas de produtos de proteção, com colocações no 1.º trimestre acima do verificado no trimestre anterior.

Na **Poupança**, destaque para a colocação de fundos de investimento, com subscrições líquidas de resgates perto de 300 milhões de euros no trimestre;

Nos **meios de pagamento** destaque-se a simplificação da oferta de cartões, os quais dispõem agora de uma nova imagem e biodegradáveis; No Crédito habitação, consolidou-se a plataforma de contratação OpenHouse e reforçou-se a liderança na produção de novos Créditos Habitação.

- **Transformação da rede de balcões e processos** de contratação de produtos, reduzindo custos e melhorando a experiência de cliente e dos colaboradores. Através do Programa SIMPLER, iniciou-se, este trimestre, um vasto conjunto de melhorias processuais que vão facilitar a vida nos balcões e melhorar a experiência de cliente. As principais áreas de melhoria neste trimestre foram: O Voice (sistema de sistemática comercial), o lançamento do processo End-to-End de seguros e os novos processos de contratação de produtos Mifid e de cartões.

No que respeita à atividade do segmento de **Negócios**, o Santander mantém firme o seu objetivo de reforçar a presença neste segmento, continuando na linha da frente no apoio às empresas portuguesas, com foco nas iniciativas promovidas pelo Governo (linhas de crédito com garantia do Estado), para fazer face às dificuldades financeiras de curto prazo das empresas, decorrentes do forte abrandamento da sua atividade provocado pela pandemia do Covid-19.

O Santander tem vindo a reforçar a sua abordagem omnicanal, complementando o serviço prestado pela rede física com um forte investimento em canais digitais, contribuindo assim para aumentar o grau de satisfação e autonomia dos clientes bem como a sua fidelização ao Banco Santander.

Fruto deste posicionamento de proximidade e de apoio aos clientes, a carteira de crédito do segmento de Negócios registou no primeiro trimestre de 2021 um crescimento de 2%.

No segmento de **Empresas**, o compromisso do Santander com o tecido empresarial português assenta na disponibilização de uma vasta oferta financeira e não financeira aos seus clientes, bem como uma rede comercial composta por profissionais experientes, sempre disponíveis para encontrar as soluções que melhor se adequem às suas necessidades.

Na vertente do crédito e como resposta ao profundo impacto da pandemia do Covid-19 nas empresas, o Banco continua empenhado na melhoria dos seus procedimentos internos de forma a garantir liquidez às empresas, de forma rápida e em tempo oportuno, para que possam fazer face aos seus compromissos, em especial com os seus colaboradores e fornecedores.

No que respeita à **Banca Institucional**, o Santander mantém o seu compromisso com os clientes deste segmento, tanto ao nível das Entidades Públicas pela forte presença junto das Regiões Autónomas e dos

Municípios, bem como nas Entidades Privadas, com especial enfoque na Economia Social, entidades que têm tido um papel fundamental no apoio às famílias com menores recursos durante este período da pandemia.

### ***Wealth Management and Insurance***

Depois de um ano de 2020, difícil e atípico, em que a maioria dos indicadores de negócio acabaram por ter um desempenho positivo, o primeiro trimestre de 2021 revelou-se bastante positivo para a área de *Private Banking*.

O enquadramento macroeconómico favorável, baseado numa expectativa de recuperação económica global, e o processo de vacinação em curso que, apesar de sofrer algumas oscilações, se tem revelado eficaz no combate à Covid-19, favoreceram a valorização geral dos mercados acionistas, pese embora os eventuais receios inflacionistas terem impactado de alguma forma os mercados de taxa de juro.

Assim, para a generalidade dos indicadores de negócio do *Private Banking* do Santander, o primeiro trimestre de 2021 revelou-se bastante positivo, nomeadamente i) o volume de património gerido com um crescimento de 4% no trimestre, ii) produtos de desintermediação (fundos, seguros e Gestão discricionária de carteiras) com um crescimento de 9% no trimestre, e iii) aumento robusto da base de clientes, assente não só na atividade de prospeção externa, mas também com a colaboração importante da rede de balcões e de centros empresas na identificação de clientes deste segmento.

Estão em curso várias iniciativas de melhoria da eficácia comercial dos gestores de *Private Banking*, nomeadamente projetos de mobilidade, bem como iniciativas que vão melhorar a experiência dos clientes, que contribuirão para manter o elevado padrão de serviço prestado aos clientes.

Na componente de investimento, a Santander Asset Management (SAM) manteve uma política de gestão ativa dos fundos de investimento mobiliário, com o objetivo de maximizar o retorno dos participantes. Ao nível da oferta, a gama de fundos da SAM foi complementada com o lançamento de duas novas soluções inovadoras, o Santander Investimento Global e o Santander Multi-Estratégia.

No que respeita aos fundos de investimento imobiliário, destaca-se a operação de redução de capital do Fundo Novimovest, realizada em janeiro.

Em relação à atividade comercial, deu-se um incremento da carteira de fundos de investimento na ordem dos 288 milhões de euros, sendo que a SAM atingiu uma quota de mercado, em março, de 17,7% (vs 17,5% em dezembro de 2020). As soluções de reforma constituíram um foco comercial muito relevante. Esta tipologia de produtos cresceu 58 milhões de euros em formato Fundo (FPR's) e 16 milhões de euros em formato Seguro (PPR's), no trimestre.

Na área de Seguros Financeiros promoveram-se os seguros financeiros abertos, que encerraram o trimestre com 668 milhões de euros de ativos sob gestão, tendo beneficiado de subscrições líquidas de 17 milhões de euros. Destaque-se o volume de vencimentos ocorrido no período, que ascendeu a 119 milhões de euros.

Ao longo do trimestre, o Banco continuou a privilegiar a melhoria da qualidade do serviço e da experiência do cliente, com desenvolvimentos no novo processo de contratação que irá permitir ao cliente fazer a contratação em qualquer lugar de forma rápida e simples. Por outro lado, manteve-se uma elevada cadência de *webinars* internos e externos sobre mercados e produtos financeiros.

### **Corporate and Investment Banking**

O primeiro trimestre de 2021 foi marcado por uma forte atividade na área de *Corporate & Investment Banking*. A pandemia obriga a reinventar a relação com os clientes, sendo a proximidade e a inovação na oferta de soluções eixos fundamentais de atuação.

A aposta no digital continua a ser um compromisso do Banco, tendo, durante este período, se assistido a um reforço de utilização da plataforma eletrónica do NetBanco Empresas, para contratação de operações cambiais.

A carteira de crédito registou, desde o início do ano, um crescimento de 2,2%, sublinhando o apoio à economia e aos clientes. As receitas assinalaram, face ao período homólogo, uma redução de 4,9% justificado pelo atraso na concretização de operações não recorrentes.

Na área de *Global Debt Financing*, os primeiros três meses do ano de 2021 ficaram marcados pela presença do Santander, como *Bookrunner*, na emissão de um novo *Green Bond* Híbrido, para a EDP, com uma maturidade de 60 anos e montante de 750 milhões de euros. Esta foi a terceira emissão deste género para a EDP, tendo o Santander participado como *Bookrunner* nas três operações.

Durante o trimestre foram, ainda, concluídas diversas operações relevantes de financiamento num conjunto alargado de setores, destacando-se variados financiamentos no sector imobiliário, nomeadamente promoção imobiliária para residências de estudantes, e sector do retalho.

Na área de *Corporate Finance* continuou a desenvolver, durante o ano de 2021 uma intensa atividade. Destaca-se neste período a conclusão dos trabalhos de assessoria financeira ao Grupo Impresa na avaliação da SIC e Impresa Publishing.

Durante o trimestre o portfólio de operações de Fusões & Aquisições e ECM foi também reforçado, e estão em curso diversos processos de assessoria em transações a concluir nos próximos meses.

Na Tesouraria, e particularmente para a área de *Corporate and Commercial Banking*, este trimestre representou a consolidação da mudança de paradigma no apoio à atividade dos clientes encetado ao longo do ano de 2020. A alteração de processos comerciais, de metodologias de negociação, de formas de contacto e das estruturas de apoio, mas sempre com foco na qualidade de serviço e disponibilidade que os clientes esperam, foi decisiva para o crescimento da atividade do Banco Santander em instrumentos de gestão de risco de taxa de câmbio e taxa de juro nos primeiros três meses de 2021.

Especificamente na área Cambial verificou-se a manutenção da “migração” de clientes dos tradicionais canais de negociação para o canal digital. Esta alternativa, disponibilizada no NetBanco Empresas, assumiu um forte destaque tendo atingido, aproximadamente 50% do número de operações cambiais à vista (*spot*) contratadas no banco. Este alargamento de instrumentos colocadas ao dispor dos clientes do banco permitindo a gestão de forma eficiente das suas atividades tem sido uma mais valia amplamente reconhecida pelas Empresas que confiam as suas necessidades de gestão cambial ao banco Santander.

O Banco manteve sempre disponíveis todos os meios de contratação de operações de câmbio, assegurando uma resposta adequada às necessidades dos clientes com uma equipa em permanência na Sala de Mercados, através das equipas da rede comercial e com a plataforma eletrónica disponível no NetBanco Empresas.

No apartado de gestão de risco de taxa de juro, verificou-se, no primeiro trimestre de 2021, a “normalização” na concessão de crédito, após o período de aplicação de moratórias nos financiamentos em curso e da disponibilização de linhas de apoio à economia (LAE) ocorrido ao longo de 2020.

O contexto de incerteza macroeconómica tem justificado uma ainda maior proximidade junto das empresas no momento de renovação dos financiamentos ou de contratação de novas operações de crédito, materializado num crescimento significativo de operações de crédito formalizadas com taxa fixa ao longo do 1.º trimestre de 2021, o que é demonstrativo da disponibilização de alternativas de crédito e suporte à decisão dos Empresários.

Na área de *Cash Equities*, os volumes negociados nos mercados acionistas no 1T21 registaram um crescimento significativo face ao ano anterior. De acordo com os dados divulgados pela CMVM, o volume de ordens sobre ações recebidas por IFs em Portugal registou um crescimento de aproximadamente 31% em termos homólogos, totalizando cerca de 6.559 milhões de euros (5.002 no ano de 2020). No mesmo período, o Santander cresceu 24,2%, para 520 milhões de euros, o que representa uma quota de mercado de 7,9% (8,4% no período homólogo de 2020).

No negócio *online* (Sítio Internet), o mercado cresceu 37,1% para os 4.635 milhões de euros, tendo o Santander contribuído com 495 milhões de euros, um aumento de 91% face ao período homólogo de 2020 e uma quota de 10,7% nos primeiros três meses do ano (vs 7,7% no período homólogo de 2020). O negócio do Santander continuou a revelar um comportamento melhor que o mercado, evidenciado pela subida da sua quota de mercado.

### **Banca Responsável**

O Banco Santander mantém todos os seus compromissos com a sociedade e com a sua missão de ajudar as empresas e famílias a prosperar, contribuindo também para o combate às alterações climáticas.

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

Em matéria de apoio à sociedade, foram apoiadas 15.233 pessoas. Entre os dias 8 e 12 de março, realizou-se a campanha “Vamos dar sangue com o coração”, em parceria com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação e com três hospitais locais. A ação decorreu em Lisboa, Coimbra, Porto, Faro, Funchal e Ponta Delgada e permitiu cerca de 150 colheitas.

A Linha de Apoio ao Setor Social Covid-19 foi prorrogada até 31 de março de 2021, uma vez que o Santander reconhece o papel fundamental que o setor social desempenha no apoio à comunidade, sobretudo no atual contexto de crise sanitária e económica que vivemos.

O Banco mantém-se também empenhado em promover práticas de negócio responsáveis para com os clientes. Nesse sentido, para celebrar os clientes com mais de 65 anos e que estão no Banco há mais de 50 anos, foi lançada a iniciativa “Santander Dourado 50”, que consiste na oferta dos principais produtos da sua transacionalidade, com o objetivo claro de os apoiar no seu dia-a-dia.

Também no sentido de ajudar os clientes a tomar decisões mais informadas e conscientes sobre as suas finanças, foram disponibilizados novos conteúdos no blogue de literacia financeira, para incluir informação sobre moratórias, seguros e gestão financeira.

Outro dos eixos fundamentais de atuação é o apoio à Educação e aos projetos das Instituições de Ensino Superior. Nesse âmbito, o Santander Universidades e a Universidade do Porto acabam de lançar a formação online U.Porto Santander Inspira-te, que tem como objetivo incentivar ao desenvolvimento de projetos universitários com impacto positivo na comunidade.

Foram também, abertas as candidaturas para as mais de 360 Bolsas Santander Futuro 2021, que se destinam a apoiar estudantes universitários com recursos económicos limitados – inscritos numa das 50 Instituições de Ensino Superior beneficiárias de mecenato do Banco Santander e aderentes ao programa.

Foi lançada, ainda, a XI Edição das Bolsas Santander Women | W50. São 50 bolsas que oferecem uma oportunidade única de contacto com uma comunidade diversificada de mulheres de todo o mundo, através de um programa focado no desenvolvimento de capacidades de negociação como parte de uma formação para a liderança.

No âmbito do Empreendedorismo, foram lançados dois projetos que se destinam a apoiar soluções inovadoras, sustentáveis e comprometidas com o meio ambiente. O Santander X *Environmental Challenge* visa apoiar empreendedores comprometidos com o meio ambiente. Para serem candidatos, basta que tenham ideias inovadoras que contribuam para construir um futuro mais sustentável, em linha com o objetivo de acelerar a transição para uma economia de baixo carbono, apoiando o compromisso do Santander com o Acordo de Paris sobre alterações climáticas. O programa Santander *Startups The Call Agro* pretende levar as empresas a apresentar projetos inovadores que possam responder a dois grandes desafios do setor agroalimentar: a digitalização e a sustentabilidade. As soluções visam a transição para produtos mais rentáveis, a profissionalização das explorações, a otimização e uso eficiente de água, produtos fitossanitários e soluções eficientes para o cultivo, distribuição e geração de procura por produtos ecologicamente sustentáveis.

O Banco continua a apoiar os clientes na transição para uma economia baixa em carbono. Foi alargada a oferta de cartões bancários biodegradáveis e com o selo de qualidade CarbonNeutral® ao Cartão de Débito Classic e ao Cartão de Crédito Mundo 123.

O Santander Universidades apoiou a instalação de 708 painéis fotovoltaicos na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP). Além de contribuírem para a implementação de políticas sustentáveis de energia e para uma redução dos custos relativos ao consumo de eletricidade, estes painéis permitirão também a redução das emissões de carbono.

Também nas atividades internas do Banco, esta preocupação com o meio ambiente está particularmente presente. A eletricidade consumida pelo Santander é 100% proveniente de fontes de energia renovável. Em 2020, verificou-se uma redução significativa das emissões globais de carbono – menos 45 % face ao ano anterior. Recentemente, com o objetivo de reduzir as impressões e o uso de papel, decidiu-se reduzir 75% das impressões em relação ao que se fazia antes da pandemia e foi incentivada a partilha de contactos por via digital em vez dos cartões de visita em papel.

### Reconhecimento externo

Durante o primeiro trimestre de 2021, o Santander foi eleito o “Melhor Banco em Portugal” pela revista norte-americana *Global Finance*, no âmbito dos “*World’s Best Banks 2021*”. Foi também distinguido como a “Marca Bancária Mais Reputada e Relevante em Portugal”, de acordo com o mais recente estudo *Global RepScore Pulse*, elaborado pela consultora OnStrategy, onde são realçadas as marcas que mais se evidenciaram em 2020, num cenário de pandemia.

Na área de Empresas, a *Euromoney* voltou a distinguir o Santander como o “Melhor Banco de *Trade Finance*” em Portugal, vencendo nas categorias de “Líder de Mercado” e de “Melhor Serviço”. A mesma publicação destacou igualmente o *Private Banking* do Santander com o galardão de “Melhor *Private Banking Services Overall* em Portugal 2021”. Este prémio junta-se ao da *Global Finance* que, no mês de novembro, também



elegeu as instituições com o melhor serviço de banca privada em todo o mundo, nos "The World's Best Private Banks Awards for 2021".

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

**Santander Totta, SGPS**

<b>Balanço</b> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	6.566	4.092	+60,4%
Ativos financeiros detidos para negociação, ao justo valor através de resultados e ao justo valor através de outro rendimento integral	10.094	12.258	-17,7%
Ativos financeiros pelo custo amortizado	39.998	38.063	+5,1%
Investimentos em subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas	129	114	+13,7%
Ativos tangíveis	592	627	-5,6%
Ativos intangíveis	38	35	+8,2%
Ativos por impostos	431	544	-20,9%
Ativos não correntes detidos para venda	52	46	+12,8%
Restantes ativos	227	354	-35,8%
<b>Total Ativos</b>	<b>58.127</b>	<b>56.134</b>	<b>+3,6%</b>
Passivos financeiros detidos para negociação	835	1.094	-23,6%
Outros passivos financeiros ao justo valor através de resultados	3.215	3.245	-0,9%
Passivos financeiros mensurados pelo custo amortizado	46.858	44.811	+4,6%
Depósitos de Bancos Centrais e Instituições de crédito	7.870	6.158	+27,8%
Depósitos de Clientes	36.233	35.007	+3,5%
Títulos de dívida emitidos	2.539	3.407	-25,5%
Dos quais: passivos subordinados	8	8	+0,0%
Outros passivos financeiros	216	239	-9,8%
Provisões	427	239	-9,8%
Provisões técnicas	703	718	-2,2%
Passivos por impostos	376	463	-18,8%
Restantes passivos	982	1.077	-8,8%
<b>Total Passivos</b>	<b>53.396</b>	<b>51.648</b>	<b>+3,4%</b>
Capital próprio atribuível aos acionistas da ST SGPS	4.730	4.484	+5,5%
Interesses que não controlam	2	2	+3,3%
<b>Capital Próprio Total</b>	<b>4.732</b>	<b>4.486</b>	<b>+5,5%</b>
<b>Capital Próprio Total e Passivos Totais</b>	<b>58.127</b>	<b>56.134</b>	<b>+3,6%</b>



**Santander Totta, SGPS**

<b>Demonstração de Resultados*</b> (milhões de euros)	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
<b>Margem Financeira Estrita</b>	<b>192,5</b>	<b>202,0</b>	<b>-4,7%</b>
Rendimentos de Instrumentos de Capital	0,0	0,0	-
<b>Margem Financeira</b>	<b>192,5</b>	<b>202,0</b>	<b>-4,7%</b>
Equivalência Patrimonial	2,8	2,7	+3,7%
Comissões Líquidas	96,5	96,6	-0,0%
Outros Resultados da Actividade Bancária	-19,5	-16,7	+17,2%
Actividade de Seguros	4,3	4,0	+7,6%
Resultado em Operações Financeiras	144,2	65,9	+118,9%
<b>Produto Bancário</b>	<b>420,8</b>	<b>354,5</b>	<b>+18,7%</b>
Custos Operacionais	(143,3)	(147,0)	-2,5%
Custos com Pessoal	(80,2)	(84,8)	-5,4%
Gastos Gerais	(50,4)	(49,4)	+2,0%
Amortizações	(12,7)	(12,8)	-0,6%
<b>Resultado de Exploração</b>	<b>277,5</b>	<b>207,5</b>	<b>+33,7%</b>
Imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado	(34,0)	(19,7)	+72,5%
Provisões Líquidas e Outros Resultados	(220,9)	(20,6)	>200%
<b>Resultado Antes de Impostos e Interesse Minoritários</b>	<b>22,5</b>	<b>167,2</b>	<b>-86,5%</b>
Impostos	11,7	(48,2)	-
Interesses Minoritários	(0,0)	(0,0)	-49,7%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>34,2</b>	<b>118,9</b>	<b>-71,2%</b>

(\*) Resultados não auditados

**Santander Totta, SGPS**

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

<b>Rácios</b>	<b>Mar-21</b>	<b>Mar-20</b>	<b>Var.</b>
<b>Rendibilidade</b>			
Resultado antes de Impostos e I.M./Ativo líquido médio	0,2%	1,2%	-1,0 p.p.
Produto Bancário/Ativo líquido médio	2,9%	2,5%	+0,4 p.p.
Resultado Antes de Impostos e I.M./Capitais Próprios Médios	2,0%	15,5%	-13,5 p.p.
<b>Eficiência</b>			
Custos Operacionais/Produto Bancário	34,1%	41,5%	-7,4 p.p.
Custos com Pessoal/Produto Bancário	19,1%	23,9%	-4,8 p.p.
<b>Transformação</b>			
Crédito líquido/Depósitos	116,2%	114,7%	+1,5 p.p.