



Vamos juntos construir  
um futuro melhor

## Relatório de Banca Responsável 2021

## Visão Geral de 2021

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	3
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	4
Síntese de 2021	6
Como contribuímos para o desenvolvimento para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2021	6
Estamos a construir um Banco mais responsável ao incorporar critérios ESG	6
Cumprimos os nossos compromissos	7
Iniciativas relevantes 2021	8
Prémios e reconhecimentos	9

## A nossa abordagem

A nossa estratégia ESG	11
O que nos dizem os nossos <i>stakeholders</i>	12
Matriz de materialidade	14
Prioridades ESG	15
Planos de ação prioritários ESG	16
Compromissos públicos de Banca Responsável para o futuro	16
<i>Governance</i>	17
Modelo de governo da sociedade	18
Modelo de governo para a Banca Responsável	18
Políticas nas quais se baseia a nossa estratégia de Banca Responsável	19
Principais ODS nos quais as atividade do Santander tem impacto	20
Iniciativas internacionais em que participamos	21

## Fazemos as coisas de forma correta

Uma cultura forte e inclusiva: o <i>Santander Way</i>	23
Plano de Cultura 2021	24
<i>Risk Pro</i> : a nossa cultura de riscos	25
Uma equipa capacitada e comprometida	28
Gestão de Talentos	30
Liderança	31
Formação e desenvolvimento	32
Avaliações de desempenho e remuneração	34
Diversidade e inclusão	35
Experiência do colaborador	36
Práticas responsáveis com os nossos clientes	41
Experiência e satisfação do Cliente	44
Compras responsáveis	47
Valor para o acionista	49

## Crescimento inclusivo e sustentável

A nossa resposta aos desafios da sociedade	52
Apoio à transição para uma economia verde	55
A nossa abordagem	56
Formação da direção e dos colaboradores	57
Avaliação de riscos sociais e ambientais	57
Métricas e objetivos	58
Sustainable Finance Classification System (SFCS)	62
Informação relativa ao artigo 8 da taxonomia europeia	63
Apoio aos clientes na transição para um crescimento mais sustentável	66
Pegada ambiental	68
Inclusão e empoderamento financeiro	74
Acesso	74
Financiamento	76
Fomento da Educação Financeira	76
Apoio à Comunidade	77
Promoção da cultura e desenvolvimento da sociedade	81
Apoio ao Ensino Superior	82

## Informação complementar

Tabela de correspondência do Relatório com os requisitos do DL 89/2017	89
Tabela GRI para a opção "De acordo" – Essencial	91
Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	110
Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade	112

# Mensagem do Presidente do Conselho de Administração



O ano de 2021 foi um ano marcante para o Santander em Portugal. A pandemia e os seus impactos na economia aceleraram a necessidade de transformação e de adaptação de muitos sectores e a Banca foi certamente um deles.

Os novos hábitos de trabalho, bem como os novos hábitos de consumo, e a crescente digitalização dos serviços e a entrada de novos *players* no mercado levaram a uma transformação no Santander. Como todos os processos de mudança, este foi um processo desafiante que nos transformou num Banco mais moderno, ágil e preparado para o futuro.

Do ponto de vista de negócio, apesar do enquadramento económico desafiante o Banco apresentou sólidos resultados, atingindo os 298,2 milhões de euros, que representa um aumento homólogo de 0,9%.

O total do crédito a clientes teve um aumento de 1,7%, situando-se em 43,5 mil milhões de euros, mostrando que o Banco continua firme na sua missão de contribuir para o desenvolvimento das empresas e as famílias. As quotas de mercado de novos empréstimos de crédito a empresas, bem como a habitação situaram-se em 22,7% e 21,2%, respetivamente. Os depósitos e os recursos fora de balanço também registaram uma trajetória positiva, com crescimentos de 6,8% e de 16,6%. O ROE atingiu os 6,3%.

Gostaria ainda de notar que o Banco atingiu a marca de 1 milhão de clientes digitais, um aumento de 7,5% em relação ao período homólogo. Esta dinâmica reflete também a transformação, comercial e digital, que tem vindo a ser executada, visando melhorar a experiência e a satisfação do cliente.

Um dos grandes desafios que enfrentamos – todos, enquanto sociedade – é o desafio climático. É importante estruturar a nossa atividade de forma a que os nossos resultados sejam obtidos da forma correta. É por isso que o Santander incorpora critérios ESG (Environmental, Social e Governance) em toda a sua atividade, afirmando-se como um Banco responsável.

No final do ano foi criada a Fundação Santander Portugal, que contará com 22,5 milhões de euros para projetos nas áreas sociais e verdes e que vai também gerir todo o património cultural do Banco. O Banco ocupa uma posição de destaque nos *rankings* de sustentabilidade e também devido a isso a nossa responsabilidade perante os nossos clientes e perante a sociedade, é maior.

O trabalho desenvolvido pelo Banco em Portugal ao longo do ano resultou no reconhecimento externo por parte das principais revistas de especialidade. Em 2021 a revista *The Banker* reconheceu o Santander como o melhor Banco em Portugal. Este reconhecimento junta-se a outros como o de “Melhor Private Banking” e “Melhor Banco para Pequenas e Médias Empresas” em Portugal, pela revista *Global Finance*.

Finalmente, gostaria de deixar uma palavra de reconhecimento pelo extraordinário trabalho que os colaboradores do Santander fizeram em 2021, muitos deles na linha da frente, mantendo a rede de balcões aberta e a servir a comunidade, outros adaptando a sua vida para conseguirem entregar desde casa a mesma qualidade e dedicação que tinham desde o escritório, nunca deixando de apoiar a área comercial.

Lembrando as palavras de António Vieira Monteiro, o Banco não pode parar, e não parou, graças ao trabalho e dedicação dos colaboradores do Banco Santander em Portugal, e da sua dedicação com os nossos Clientes.

**José Carlos Sítima**

# Mensagem do Presidente da Comissão Executiva



Caros Stakeholders,

O ano de 2021 foi um ano particularmente difícil, marcado por um quadro continuado de pandemia, que definiu toda a nossa atividade e que nos fez manter como prioritária a satisfação das necessidades dos nossos clientes, e em simultâneo, avançar para um modelo de negócio mais sustentável, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas e empresas.

Promovemos a criação de valor centrado num crescimento inclusivo e sustentável. Os fatores ambientais, sociais e de governo assumem cada vez mais relevância. A integração de critérios ESG no nosso modelo de negócio reforça o nosso compromisso com a Agenda de 2030: os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, o Acordo de Paris e os Princípios de Banca Responsável.

A agenda de ESG gera novos desafios, mas também oportunidades.

As preocupações ambientais estão, mais do que nunca, presentes na nossa atividade, pois as alterações climáticas são uma emergência global e, sendo um dos maiores Bancos do Mundo, o Santander tem a responsabilidade e a oportunidade de apoiar a transição verde.

Nesse sentido, desde 2019, o Grupo mobilizou € 61 mil milhões em financiamento verde como parte de sua meta de atingir € 120 mil milhões em financiamento verde de 2019 a 2025 e € 220 mil milhões de euros até 2030 para ajudar na transição para um economia de baixo carbono.

Até 2050, teremos zero emissões líquidas de carbono e, até 2030, assumimos o compromisso de deixar de prestar serviços a clientes que suportem a sua atividade em carvão térmico.

No apoio à sociedade em Portugal, implementámos algumas medidas com condições excecionais para ajudar os nossos clientes a regularizar e reduzir os seus encargos, sobretudo no 1º trimestre do ano, quando o País enfrentou uma 2ª vaga pandémica, que obrigou a um novo confinamento. Continuámos a apoiá-los através dos mecanismos de moratórias para o crédito a particulares e empresas, e mantivemos disponíveis as linhas de crédito com garantia do Estado, entre outras ajudas.

Investimos cerca de 6,7 Milhões de euros em projetos de sustentabilidade e do Santander Universidades. Com este investimento, o Banco apoiou diretamente 112 462 pessoas, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos.

O Santander participou ativamente na campanha #TodosJuntos, que uniu 10 Bancos e mais de 30 empresas de Portugal no propósito de angariar fundos para bens alimentares e medicamentos para pessoas vulneráveis. Através desta iniciativa, foram angariados 2,5 milhões de euros.

O ano de 2021 ficou marcado igualmente pelo assinalar dos 25 anos do nosso compromisso com o ensino, o emprego e o empreendedorismo. São duas décadas e meia de trabalho com números que nos dão muito orgulho: 630 mil estudantes, profissionais, empreendedores e PMEs apoiados. Mais de 2 mil milhões de euros investidos e acordos com mais de 1.000 universidades e instituições académicas em 11 países. E não vamos parar por aqui.

Na área da saúde, contribuimos com a doação de material e equipamento hospitalar e a realização de uma campanha de recolha de sangue em seis cidades, que serviu para aumentar as reservas de sangue no país

Para além da situação sanitária e económica, vivemos um período de profunda transformação do negócio bancário e da forma como os clientes se relacionam com os bancos, que é cada vez mais digital. Algo que foi acelerado também pela própria pandemia. Nesse sentido, o Santander tem vindo a fazer um esforço suplementar para adequar a sua operação ao que são as necessidades dos clientes, ajudando as pessoas a abrir e manter os seus negócios, a promover o empoderamento financeiro e a garantir que as pessoas recebem as competências de que necessitam para prosperar. Implementámos um plano para ajustar a nossa estrutura, ao mesmo tempo, que fizemos um forte investimento em automação e digitalização, para dar um salto qualitativo em termos de serviço oferecido.

O crescimento dos clientes digitais é notório. São já um milhão os que têm contribuído todos os dias para que as vendas em canais digitais, feitas com toda a segurança, tenham atingido no ano passado 56% do total. Em 2021 lançámos uma nova *app*, comum a quatro países europeus do Grupo – mais simples, intuitiva e personalizada, à imagem de cada cliente. E simplificámos vários processos, como a oferta de cartões e a decisão do crédito em balcões. Para dar melhor resposta aos clientes residentes no exterior, criámos o Centro Próximo Internacional, através do qual estes clientes passam a ter um serviço de atendimento inovador e com todo o suporte tecnológico para acompanhá-los à distância.

Apesar dos enormes desafios, continuamos a apresentar resultados sólidos – de janeiro a dezembro, tivemos um resultado líquido de 298,2 milhões de euros – e isso deve-se a um modelo de negócio centrado no cliente, com elevados níveis de capitalização, que nos afirmam como uma instituição forte, bem estruturada e com os meios necessários para continuar a contribuir para o bem-estar e prosperidade das famílias e empresas portuguesas.

Ao longo do ano, o Santander foi distinguido como o melhor banco a atuar em Portugal por diversas entidades nacionais e internacionais, as quais destacaram a nossa *performance* financeira, reputação e serviço, o que nos deixa muito felizes e orgulhosos. Temos de agradecer o trabalho, dedicação e empenho das nossas equipas, que merecem este reconhecimento, e a grande ajuda do projeto OneEurope, liderado por António Simões, que nos permite ter um efeito de escala determinante no processo de inovação e transformação do banco. Não seria igualmente possível sem o apoio dos nossos acionistas e, obviamente, sem os nossos clientes, cujos laços de confiança trabalhamos todos os dias para satisfazer.

No final do ano, anunciámos a criação da Fundação Santander Portugal. Com uma dotação inicial de 22,5 milhões de euros, a Fundação irá ter um papel muito relevante nas áreas da Educação, Empregabilidade, Ecologia e Social, contribuindo para ajudar as pessoas e as empresas a progredirem de uma forma justa, inclusiva e sustentável.

Um propósito que nos incentiva a fazer mais e cada vez melhor, não só em prol da sociedade, mas de todos os nossos *stakeholders*. Os indicadores deixam-nos otimistas em relação ao futuro e iremos trabalhar, como sempre, para apoiar, inovar e ajudar a economia portuguesa a crescer e ser cada vez mais competitiva.

**Pedro Castro e Almeida**

# Síntese de 2021

## Como contribuimos para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2021

<b>Colaboradores</b> 282,1 milhões de euros Gastos com colaboradores	<b>Cientes</b> 43,4 mil milhões de euros Créditos concedidos	<b>Acionistas</b> 40% do lucro ordinário destinado a sua remuneração	<b>Sociedade</b> 6,7 milhões de euros investimento na sociedade
<b>Fornecedores</b> 196,9 milhões de euros Gastos gerais com Fornecedores	<b>Contribuição fiscal</b> 16,1 milhões de euros Impostos sobre lucros	190,2 milhões de euros Outros impostos, contr. e taxas próprios	206,3 milhões de euros Impostos pagos

## Estamos a construir um Banco mais responsável ao incorporar critérios ESG

<b>Ambiental</b> → Incorporando uma estratégia climática para conseguir ser Net Zero até 2050 <b>Financiamento sustentável</b> Participações nas emissões de €1250M de dívida híbrida verde da EDP e de €300 M de green bonds da REN. Cartões biodegradáveis e CarbonNeutral® IFRRU 2020 €124M contratados em 2021. Crédito Automóvel Eco Green – financiamento até 100% de viaturas elétricas híbridas novas com condições vantajosas. Crédito Pessoal para Energias Renováveis com spread reduzido Soluções de mobilidade limpa disponibilizadas na Boutique Santander (bicicletas, trotinetes, motas elétricas) → Reduzindo ao máximo a nossa pegada ambiental 100% da eletricidade de fontes renováveis <b>Neutros em carbono</b>	<b>Social</b> → Criando um local de trabalho que atraia e retenha talentos diversos. 75 Medidas enquanto Empresa Familiarmente Responsável–efr, Fundação Más Familia. 47% dos colaboradores são mulheres 100% dos colaboradores com contrato sem termo; 34% dos cargos diretivos são mulheres → Promovendo a inclusão e o empoderamento financeiro 445.362 Pessoas empoderadas financeiramente desde 2019, em Portugal. → Apoiando as nossas comunidades 4.666 beneficiários de Bolsas através do Santander Universidades Portugal 112.462 Pessoas apoiadas em projetos ligados ao bem-estar social, empregabilidade educação e proteção de coletivos vulneráveis.	<b>Governance</b> → Promovendo nossa cultura, o <i>Santander Way</i> . 86% dos colaboradores sentem orgulho em trabalhar no Santander → Garantindo um sólido governo corporativo e gestão de risco 93% dos colaboradores refere que conseguem identificar riscos no seu trabalho diário. → Atuando de forma responsável junto dos nossos clientes e fornecedores. Redução de 12% nas reclamações vs. período homólogo. 80,2%* de serviços contratados a nível local
--	--	--



\* Dados referentes unicamente ao volume de compras negociado pela Aquanima, a nossa central de compras

# Cumprimos os nossos compromissos

Os 11 compromissos públicos anunciados pelo Banco Santander em 2019 refletem as nossas ambições de sermos um Banco responsável e ajudam a incorporar critérios ESG nas operações. Estes compromissos são "SMART" (específicos, mensuráveis, realizáveis, realistas e limitados no tempo) para cumprir os ODS da ONU e as metas estabelecidas no Acordo de Paris sobre as alterações climáticas.

Em 2021, cumprimos (ou superámos) todos os nossos compromissos para 2019-2021 e avançámos nos nossos objetivos para 2025.

Os nossos novos compromissos públicos incluem objetivos iniciais de descarbonização para a indústria da energia para 2025 e 2030, que medem a intensidade das emissões.

(Visão Grupo Santander)	2018	2019	2020	2021	Compromisso
Top 10 melhores empresas para trabalhar <sup>A</sup>	4 →	5	6	6 ✓	Top 10 em 6 países em 2021
Mulheres no Conselho de Administração	33% →	40%	40%	40% ✓	40-60% em 2021
Mulheres em cargos diretivos <sup>B</sup> (%)	20% →	22,7%	23,7%	26,3%	→ 30% em 2025
Equidade Salarial de Género <sup>C</sup>	3% →	2%	1,5%	1%	→ -0% em 2025
Pessoas empoderadas financeiramente <sup>D</sup> (milhões)	—	2,0	4,9	7,5	— 10 em 2025
Financiamento verde <sup>E</sup> (milhares de milhões de euros)	—	19	33,8	65,7	— 120 em 2025 220 em 2030
Eletricidade consumida de fontes renováveis <sup>F</sup>	43% →	50%	57%	75% ✓	→ 60% em 2021 100% em 2025
Neutros em carbono nas nossas próprias operações <sup>G</sup>		→	✓	✓	→ desde 2020
Redução da utilização de plástico desnecessário nos nossos edifícios <sup>H</sup>		75% →	98%	100% ✓	100% em 2021
Bolsas, Estágios e Programas de empreendedorismo <sup>I</sup> (milhares)	—	69	225	388 ✓	325 mil em 2021
Pessoas Apoiadas <sup>J</sup> (milhões)	—	1,6	4,0	6,1 ✓	4 em 2021

— Acumulado      → De... até...

A. Segundo o *Great Place to Work*, Top Employer, Merco e outros índices externos em cada país.

B. Funções de alta direção são 1% do total dos colaboradores.

C. *Equal pay gap* baseado nos mesmos trabalhos, níveis e funções.

D. Indivíduos não bancarizados, com acesso limitado ou financeiramente vulneráveis, que recebem soluções financeiras à medida se tornam mais conscientes e resilientes através da educação financeira.

E. Inclui a contribuição do Grupo Santander para o *green finance*: *project finance*; empréstimos sindicalizados; *green bonds*; *capital finance*; *export finance*, serviços de assessoria, estruturados e outros, que apoiam os clientes na transição para uma economia de baixo carbono. Compromisso de EUR 220bn de 2019 até 2030.

F. Países onde podemos confirmar a eletricidade proveniente de fontes renováveis nas instalações do Santander.

G. Nas nossas principais geografias (G10).

H. Para G10. Não inclui medidas Covid-19 que possam ter envolvido a utilização de plásticos.

I. Estudantes que receberam uma bolsa através do Santander Universidades, que farão um estágio numa PME ou participarão em programas de empreendedorismo apoiados pelo Santander.

J. Não inclui Santander Universidades e iniciativas de educação financeira.

# Iniciativas relevantes 2021

## #Todos Juntos

Participámos na campanha #TodosJuntos, que uniu 10 Bancos e mais de 30 empresas no propósito de angariar fundos para bens alimentares e medicamentos para pessoas vulneráveis. Através desta iniciativa, foram angariados 2,5 milhões de euros. Através do contributo do Santander, foram apoiadas mais de 74.000 pessoas.



## Prémio Santander Mais Comunidade

Em 2021, lançámos o Prémio Santander Mais Comunidade, cujo objetivo é apoiar projetos de ação social ou ambiental que impulsionem o bem-estar das comunidades onde estamos inseridos. Os projetos finalistas foram colocados a votação pública no site do Banco.



## Santander lança cartões bancários verticais e biodegradáveis

Lançamos um projeto de reciclagem de cartões bancários expirados e capturados, com o objetivo de reduzir o seu impacto ambiental. O Santander compensa a emissão de CO2 na produção dos plásticos dos cartões, desde 2020, e produz os cartões em material biodegradável.



## Renovação do Protocolo com a Associação Salvador



Este protocolo visa apoiar o projeto "Destino: Emprego", cujo objetivo é promover a empregabilidade de pessoas com deficiência motora.

## Acelerar a digitalização e sustentabilidade da agricultura

O Santander lançou um plano de renovação dos equipamentos agrícolas para acelerar a digitalização e a sustentabilidade da agricultura portuguesa.



## Parceria com a Federação Portuguesa de Rugby

Protocolo para os próximos 3 anos em que o Banco e a Federação se comprometem, entre outras ações conjuntas de apoio às Seleções Nacionais de Rugby, a desenvolver várias iniciativas de inclusão social através do rugby junto de crianças e jovens.



## Criação da Fundação Santander

Em novembro, foi anunciada a criação da Fundação Santander Portugal, com o propósito de desenvolver programas com elevado impacto social, económico e ambiental.

## Santander e Café Joyeux juntos para promover a inclusão

O Santander juntou-se ao projeto Café Joyeux Portugal, que abriu o seu primeiro estabelecimento no país, em Lisboa, no mês de novembro de 2021. Este projeto promove a empregabilidade de pessoas com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento (DID).



## Bolsas Associação Sara Carreira



O Santander uniu-se à causa da Associação Sara Carreira, para apoiar crianças e jovens com restrições financeiras, ajudando-os a evoluir ao longo da sua formação, através da atribuição de 21 bolsas de estudo

# Prémios e reconhecimentos

## Banco do Ano

O Santander foi distinguido como o **Banco do Ano em Portugal** pela revista *The Banker*, do Grupo *Financial Times*, nos *The Banker Awards 2021*, pela "transformação digital do banco e o apoio prestado aos clientes e ao País".



## Melhor Banco em Portugal

O Santander recebeu o prémio de **Melhor Banco em Portugal 2021** atribuído pela revista *Euromoney* por "ter continuado concentrado no apoio à comunidade e na adaptação dos seus negócios ao contexto da pandemia".



A revista norte-americana *Global Finance* distinguiu o Santander como o **Melhor Banco em Portugal** nos prémios *World's Best Banks 2021* por "estar entre os bancos que estão a responder melhor às necessidades dos clientes e a desempenhar um papel fundamental na recuperação da economia".



## Melhor Banco de Retalho em Portugal

O Santander foi eleito o **Melhor Banco de Retalho em Portugal** pela revista *World Finance*, no âmbito dos *World Finance Banking Awards 2021*.



## Melhor Banco para PME em Portugal

O Santander foi premiado pela revista *Global Finance* como o **Melhor Banco para PME** na 1ª edição dos *SME Bank Awards*, que distinguem as instituições financeiras que melhor respondem às necessidades das PME nos seus mercados, reconhecendo o apoio prestado e a qualidade dos serviços oferecidos.



## Melhor Banco de Trade Finance em Portugal

O Santander foi premiado pela revista *Euromoney* como o **Melhor Banco de Trade Finance** em Portugal, vencendo nas categorias de "*Líder de Mercado*" e de "*Melhor Serviço*". A *Euromoney* destaca o contributo notável do banco para o setor de negócio internacional.



## Melhor Banco de Investimento em Portugal

O Santander recebeu o prémio de **Melhor Banco de Investimento** atribuído pela revista *Euromoney* pela "forte dinâmica e liderança em transações de fusões e aquisições, o forte envolvimento em assessoria e financiamento de projetos de energias renováveis, telecomunicações e imobiliário".



## Melhor Private Banking em Portugal

Pela décima vez consecutiva, o *Private Banking* do Santander foi considerado pela revista *Euromoney* como o **Melhor em Portugal (Best Private Banking Services Overall)**, um prémio que distingue os melhores serviços de banca privada em todo o mundo.



O *Private Banking* do Santander foi eleito também o **Melhor em Portugal** pela revista *Global Finance*, no âmbito dos *The World's Best Private Banks Awards 2022*. Há sete anos consecutivos que esta publicação reconhece o modelo de negócio do banco e o serviço prestado aos clientes deste segmento.



## Marca bancária mais reputada em Portugal

O Santander é a **marca com a melhor reputação e maior relevância da banca** em Portugal, segundo o estudo *Global RepScore Pulse*, publicado pela *OnStrategy*.



O *Merco*, monitor de referência que avalia a reputação das empresas, destaca, no seu estudo *Merco Empresas e Líderes*, as 100 empresas e os 100 líderes com melhor reputação em Portugal, no ano de 2021. O Santander ficou em **1º lugar no setor da banca**.



## Índices e analistas

Em 2021, as avaliações de analistas e índices ESG melhoraram substancialmente:

- O Grupo Santander é membro do Índice Dow Jones de Sustentabilidade pelo vigésimo primeiro ano consecutivo. Máxima pontuação em inclusão financeira, informações ambientais e sociais, e ecoeficiência operacional. Também fomos incluídos no Anuário de Sustentabilidade 2022 no qual fomos reconhecidos com a medalha de prata pelo nosso desempenho em 2021.
- MSCI melhorou a nossa classificação de BBB (2020) a AA (2021).
- A nossa classificação no Carbon Disclosure Project (CDP) vai de B a A-.
- O Sustainalytics também melhorou a nossa pontuação de 27,1 para 23,9.
- No Bloomberg Gender Equality Index (BGEI, por suas siglas em inglês) melhoramos a nossa pontuação de 85 para 90 pontos (segunda empresa globalmente e primeiro banco).
- No índice FTSE4Good passamos de 4,3 em 2020 para 4,5 pontos de 5.

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA



**Sustainability Award  
Silver Class 2022**

**S&P Global**

## Outros Prêmios e Distinções

### → **Melhor Settlement & Custody – Euronext Lisbon Awards**

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

### → **Melhor Book Runner Bond – Euronext Lisbon Awards**

**Euronext** reconheceu o Santander como o intermediário financeiro colocador com o maior número de emissões e montantes colocados nos valores mobiliários identificados nesta categoria, cotados na Euronext Lisbon.

### → **Melhor Banco Global em Inclusão Financeira – Euromoney**

A **Euromoney** premiou o Santander como "Melhor Banco Global em Inclusão Financeira" nos "Global Awards for Excellence 2021" reconhecendo o esforço realizado pelo Grupo para tornar os serviços financeiros mais acessíveis. A revista destacou o empenho do Santander em empoderar financeiramente tanto pessoas individuais como empreendedores através de uma série de programas na América Latina, Europa e EUA, bem como o trabalho que o Santander tem feito para ajudar as pessoas, em particular as mais seniores, na adoção dos canais digitais durante a pandemia.

# O que nos dizem os nossos Stakeholders

## Ouvir os nossos stakeholders e criar valor

GRI 102-15 102-21, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-36, 102-37, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43 e 102-44

Realizamos inquéritos e temos canais de denúncia para colaboradores, bem como plataformas interativas para clientes. Avaliamos externalidades para identificar riscos e oportunidades, avaliar o nosso impacto na sociedade e criar valor. Respondemos aos pedidos de informação dos principais analistas e investidores interessados em questões ambientais, sociais e de *governance* (ESG); acompanhamos os novos regulamentos e melhores práticas em

todo o mundo e participamos em consultas com autoridades, associações setoriais e outras organizações que influenciam a formulação de políticas de desenvolvimento sustentável.

Também estamos envolvidos em importantes projetos locais e iniciativas internacionais para apoiar o crescimento inclusivo e sustentável.

## Principais canais de diálogo

### Colaboradores



**94%**

dos colaboradores considera o seu trabalho útil e com propósito.

**91%**

dos colaboradores considera que no Santander, todos assumem a responsabilidade pessoal de respeitar as regras e os procedimentos de segurança relacionados com o coronavírus.

**92%**

dos colaboradores acredita na prioridade da cibersegurança.

### Clientes



NPS de **60,5 pp**, mais 9,5 pp que em 2020.

**-12%**

de reclamações recebidas face ao período homólogo.

### Acionistas



**15.260**

entrevistas a acionistas sobre a perceção do Santander como Simples, Próximo e Justo.

**18.695**

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

**139.301**

consultas geridas através de caixa de correio eletrónico, telefone, *WhatsApp* e reuniões virtuais.

**116** eventos com

acionistas e **942** contactos com investidores institucionais.

### Sociedade



**50**

acordos com Universidades e instituições académicas.

**250**

colaborações com Instituições e entidades sociais.

**+ de 638.000**

seguidores nas redes sociais.

# A nossa abordagem

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.

## A nossa estratégia

**E**

Alcançar a nossa ambição de ser *net zero* até 2050, definindo metas de descarbonização, ajudando os nossos clientes na transição e permanecendo neutros em carbono nas nossas próprias operações.

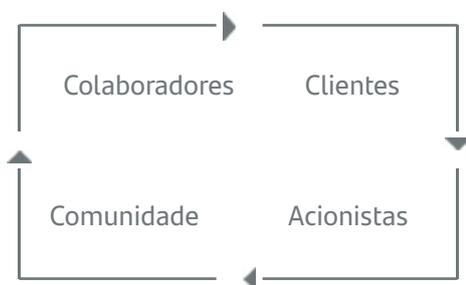
**S**

Apoiar o crescimento inclusivo por meio do empoderamento financeiro; apoio à educação, empreendedorismo e emprego e construindo uma equipa diversa e talentosa.

**G**

Incorporar comportamentos, processos, políticas e governança para garantir que estamos a agir com responsabilidade, ouvindo nossos *stakeholders* e tratando todos os nossos *stakeholders* de forma Simples, Próxima e Justa – tudo baseado numa governança sólida e numa gestão prudente de risco.

## Ao sermos responsáveis, geramos confiança



## Confio no Santander porque...

### ... o Santander atua de forma responsável

Na nossa atividade do dia-a-dia, não só garantimos o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, mas também superamos as expectativas das pessoas ao sermos um Banco Simples, Próximo.

### ... o Santander promove um crescimento inclusivo e sustentável

Centramo-nos em áreas onde a nossa atividade pode ter um maior impacto e contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

## Temas materiais

GRI 102-47, 103-1

Em 2021 o Grupo Santander elaborou uma análise de materialidade, para identificar e priorizar os impactos de ESG relevantes. Esta análise global foi complementada com um exercício de aferição da materialidade específica para Portugal, cujos resultados estão refletidos na matriz de materialidade que aqui publicamos.

A metodologia de aferição da materialidade reflete as boas práticas em matéria de envolvimento de partes interessadas, integrando contributos diretos de diversas categorias de *stakeholders*. Segue ainda o prescrito por diversas normas e *frameworks* de sustentabilidade, e a recomendação da proposta da nova Diretiva Europeia de Informação Corporativa de Sustentabilidade (CSRD) relativamente à aplicação do princípio da dupla materialidade. Nesse âmbito, a matriz de materialidade reflete: (1) a materialidade financeira (impacto dos temas ESG no desempenho financeiro do Santander) e, (2) a materialidade ambiental e social (como as iniciativas de ESG do Santander poderão impactar a sociedade e o ambiente).

Para além de determinarem o conteúdo do reporte de sustentabilidade/ demonstrações não financeiras do Santander Portugal, os temas que integram a matriz de materialidade local são considerados nos processos estratégicos que determinam as áreas de foco e os programas ESG a implementar.

## Fases da análise

### → Fase 1

Análise documental, que incidiu sobre o contexto internacional, as tendências chave, enquadramento regulatório e o nosso modelo de negócio. Mapeamento de impactos, e posterior identificação de 15 temas materiais.

### → Fase 2

Envolvimento de *stakeholders* externos e internos através de focus group, entrevistas e inquéritos, com o objetivo de priorizar os impactos, e avaliar a identificação de novos temas materiais. O envolvimento foi realizado com clientes, colaboradores, alta direção do Banco, e com um conjunto de organizações, em representação dos investidores e da sociedade civil.

### → Fase 3

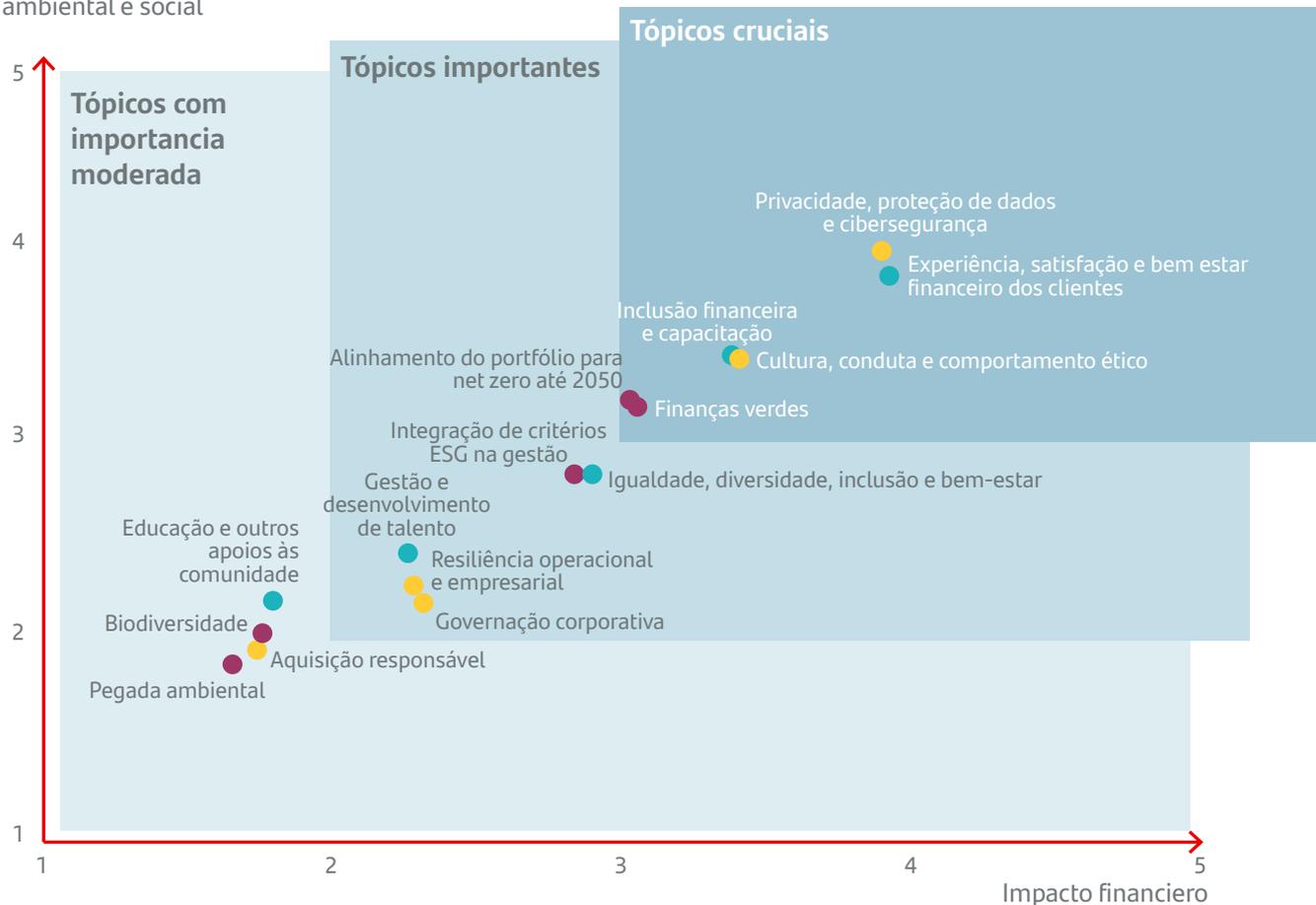
Consolidação dos resultados das análises e auscultação a *stakeholders*, com atribuição de ponderações aos diferentes imputes.

## Imputes da análise

<b>Análise Documental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Tendências chave do Setor</li> <li>→ Requisitos de reguladores e instituições internacionais</li> <li>→ Regulação europeia específica sobre ESG</li> <li>→ Normas e frameworks de reporte ESG</li> <li>→ Requisitos de analistas e índices ESG</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Inquérito realizado a 1000 consumidores
<b>Colaboradores</b>	Inquérito realizado a 500 colaboradores, tendo sido consideradas 177 respostas
<b>Alta Direção</b>	Focus grupo com diretores de áreas funcionais
<b>Regulação</b>	Entrevista interna
<b>Investidores</b>	Entrevista interna e externa
<b>Sociedade Civil</b>	Inquérito a 700 pessoas; Entrevistas a 3 organizações com uma visão fundamentada da sociedade civil

## Matriz de temas materiais

Impacto ambiental e social



## Conclusões e alterações aos temas materiais face a 2021

A satisfação do cliente continua a ser um dos temas mais relevantes, mantendo um posicionamento semelhante ao do exercício de materialidade anterior. O tema "inclusão financeira e capacitação" ganha importância e reposiciona-se como tópico crucial.

Refletindo o novo enquadramento regulatório e as metas ambientais europeias, os temas "finanças verdes" e "alinhamento do portfólio para net zero até 2050" ganham uma grande relevância, quando comparados com a importância mais moderada que os temas homólogos assumiam no exercício de materialidade anterior.

"Privacidade, proteção de dados e cibersegurança" é o tema com a cotação mais elevada, refletindo o contexto nacional atual. A "governança corporativa" e o tópico "cultura, conduta e comportamento ético" reposicionam-se com uma importância acrescida face ao ano anterior.

## Prioridades ESG

A análise de materialidade permitiu-nos identificar e priorizar os temas ESG, indicando-nos onde devemos alocar os nossos esforços.

### Tópicos Cruciais

#### Experiência, satisfação e bem-estar financeiro dos clientes

Apoiar clientes e economias locais com produtos e serviços que respondam às suas necessidades, tratando-os de forma simples, próxima e justa. Inovar e utilizar as tecnologias digitais para maximizar o acesso a produtos e serviços, e melhorar a experiência e satisfação do cliente.

#### Privacidade, proteção de dados e cibersegurança

Privacidade, proteção de dados e cibersegurança  
Gestão dos riscos relacionados com a recolha, retenção e utilização de informações pessoais.

#### Inclusão financeira e capacitação

Conceber, desenvolver e oferecer produtos e serviços que garantam o acesso ao sistema financeiro, e satisfaçam as necessidades de crédito dos clientes, incluindo micro empreendedores. Promover a resiliência através da educação financeira.

#### Cultura, Conduta e Comportamento Ético

Garantir a conduta exemplar de todos (simples, próxima e justa); uma gestão de risco adequada; escuta ativa dos colaboradores; transparência total para com os clientes; comportamento ético e aplicação das melhores políticas e controlos.

#### Finanças Verdes

Acompanhar e aconselhar os nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono, integrando critérios ambientais na oferta de produtos e na análise de risco, e apoiando o crescimento dos mercados de produtos financeiros sustentáveis.

#### Alinhamento do portefólio para net zero até 2050

Avaliação da pegada de carbono do nosso portefólio e a sua convergência com o Acordo de Paris, aplicando metodologias climáticas, estabelecendo metas e ações que conduzam no sentido do net zero.

### Tópicos Importantes

#### Integração de critérios ESG na gestão de riscos

Garantir que o nosso quadro de gestão de riscos incorpora riscos ambientais (ex. clima) & sociais (ex. direitos humanos) de clientes e operações e os reflete em políticas e procedimentos.

#### Igualdade, diversidade, inclusão e bem-estar

Garantir a igualdade, a saúde e o bem-estar emocional/financeiro e o respeito entre os colaboradores, com tolerância zero ao assédio e discriminação.

#### Gestão e desenvolvimento de talento

Atrair, envolver e reter uma mão-de-obra produtiva e com talento, com benefícios e oportunidades de desenvolvimento. Garantir a meritocracia.

#### Resiliência operacional e empresarial

Capacidade de resposta a um ambiente em mutação, incluindo eventos adversos, mantendo a resiliência do negócio e baseando-se em prioridades estratégicas (One Santander, Digital Consumer Bank e PagoNxt).

#### Governança corporativa

Garantir que o sistema de governança corporativa permanece bem estabelecido & eficaz, para continuar a criar valor para os acionistas, mantendo uma alocação de capital eficiente, e garantindo um crescimento rentável e responsável, que satisfaça as expectativas dos nossos stakeholders. Incluir critérios ESG na componente variável do modelo de remuneração.

### Tópicos com importância moderada

#### Educação e outros apoios às Comunidades

Apoiar a educação, empregabilidade e empreendedorismo universitário através do Santander Universidades, conectando start-ups e PMEs com talento, clientes, formação e outros recursos. Apoiar o bem-estar das comunidades, melhorando a vida das pessoas em risco de exclusão.

#### Biodiversidade

Gerir o impacto dos produtos e serviços financeiros do Santander nos ecossistemas e na biodiversidade, incluindo, mas não se limitando, à extração de recursos naturais, cultivo ou desenvolvimento de projetos.

#### Aquisição Responsável

Avaliar e integrar critérios ESG na seleção e gestão de fornecedores para gerir riscos reputacionais e associados à qualidade de serviço.

#### Pegada ambiental

Redução dos impactos operacionais diretos e indiretos da cadeia de valor, através da gestão do consumo energético, consumo de água, utilização/reciclagem de materiais e conceção de edifícios verdes, incluindo iniciativas para os colaboradores avaliarem e reduzirem a sua pegada.

A nossa análise de materialidade de 2021 conduziu a um ambicioso plano de ação para 2022-2025, com foco em tópicos cruciais e cumprindo os compromissos públicos, ao mesmo tempo que cumprimos os requisitos regulatórios.

## Planos de ação prioritários

<b>E</b>	Alcançar a nossa ambição de ser <i>net zero</i> até 2050, estabelecendo metas de descarbonização, apoiando a transição dos nossos clientes e mantendo-nos <i>carbon neutral</i> nas nossas próprias operações.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Executar a nossa estratégia climática no sentido de ser <i>Net zero</i> até 2050</li> <li>→ Medir e desenvolver a nossa transição verde e a nossa proposta de valor em finanças sustentáveis em todas as unidades.</li> <li>→ Incorporar critérios ambientais, sociais e climáticos na Gestão de Risco</li> </ul>
<b>S</b>	Apoiar o crescimento inclusivo, através do empoderamento financeiro; apoiar a educação, o empreendedorismo e o emprego, e construir uma equipa diversa e talentosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Continuar a promover um local de trabalho diverso e inclusivo, que promova o bem-estar dos colaboradores.</li> <li>→ Continuar a melhorar a experiência e satisfação do cliente.</li> <li>→ Incrementar a nossa oferta de capacitação financeira e inclusão.</li> </ul>
<b>G</b>	Incorporar comportamentos, processos, políticas e <i>governance</i> para garantir que atuamos de forma responsável, ouvindo os nossos <i>stakeholders</i> e tratando-os de forma Simples, Próxima e Justa – tudo baseado numa governança sólida e numa gestão prudente do risco	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Fomentar uma cultura, conduta e comportamento éticos. Atualização dos comportamentos <i>Santander Way</i>.</li> <li>→ Consultar os <i>stakeholders</i> externos (analistas ESG, índices, ONG, ...).</li> </ul>

## Compromissos públicos de Banca Responsável para o futuro

	2021	Objetivo	Período
1. Eletricidade consumida de fontes renováveis. (%)	75 %	100 %	em 2025
2. Eliminação gradual da exposição das nossas carteiras de energia e mineração ao carvão térmico (miles de milhões)	7	0 exposição	em 2030
3. Reduzir a intensidade das emissões da nossa carteira de geração de energia	0.23 tCO <sub>2</sub> e/MWh	0.18 tCO <sub>2</sub> e/MWh 0.11 tCO <sub>2</sub> e/MWh	em 2025 em 2030
4. <i>Green Finance</i> mobilizado (miles de milhões de euros).	65,7	120 220	2019-2025 2019-2030
5. Investimento sustentável (miles de milhões de euros em AUM em fundos ESG)	27	100	em 2025
6. Pessoas empoderadas financeiramente (milhões) (acumulado)	7,5	10	2019-2025
7. Mulheres em cargos diretivos	26,3 %	30 %	em 2025
8. Igualdade salarial de género	1 %	0%	em 2025

# Governance

GRI 102-14, 102-16, 102-31, 102-34, 103-2, 103-3, FS1, FS2 e FS3

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



### Amílcar Lourenço

Inspeção; Responsável indicado por temas de Prevenção de Branqueamento de Capitais; Áreas Agile e Áreas Standard com blocos Agile

### Isabel Guerreiro

Tecnologia e Operações; Áreas Agile e Áreas Standard com blocos Agile

### Manuel Preto

Contabilidade e Controlo de Gestão; Estratégia, Planeamento Financeiro e Estudos Económicos; Fiscalidade; Gestão Financeira e de Capital; Compras e Custos; Imóveis; Organização; Áreas Agile

### Pedro Castro e Almeida

Comunicação e Marketing Corporativo; Gabinete da Presidência; Gestão de Pessoas; Novo Normal; Secretaria-geral; Cumprimento e Gestão de Riscos; Áreas Agile

### Miguel Belo de Carvalho

Área Comercial Norte; Área Comercial Sul e Ilhas; Corporate & Investment Banking; Áreas Agile e Áreas Standard com blocos Agile

### Inês Oom de Sousa

Pagamentos; Poupança e Investimento; Banca Responsável; Marketing; Private Banking; Relações Públicas; Universidades; Relacionamento com o Grupo Santander Totta Seguros e Santander Asset Management; Áreas Agile e Áreas Standard com blocos Agile

Foto relativa à Comissão Executiva do Banco Santander Totta SA em 2021.

Os restantes Órgãos Sociais do Banco Santander Totta S.A. e Santander Totta SGPS, S.A podem ser consultados em [santander.pt/institucional/investor-relations](https://santander.pt/institucional/investor-relations)

No dia 23 de novembro de 2021, realizou-se a Assembleia Geral anual dos acionistas do Santander Totta na qual foram aprovados os novos órgãos sociais do Banco Santander Totta para o triénio 2022-2024. A eleição dos Órgãos Sociais, incluiu os membros da Mesa da Assembleia Geral e do Conselho de Administração e da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas para os anos de 2022-2024

O início do exercício de funções dos novos membros dos órgãos sociais foi submetido a autorização ou não oposição por parte das entidades de supervisão competentes

## Modelo de Governo da Sociedade

GRI 102-14, 102-16, 102-31, 102-34, 103-2, 103-3, FS1, FS2 e FS3

O modelo de Governo da Sociedade encontra-se publicado em santander.pt (Institucional/Investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade). A Sociedade está organicamente estruturada na modalidade prevista no artigo 278º, nº 1, alínea b) do Código das Sociedades Comerciais (CSC). São órgãos sociais a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria, existindo ainda um Revisor Oficial de Contas. Para além da Comissão de Auditoria, responsável pela fiscalização da atividade social, o Conselho de Administração integra uma Comissão Executiva, na qual está delegada a gestão corrente do Banco, e diversos Comitês, todos compostos por membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, nomeadamente o Comitê de Remunerações, o Comitê de Riscos, com as competências estatuidas no artigo 115º-L do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e o Comitê 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 da Adequação, publicada no site, a seleção e avaliação da adequação dos dirigentes do Banco Santander Totta, rege-se, entre outros, pelo seguinte princípio geral: **Promoção da diversidade de género consistente com as políticas sobre esta matéria, vigentes no Banco Santander Totta, no Grupo Santander e na lei, nomeadamente,**

promovendo uma relação de equilíbrio no que se refere ao género dos Dirigentes selecionados, através da promoção da igualdade de oportunidades e adoção de mecanismos internos tendentes à seleção e elementos do género sub-representado, bem como da adoção de medidas de discriminação positiva e de sensibilização interna, com vista à efetiva implementação de uma política de diversidade no seio da organização, não apenas em termos de género, como também de idade, origem geográfica, habilitações, competências, qualificações e experiência.

Estão ainda incluídas nas competências legais do Comitê de Nomeações a fixação de um objetivo para a representação de homens e mulheres nos órgãos sociais e a conceção uma política destinada a aumentar o número de pessoas do género sub-representado.

43%  
de mulheres no  
Conselho de  
Administração

### Órgãos estatutários do Santander Totta

Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão Executiva	Comitê de Riscos
Comitê de Nomeações	Comitê 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.

### Modelo de Governo para a Banca Responsável no Santander Totta

Conselho de Administração	Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura	Grupo de Trabalho de Banca Responsável	Área de Banca Responsável	Áreas do Banco	Políticas de Sustentabilidade
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.	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.	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 Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura.	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.	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.	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

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

### Política de Cultura Corporativa

Estabelece as diretrizes e padrões exigidos, com a finalidade de garantir a formação e consolidação de uma cultura coerente em todo o Grupo.

### Política geral de Sustentabilidade

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

### Política e Procedimentos para o Setor da Defesa

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

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

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

### Política de Direitos Humanos

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

### Política de Financiamento de Setores Sensíveis

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

## Outras políticas que apoiam a nossa estratégia de Banca Responsável

Política de Proteção ao Consumidor

Código de Conduta no Mercado de Valores

Política de Controlo e Supervisão do Risco de Cibersegurança

Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores

Política de Gestão e Controlo do Risco Fiscal

Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses

Política sobre Financiamento de Partidos políticos

Política de Contribuições para Fins Sociais

## Santander Fundação

No final de 2021, o Santander criou a **Fundação Santander Portugal**, com o propósito de desenvolver programas com elevado impacto social, económico e ambiental. Com uma dotação inicial de 22,5 milhões de euros, a Fundação tem como objetivo intervir de forma determinante nas áreas da Educação,

Empregabilidade, Ambiente e Social, contribuindo para ajudar as pessoas e as empresas a progredirem de uma forma justa, inclusiva e sustentável. Os projetos do Banco dirigidos à sociedade nos domínios referidos passarão a ser executados pela Fundação.

## Ajudamos a sociedade a enfrentar os principais desafios globais da Agenda 2030 das Nações Unidas

Esforçamo-nos para promover o crescimento inclusivo, o desenvolvimento sustentável e enfrentar as alterações climáticas.

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

# OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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



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



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



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

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



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



Com o Santander Universidades, um programa pioneiro e único no mundo, ajudamos Universidades e estudantes a prosperar, com foco na educação, empreendedorismo e emprego. As Bolsas de Estudo Santander são um dos maiores programas de bolsas financiados pelo setor privado.



Promovemos um ambiente de trabalho diverso e inclusivo. Garantimos a igualdade de oportunidades e promovemos a igualdade de género em todos os níveis como uma prioridade estratégica. Apoiamos também iniciativas que promovem a diversidade na nossa atividade.



Somos líderes globais no financiamento de projetos de energias renováveis. Ajudamos também os nossos clientes a financiar projetos de eficiência energética, baixas emissões, veículos híbridos e elétricos e outras soluções de mobilidade elétrica.



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



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



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



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

## Iniciativas internacionais em que participamos

GRI 102-12 e FS5

O Grupo Santander, para avançar com a agenda de Banca Responsável, participa em iniciativas e grupos de trabalho a nível regional e internacional, dos quais se destacam:

### ▶ UNEP Finance Initiative

O Grupo Santander é membro-fundador dos princípios de Banca Responsável promovidos pelas Nações Unidas Em 2021, continuou a participar na Fase III do projeto UNEP FI sobre as recomendações do TCFD para os bancos.

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

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

### ▶ CEO Partnership for Economic Inclusion

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

### ▶ United Nations Global Compact

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

### ▶ Banking Environment Initiative (BEI)

Continuamos a participar da iniciativa Bank 2030, que visa construir um roteiro para o setor bancário para ajudar a sociedade na transição para uma economia de baixo carbono.

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

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

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

- UN Women's Empowerment Principles
- The Valuable 500
- UN Principles for Responsible Investment
- CDP (Carbon Disclosure Project)
- Aliança Global de Investidores para o Desenvolvimento Sustentável (Nações Unidas)
- Green Recovery Alliance of the European Union
- Princípios do Equador
- Consultative Group of the Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets
- Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)
- Grupo Financeiro Internacional contra o tráfico de espécies selvagens
- Mesa Redonda sobre Soja Responsável
- Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável
- Climate Leadership Council
- Grupo Wolfsberg

## Organizações das quais o Santander em Portugal é associado

- ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade.
- APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes.
- BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.
- GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.

# Fazemos as coisas de forma correta

Para fazer frente ao desafio do novo ambiente empresarial, focamo-nos em...



## Uma cultura forte e inclusiva: o *Santander Way*

Uma cultura corporativa forte é fundamental para ter sucesso no atual ambiente competitivo e em constante mudança.



## Uma equipa talentosa e comprometida

Quanto mais preparada e motivada estiver a nossa equipa, mais forte será o seu compromisso de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas. A nossa equipa reflete a diversidade das comunidades onde atuamos.



## Atuar de forma responsável juntos dos nossos clientes

Desenvolvemos os nossos produtos e serviços de forma responsável e aspiramos a oferecer um excelente serviço ao cliente.



## Conduta e comportamento ético

Conduzimos os nossos negócios de acordo com os mais altos padrões de conduta e comportamento ético.



## Compras responsáveis

Os nossos processos de compras aplicam princípios éticos, sociais e critérios ambientais para garantir que operamos de forma sustentável.



## Valor para o acionista

Temos uma governança clara e robusta, que gere os riscos e oportunidades de forma prudente e concebe estratégias a longo prazo para salvaguardar os interesses dos nossos acionistas e da sociedade em geral.

# Uma cultura forte e inclusiva: o 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.

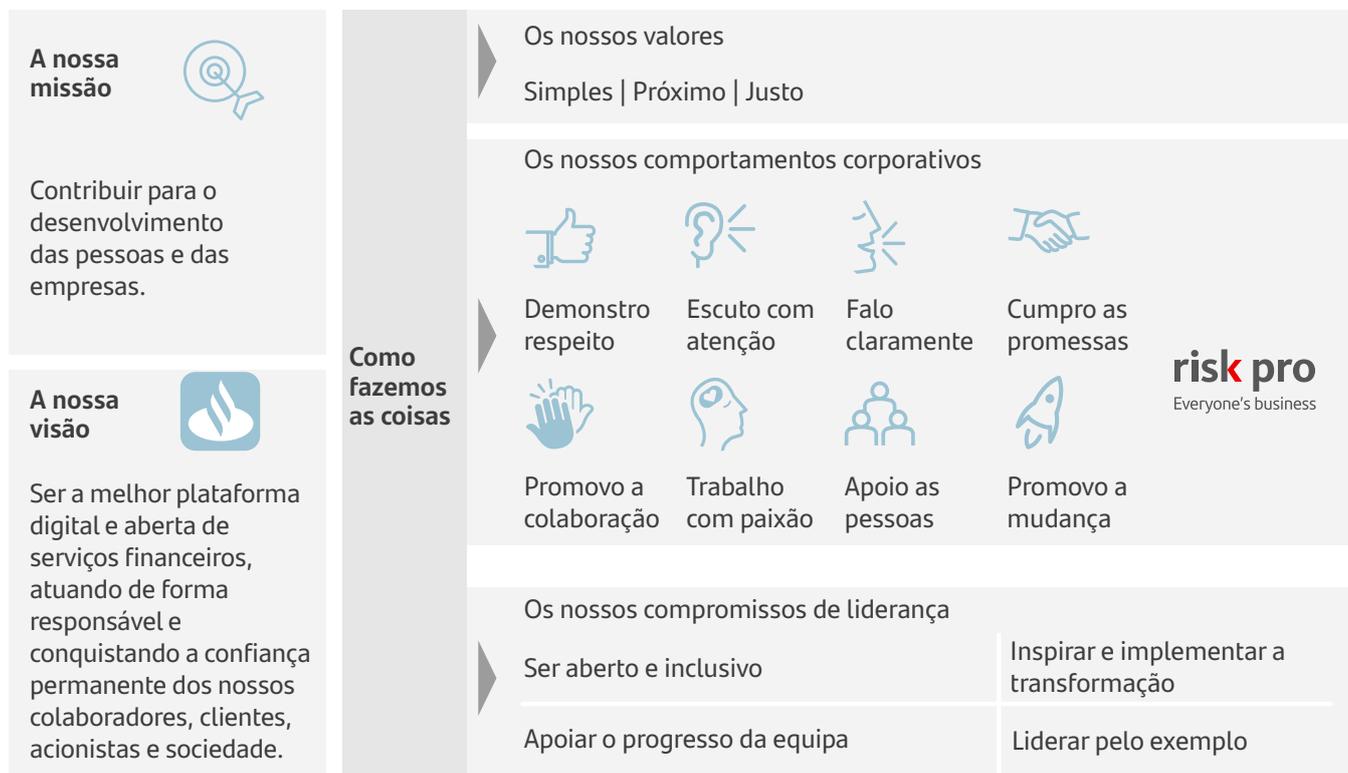
## Cultura corporativa: Valores e Comportamentos

GRI 102-16

A nossa cultura corporativa é essencial para criar um Banco mais responsável. Ao cumprir a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, crescemos como negócio e criamos valor para todos.

Para viver o *Santander Way* e ser um Banco Simples, Próximo e Justo (SPJ) em tudo o que fazemos, 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. Além disso, os nossos princípios de diversidade e inclusão (D&I) fortalecem as nossas relações com os nossos *stakeholders*, garantindo que somos totalmente inclusivos.

## Santander Way. A forma como trabalhamos



## Transformação cultural: uma viagem que nunca acaba

GRI F55

(Visão Grupo Santander)

Desde 2015, temo-nos esforçado para garantir que tudo o que fazemos pelos nossos clientes colaboradores, acionistas e pela comunidade é Simples, Próximo e Justo. Os padrões que defendemos no Santander são uma indicação clara da nossa ambição. Guiada por um governance claro, a nossa equipa, talentosa e comprometida tem conseguido grandes avanços para fortalecer nossa cultura e valores. Em 2021, a pontuação dos nossos colaboradores em lealdade estava 4 pontos percentuais (pp) acima da média da indústria, em 80% (-2pp que em 2019 mas +10 pp que em 2014). 78% dos colaboradores recomendariam trabalhar no Santander (-3 pp que em 2019 e + 7 pp que em 2014). 88% pensam que o seu trabalho lhes dá propósito e motivação (+1 pp que em 2019), 10 pp acima da média do setor. <sup>A</sup>

A. Valores do Inquérito Global de Compromisso 2021. Em 2020, as inusitadas circunstâncias causadas pela Covid-19 nos levaram a realizar uma pulse survey com uma amostra de colaboradores.

### Plano de Cultura 2021<sup>B</sup>

	Objetivos	Resultados
<b>Diversidade e inclusão</b>	<p>→ Promover um local de trabalho onde os nossos colaboradores possam ser eles mesmos e refletir a sociedade diversa em que vivemos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituímos padrões mínimos globais de 16 semanas de licença de maternidade e paternidade.</li> <li>• 26,21% da alta direção são mulheres, um aumento de 2,51% em 2020. Além disso, 40% dos membros do conselho de administração são mulheres.</li> <li>• Revimos os padrões de diversidade cultural para obter informações detalhadas sobre aspetos demográficos e pessoais.</li> <li>• O número de colaboradores com deficiência aumentou de 1,9% em 2020 para 2% no final de junho de 2021.</li> <li>• Realizámos uma análise das disparidades salariais entre homens e mulheres para traçar planos de ação em cada país.</li> <li>• Realizámos eventos globais para o Dia Internacional da Mulher, Dia Internacional do Orgulho LGBTI i e o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, em que participaram líderes e colaboradores de várias regiões.</li> <li>• O Santander está no top 10 do <i>Bloomberg Gender-Equality Index 2021</i> e foi classificado entre as 25 melhores empresas para trabalhar pela <i>Great Place to Work</i>.</li> </ul>
<b>Falar claramente</b>	<p>→ Tornar a escuta ativa a nossa ferramenta mais eficaz.</p>	<p>Aprovámos a política do Canal Aberto, o nosso canal ético e principal ferramenta na nossa abordagem de escuta, e implementámo-la nas principais geografias do Grupo.</p>
<b>Agir de forma responsável com os nossos clientes</b>	<p>→ Oferecer aos nossos clientes o melhor atendimento e liderar o sector da banca em satisfação do cliente. Aperfeiçoar as nossas práticas de negócio responsáveis e o nosso modelo de atendimento a clientes vulneráveis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecemos a nossa cultura de foco no cliente e revimos as nossas técnicas de precificação para verificar se eram rentáveis, resistentes ao risco e úteis.</li> <li>• Continuámos a implementar o nosso modelo de gestão de clientes vulneráveis em todo o Grupo. Criámos grupos de trabalho para partilhar as melhores práticas.</li> <li>• Instituímos indicadores especiais para todo o Grupo para monitorizar os riscos de conduta com os clientes como parte do nosso plano de Excelência para recuperações.</li> <li>• Aprofundámos o nosso processo de validação de produtos ESG.</li> </ul>
<b>Compras responsáveis</b>	<p>→ Fortalecer o nosso compromisso e continuar a analisar os nossos fornecedores com base em critérios ESG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizámos uma análise ESG dos 200 principais fornecedores de alto risco nas nossas geografias e desenvolvemos planos especiais para trabalhar com cada um deles e apoiá-los na sua transição ESG.</li> <li>• Aprovámos o plano de ampliar a nossa revisão a 2.000 fornecedores, o que é aproximadamente 90% da nossa despesa em compras.</li> <li>• Começámos a adotar critérios ESG no fornecimento de produtos e serviços.</li> </ul>

B. Para mais detalhes sobre "diversidade, inclusão e falar claramente", consulte o capítulo "[Uma equipa talentosa e comprometida](#)". Para mais informação sobre a abordagem Simples, Próximo e Justo com os clientes e fornecedores, consultar as secções "[Agir com responsabilidade com os clientes](#)" e "[Compras Responsáveis](#)", respetivamente.

## 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 e bem definidos.

No Santander, fazemos da gestão de riscos uma responsabilidade de todos. Embora os riscos e requisitos regulatórios para os Bancos mudem com alguma frequência, a gestão de riscos do Grupo Santander tem assegurado de forma consistente um excelente crescimento sustentável, graças à nossa sólida cultura de riscos, denominada *Risk pro*.

Na cultura *Risk Pro*, todos somos responsáveis por gerir os riscos com que nos deparamos, independentemente do nível ou cargo. Por isso, em 2021, os Objetivos de Riscos representaram para todos os colaboradores 10% do total da avaliação de desempenho.

Enquanto parte da nossa cultura corporativa, o *Risk Pro* incute prudência na nossa gestão de riscos, que provou ser mais eficaz do que nunca durante a crise de Covid-19.

### Promover e reforçar a nossa cultura de riscos

Em 2021, não obstante o forte impacto da pandemia no dia-a-dia das diversas equipas, a cultura de riscos do Grupo Santander tornou-se mais forte.

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

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

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

Outras importantes iniciativas *Risk Pro* são: a Semana *Risk Pro*, realizada de 15 a 19 de novembro de 2021 e o canal de denúncia implementado para encorajar o reporte de riscos reputacionais e de negócio.

Estas iniciativas têm como objetivo cultivar o reconhecimento dos colaboradores da importância da gestão de riscos nas atividades diárias, através de materiais informativos, mensagens, vídeos e *webinars*.

Para medir o progresso da incorporação do *Risk pro* no Grupo Santander, as avaliações do perfil de riscos (RPA) completadas pelas equipas locais foram analisadas e as métricas do *dashboard Risk pro* foram simplificadas, o que permitiu obter uma melhor perceção quanto à adoção local da nossa cultura de riscos em todas as geografias. Foi também melhorada a cooperação em todo o Grupo e a partilha de melhores práticas.

# risk pro

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

### Foco no Cliente

**Toda a gestão de riscos deve ser orientada para o cliente**

- As nossas ações devem contribuir pró-ativamente para o desenvolvimento dos nossos clientes a longo prazo
  - Uma gestão universal dos riscos requer decisões e processos claros, documentados e compreensíveis por colaboradores e clientes

### Responsabilidade

**Todos somos responsáveis**

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

### Simplicidade

**Ao falar de riscos, falamos com simplicidade e clareza**

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



### Desafios

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

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

### Resiliência

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

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

## Riscos Sociais e Ambientais

GRI 102-11, 413-2, FS10 e FS11

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

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

No Santander, é dada grande importância aos riscos ambientais e sociais que poderiam ser derivados da atividade dos nossos clientes em setores sensíveis. Além disso, seguimos as melhores práticas internacionais em matéria de bem-estar social e ambiental, em particular os Princípios do Equador. Para mais informações consultar o capítulo **Avaliação de riscos sociais e ambientais**.

## Risco de Crédito

Por risco de crédito, entende-se o risco de perda financeira resultante do incumprimento ou da deterioração da qualidade creditícia de um cliente ou de uma contraparte a quem o Grupo Santander tenha concedido crédito diretamente ou pelo qual tenha assumido uma obrigação contratual.

## Risco de Mercado

O risco de mercado é o risco incorrido como resultado do efeito que as alterações nos fatores de mercado, taxas de juro, taxas de câmbio, rendas variáveis e *commodities*, entre outros, podem ter nos rendimentos ou no capital.

## Risco de Liquidez

O risco de liquidez é o risco de que o Grupo Santander não disponha de recursos financeiros líquidos para cumprir as suas obrigações na devida data de vencimento, ou apenas os consiga obter a um elevado custo.

## Risco Estrutural

Por risco estrutural, entende-se o risco de haver alterações no valor ou criação de margem dos ativos ou passivos de *banking book* como resultado de alterações nos fatores de mercado e no comportamento do balanço. Inclui também os riscos associados aos seguros e pensões e o risco de o Grupo Santander não dispor de capital suficiente, em termos de quantidade ou qualidade, para satisfazer os seus objetivos internos de negócio, requisitos regulatórios ou expectativas de mercado.

## Risco Operacional

O risco operacional define-se como o risco de perda resultante da inadequação ou falhas de processos, pessoas e sistemas internos, ou resultantes de eventos externos, incluindo o risco legal e o risco de conduta.

## Risco de Cumprimento normativo

Por risco de cumprimento normativo, entende-se o risco resultante do incumprimento dos requisitos legais e regulatórios, bem como das expectativas dos supervisores, que podem originar sanções legais ou regulatórias, incluindo multas ou outras consequências económicas.

## Risco de Modelo

O risco de modelo define-se como o risco de perda resultante de previsões incorretas, que levem o Banco à adoção de medidas que não sejam as mais apropriadas, ou da utilização inadequada de um modelo.

## Risco Reputacional

Entende-se por Risco Reputacional a probabilidade 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.

## Risco estratégico

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

### Políticas e instrumentos de risco de cumprimento

- Valores corporativos;
- Política de Cumprimento;
- Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo;
- Códigos de Conduta;
- Política e Procedimentos de Comercialização e Seguimento de Produtos;
- Política Geral de Conflitos de Interesses;
- Política de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais;
- Formação de colaboradores;
- Políticas de Prevenção 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

## Prevenção de branqueamento de capitais

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

A área de PBCFT tem como objetivo principal a gestão dos riscos de cumprimento relativos ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e sanções, zelando para que a atividade se desenvolva em conformidade com todo o normativo aplicável, em ordem à prevenção e minimização de danos, nomeadamente decorrentes de eventuais sanções, bem como de caráter reputacional. Para o efeito, além de uma estrutura orgânica especializada e exclusivamente dedicada, existem normativos internos e estão implementados procedimentos e controlos específicos, corporizando o sistema de controlo interno em matéria de PBCFT, que é objeto de auditoria anual.

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

O Responsável da área de PBCFT atua como o “Responsável pelo Cumprimento Normativo” nesta matéria, competindo-lhe:

- Participar na definição e emitir parecer prévio sobre as políticas e os procedimentos e controlos destinados a PBCFT;
- Acompanhar, em permanência, a adequação, a suficiência e a atualidade das políticas e dos procedimentos e controlos em matéria de PBCFT, propondo as necessárias atualizações;
- Participar na definição, acompanhamento e avaliação da política de formação interna;
- Assegurar a centralização de toda a informação relevante que provenha das diversas áreas de negócio da entidade obrigada;
- Desempenhar o papel de interlocutor das autoridades judiciais, policiais e de supervisão e fiscalização, designadamente dando cumprimento ao dever de comunicação e assegurando o exercício das demais obrigações de comunicação e colaboração.

Ao *Chief Compliance Officer* compete, nomeadamente, a coordenação da área de PBCFT e a avaliação de situações que lhe sejam submetidas pelo Responsável de Cumprimento Normativo.

Em 2021, foram efetuados os seguintes reportes aos Supervisores:

- Relatório de PBCFT conforme determina a Instrução do Banco de Portugal n.º 5/2019.
- Reporte previsto no n.º 1 do artigo 18.º do Regulamento da CMVM n.º 2/2020 relativo a PBCFT.

## Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção

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

- Um canal de denúncias (Canal Aberto) onde qualquer colaborador pode comunicar, de forma confidencial e anónima, possíveis violações do Programa de Prevenção da Corrupção Corporativa, bem como outras eventuais 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.

## Privacidade, proteção de dados e cibersegurança

### Proteção de dados

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

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

Em 2021, destacam as seguintes atividades:

- Atualização da Política de *Cookies* decorrente da alteração do sistema de gestão de consentimentos para a utilização de *Cookies* no site público;
- Constituição de um Grupo de Trabalho com vista a ser repensado o modelo de consentimentos para efeitos de marketing direto, face aos novos desafios apresentados com a evolução das plataformas digitais.

### Cibersegurança

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

Em 2021, demos formação sobre este tema a todos os colaboradores e atualizámos a nossa formação obrigatória sobre segurança digital. As nossas iniciativas de divulgação nos canais digitais ajudam os nossos clientes e a sociedade a estarem mais seguros *online*.

Em 2021, lançámos uma nova campanha de consciencialização sobre cibersegurança, no âmbito do nosso patrocínio de Rafael Nadal, para reforçar mensagens de confiança na banca *online* e de promoção de bons hábitos *online*.

Estamos a trabalhar com organizações do setor público e privado para promover a partilha de conhecimento e a cooperação em segurança cibernética.

Estamos a liderar esforços nas nossas principais geografias para partilhar mais informações com órgãos governamentais e instituições financeiras locais, promovendo novos mecanismos de intercâmbio internacional para ajudar a combater crimes cibernéticos.

# Uma equipa capacitada e comprometida

A nossa equipa reflete a diversidade das nossas comunidades e adapta-se ao novo ambiente empresarial. Queremos ser escolhidos pela nossa missão, cultura e pela forma responsável como alcançamos grandes resultados. A nossa estratégia assenta em três eixos:

## O foco nos colaboradores é fundamental para a nossa transformação cultural e a nossa estratégia

Promover um ambiente laboral diverso e inclusivo que promova o bem-estar dos colaboradores.



O foco nos colaboradores é fundamental para a nossa transformação cultural e a nossa estratégia

Garantir que os nossos colaboradores têm as competências adequadas.



Atrair e reter os melhores talentos, ao mesmo tempo que encorajamos a formação e desenvolvimento dos nossos colaboradores.

Oferecer soluções para a conciliação familiar e laboral, e a eficiência no trabalho



Oferecer a melhor experiência laboral impulsiona a eficiência e a produtividade.

## O nosso objetivo

Tratar os nossos colaboradores de forma responsável construir equipas mais fortes, dispostas a inspirar a lealdade dos nossos clientes, garantindo aos nossos acionistas o retorno que esperam.

Deste modo, conseguimos investir mais nas nossas comunidades, o que faz com que os nossos colaboradores sintam orgulho em fazer parte do Santander, formando um círculo virtuoso de lealdade que impulsiona o nosso sucesso.

Em Portugal, em 2021 o Santander foi certificado como "Great Place to Work". Pelo Great Place To Work – entidade externa de referência e mantivemos as 75 Medidas como Empresa Familiarmente Responsável, na qual o Banco tem certificação para o triénio 2020/2022, com o nível (A) de Excelência, como Empresa Familiarmente Responsável – efr, Fundação Más Familia. Em Portugal só há 2 empresas com esta certificação, uma das quais o Banco Santander.

No inquérito global de compromisso, realizado em todo o Grupo em de 24 maio a 11 de junho de 2021 destacamos o alinhamento dos Colaboradores em Portugal com o Santander Way: i) o respeito ao trabalho **útil e com propósito** (94% de favorabilidade, 6 p.p. acima do grupo Santander e 16 p.p. acima da referência do setor financeiro) e a possibilidade de ajudar na **missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas** (91% de favorabilidade, 11 p.p. acima do último estudo realizado em 2019)

ii) o alinhamento com a cultura de Riscos, a crença na prioridade da cibersegurança (92% de favorabilidade) e o sentido de **responsabilidade pelos riscos enfrentados (também com 92% de favorabilidade)**.

Destacamos ainda 91% de respostas favoráveis à resposta à pandemia – "Onde trabalho, todos assumem a responsabilidade pessoal de respeitar as regras e os procedimentos de segurança relacionados com o coronavirus.

O ano de 2021 manteve um foco grande na gestão da pandemia, fruto das diversas variantes da COVID19 que ao longo do ano foram aparecendo.

Em resultado das novas formas de trabalhar na aceleração, simplificação e digitalização de processos end-to-end, da automação e do aumento de Clientes digitais, o ano de 2021 foi marcado por uma grande reestruturação do Banco.

Continuamos a progredir e a desenvolver o nosso trabalho de forma mais responsável e sustentável, com foco na nossa missão – contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas – feito de forma simples, próxima e justa.

O Banco tem vindo a lançar várias iniciativas no âmbito da sustentabilidade e em 2021 implementamos medidas para redução

de papel contribuindo desta forma para a preservação das árvores, melhoria do ambiente e redução de custos desnecessários.

A pandemia veio alterar a nossa forma de trabalhar, tomando-nos mais digitais e demonstrando que conseguimos realizar as nossas tarefas sem imprimir. Assim, nos edifícios centrais i) reduzimos o número de impressoras, ii) e deslocalizamo-las para sítios mais longe dos postos de trabalho, desincentivando desta forma impressões iii) e criamos quotas mensais de impressão a todos os Colaboradores.

Também no âmbito de Banco mais sustentável, substituímos todos os cartões-de-visita em papel, pela partilha de contato telefónico e consulta da *app*.

Este ano representou 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 de participar na construção de uma melhor empresa para trabalhar.

A transformação do Banco numa plataforma aberta de serviços financeiros acelerou e o mercado de trabalho e o Banco passou a valorizar competências nos seus Colaboradores que refletem as necessidades do futuro, mais digital, mais criativo, em constante mudança e com maior capacidade de adaptabilidade.

Também no plano de reestruturação e redução do número de Colaboradores, que teve grande foco em 2021, o Banco criou o **Programa Nova Etapa**, que consistiu num Gabinete, e num Pack Nova Etapa.

Este programa foi desenhado para apoiar as pessoas na saída do Banco e na transição para uma nova etapa pessoal e profissional, para todas as pessoas que saírem do Banco por rescisão por mútuo acordo ou reforma antes dos 65 anos um conjunto de benefícios e apoios na saída – pack nova etapa com duração até 3 anos dependendo dos benefícios.

Seguimos, adaptámos e incorporámos todas as recomendações do Governo e das autoridades de saúde **sobre a COVID19** em 3 pilares: i) desenvolvimento e implementação de protocolos de saúde e segurança; ii) priorização e monitorização da saúde dos nossos colaboradores, nomeadamente através de um inquérito feito pela Medicina do trabalho sobre a taxa de vacinação dos nossos Colaboradores e iii) testagem, através de protocolo com um laboratório de referência, e disponibilização de realização de testes antigénios no Centro Santander via nosso gabinete de enfermagem – Medicina do trabalho.

- O **gabinete nova etapa** com uma pessoa dedicada – também ela reformada do banco, para uma maior identificação com o segmento alvo, os problemas e situações levantadas e a forma de as solucionar e para apoio após a saída do Banco. Este Gabinete visa:
  - promover os benefícios e outros meios que o Banco disponibiliza para esta nova etapa
  - propor soluções de apoio e suporte
  - proporcionar apoio em áreas como assessoria financeira familiar e assistência social
  - ser o elo de ligação com o Banco para avaliar e responder a situações pessoais específicas
  - acompanhar os ex-Colaboradores na partilha de experiências nesta nova fase da sua vida
- O **pack nova etapa**, que abrange 3 áreas importantes na vida das pessoas
  - **Proteção na saída**, com
    - manutenção de todos os créditos existentes em condições de Colaborador
    - pré-çário de Colaborador
    - acesso a novos créditos nas mesmas condições de Colaborador
    - seguro de saúde e/ou SAMS
  - **nova atividade profissional e relançamento**
    - apoio a formação
    - *outplacement*
      - ◊ apoio na reentrada no mercado de trabalho, para o Colaborador e em alguns casos também à família
      - ◊ apoio na constituição de negócio próprio
  - **bem-estar – para uma vida saudável**
    - acesso ao Ginásio do Centro Santander
    - acesso ao Grupo Desportivo
    - acesso à Linha Psicólogo
    - acesso ao grupo de voluntários do Banco



## Gestão de talentos

A nossa estratégia de gestão de talentos ajuda-nos a atrair e reter os colaboradores mais talentosos e qualificados.

Contribui igualmente para acelerar a nossa transformação, ao encorajar o seu contínuo desenvolvimento. Vários projetos corporativos em progresso que contribuem para este objetivo:

- **Strategic Workforce Planning (SWP)** identifica desafios e lacunas nas competências dos Colaboradores com vista a sua maior especialização. Ajuda-nos a criar planos de ação para nos certificarmos de que cada área tem as competências de que necessita.
- **Skill Model** ajuda-nos a definir perfis de funções comuns em todo o Grupo. Como as competências de que necessitamos são semelhantes em todas as geografias, é uma oportunidade para definir requisitos comuns para as funções, por forma a permitir aos nossos Colaboradores perceber quais os aspetos críticos para o seu trabalho e focar-se em novas áreas impulsionando desta forma a transformação do Banco.
- **Dojo**, uma plataforma de formação que agrupa todas as filiais do Grupo, com vista ao desenvolvimento e atualização das competências e promoção das carreiras dos Colaboradores.
- **Workday**, a nossa nova plataforma global de RH. Proporciona-nos uma visão geral das competências e especialização dos Colaboradores e permite-nos colaborar e comunicar mais facilmente.

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

### Principais números de gestão de talentos

	2021	2020	2019
Total colaboradores (milhares)	<b>4.817</b>	6012	6226
% colaboradores com contrato sem termo	<b>100</b>	100	99,7
% colaboradores a trabalhar a tempo inteiro	<b>99,8</b>	99,9	99,9
% colaboradores promovidos	<b>3,9</b>	8,7	3,9
% colaboradores abrangidos por acordos coletivos	<b>99,8</b>	99,6	99,5



## Comunicação Interna em tempos de COVID-19

Para comunicar todos os procedimentos, protocolos e todas as alterações e medidas que lançámos resultantes da crise do COVID19, a área de Gestão de Pessoas manteve a linha de comunicação implementada em 2020, comunicar de forma **simples e próxima** com os colaboradores, estabelecendo uma ligação forte com o Banco quer em teletrabalho e, também, no regresso ao local de trabalho, transmitindo **apoio, segurança e confiança**.

Comunicámos com todos os colaboradores, através de *e-mails* informativos, com *headlines* criativos com mensagens apelativas e ilustradas, utilizando imagens do manual de marca Santander.

Esta "nova" forma de comunicar contribuiu também para um melhor conhecimento do *Santander Way*. O *Santander Way* é o "caminho" que o Grupo escolheu para identificar a cultura do grupo e do Banco, sendo sempre salientado e incorporado toda a comunicação interna.

Desta forma, damos a conhecer a todos os Colaboradores a nossa "maneira" de fazer as coisas: **de forma simples, próxima e justa, com os nossos 8 comportamentos e 4 compromissos de Liderança**.

Acreditamos que, desta forma, os resultados do Banco e dos colaboradores, a qualidade de serviço ao cliente, a entrega de valor ao acionista e o apoio à sociedade se fará de forma responsável e sustentável.

Os 8 comportamentos que deverão ser aplicados por todos os colaboradores no seu dia-a-dia são: Promovo a Mudança, Promovo a Colaboração, Falo Claramente, Escuto com Atenção, Apoio as Pessoas, Trabalho com Paixão, Demonstro Respeito e Cumpro as Promessas. 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 progresso económico e social das comunidades em que o Banco está presente, de maneira responsável e sustentável, com compromisso especial com o Ensino Superior.
- O melhor Banco para os clientes – construir relações de confiança a longo prazo com os Clientes, oferecendo soluções simples, personalizadas, um tratamento justo e equitativo e um serviço de excelência, quer nos canais digitais quer no atendimento presencial, visando aumentar a sua satisfação e vinculação ao Banco.
- O melhor Banco para os acionistas – obter uma rentabilidade e um retorno atrativo e sustentável para os acionistas, com base num modelo de negócio com alta recorrência de receitas, prudente em riscos, eficiente e com disciplina de capital e solidez financeira.

## 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 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:

1. **Ser aberto e inclusivo**, aceitando as diferenças e promovendo a diversidade, identificando as reais necessidades dos Colaboradores, Clientes, Acionistas e da Sociedade. Colabore, trabalhe em equipa e pense sempre no benefício do Grupo.

Tenha em consideração os diferentes pontos de vista e integre-os na equipa. Seja aberto, receptivo e incentive as pessoas a falar clara e abertamente.

2. **Inspirar e implementar a transformação**, com uma visão estratégica clara e entregando resultados sustentáveis. O futuro é digital, pense em grande e ouça o mercado e os clientes. Proponha ideias e ações para melhorar.

Defina e execute os seus planos e a estratégia de forma rápida, com qualidade e com resultados sustentáveis no tempo.

Mobilize e acelere as mudanças de maneira responsável. Inove com uma mentalidade empreendedora, sem medo do fracasso e aprendendo com os erros.

3. **Liderar pelo exemplo**, sendo sempre SPJ e consistente com os comportamentos e cultura *Risk Pro* em todos os momentos.

Transmita confiança, seja honesto, empático e espere o melhor dos outros. Controle as suas emoções e adapte as suas reações a cada situação.

4. **Apoiar a equipa a progredir**, reconhecendo e dando visibilidade às conquistas da sua equipa e da sua área. Desafie as pessoas e apoie o seu processo de crescimento. Faça com que o seu trabalho, sendo coerente e vivendo os comportamentos *risk pro* em todo o momento, tenha efeito e impacto na sua equipa



## Atração de talentos

Para transformarmos o Banco na melhor plataforma aberta de serviços financeiros, contamos com uma oferta de valor com vantagens para candidatos e com uma comunicação atrativa, utilizada internamente para os colaboradores e também para candidatos externos. 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 contrate 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, recrutámos, ao longo de 2021, 92 pessoas com competências em áreas associadas ao processo transformacional do Banco.

### Atrair profissionais da área tecnológica/digital

A nossa proposta de valor para o colaborador, impulsiona o impacto que os especialistas tecnológicos e digitais podem ter na organização. Nesse sentido, mantemos uma proximidade com as Universidades de referência no campo da Tecnologia e do Digital, procurando atrair o melhor talento fundamental ao suporte da nossa transformação digital.

### Desenvolvimento profissional

A transformação do Santander é impulsionada pela nossa abordagem de aprendizagem contínua. Os nossos programas de formação e desenvolvimento ajudam os colaboradores a adquirir novas competências, aumentar o desempenho e a produtividade e a tornarem-se melhores profissionais. Existe também a preocupação de melhorar a capacidade de liderança dos responsáveis de equipa na medida em que o seu papel é determinante para o desempenho de toda a organização.

Estes são os principais programas corporativos de desenvolvimento de talento e de carreira:

- **Avaliações de talento** para avaliar o potencial dos colaboradores e apoiar o crescimento profissional de indivíduos altamente prometedores.
- **Planeamento da sucessão:** A nossa abordagem estratégica é crítica para assegurar o sucesso futuro do Santander, identificando potenciais substitutos para cargos-chave e proporcionando-lhes oportunidades de desenvolvimento valiosas.
- **Young Leaders** envolve 185 líderes emergentes que possuem um notável conhecimento nas áreas do digital e inovação e defendem a nossa cultura de Simples, Próximo e Justo (SPJ). Portugal conta com 10 participantes.
- **Top Talent** foca-se em acelerar o desenvolvimento dos nossos líderes mais séniores. Os participantes refletem sobre o seu estilo de gestão e é-lhes dado *feedback* e apoio individual para criar um plano de desenvolvimento com base nos seus principais pontos fortes e áreas de melhoria.
- **Elevate** é um novo ecossistema global de aprendizagem para a alta direção. É uma experiência híbrida de Executive Education.

### Mobilidade corporativa

A mobilidade é vital para o desenvolvimento dos nossos colaboradores e para tornar as equipas mais diversas. Os principais programas de mobilidade corporativa são:

- **Global Job Posting** oferece aos colaboradores a hipótese de se candidatar para trabalhar noutros países, áreas e empresas do Grupo Santander.
- **Programas de mobilidade do talento das áreas:** CIB, Contabilidade e Controlo, Auditoria Interna e outras empresas e funções têm programas de mobilidade internacional para expor os colaboradores a novas realidades e projetos, impulsionando o seu desenvolvimento de carreira.
- **Mundo Santander** é um dos programas de talento emblemáticos do Grupo Santander desde 2008. Apoia o desenvolvimento de mais de 2.000 colaboradores que participaram em projetos estratégicos noutros países num período de 3 a 6 meses.

Devido às restrições nas viagens pelo efeito da pandemia, o programa Mundo Santander foi redesenhado para que os participantes possam trabalhar virtualmente em projetos internacionais, de modo a promover o desenvolvimento das suas carreiras nestas novas circunstâncias.



### Formação e desenvolvimento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-2

Valorizamos a formação contínua, para que os nossos colaboradores se possam adaptar a um ambiente acelerado e em constante mudança.

O Santander dispõe de uma Política global de indução, formação e desenvolvimento para:

- transformar o nosso negócio.
- gerir o talento, encorajar a inovação, partilhar conhecimento e identificar colaboradores-chave em várias áreas.
- incorporar a cultura corporativa, em linha com os padrões de *governance* do Grupo Santander, que incluem a Política de Cultura corporativa e o Código de Conduta.

Em 2021, um total de 5.836 Colaboradores participaram em ações de formação, sendo 75.33% destas ações na modalidade de *e-learning*.

Foram ministradas um total de 219.786 horas de formação, o que representou um investimento em formação no ano de cerca de 1.300.000 €.

Verificou-se uma média de 45.6 h *per capita*, que se distribuem em três modalidades: *e-learning*, aulas virtuais e presenciais.

Em 2021, foi dada formação *online* e também diversos *webinars* aos Colaboradores em temas como: direitos humanos, nomeadamente diversidade e inclusão; saúde e segurança; relações com clientes e fornecedores; o meio ambiente e o combate à corrupção.

#### TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO EM 2021

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	36 482	18 265	54 747
Técnicos	7 221	13 925	31 146
Gestores	51 454	55 762	107 216
Administrativos	13 230	13 447	26 677
<b>Total</b>	<b>118 386</b>	<b>101 400</b>	<b>219 786</b>

#### MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR EM 2021

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	56,0	54,3	55,5
Técnicos	23,4	22,4	22,9
Gestores	57,2	55,9	56,5
Administrativos	51,3	42,4	46,4
<b>Total</b>	<b>46,5</b>	<b>42,4</b>	<b>43,7</b>

## Comparticipações

O Santander destina um montante do seu orçamento de Formação a promover e financiar o aumento de conhecimentos/competências dos nossos colaboradores, através de formação especializada ou formação académica que permita fomentar o auto-desenvolvimento, o *reskill* e o *upskill* dos nossos Colaboradores.

Em 2021 o programa de participações apoiou 50 Colaboradores em Formações Executivas, Certificações altamente especializadas, Licenciaturas, Pós-graduações, MBA e Mestrados.

### Formação executiva

A aposta no desenvolvimento da liderança é, há muitos anos, um eixo estratégico de atuação, uma vez que o enquadramento de equipas tem impactos na performance individual e consequentemente na organização como um todo.

Para corporizar esta aposta, foram criados dois programas de formação executiva, desenvolvidos inteiramente à medida das necessidades identificadas:

**Elevate:** um programa vocacionado para o desenvolvimento da capacidade de liderança em 4 vertentes: 1. *Elevate myself*; 2. *Elevate my team*; 3. *Elevate the business* e 4. *Elevate the vision*.

O programa somou 120 h de formação para um universo de 35 colaboradores, totalizado assim 4.200 horas.

Paralelamente foram ainda concedidas muitas oportunidades em programas abertos nas melhores universidades do país por forma a promover, não só a aquisição de conhecimento atual e relevante, mas também a troca de experiências com trabalhadores de outros setores.

### Webinars

Os *webinars* foram, desde cedo, adotados como o veículo mais eficaz para entregar conteúdos formativos a todos os colaboradores, quer exercessem funções em teletrabalho, quer estivessem em Balcões.

Foram realizados 16 *webinars* ao longo do ano, com a ambição de ir alinhando os tópicos abordados com o momento que a organização estava a viver, desde temas de gestão de stress, de inteligência emocional e resiliência a temas que contribuíssem para leituras macro-económicas do contexto atual e que ajudassem a organização a entender e construir cenários futuros. E ainda temas mais técnicos relacionados, nomeadamente, com moratórias e produtos adaptados à nova realidade.

## DOJO

Alinhado com a estratégia do Grupo também Santander Portugal está a apostar na renovação da forma como se aprende adaptando as suas metodologias às melhores práticas do mercado.

Lançou-se uma nova plataforma de formação – o Dojo – com mais de 50.000 objetos formativos, cujos conteúdos são de auto-consumo e com uma cobertura de temáticas tão ampla que abrange desde as chamadas *soft skills*, passando pelas comerciais até às tecnológicas. Tudo isto alinhado com os gaps críticos identificados no grupo.

Em 2021, paulatinamente ao longo do ano, deu-se acesso a esta plataforma a cerca de 3.000 Colaboradores, tendo sido este acesso acompanhado de sessões de onboarding explicando como retirar o melhor partido da plataforma.

Em 2022 100% dos Colaboradores terão acesso ao Dojo.

### Idiomas

O Santander, por ser uma empresa global, tem vindo a reforçar a sua oferta de idiomas tendo em 2021 dado 2532 horas de formação em vários idiomas, com especial incidência para o Espanhol e para o Inglês, abrangendo 120 Colaboradores.

### Programa Onboarding

A cultura Santander, os seus valores, missão e visão são corporizados sob várias perspetivas e a entrada de novos Colaboradores é um momento crítico para transmitir de forma impactante todos estes aspetos.

Nesse sentido reformulou-se o programa *onboarding* para garantir que as contratações mais recentes são imbuídas do espírito de missão por forma a acelerar a transformação do Banco na melhor plataforma aberta de serviços financeiros.

## Diálogo social e reestruturação

O Santander defende normas laborais, direitos sindicais, bem como a liberdade de associação e representação coletiva. Mantemos um diálogo constante com os representantes legais dos colaboradores, com reuniões, onde as partes podem partilhar informação, abordar preocupações e dúvidas e negociar.

Nos últimos anos, o Santander Portugal partilhou os seus processos de reestruturação com os sindicatos e definiu condições de forma a defender os direitos dos colaboradores e apoiando a sua transição para a reforma ou para um novo emprego.

O Banco:

- tem pago indemnizações acima dos montantes exigidos por lei;
- tem em conta as circunstâncias especiais dos colaboradores (i.e. deficiência, filhos com doenças graves, etc.) oferecendo proteções especiais.

## Avaliações de desempenho e remuneração

GRI 404-3

O modelo do Grupo de remuneração é abrangente e combina regimes variáveis e fixos, com base nos resultados dos colaboradores e da empresa.

A remuneração variável a curto e longo prazo reflete **o que** alcançamos (objetivos quantitativos e qualitativos ao nível do Grupo, bem como objetivos individuais e de equipa) e **como o fizemos** (ex.: comportamentos, liderança, sustentabilidade, compromisso, crescimento e gestão de riscos).

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

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

Para cumprir com os regulamentos da UE sobre remunerações, o Grupo Santander classifica colaboradores como *colaboradores identificados*, cujas decisões podem ter um impacto material no capital do Grupo. Estes colaboradores estão sujeitos a uma política de diferimento da remuneração variável. Esta política suspende um montante significativo da sua remuneração variável (40%-60%, dependendo das suas responsabilidades) por um período de três a sete anos, de acordo com os regulamentos internos e locais. 50% dessa remuneração é entregue em ações e está sujeita a potenciais reduções (*malus*) ou recuperações (*clawback*).

### Principais iniciativas em 2021

- Aumentar a sensibilização para práticas de pagamento justas, em termos de igualdade salarial, redução da disparidade salarial entre homens e mulheres e diversidade na remuneração.
- Inclusão de aspetos ESG nas nossas métricas de longo prazo para a remuneração de executivos, com uma métrica de longo prazo específica, composta pelos nossos três compromissos de Banca Responsável mais representativos: mulheres em cargos diretivos, pessoas empoderadas financeiramente e financiamento verde

### MyContribution

MyContribution é o **modelo comum no Grupo de gestão do desempenho**. A gestão do desempenho é essencial para enriquecer a nossa cultura e assegurar que os Colaboradores dão o seu melhor para realizar os seus objetivos de carreira. Este modelo é atualizado regularmente. Atualmente o *MyContribution* tem **três componentes**:

- **O quê:** 50% baseia-se nos objetivos individuais dos colaboradores, definidos em linha com a estratégia do Grupo.
- **Como:** 40% baseia-se na forma como cumprem os objetivos e, em particular, na promoção dos valores de Simples, Próximo e Justo, dos oito comportamentos corporativos e dos quatro compromissos de liderança que constituem o *The Santander Way*.

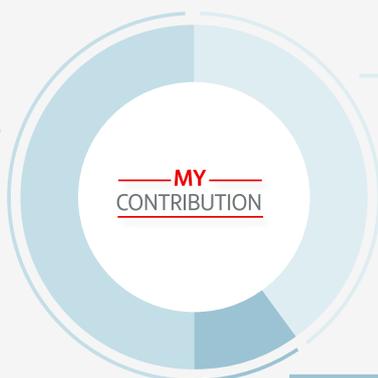
- **Riscos:** 10% baseia-se na forma como gerem o risco nas suas funções do dia-a-dia.

Este modelo assegura um enquadramento do desempenho comum em todo o Grupo Santander. Aplica-se a todos os diretivos; àqueles que assumem riscos considerados "críticos" nos termos das políticas de *governance*, regulamentos e remuneração;

**50%**  
O quê

Objetivos individuais que estão ligados à estratégia organizacional.

"O que faço no dia-a-dia" para alcançar resultados de negócio; demonstração de como contribuo para a Missão e Visão do Grupo.



**40%**

Como

Elementos-chave comuns que demonstram "como" alcanço o meu "como" – *The Santander Way*.

**10%**

Riscos

Objetivo comum de riscos para todos os níveis e funções, para mostrar como giro os meus riscos no dia-a-dia.

**risk pro**

## Diversidade e inclusão

GRI 103-1, 102-35, 102-38, 102-39, 103-2, 103-3, 405-1, 405-2

O nosso compromisso com um ambiente de trabalho diverso e inclusivo é uma pedra angular da nossa estratégia corporativa.

O grupo de trabalho executivo global de D&I do Grupo Santander e a rede de representantes locais de D&I desempenham um papel vital para impulsionar e criar um "efeito cascata" quanto à importância da diversidade e inclusão em todo o Grupo.

Para recrutar, gerir e desenvolver talentos que reflitam a sociedade em geral, mantemos a **estratégia de diversidade e inclusão (D&I)**.

Esta estratégia, pretende consolidar uma equipa inclusiva em termos de género, LGBTI, pessoas com deficiência e diversidade cultural (idade, etnia, religião e background educacional), ao:

- **Encorajar o envolvimento dos líderes:** o compromisso dos nossos líderes de serem abertos, inclusivos e promover a diversidade vai ajudar a consolidar uma cultura diversa e inclusiva.
- **Aumentar a consciencialização:** promover a diversidade e moldar a nossa cultura através de padrões globais e ações como o FlexiWorking, licença de parentalidade, formação, redes de colaboradores e a celebração de dias internacionais.  
Em 2021 lançamos em Portugal da Rede Embrace, com mais de 200 apoiantes da comunidade LGBTI+
- **Promover o equilíbrio:** particular foco em aumentar a representação de mulheres em cargos diretivos e programas de desenvolvimento.

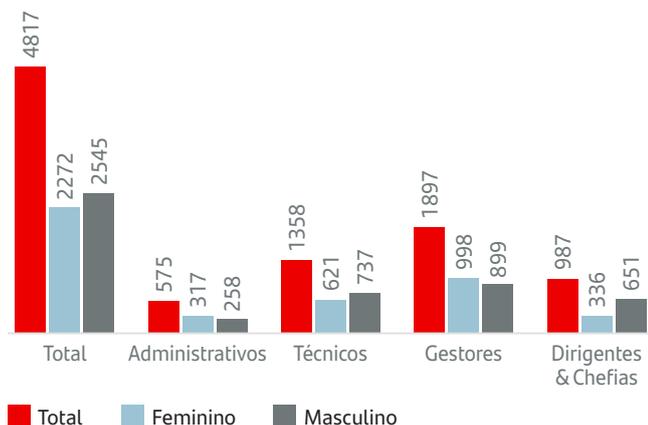


2,1% dos colaboradores com incapacidade 0,2 bp vs 2020

47% dos colaboradores são mulheres

34% (universo PFS) dos cargos diretivos são mulheres

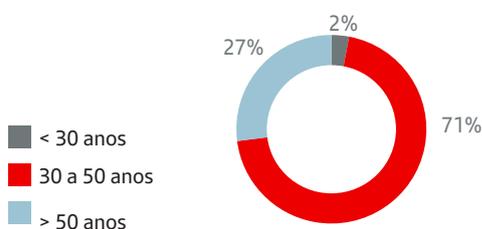
### DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL



### DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR ANTIGUIDADE



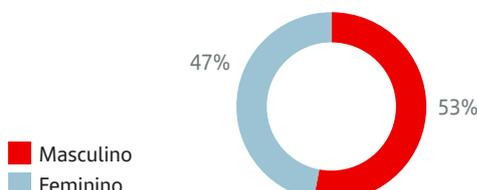
### DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



### TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE, POR FAIXA ETÁRIA E POR GÉNERO

		Taxa de entrada	Taxa de saída
Faixa Etária	<30 anos	46,6%	15,5%
	30 a 50 anos	1,3%	13,3%
	>50 anos	0,5%	51,7%
Género	Masculino	2,6%	27,7%
	Feminino	1,3%	20,9%
	<b>Total</b>	<b>2,0%</b>	<b>24,5%</b>

### DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GÉNERO



## Igualdade salarial

A nossa estratégia também prioriza a igualdade salarial para a mesma função entre homens e mulheres. Medimos este indicador em termos de *equal pay gap* e *gender pay gap*.

## Pessoas com deficiência

GRI FS14

O Grupo Santander tem planos implementados para incluir e aumentar as acessibilidades para as pessoas com deficiência. Acreditamos que a inclusão de pessoas com deficiência é uma questão de talento, ética e responsabilidade. Ao mesmo tempo que promove a sua independência, liberdade e dignidade, enriquece as equipas a que estas pessoas se juntam.

A nossa estratégia de D&I define dois objetivos para promover a inclusão de pessoas com deficiência:

- Atingir ou ultrapassar a quota legal de colaboradores com deficiência;
- Cumprir a legislação de acessibilidades local.

As iniciativas globais do Santander conduziram a um aumento no número de colaboradores com deficiência, que, em Portugal, aumentou de 1,9% em 2019 para 2,1% em 2021. Essas iniciativas foram:

- Um mapeamento global para partilhar boas práticas dos países com todo o Grupo.
- Recrutamento de talentos com deficiência através de programas com diferentes associações que apoiam a integração de pessoas com deficiência.
- Voluntariado e acompanhamento dirigidos a pessoas com deficiência.

## Experiência do colaborador

A motivação das nossas equipas é vital para assegurar o compromisso e sucesso na missão de apoiar o desenvolvimento das pessoas e das empresas

### 1. Falar abertamente, escutar ativamente e tomar medidas

Num Banco responsável, todos devem sentir que podem sugerir formas melhores de fazer as coisas e alertar as chefias quando as coisas correm mal ou quando suspeitam de má conduta.

#### Promover o “falar abertamente” sem receios

Isso significa	O que fazemos	Como o fazemos
Proteger	Gestão de riscos e preocupações éticas, <i>governance</i> interno	Canais éticos e linhas, comités e fóruns de denúncias
Inovar	Ideias, soluções, simplificação, processos melhorados	Metodologia Agile, Validate (plataforma aberta de inovação)
Envolver	Reconhecimento, gestão de desempenho, feedback	MyContribution; Inquéritos junto dos colaboradores

No Inquérito Global de Compromisso realizado em 2021, tivemos 82% de respostas favoráveis na pergunta “Posso ter conversas constantes e abertas com a minha chefia direta para melhorar o meu desempenho”.

## Boas práticas para a inclusão de pessoas com deficiência – Santander Portugal

Importa realçar o nosso papel ativo com o *ICF – Inclusive Community Forum*, no âmbito do qual ajudámos a construir um processo de recrutamento inclusivo que foi assumido pelas empresas parceiras deste fórum.

Outro programa a destacar neste âmbito, que conta com o apoio do Santander, é o Programa de empregabilidade para pessoas com deficiência motora da Associação Salvador, que tem como objetivo promover a integração social e profissional destas pessoas e melhorar a sua qualidade de vida. Deste modo, ajudamos a Associação Salvador a desenvolver competências nos jovens que apoia através dos *bootcamps* e feiras de emprego.

Fazemos parte da rede de Empresas Recetivas da APSA (Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger). No âmbito do nosso apoio a esta associação, contratámos duas pessoas que, neste momento, estão a trabalhar no Santander



## A nossa estratégia de escuta

O Grupo, em linha com os nossos comportamentos corporativos, escutamos os nossos colegas com atenção e encorajamo-los a falar clara e abertamente.

Tomamos medidas impulsionadas por *feedback*, dados e experiência, em vez de por processos, para promover a mudança. Realizamos muitos **exercícios internos de auscultação** em larga escala, tais como **inquéritos a todos os colaboradores (o nosso Inquérito Global de Compromisso)**, por **verificações e apreciações de desempenho**, **entrevistas de saída, de seguimento de incidentes e canais de denúncia**.

Também somos avaliados por certificações externas, tais como *Top Employer* e/ou *Great Place To Work*, que dão relevo à forma como escutamos os colaboradores.

A nossa abordagem de auscultação abrangeu muitos tópicos em **2021**, incluindo temas de ética e crime financeiro e o Covid19.

De acordo com os resultados do nosso inquérito global, os colaboradores estão comprometidos com a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas e acreditam que o Santander respondeu eficazmente aos desafios económicos e relacionados com o negócio da pandemia e que o Banco tem estado a tomar medidas adequadas para assegurar que os colaboradores se mantêm saudáveis e em segurança.

Durante a 1.ª vaga da pandemia, em março, foram realizadas **reuniões abertas virtuais Ask Ana** com a Presidente Executiva do Grupo, Ana Botín, para que todos pudessem manter-se a par dos temas atuais do Banco e colocar questões sobre assuntos prementes. Embora a maioria das reuniões tenham destacado a pandemia, também foram abordados temas como estratégia, negócio, diversidade, entre outros.

Também em Portugal o CEO, faz reuniões e vídeos periódicos motivando os Colaboradores a falarem abertamente.

## 2. Benefícios corporativos

Oferecemos vários benefícios aos colaboradores em todas as geografias. Cada país estabelece programas adaptados às condições locais, com **benefícios que vão desde serviços gratuitos para colaboradores e familiares até descontos em produtos e serviços**.

**Durante a pandemia**, alargámos esses serviços para garantir o bem-estar dos colaboradores durante este período difícil. Focámo-nos particularmente em **ajudar os colaboradores a manter-se física e psicologicamente saudáveis durante o confinamento**. Adaptámos as coberturas de saúde às novas circunstâncias e necessidades.

### Mantivemos e adaptámos, em 2021, o pacote de medidas no âmbito do COVID19:

1. Salários – a todos os colaboradores, quer estivessem em regime de teletrabalho, de quarentena, por isolamento ou por pertencerem a grupos de risco, ou a usufruir da licença decorrente da suspensão das atividades letivas e não letivas e do fecho de lares, foi assegurado o pagamento do salário e do subsídio de alimentação a 100%.
2. Subsídio de Natal – a todos os colaboradores com necessidades imediatas de liquidez foi dada a possibilidade de antecipar até 50% do subsídio de Natal.

## Canais éticos

GRI 205-3, 406-1

O **Canal Aberto** foi implementado nos principais mercados do Grupo Santander.

Em Portugal, existe desde 2020 com o propósito de **permitir aos colaboradores reportar violações do código geral de conduta e ações que não cumpram os comportamentos corporativos**. Promove oito padrões mínimos, incluindo facilidade de acesso, anonimato, gestão de terceonsciencialização (existe?). Está disponível na Intranet Pública. (<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/pteu/gui/105862/index.html>).

Existe também uma gestão uniforme dos canais e reporte desde 2020, através de uma **Política canal aberto** que inclui critérios mínimos a que todos os canais devem obedecer, em termos de padrões comuns, gestão, garantias para os utilizadores e iniciativas locais para promover a sua utilização por parte dos colaboradores. A política estabelece igualmente uma taxonomia de casos que podem ser reportados, incluindo assédio sexual.



3. Crédito a Formação – Crédito para Formação até 50 mil euros, com uma taxa de 0,25% para que os Colaboradores possam fazer face às despesas de pagamentos das propinas das universidades dos seus filhos.
4. Crédito Família Net – aquisição de equipamento informático, e mobiliário de escritório a taxa zero até ao montante máximo de 1.500€.
5. Análises à COVID19 para todos os colaboradores com contacto direto de alto risco com pessoas infetadas ou com sintomas da doença. Protocolo com o Laboratório Germano de Sousa, para que os Colaboradores do Santander pudessem fazer análise PCR, nos casos em que seja possível fazer a análise no laboratório, o Banco suporta o pagamento da análise reembolsando o Colaborador. Em 2021 alargámos a medida, incluindo os testes antigénio, e dotamos o gabinete de enfermagem do Centro Santander de testes antigénios, para que os Colaboradores com sintomas, contactos diretos ou caso de necessitarem de apresentar resultado negativo nesta análise, pudessem efetuar o teste antigénio, marcando diretamente com o Gabinete de Enfermagem.

6. Mantivemos as Linhas telefónicas médicas de apoio COVID19 – i) a Linha médica COVID19 e ii) a Linha Psicólogo COVID19, todos os dias durante 2 horas, para dar apoio aos Colaboradores ou familiares para situações resultantes do COVID19.
7. Nas Comunicações:
- Para os colaboradores em teletrabalho com necessidade de estabelecer contactos comerciais e que não dispõem de telemóvel do Banco, foi assumido o pagamento com um limite de 20€ mensais.
  - Para os comerciais com telemóvel do Banco e que, por motivos de contactos comerciais, o *plafond* das comunicações seja ultrapassado, o Banco também assumiu esse pagamento.
  - Foi disponibilizado, sempre que necessário, um *hotspot*, para que os Colaboradores garantissem acesso ao Banco através de wi-fi.
8. Para facilitar o regresso ao trabalho presencial nos edifícios centrais em 2021:
- mantivemos as 4 rotas de MiniBus – 3 em Lisboa e 1 no Porto
  - Fizemos protocolos com a Uber
    - Uber Green – Carros elétricos (somos um Banco sustentável) – nas deslocações para os edifícios da Rua da Mesquita, Rua do Ouro, Júlio Dinis e Fonte da Moura descontos de 50% para novos utilizadores Uber e 15% para utilizadores.
    - Uber Eats – 3 meses de oferta da taxa de entrega em pedidos superiores a 22€
  - acesso livre a garagem do Centro Santander – enquanto a taxa de ocupação dos edifícios esteve abaixo de 70% (praticamente durante todo o ano de 2021)

### Prémios Excelência

É um reconhecimento que o Banco faz 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.

No evento que realizamos com os Colaboradores e os seus filhos, convidámos, i) a 5P's para falar sobre as tendências do mercado de trabalho, ii) o responsável pela área de Universidades do Banco para falar das Bolsas Santander e do seu acesso e iii) responsável pela área de Collections & Recoveries para dar dicas sobre empreendedorismo a estes futuros alunos universitários.

Os prémios atribuídos em 2021, materializados num cartão presente entregue no evento, corresponderam ao montante de 3, 2 e 1 ano de propinas universitárias, cujo valor de referência é o anunciado pela Direção Geral do Ensino Superior para cada ano letivo, que para o ano de 2021, foi de 697€. O investimento total por parte do Banco, foi de 66 912€.

Aos primeiros 8 alunos foi oferecido o valor das propinas de uma licenciatura de 3 anos (2 091€), aos segundos premiados (20) foi atribuído o valor de 2 anos de propinas do ensino superior (1 394€) e aos terceiros premiados (32) foi atribuído o valor correspondente a 1 ano de propinas (697€). O Santander já tem um historial de proximidade ao mundo universitário e este prémio pretende reforçar o que já é feito e ir ao encontro do talento e excelência dos filhos dos Colaboradores.

#### Presente de Natal para os filhos dos colaboradores

Mais um ano em que o banco ofereceu aos filhos dos Colaboradores (até aos 16 anos) um presente de Natal – um cartão recarregável com 25€ – o cartão STAR.

## 3. A nossa forma de trabalhar

O Grupo Santander promove um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, através do trabalho flexível, bem como de programas de saúde e bem-estar para os colaboradores.

### FlexiWorking

O nosso modelo global *FlexiWorking* é uma série de medidas formais e informais relacionadas com o "onde", "quando" e "quanto" trabalhamos:

- "Onde trabalhamos" incorpora aspetos como o teletrabalho/trabalho remoto.
- "Quando trabalhamos" considera horários/dias comprimidos, horários de entrada, saída e intervalos flexíveis e padrões de trabalho alternativos.
- "Quanto trabalhamos" é sobre trabalho em *part-time*, licenças especiais, férias flexíveis, divisão do trabalho, entre outros.

Motivamos os Colaboradores a melhorar o equilíbrio entre a vida profissional.

Comprometemo-nos a promover uma gestão prática do tempo e a utilização de tecnologia que ajude os colaboradores a organizar melhor o trabalho e defenda o seu direito de "desligar digitalmente" quando estão fora do local de trabalho.

O *FlexiWorking* permitiu, em Portugal a mais de **90% dos Colaboradores dos serviços centrais trabalhar remotamente durante o pico da pandemia.**

Para adaptar a forma como trabalhamos e corresponder às expectativas dos colaboradores, está a ser desenvolvido um projeto de revisão da nossa proposta global de *flexible working*, de acordo com as realidades dos Balcões, ganhando flexibilidade no local de trabalho e com novas capacidades digitais.

As mudanças foram gradualmente implementadas em 2021 e próximos anos.

### Metodologias Agile

Trabalhamos com metodologias *agile* para promover a colaboração, acelerar a tomada de decisões e impulsionar a mudança através de equipas remotas em vários países. Em Portugal, mais de 1/3 dos serviços centrais já trabalha sob metodologia *agile*.

Nos últimos anos, as principais unidades do Banco têm estado a trabalhar num ambiente *Agile*. Em 2019, a organização interna do Banco passou por uma transformação, ajustando as suas áreas aos novos modelos e, ao mesmo tempo, oferecendo formação a figuras-chave em certas funções.

## 4. Voluntariado

O voluntariado cria um forte espírito de equipa e um sentido de propósito, ao mesmo tempo que apoia as comunidades às quais prestamos serviços. O modelo de voluntariado corporativo na Política de Cultura corporativa permite aos colaboradores dedicar um determinado número de horas de trabalho por mês ou por ano ao voluntariado.

Anualmente, são realizados dois importantes eventos de voluntariado para colaboradores ao nível do Grupo: a semana Somos Santander, observada em todos os países ao mesmo tempo, e o Dia Internacional do Voluntariado. Localmente, as filiais do Grupo organizam vários programas de voluntariado, como parte dos seus compromissos de investimento na comunidade.

### Continuámos a apoiar as comunidades, apesar da pandemia

Não abdicámos da nossa colaboração e compromisso com as organizações sociais durante a pandemia. Os nossos voluntários continuaram a dedicar o seu tempo à promoção de uma sociedade mais inclusiva.

## 5. O nosso bem-estar

GRI 102-35, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6 e 403-9

Manter os nossos **colaboradores em segurança, saudáveis e bem sempre foi uma prioridade fundamental para nós.**

Além das medidas que tomámos para proteger os colaboradores, temos acordos de negociação coletiva e outros acordos setoriais e para o setor da Banca que incluem disposições sobre a prevenção de riscos de saúde e segurança laboral, tais como *check ups* e análises regulares ou após ausência prolongada.

A nossa estrutura e recursos estão concebidos para mitigar os riscos relacionados com o trabalho.

Temos um **global head of health and safety** para coordenar e centralizar todas as iniciativas relacionadas com o bem-estar dos colaboradores.

Também trabalhamos para rever regularmente os nossos planos de prevenção de riscos laborais, que implementamos através de:

- Avaliações regulares dos riscos de saúde e segurança no local de trabalho e medidas preventivas para eliminá-los ou controlá-los
- Considerar as questões de saúde e segurança ao projetar, contratar ou adquirir balcões e escritórios, mobiliário de escritório, equipamentos e equipamentos de TI.
- Integração da prevenção de riscos laborais na gestão, de forma a incorporá-la em todas as operações que possam ter impacto na saúde e segurança dos colaboradores.

Para **garantir o bem-estar dos colaboradores durante a pandemia de Covid-19**, os nossos protocolos e medidas de prevenção consistiram em:

- **Entregar máscaras, luvas e acrílicos de proteção aos colaboradores** nos balcões e serviços centrais; aplicar rigorosamente os protocolos de higiene e reorganizar os espaços para assegurar o distanciamento social.

### Natal 2021

A Comissão Executiva do Banco ofereceu 25 euros por Colaborador para promover o espírito de equipa e de partilha, autorizando que os jantares se realizassem até o final do mês de janeiro.

#### Promovendo iniciativas de cariz social, o Banco fez

- **Árvores de Natal nos edifícios centrais feitas com Velas da Terra dos Sonhos e Pinheiros do Movimento de Defesa da Vida,**
- **Mercadinho de Natal com várias instituições de apoio social, Acreditar, Associação Salvador, Casa das Cores, Labor, Semear, Terra dos Sonhos e Vale de Acór**

- **Oferecer informação e formação** sobre a prevenção do Covid-19. Em Portugal, foi criado um *microsite* na nossa Intranet local, com informação da DGS, OMS, perguntas frequentes sobre as medidas de apoio e um guia de teletrabalho. Contámos também com vídeos do CEO sobre o tema.
- **Executar um plano corporativo de desanuviamento** com medidas de prevenção para todas as geografias, de acordo com as indicações dos governos locais. Este plano inclui a monitorização da saúde dos colaboradores, através de *apps*, testes e questionários.

Na pergunta "A minha chefia direta ajuda-me a manter um bom equilíbrio entre a minha vida profissional e pessoal" obtivemos 81% de respostas favoráveis no Inquérito Global de Compromisso de 2021.

Também na questão "O Santander está a adoptar as medidas apropriadas para garantir que os seus colaboradores estejam em segurança e saudáveis durante esta fase de pandemia", tivemos 82% de respostas favoráveis.

### Semana Somos Santander 2021

Todos os anos o Grupo Santander, em todos os seus países, realiza a "Semana Santander", onde os destinatários principais são os colaboradores e no âmbito da qual se realizam inúmeras atividades e eventos de forma a incrementar o orgulho de pertença. Pretende-se reforçar o relacionamento entre as equipas, hierarquias e colaboradores. Em 2021, celebrámos esta semana em setembro, de forma remota e totalmente dedicada à Cultura do Banco – *Santander Way* – e de forma remota.

Em cada dia da semana, demos foco uma das 5 dimensões 1) Valores: Simples, Próximo e Justo 2) Comportamentos; 3) *RiskPro* 4) os 4 compromissos de Liderança e 5) o *Santander Way*.

## 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 saudáveis para os seus 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 e *fitness* no trabalho. Monitorizar o progresso e inspirar a um *lifestyle* saudável.

Também em 2021, de 12 a 16 de abril, dedicámos a semana a promover o *BeHealthy*, de forma remota.

Partilhámos i) hábitos saudáveis que passamos a ter durante a pandemia e que queremos manter ii) receitas de Snacks saudáveis para uma alimentação equilibrada feitas por colaboradores, iii) promovemos a venda de cabazes biológicos da Semear – instituição de solidariedade e iv) convidamos os colaboradores a “destralhar” – desfazer-nos do que temos a mais e dar a quem mais precisa

Partilhámos *links* com aulas de yoga com aulas de exercícios de ginástica laboral, e aulas de treino funcional todas *online*. Também fizemos aulas de meditação *online* e uma *app* com sessões de meditação guiada. Para reforçar os cuidados com a alimentação fizemos um Webinar sobre Nutrição em teletrabalho e outros para ajudar a organizar a rotina e a alimentação. No último dia da semana, promovemos a utilização da *flex friday*.



## Indicadores

### Taxa de absentismo por género

Homens	1,8
Mulheres	3,6

### Índice de gravidade por género

Homens	0,09
Mulheres	0,70

### Taxa de doenças profissionais por género

Homens	0,00
Mulheres	0,03

### Saúde e Segurança Laboral

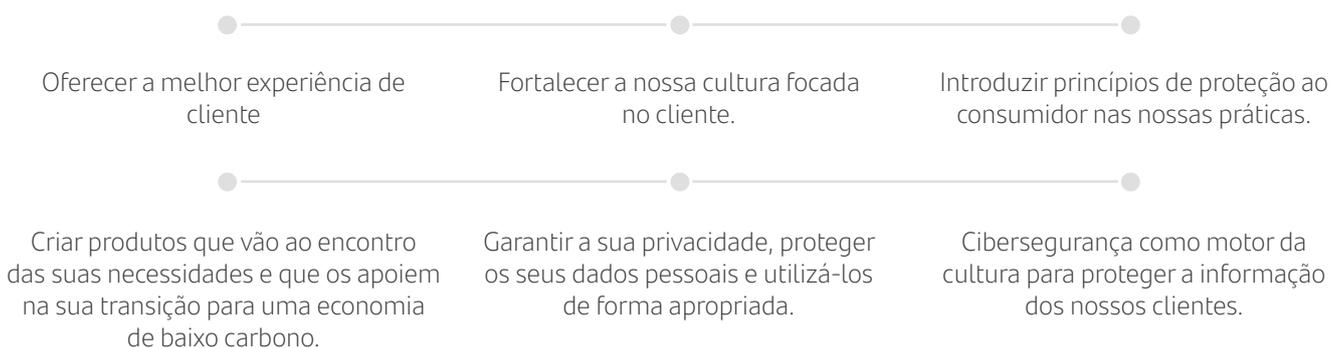
N.º de mortes que resultaram de acidente de trabalho	0
N.º de acidentes de trabalho com consequência grave	2
N.º de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	22
N.º de horas trabalhadas	1 369 869
Índice de mortes que resultaram de acidente de trabalho	0,00
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave	1.46
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	16.06



# Práticas responsáveis com os nossos clientes



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



## Clientes e Rede de Distribuição

A transformação digital e comercial tem permitido o crescimento da base de clientes digitais e o aumento da transacionalidade através dos diversos canais remotos

### Clientes

**1 Milhão** (+7,5%)

Clientes Digitais  
Var. YOY



**+ 70 mil**  
clientes digitais  
De jan. a dez. 21



**+20%**  
clientes com  
App Mobile



**59%**  
Clientes  
Digitais<sup>1</sup>



**+ 75%**  
clientes  
com Wallet

### Canais



**56%** (+13 pp)  
Vendas digitais<sup>2</sup>  
Valores acumulados  
em 2021



**1,9M**  
digitalizações  
ativas<sup>4</sup>  
No final de 2021



**7mn** (+22%)  
Transações<sup>3</sup>  
Média de 2021



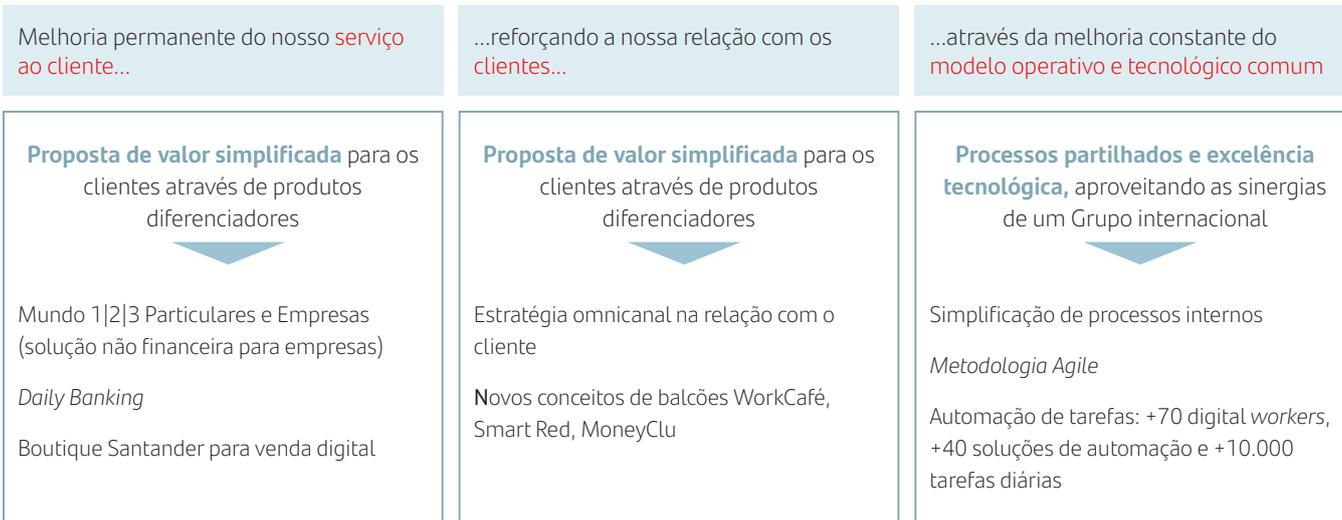
**4,4M**  
operações realizadas  
Cartões nas plataformas  
eletrónicas<sup>4</sup>  
No final de 2021

2 – Valores acumulados das vendas digitais em 2021, para os produtos que são comercializados nos canais físicos e remotos. Variação face a 2020.

3 – Média das transações em canais digitais monetárias e voluntárias em 2021. Variação face à média de 2020.

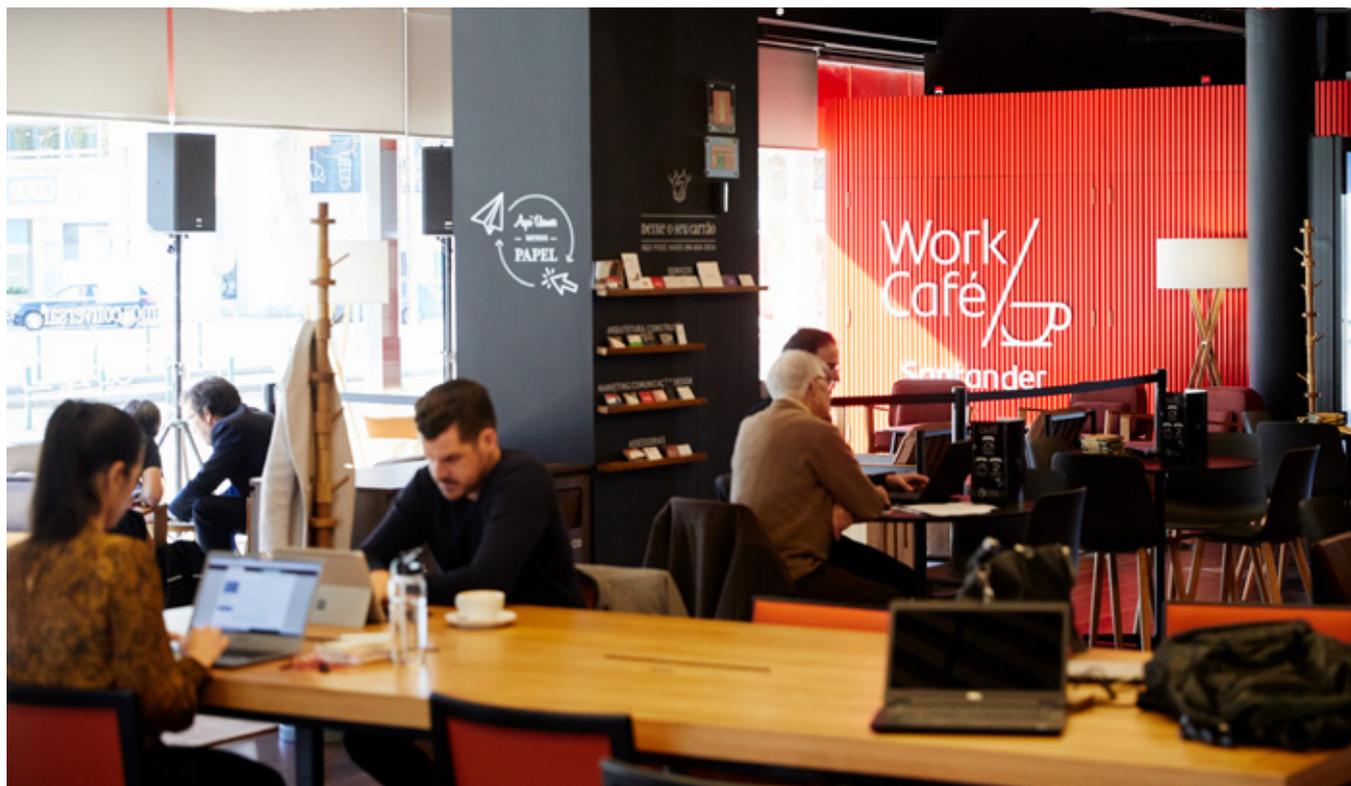
4 – Cartões digitalizados nas Wallets da Apple, Garmin, Fitbit e Santander, e nas plataformas eletrónicas de Comércio Online.

## One Santander: construindo um Banco para uma melhor Experiência dos nossos clientes, alcançando o 1º lugar em NPS\*



No que diz respeito à **transformação dos Balcões e simplificação de processos**, a Banca tem vivido uma época de grandes desafios pela alteração dos comportamentos na utilização de serviços bancários. Os nossos clientes procuram respostas mais rápidas e utilizam os canais nos momentos da sua preferência e cada vez mais em autosserviço. Estamos perante uma alteração comportamental perante a qual o Banco promoveu a alteração dos seus modelos de serviço. Esta transformação foi feita tendo por base um investimento significativo na simplificação dos processos.

Os principais processos do Banco, com impacto nos clientes, foram alvo de uma forte reestruturação, para darmos resposta aos nossos clientes de forma mais Simples, Próxima e Justa. A transformação foi profunda e com desenvolvimentos em novas plataformas informáticas, modernizando e digitalizando todos os processos de modo a estarmos mais disponíveis para os nossos clientes.



## Expandir os nossos novos modelos de balcões e promover a inclusão

Esforçamo-nos constantemente para adaptar os nossos balcões às necessidades dos nossos clientes.

78% da nossa rede de balcões tem implementada acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida.

Estão em curso os projetos para implementar nos restantes balcões (22%), assim que cumpridos os formalismos necessários à sua execução.

Fechámos o ano de 2021 com 1879 ATM's com sistemas de acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

### Para que cada cliente se sinta verdadeiramente em casa no nosso Banco, dispomos de seis conceitos diferentes de balcão, adaptados às suas diferentes necessidades



#### Clássico

**Um Balcão à porta** – Localizado perto dos principais polos universitários do país.

**Que acompanha os estudantes** – Prestando apoio, numa altura em que tudo é novo, inclusive a experiência com o Banco.

**Dando-lhes as melhores ofertas comerciais** – Desde a facilidade na abertura de conta, até às condições competitivas do cartão de débito.



#### Universitário

**Um Balcão à porta** – Localizado perto dos principais polos universitários do país.

**Que acompanha os estudantes** – Prestando apoio, numa altura em que tudo é novo, inclusive a experiência com o Banco.

**Dando-lhes as melhores ofertas comerciais** – Desde a facilidade na abertura de conta, até às condições competitivas do cartão de débito.



#### Money Club

**Um Balcão virado para o futuro** – Um Quiosque Universitário situado em pleno Campus da NOVA SBE, em Carcavelos, do qual somos parceiro fundador.

**Jovem, como eles** – Para dar-lhes todos os serviços de que precisam, sem terem de sair do Campus.

**Aberto ao conhecimento** – Num ambiente sofisticado, onde podem estudar e discutir ideias.



#### Smart Red

**Um espaço com tecnologia de ponta a ponta** – Equipado com ecrãs tácteis que fazem a triagem dos clientes por objetivo de visita.

**Com uma grande aposta nos audiovisuais** – Que servem de suporte para a comunicação com o cliente.

**Facilmente acessível a todos** – Com espaços amplos e sem barreiras físicas.



#### Work Café

**Um café, ao Balcão** – Servido num espaço amplo e moderno, com serviço de cafetaria.

**Para todos os que nos visitam** – Sejam clientes ou público em geral à procura de um espaço agradável.

**Onde as ideias se servem quentes** – Num open space que convida ao estudo, às reuniões e ao relaxamento.



#### Próximo

**Um Balcão com um atendimento 100% digital** – Com um horário alargado e atendimento via email, telefone ou videochamada.

**Mas que quase não parece** – Porque prestamos todos os serviços disponíveis nos balcões físicos.

**Que fica bem perto dos clientes** – Ao lhes atribuir um gestor dedicado, com quem podem falar em permanência.

## Experiência e satisfação do Cliente

GRI 102-16, 102-34

Em 2021, reforçámos a nossa estratégia de experiência do cliente (CX) para assegurar que prestamos sempre o melhor serviço aos nossos clientes.

Criámos iniciativas locais, regionais e globais (que os nossos comités executivos monitorizam de perto) e, devido ao nosso constante esforço por melhorar, classificámo-nos no top 3 em NPS em 8 dos nossos 9 principais mercados em 2021.

Com o apoio da nossa equipa multidisciplinar global, priorizámos iniciativas de melhoria da experiência do cliente com o maior impacto no NPS e com potencial de expansão. A equipa CX foca-se em quatro áreas:

**Estratégia:** Para unificar nossa visão, criámos diretrizes comuns de CX para melhorar as jornadas e os pontos de contacto dos clientes e mantê-los no centro de nossos esforços. Também criámos um Observatório de Experiência do Cliente para monitorizar tendências e aprender com casos de sucesso no setor bancário e em outros setores.

**Planos CX:** Em 2021, lançámos iniciativas em várias geografias. Aplicando a economia comportamental, executámos uma conceção de novos produtos, procedimentos, estratégia de comunicação e preços.

**Cultura:** Esforçamo-nos para promover um ambiente produtivo para os nossos clientes, que fortalece a nossa cultura de foco no cliente em toda a nossa atividade. Em 2021, criámos formações CX globais e locais, bem como certificações para os nossos colaboradores.

A nossa função de proteção ao consumidor partilha as melhores práticas em todo o Grupo através do CuVo (*Customer Voice*), um grupo de trabalho global formado por todas as nossas áreas de atendimento ao cliente.

### Customer Center

O foco no cliente é um eixo estratégico do Banco e a sua realização é indissociável do Customer Center. Desenvolver a atividade bancária com o cliente no centro exige uma atitude concreta, real e próxima do foco, só possível de obter através de um laboratório imparcial cuja missão é ouvir, explorar, analisar e investigar o cliente.



O Customer Center está integrado como etapa no processo de construção, validação e modificação de estratégia e das soluções que servem o cliente.

Em dois anos, contribuímos para melhorar o serviço interno e externo do Banco, envolvendo 700 pessoas, das quais 300 são colaboradores, numa ligação conjunta de Rede Comercial e Serviços Centrais, onde todos caminham na mesma direção.



Aos 70 projetos realizados, aplicámos as diversas metodologias de *user experience*, sempre adequadas e adaptadas ao objeto de *research*, que nos possibilitou munir as áreas de soluções que visam o objetivo de melhorar a satisfação do cliente na sua relação com o Banco e transformar o Santander no 1º Banco do Mercado em NPS (*Net Promotor Score*).

## Satisfação dos clientes

O ano de 2021 foi o ano de consolidação do conceito e resultados de satisfação dos clientes, assente na métrica NPS.



Com o NPS, o Banco pretende aferir a fidelidade dos seus clientes à marca Santander. Esta necessidade tem-nos levado a procurar medir cada vez mais experiências, privilegiando formas de contacto mais rápidas e próximas dos clientes.

Dando seguimento à estratégia adotada, 2021 foi o ano da conclusão do programa "*VOC – Voice of Customer*", em que foram revistos 48 questionários, ajustados às melhores práticas do mercado, fechando o ano com um NPS de 60,5 pp, mais 9,5 pp que em 2020.

No mesmo sentido, alagámos e enriquecemos o modelo "Estrelas" que, à semelhança da hotelaria, classifica cada um dos Balcões do Banco num *ranking* de 2 a 5 estrelas, incorporando novos e mais desafiantes atributos, seja de perceção de qualidade pelos clientes, seja operacionais relativos à eficácia e boas práticas.

Compreender os motivos de satisfação ou insatisfação dos nossos clientes, permite-nos agir e melhorar as experiências dos nossos clientes, contribuindo desta forma para a transformação do Banco.



## Posicionamento face à concorrência

No estudo de *benchmark* em que acompanhamos os peers mais destacados do sector ao longo de cada ano, há claramente um top da tabela, um ranking mais, onde o Banco Santander está sempre posicionado e com um grande equilíbrio entre os 3 bancos que se destacam.

Dada essa proximidade entre bancos, qualquer perturbação existente pode resultar na perda de lugares no ranking. Foi o que se passou em 2021 onde cedemos o primeiro lugar alcançado em 2020 em virtude do impacto do processo de transformação que era expectável gerar alguma quebra na Satisfação dos nossos clientes.

Porém os resultados dos meses finais do ano indicam que estamos a recuperar, tendo já fechado o ano de 2021 em primeiro lugar, retomando o banco a posição queremos ser a do Santander, precisamente TOP 1.

## Programa “O Banco Sou Eu”

Este programa, iniciado em 2020, tem por base o envolvimento de todo o Banco na determinação e execução de medidas transformativas da Experiência do Cliente. Foram definidas 14 medidas de ação que foram implementadas e que visavam dar resposta às situações identificadas pelos clientes através do nosso apurado sistema de medição.



Um segundo objetivo deste programa foi contagiar toda a organização, para assim aperfeiçoar toda uma cultura de cliente. Nesse sentido, divulgamos internamente o conceito Banco sou Eu, agora materializado numa nova atitude perante o cliente, com o claro compromisso de cada colaborador ser ele próprio o banco e fazer-se representar junto dos clientes com essa indicação na lapela.

Iniciámos também uma iniciativa de revisão dos nossos *standards* comportamentais, com o lema “Servir com o Coração” e onde se pretende rever os comportamentos, de forma a gerar empatia com os nossos clientes, assumindo a sua preocupação e assim conseguindo responder às suas necessidades.

Esta nova atitude está plasmada na nova campanha onde comunicamos experiência do cliente e sob o lema “Vamos Juntos”, dizemos aos clientes que estamos aqui para os servir e que cada um dos nossos colaboradores é o Banco e tem como último objetivo servir aquele cliente em concreto.

## Insatisfação e reclamações

GRI 102-34

O ano de 2021 continuou a ser marcado pela pandemia Covid-19 e as moratórias e as limitações nos atendimentos presenciais nos balcões perante as orientações da DGS, foram os principais motivos de insatisfação dos Clientes. Prevendo-se esta reação, ao longo do ano o Santander tomou medidas preventivas e contínuas com vista a mitigar todos os fatores de maior insatisfação, permitindo assim manter uma tendência positiva de redução de 12% nas reclamações recebidas durante o ano face a período homólogo.

Adicionalmente, verificou-se uma redução de entradas pelos reguladores, o que demonstra uma maior confiança dos clientes na capacidade do Santander em resolver as situações, as suas inquietudes.

Esta favorabilidade foi determinante no resultado positivo dos três indicadores do Banco de Portugal, publicado no relatório de Supervisão Comportamental semestral, com a redução do volume de reclamações sobre cada matéria.

Com exceção da rubrica de cancelamento de seguros associados ao crédito habitação, que apresentarem expressiva materialidade derivado a alterações procedimentais das Companhias de Seguros do Grupo e que refletiram em reclamações dirigidas ao banco, as principais matérias de reclamações não sofreram alterações significativas em linha com os anos anteriores, designadamente as contas à ordem (encerramento e comissões), o crédito, os cartões e, ainda as moratórias. Porém, com redução relevante face a período homólogo, resultado das melhorias implementadas ao longo do ano.

Os principais indicadores do ano são os seguintes:

### RECLAMAÇÕES

	2021	2020
Reclamações recebidas	3 570	4 036
Evolução vs período homólogo	-12%	-13%
Rácio de reclamações/Clientes*	0,97	1,10
Reclamações com origem Reguladores	69%	70%

\* Por cada 10.000 clientes totais

A área de Experiência do cliente promoveu uma nova sistemática de conhecimento dos clientes e do Banco por parte dos seus diretivos de primeira linha, consistente em cada um dos oitenta diretivos elegíveis, concretizar, em cada mês, pelo menos dez contactos telefónicos com clientes que tenham atribuído ao Banco nota negativa nos inquéritos de satisfação realizados no período. A distribuição pelos diretivos dos clientes insatisfeitos é aleatória e o contacto não têm por agenda principal resolver a insatisfação em concreto, mas estabelecer e incrementar diálogo e relação pessoal que permite conhecimento ao diretivo e laços de reconhecimento e confiança ao cliente.

## Cientes vulneráveis

GRI FS14

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.

Em 2021, o Grupo Santander trabalhou num manual de instruções sobre o nosso modelo de gestão dos clientes vulneráveis e casos especiais e definiu um roteiro para a sua implementação nos países, garantindo assim uma abordagem de todo o Grupo para identificar e gerir clientes em procedimentos de alto impacto como cobranças e fraudes. Também foram organizados formações mensais.

## Política e princípios de 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

O Banco tem uma sólida cultura com foco nos consumidores. Para esse efeito, a função de Cumprimento e Conduta implementou a Política de Proteção ao Consumidor, que estabelece os princípios que representam a forma como esperamos que as nossas equipas giram as relações com os clientes. O acompanhamento e medição da correta implementação e aplicação destes princípios é realizado através de um sistema de indicadores que permite identificar áreas de melhoria.

Para identificar potenciais riscos (aplicação de novas regulações, problemas com produtos ou serviços passíveis de criar riscos), o Santander realiza revisões temáticas em todo o Grupo para avaliar a situação, melhorar e mitigar esses riscos.

Em 2021, focamo-nos em práticas comerciais responsáveis em preços, analisando as técnicas de precificação utilizadas e os valores razoáveis para nossos clientes. Igualmente, fizemos um seguimento dos 26 planos locais estabelecidos para alinhar boas práticas em termos de transparência, informação ao cliente, vendas, comissões e condições de crédito, que serão implementadas em 2022.

Também realizamos campanhas de conscientização e *workshops* sobre governança de produtos e proteção ao cliente alinhados às prioridades estratégicas.

# Compras responsáveis

GRI 102-9, 102-10, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 e 414-2

As atividades dos nossos fornecedores têm impacto na sociedade e no ambiente. É por isso que esperamos que atuem responsabilmente e que defendam padrões éticos, sociais e de sustentabilidade, tal como o Banco faz.

## Ser responsável também envolve os nossos fornecedores

- ✓ Política de certificação por terceiros
- ✓ Princípios de comportamento responsável para fornecedores
- ✓ Controlo de riscos
- ✓ Canais de denúncia

A **Política de certificação por terceiros** do Santander estabelece uma metodologia comum para todos os países na seleção, aprovação e avaliação de fornecedores.

Além do preço, qualidade do serviço e outros critérios tradicionais, inclui fatores ESG, tais como diversidade e inclusão, direitos humanos e sustentabilidade, que são abrangidos pelos Princípios de comportamento responsável para fornecedores.

O Santander conta com três processos de controlo e auditoria de fornecedores para manter a nossa política e os nossos valores corporativos.

Em 2021, reafirmámos o nosso compromisso com as compras responsáveis e iniciámos duas iniciativas para avaliar a conformidade dos nossos fornecedores com os critérios ambientais, sociais e de governança (ESG).

- **Crítérios ESG em compras:** fizemos uma avaliação ESG de 200 fornecedores de alto risco nas nossas geografias, com 18 novas perguntas sobre a pegada de carbono, inclusão de mulheres e pessoas com deficiência, flexibilidade do trabalho, salário mínimo e melhores práticas de governança corporativa. Como resultado, em 2022 o Grupo Santander irá incorporar critérios ESG na contratação de fornecedores críticos. Esperamos expandir a iniciativa aos nossos 2.000 principais fornecedores de alto risco, o que representa 90% das compras do Grupo.
- **Crítérios ESG para fornecedores:** Usamos questionários de licitações de negócios para compilar informações adicionais sobre a governança e o impacto socio-ambiental dos nossos fornecedores em categorias de serviços que envolvam mão-de-obra intensiva (como viagens e energia).

O Santander dispõe de **canais de denúncia** para os fornecedores nos seus principais mercados e planeia implementá-los em todas as geografias no próximo exercício.

Durante a pandemia de **Covid-19**, tomámos medidas para dar resposta às necessidades mais urgentes dos nossos fornecedores, em particular dos vulneráveis. Estas incluíram continuar a pagar por serviços básicos e o **pagamento de todas as faturas de forma imediata**, independentemente do prazo de pagamento estabelecido.

**Apoiamos as economias locais.** A nível do Grupo, 88.65% dos mais de 6.400 fornecedores certificados (-26% a partir de 2020) estão sediados no mesmo local onde adquirimos os serviços, o que corresponde a 94,2% do nosso total de compras (-2.2 pp desde 2020).

Em Portugal, realizaram-se 216 processos de negociação em 2021, resultando dos mesmos um número total de 206 fornecedores adjudicatários, sendo que destes, aproximadamente 178 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, 28,78% são fornecedores analisados pela primeira vez pelo processo de homologação, tendo em conta este tipo de critérios.

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

Do volume total de encomendas, 108,4 milhões foram negociados pela Aquanima, correspondendo a 216 operações, e tendo o volume de negociações *online* atingido o valor de 23,3 milhões, correspondendo a 41 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:



Importa salientar que os requisitos para homologação como fornecedor do Banco são determinados por uma política própria que contempla um conjunto de atividades de análise e revisão, com o fim de assegurar que os fornecedores cumprem com as condições e requisitos mínimos exigidos pelo Grupo, entre os quais se encontram temas Reputacionais, de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, de Banca Responsável, etc.

Os requisitos 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 a avaliação a 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 Más familia***, 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 Aquanima.

A. Em 2021, reduzimos o volume total após revisão e consolidação de fornecedores.



# Valor para o acionista

GRI 102-23, 102-24, 102-27, 102-28, 102-36 e 102-37

O objetivo do Banco Santander é alinhar os seus interesses com os dos seus acionistas, a criação de valor a longo prazo e manter a sua confiança e a da sociedade em geral.

Demonstramos o nosso compromisso com a transparência com os acionistas através de uma comunicação constante e fluída com eles, garantindo que as suas opiniões são consideradas pela administração.

## Remuneração aos acionistas

O Conselho de Administração decidiu definir uma remuneração para os acionistas por conta do resultado de 2021 através de um dividendo em dinheiro e uma recompra de ações por um valor total de cerca de 1.700 milhões de euros, equivalente a 40% do lucro ordinário do primeiro semestre de 2021. Este anúncio aconteceu após a decisão do Banco Central Europeu (BCE) de levantar a recomendação de restringir a remuneração do acionista, em vigor até 30 Setembro de 2021.

O conselho de administração concordou em propor à Assembleia Geral de 2022 a aprovação de um dividendo complementar em dinheiro por um montante bruto de 5,15 cêntimos de euro por cada ação, que seria equivalente a cerca de 865 milhões de euros e um Segundo Programa de Recompra por um valor de 865 milhões de euros que devem ser aprovados pelo BCE.

## Ações do Banco Santander

As ações do Banco Santander estão listadas em Espanha (como ações ordinárias), México, Polónia, EUA (por meio de American Depositary Shares) e o Reino Unido (via Juros do Depositário CREST).

## Comunicação com acionistas, investidores e analistas

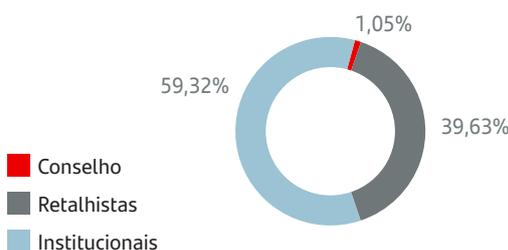
GRI F55

Prioridades da área de Relação com Acionistas e Investidores em 2021:

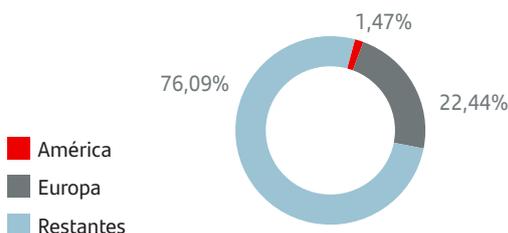
- **Impulsionar a transformação digital e melhorar a experiência do acionista:** Melhoria contínua da comunicação *online* e dos canais de assistência. Simplificação da procuração de voto na assembleia geral e a plataforma de votação no site para que os acionistas possam exercer os seus direitos na Assembleia Geral de 2021, de acordo com a Diretiva (UE) 2017/828. Eventos virtuais para comunicar a estratégia e os resultados do Grupo
- **Manter uma comunicação fluída** com acionistas, investidores, analistas e agências de *rating*.
- **Informar sobre a evolução do Grupo e da ação.**
- Promover a **atenção personalizada** aos acionistas por meio de vários canais físicos e *online* e recolher a sua opinião através de diferentes inquéritos.
- **Oferecer produtos simples e vantagens exclusivas** através do site *santander.com* e da nossa *app* para acionista e investidores, como bolsas universitárias para acionistas e familiares com deficiência (60 bolsas concedidas em 2021) e outras iniciativas.

> 3,9  
milhões de acionistas  
(-81.895 vs. 2020)

## DISTRIBUIÇÃO DO CAPITAL SOCIAL POR TIPO DE ACIONISTA



## DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DO CAPITAL SOCIAL



→ **Fortalecer a imagem do Grupo nos mercados.** O trabalho realizado pela área de Relação com Acionistas e Investidores foi reconhecido por prestigiadas publicações do setor, como *IR Magazine* e *Institutional Investor* e pela AEERC (*Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes*) e OZ pelo nosso projeto de integração de novos canais pelo WhatsApp Business.

18.695

Opiniões de acionistas, investidores e analistas recebidas através de estudos e inquéritos qualitativos

942

Contactos com investidores institucionais (inclui 85 reuniões sobre temas ESG)

116

Eventos com acionistas

139.301

Consultas geridas por e-mail, linha telefónica, *WhatsApp* e reuniões virtuais

> 1000

Comunicações, principalmente através dos canais digitais

## Índices e analistas ESG

Pelo vigésimo primeiro ano consecutivo, o Grupo Santander permanece no *Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World)*, constituído por 242 empresas, incluindo 24 bancos. A nossa pontuação foi de 85 pontos acima de 100, apenas 4 pontos abaixo do mais alto (13º lugar entre os Bancos). Alcançámos as melhores pontuações em materialidade, relatórios ambientais, inclusão financeira, balanço social e ecoeficiência operacional.

O nosso desempenho em 2021 foi reconhecido pela *S&P Global* com um *upgrade* para *Silver Class* (de *Bronze*) no *S&P Global Sustainability Yearbook*, publicado em 2022.

O *MSCI* também elevou consideravelmente o *ranking* do Santander, de *BBB* para *AA*. Entre os seus destaques estavam os significativos esforços do Santander para capitalizar oportunidades de acesso financeiro; a nossa sólida segurança cibernética e planos de privacidade e o firme compromisso do nosso Conselho em considerar as questões climáticas na nossa estratégia de longo prazo.

Em 2021, a nossa categoria de *rating* no *CDP* também melhorou de *B* para *A-*, colocando o Santander entre as principais instituições financeiras.

A *Sustainalytics* também distinguiu o nosso desempenho, elevando a nossa pontuação de 27,1 para 23,9 com “acima da média” em governança corporativa, governança de produtos, resiliência, gestão de capital humano e privacidade de dados e segurança.

Em 2021, a nossa pontuação ficou num nível avançado, com 61 pontos, em *Vigeo*, superando a média ambiental do setor.

Destacamo-nos novamente no *Índice de Igualdade de Género da Bloomberg (BGEI)*, pelo sétimo ano consecutivo. A nossa pontuação melhorou significativamente de 85,13 pontos para 90,26, o que está significativamente acima da média do setor (72,69). Somos o primeiro banco do Índice e a 2ª empresa no geral. O Banco obteve pontuação máxima na componente de divulgação e em “Marca Pró-Mulher”.

Somos a primeira empresa do *IBEX* a receber a certificação *Good Corporate Governance Index*, da *AENOR*, tendo obtido a mais alta pontuação. A certificação mede aspetos como o Conselho desde diferentes perspetivas; a participação na Assembleia Geral de Acionistas; a transparência, medidas anticorrupção e fraude; a sustentabilidade e critérios ESG.

Também melhorámos de 4,3 em 2020 para 4,5 pontos em 5 no Índice *FTSE4Good*.

Além disso, o *ISS-ESG* concedeu-nos mais uma vez o seu selo para empresas com desempenho ESG acima do limiar “Prime” específico do setor.

### DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DO CAPITAL SOCIAL<sup>A</sup>

Pontuação	2020	evoluc.	2021	Face ao setor
S&P Global CSA	83	▲	85	Percentil 97, 13.º banco entre 242 bancos
MSCI <sup>B</sup>	BBB	▲	AA	3% AAA 29% AA de 191 bancos
Sustainalytics <sup>C</sup>	27,1	▲	23,9	Percentil 26, 268 de 1045 bancos
Vigeo Eiris (V.E.)	62	=	61	Posição 11 de 31 empresas do setor
ISS-ESG	C	=	C	Rango de deciles de 1
CDP	B	▲	A-	Entre 20% de bancos melhor pontuação
BGEI	85,13	▲	90,26	1.º banco global e 2.ª posição a nível global
Shareaction	57	▲	89	20 pontos acima da média do sector

A. Fonte: Última pontuação disponível para cada analista em 2021.

B. Ver *disclaimer* de *MSCI* na página XX.

C. *Sustainalytics rating* de risco: quanto menor pontuação, melhor.



# Crescimento inclusivo e sustentável



## A nossa resposta aos desafios da sociedade

Desenvolvemos soluções inovadoras, simples e personalizadas para dar resposta às necessidades de todos na sociedade.



## Apoio à transição para uma economia verde

Estamos totalmente comprometidos em ajudar a cumprir os objetivos do Acordo de Paris, ao mesmo tempo que apoiamos os nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono.



## Inclusão e empoderamento financeiro

Apoiamos pessoas em risco de exclusão financeira, dando-lhes acesso a serviços financeiros básicos, promovendo o empreendedorismo e o emprego e proporcionando-lhes as capacidades necessárias para gerir as suas finanças de maneira eficiente.



## Investimento Sustentável

Incorporamos critérios ESG na nossa tomada de decisão, oferecendo uma proposta de valor sustentável para os clientes e temos um firme compromisso para avançar em direção a uma gestão mais responsável.



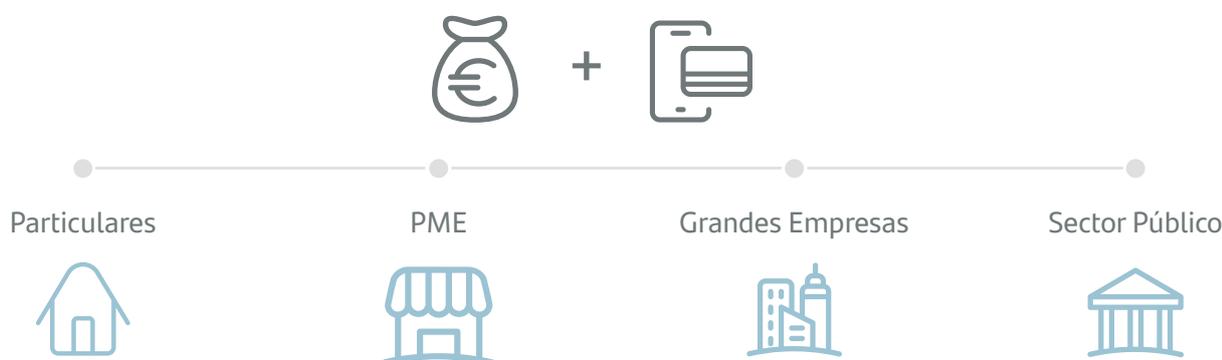
## Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais

Apoiamos a educação e o bem-estar social das comunidades onde estamos presentes, com especial foco no Ensino Superior como a força motriz do progresso da sociedade.

# A nossa resposta aos desafios da sociedade

Queremos aumentar a vinculação dos nossos clientes, oferecendo serviços e produtos que permitam a cada pessoa administrar as suas finanças da melhor maneira possível, ajudando-os a tomar decisões mais sustentáveis. A nossa proposta de valor visa satisfazer as necessidades dos nossos diferentes perfis de cliente.

## Soluções simples, inovadoras e personalizadas



## Soluções digitais para uma gestão mais simples e eficiente

Durante o ano de 2021, o Santander continuou a fortalecer o seu processo de transformação digital. Este processo, potenciado pelo contexto de pandemia, tem como principal objetivo a proximidade com os clientes e a simplificação de processos através de soluções digitais.

No final do último semestre de 2021, o Banco registava **1 Milhão de Clientes Digitais**, com um incremento de 7% em relação ao período homólogo (mais 70 mil clientes).

## Clientes

# 1 Milhão (+7,5%)

Clientes Digitais  
Var. YOY



**+ 70 mil**  
clientes digitais  
De jan. a dez. 21



**+20%**  
clientes com  
App Mobile



**59%**  
Clientes  
Digitais<sup>1</sup>



**+ 75%**  
clientes  
com Wallet



Em 2021, destaca-se o lançamento da nova App Santander, um marco no plano de transformação digital do Banco, no âmbito da estratégia de construção de um modelo de experiência de banca *mobile* comum para as várias geografias do Banco em Europa.

## Santander PME's

Mantemos o nosso posicionamento estratégico de querer estar presentes em todas as fases do desenvolvimento das empresas, apoiando sob as mais diversas formas as suas necessidades de apoio financeiro, bem como oferta não financeira.

Para além da oferta de produtos e serviços que se adequa às diferentes necessidades dos clientes, apresentamos Soluções integradas, direcionadas para *clusters* específicos:

### Solução Agroalimentar

Esta oferta agrega produtos e serviços adaptados às necessidades particulares deste setor. Neste segmento, o Banco está particularmente atento aos clientes que detenham certificações nacionais ou internacionais no âmbito de boas práticas de produção sustentável.

Mantiveram-se em comercialização dentro da Solução:

- Crédito para Antecipação das Ajudas Rendimento (FEAGA/POSEI e PRORURAL)
- Crédito para adiantamento de incentivos PDR e VITIS
- Contas Corrente Campanha
- Linha FEI AGRI
- Linha de Crédito a curto prazo IFAP
- Financiamento de plantações e aquisição de terrenos agrícolas

### Solução Turismo

Tendo presente que o turismo é um setor estratégico para a economia portuguesa, a parceria com o Turismo de Portugal é para o Santander de especial importância, uma vez que tem permitido disponibilizar outros instrumentos financeiros em condições competitivas para as empresas do setor.

Apesar de ser novamente um ano atípico, em que os apoios se destinaram, na sua maioria, a mitigar os efeitos económicos da pandemia, as principais linhas geridas pelo Turismo de Portugal mantiveram-se em comercialização:

- **Linha de Apoio à Qualificação da Oferta** – genericamente direcionada para apoiar a oferta existente, com especial investimento em territórios de baixa densidade, na nova versão **incorpora já os temas a Sustentabilidade e Acessibilidade**, através de um Inquérito de validação prévio ao pedido de financiamento ao Banco;
- **Linha de Apoio ao Programa REVIVE** destina-se à requalificação de património público para atividades económicas e turísticas diversas.
- **Linha Capitalizar Turismo 2018/2019** – direcionada para apoiar o investimento na criação ou na requalificação de empreendimentos e estabelecimentos, manteve-se em comercialização até ao final de 2021. Esta linha foi substituída pela **Linha de Apoio Turismo 2021** que, no âmbito das Linhas de Apoio à Economia, destina-se a apoiar as empresas do setor fortemente penalizadas pelo efeito da pandemia.



### Protocolo com o Turismo de Portugal para acelerar transformação sustentável do setor

O Santander é um dos parceiros do Programa Empresas Turismo 360º, lançado pelo Turismo de Portugal, com o objetivo de acelerar a transformação sustentável e o processo de incorporação dos indicadores ESG nas empresas do setor.

Este programa, inscrito no Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, pretende colocar as empresas no centro do processo de transformação sustentável do setor, desafiando-as a reequacionarem as suas práticas ambientais, sociais e de *governance*.

O programa consiste no desenvolvimento de um conjunto de ações que incluem a capacitação das empresas de turismo para a incorporação dos indicadores ESG nos respetivos processos de gestão, a disponibilização de instrumentos de monitorização e de modelos de relatórios de sustentabilidade e a promoção do reconhecimento público das organizações.

O Santander Portugal irá partilhar o seu conhecimento sobre a construção dos indicadores ESG e promoverá a participação por parte das empresas. Além disso, participará em ações de capacitação e relacionadas com o programa, divulgará as empresas distinguidas e os bons exemplos, identificará oportunidades de sinergia com outros *stakeholders* e partilhará informação que se revele necessária ao acompanhamento e monitorização da atividade desenvolvida no âmbito do Protocolo.



## Prémio Portugal Inspirador

O Santander lançou o **Prémio Portugal Inspirador | Lado a lado com as empresas**, com o intuito de prestigiar as empresas e pessoas que mais se destacam no tecido empresarial português e reforçar o papel do Banco no apoio à economia nacional. O objetivo é **premiar e dar visibilidade a empresas de excelência**, nacionais ou estrangeiras, que atuam em território nacional, e que

se evidenciam pela sua **capacidade de criar emprego, dinamizar o mercado, inovar e potenciar o desenvolvimento económico**.

O Prémio, que tem uma periodicidade anual, é atribuído em 4 categorias: **Agricultura; Turismo e Serviços; Sustentabilidade e Economia Social; e Inovação, Tecnologia e Indústria**.

## 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 Stream

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

- Serviços de manutenção de conta.
- Transferências a crédito e Ordens Permanentes SEPA+ Normais, via: Telefone com operador ou sem operador; ATS; ATM; Em linha – Netbanco ou Dispositivo móvel – APP Santander.
- Isenção da comissão de disponibilização de um Cartão de Débito Santander.
- Oferta para o 1.º Titular e agregado familiar, de um Seguro de Responsabilidade Civil Familiar, com a duração de 1 (um) ano, não renovável, contando da data de adesão.

### Depósito de rendimento e poupança «Depósito Plano Programado 5 Anos»

- Entrega inicial com um mínimo de 25 € e máximo de 2.500 €. Entregas mensais com um mínimo de 25 € e máximo de 2.000 €.
- Prazo de 5 anos.
- O pagamento de juros ocorre semestralmente, sendo os juros incorporados no capital, exceto se o cliente optar pelo seu crédito na conta de depósitos à ordem.

### Cartão de débito Santander

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.
- Pagamento de bens e serviços efetuados no Estrangeiro até 1.000€ por mês (inclusive) estão isentos de comissões de preçário.
- Clientes até aos 25 anos (inclusive) não pagam comissão de disponibilização.
- Pagamentos com uso de *contactless* ou com o telemóvel, em loja e *online*, através da *App* Santander.

### Crédito Pessoal para Estudar

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

- Acesso até ao montante de 50.000€, permitindo o englobamento dos encargos iniciais.
- Prazo mínimo de 24 meses e prazo máximo de 96 meses.
- Uma taxa de juro com *spread* mais favorável para nota média do ano letivo anterior  $\geq$  a 14 valores ou com a domiciliação de ordenado no Banco.
- Período de carência de capital até 48 meses (duração do curso mais 12 meses).
- Isento de comissão de formalização.



# Apoio à transição para uma economia verde

O combate às alterações climáticas é um objetivo fundamental para o Santander. Apoiamos os objetivos do Acordo de Paris e temos a ambição de atingir zero emissões líquidas de CO2 até 2050. As nossas principais linhas de atuação são:



## O nosso compromisso (Visão Grupo)



## Progresso

	2018	2019	2020	2021	Objetivo para 2025/2030
Financiamento verde angariado ou facilitado (mil milhões de euros) <sup>1</sup>	19	33,8	65,7		120 mil milhões em 2025 220 mil milhões em 2030
Eliminação gradual da energia elétrica e mineração relacionada com carvão térmico (mil milhões de euros)				7	0 em 2030
Intensidade de emissões na carteira de geração de energia elétrica	0,23				0,18 tCO <sub>2</sub> e/MWh em 2025 0,11 CO <sub>2</sub> e/MWh em 2030

<sup>1</sup> A contribuição de SCIB para o objetivo de financiamento verde em 2021 inclui (em mil milhões de euros): *Project Finance* (MLA): 4,5 (com os dados disponíveis nas *League Tables da Dealogic* a 22 de fevereiro de 2022), *Project Finance (financial adviser)*: 9, *Green bonds* (DCM): 7,6, *Project bonds*: 0,3; *Export Finance* (ECAs): 0,1; M&A: 8; *Equity Capital Markets*: 2,9. Para um total de 32,3. Esta informação procede de fontes públicas, como as tabelas de classificação da *Dealogic*, *Inframation news*, *TXF* ou *Mergermarket*. São tidas em conta todas as funções que o Banco Santander assume no mesmo projeto. Não se incluem outros aspetos relacionados com as finanças sustentáveis de índole social, como a inclusão financeira ou o empreendedorismo. Durante o exercício de 2021, realizou-se uma auditoria interna na qual se identificou um projeto duplicado na tabela da TXF para *Export Finance* e da *Dealogic* para *Project Finance* (MLA), reduzindo-se, portanto, a cifra acumulada no fecho de 2020 em 371 milhões de euros.

<sup>2</sup> Métrica "Exposição a sectores com objetivos de descarbonização" medida em termos de saldo disposto, a junho de 2021, "Exposição a sectores referentes ao segmento SCIB" medida em exposição de risco de crédito equivalente, em linha com a avaliação de materialidade climática, a junho de 2021.

## A nossa abordagem (Visão Grupo Santander)

As alterações climáticas são um desafio global que exige o compromisso e o envolvimento de todos. No Grupo Santander, queremos cumprir o nosso papel, apoiando os nossos clientes e a economia no caminho para nos tornarmos *net zero* até 2050, contribuindo assim para um ambiente mais verde e um mundo mais sustentável.

Oferecemos aos nossos clientes soluções de descarbonização para ajudá-los a cumprir os seus próprios objetivos climáticos. Estamos a alinhar os nossos portfólios com os Objetivos do Acordo de Paris e iremos manter as nossas operações neutras em carbono.

Integrar o clima na nossa gestão de risco é fundamental para acompanhar a robustez do nosso plano. Portanto, temos uma estratégia climática baseada em quatro componentes e compromissos públicos para:

1. Alinhar o nosso portfólio com os Objetivos do Acordo de Paris e definir os objetivos de alinhamento do portfólio do setor de acordo com a NZBA e com a iniciativa *Net Zero Asset Managers*.
2. Apoiar os nossos clientes na transição para uma economia baixa em carbono, com o compromisso de mobilizar 120.000 M€ em green finance entre 2019 e 2025, e 220.000 M€ até 2030. Oferecer aos nossos clientes orientação, assessoria e soluções específicas de negócios; e oferecer aos nossos clientes a possibilidade de investir numa vasta oferta ESG, de acordo com suas preferências de sustentabilidade.
3. Reduzir o nosso impacto no meio ambiente, permanecendo neutros em carbono e obtendo toda a nossa eletricidade a partir de energias renováveis até 2025.
4. Incorporar o clima na gestão de riscos: entender e gerir as fontes de risco das alterações climáticas nas nossas carteiras e elaborar planos de ação.

O projeto de alterações climáticas é um dos projetos estratégicos do Santander. O progresso é revisto a cada dois meses pelo Comitê de Gestão; trimestralmente no Fórum de Banca Responsável e duas vezes por ano pelo Comitê de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura, de acordo com o roteiro.

O *Board Strategy Committee* também realiza uma verificação de progresso várias vezes por ano.

O **Santander Asset Management (SAM)** juntou-se à iniciativa Net Zero Asset Managers, em março de 2021, como parte do nosso compromisso de lutar contra as alterações climáticas. Com operações em 10 países, o SAM tem como objetivo ter zero emissões

líquidas de gases de efeito estufa dos ativos que gere até 2050, tendo sido a primeira gestora em Espanha e na América Latina (exceto Brasil) a aderir à iniciativa. Para cumprir esse compromisso, o SAM estabeleceu como meta provisória reduzir as emissões líquidas dos seus *AUM in scope*<sup>1</sup> para 50% até 2030.

Divulgar a nossa abordagem é fundamental para ajudar os mercados e outros *stakeholders* a avaliar como incorporamos o clima nos nossos processos e políticas e reportamos o nosso desempenho climático. Utilizamos como referência a **Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**.

## Destaques de 2021 (Visão Grupo Santander)

- Para ajudar a cumprir nossa meta de financiamento verde, facilitámos ou mobilizámos 32,3 mil milhões de euros (65,7 mil milhões desde 2019) e aproveitamos oportunidades de *climate finance* através de diversas iniciativas.
- A energia do financiamento *greenfield* equivale à capacidade para abastecer 10,3 milhões de lares e evitar 60 milhões toneladas de emissões de CO<sub>2</sub>.
- Além dos nossos produtos *Green Book* existentes, desenvolvemos o Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS), que nos permite identificar empréstimos de propósito geral para atividades económicas que contribuem para a mitigação e adaptação às alterações climáticas e medir esses volumes de forma coerente em todo o Grupo.
- Reduzimos e compensamos as emissões de CO<sub>2</sub> das nossas próprias operações, ao sermos neutros em carbono desde 2020.

- A avaliação dos riscos e oportunidades das alterações climáticas faz parte do nosso planeamento financeiro (horizonte de 3 anos) e do processo estratégico (horizonte de 5 anos). Em 2021, já considerámos as nossas metas de descarbonização no nosso plano financeiro, bem como o objetivo de green finance e o volume de AUMs em fundos ESG. Isto permite-nos medir projeções de 3 anos e garantir a entrega de resultados conforme esperado para 2025 e 2030.
- Os gestores dos fundos de pensão dos colaboradores do Grupo Santander reconhecem a magnitude dos desafios que as transições climática e energética representam para governos, empresas e sociedade civil, bem como o seu impacto sobre a capacidade de cumprir o seu dever fiduciário de fornecer aos seus membros retornos de longo prazo, ajustados ao risco. Por isso, iniciaram as ações necessárias para considerar o alinhamento dos planos de pensões dos colaboradores com o net zero.

<sup>1</sup> Assets in scope são ativos com uma metodologia *Net Zero* definida, que atualmente ascendem a 54% do total de AUM. Para cerca de 50% deles, o SAM tem métricas de carbono disponíveis atualmente. Este objetivo pode ser revisto em alta, dependendo da disponibilidade de dados.

## Formação da direção e dos colaboradores

Em outubro de 2021, foi lançada a primeira formação corporativa sobre Sustentabilidade/ESG, destinada a todas as funções relacionadas com a Agenda ESG e a todos os profissionais que desejem aprofundar o tema. Este curso tem por objetivos explicar o que são a sustentabilidade e os fatores ESG, conferir uma visão ampla do contexto, dos desafios e das oportunidades para o setor bancário, divulgar o que o que o Santander está a realizar neste campo e como cada um de nós pode contribuir para tornar o Banco mais sustentável. Em Portugal, **1.217 colaboradores** foram inscritos nesta formação.

## 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 associados à atividade dos nossos clientes em setores sensíveis. Além disso, seguimos as melhores práticas internacionais em matéria de bem-estar social e ambiental.

- Continuamos a avançar na incorporação de riscos climáticos e ambientais nos nossos processos de gestão de riscos. O Grupo Santander criou em 2021 uma métrica quantitativa para a declaração de apetite de risco. Em Portugal, prevemos criar essa métrica quantitativa em 2023, mas mantemos uma análise qualitativa no exercício de apetite de risco.
- Avançamos no processo de admissão de crédito e no desenvolvimento de uma política de risco mais restritiva, em setores e atividades sensíveis que podem prejudicar a nossa reputação. Todos os clientes corporativos (grupos) do SCIB passaram a ter uma avaliação climática nas classificações de crédito internas. Em Portugal, para além dos Grupos de SCIB em setores que poderiam prejudicar a nossa reputação, estendemos a nossa análise ao segmento de *large corporates* local, no SCIB.
- Realizamos regularmente avaliações de materialidade para identificar os portfólios mais relevantes para o clima. Cobre mais de 80% do nosso balanço e inclui a avaliação de outros fatores de risco, como o risco de valor residual, estratégico, de mercado e de liquidez.
- Utilizamos os resultados da avaliação de materialidade para monitorar, medir e relatar os impactos e desenvolver novas métricas para a gestão de riscos, políticas de crédito e estratégia de negócios.
- O Grupo Santander está a desenvolver ferramentas e modelos internos para avaliar os riscos e impactos relacionados com o clima nas nossas carteiras.
- Utilizamos a **ferramenta interna KLIMA** para gerir os riscos relacionados com o clima, considerando os riscos físicos e de transição, taxonomia e mapas de calor para diferentes setores e geografias. É um elemento-chave para gerir o risco relacionado com o clima a curto, médio e longo prazo de acordo com cenários climáticos.

O Grupo lançou os "Diálogos climáticos" para que a alta direção fale de temas críticos relacionados com o clima em quatro sessões com especialistas de renome internacional.

Em março, o Grupo realizou um workshop patrocinado pelo CDP sobre mudanças climáticas para analistas de risco.

Em dezembro, os presidentes dos Comitês de Banca Responsável, sustentabilidade e cultura das geografias do Grupo realizaram uma sessão específica sobre mudanças climáticas e emissões líquidas zero.

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

Estabelece os critérios do Banco Santander para a identificação, avaliação, monitorização e gestão dos riscos ambientais e sociais e outras atividades relacionadas com as alterações climáticas nos sectores do petróleo e gás, geração de energia e mineração e metalurgia, bem como os decorrentes de negócios com "soft commodities". Estabelecem proibições de financiamento de algumas atividades, bem como algumas restrições. Esta Política vai além do estabelecido nos Princípios do Equador, uma vez que os critérios são aplicados a mais atividades em cada setor e a mais clientes.

## Adesão aos Princípios do Equador

Nas operações de *Project Finance*, o Banco incorpora os Princípios do Equador no processo de avaliação de crédito, implementando as medidas de proteção social e ambiental associadas aos mesmos. Estes princípios aplicam-se a operações de financiamento a projetos com valor igual ou superior a 10 milhões de dólares, ou financiamentos corporativos com destino conhecido, os quais são sujeitos à aplicação de um questionário concebido para estabelecer o risco do projeto em matéria socio-ambiental. Para os projetos identificados como de maior risco, é preenchido um questionário mais exaustivo, adaptado ao setor de atividade, prevenindo-se ainda a realização de uma auditoria social e ambiental (efetuada por auditores externos independentes) aos projetos com categoria de risco mais elevada. O ano de 2021 foi o décimo quarto ano de avaliação e classificação de acordo com as diretrizes dos Princípios do Equador.

## Alargamento da verificação socio-ambiental

O Banco alargou o critério de avaliação socio-ambiental às operações de financiamento corporativo ("*non-Project Finance*") de montantes superiores a 10 milhões de €, no que respeita ao desenvolvimento de projetos específicos que envolvam nova construção ou expansão, submetendo estas operações à avaliação específica de conformidade com as Políticas Setoriais definidas e com os critérios gerais de Sustentabilidade do Banco, incluindo a avaliação de impactos no património cultural, biodiversidade, proximidade a zonas protegidas, emissões GEE, entre outras.

No 4.º trimestre de 2021, o Banco integrou critérios de Risco Ambiental e climático na sistemática de Gestão de Risco de Crédito nos segmentos de empresas e adotou um procedimento de *screening* e revisão regular de risco ambiental e de alterações climáticas nos clientes e atividades em que esta classe de riscos apresenta materialidade, incluindo os negócios de setores sensíveis e os principais clientes de atividades industriais, construção e transportes.

## Métricas e objetivos (Visão Grupo Santander)

Estamos a estabelecer estratégias de alinhamento e metas práticas de descarbonização usando dados de emissões dos nossos clientes. Esses dados de emissões devem ser precisos para monitorar o progresso real. Estamos a trabalhar para melhorar esses dados por meio de bancos de dados externos e desenvolvimento de modelos usando informações de nossos clientes.

À medida que definimos e publicamos futuros objetivos de descarbonização, publicaremos as emissões financiadas

progressivamente, começando pelos setores de maior preocupação.

Além do alinhamento da nossa carteira, também estamos a trabalhar para obter emissões financiadas em nosso balanço, embora com dados relacionados a questões de qualidade inferior que também suportam diferentes requisitos de divulgação.

### Alinhamento de carteiras

O Grupo Santander apoia publicamente o Acordo de Paris sobre alterações climáticas. Aderimos ao Compromisso Coletivo das Nações Unidas para a Ação Climática (CCCA) quando foi lançado em setembro de 2019. Estabelecemos e comunicamos a ambição de alcançar zero emissões líquidas até 2050. O Santander juntou-se à NZBA em abril de 2021 para progredir na sua ambição de alcançar zero emissões líquidas.

Os setores mais intensivos em carbono para o Grupo Santander identificados na avaliação de materialidade climática são a geração de eletricidade, petróleo e gás, transporte e mineração e metais. Analisamos como nossos clientes estão posicionados nesses setores em termos de emissões atuais e esperadas de suas atividades para se alinharem com o caminho para zero emissões líquidas até 2050.

### Avanços no Compromisso Coletivo com a Ação Climática

Para cumprir com a UNEP FI *Net Zero Banking Alliance* (NZBA), precisamos definir e publicar metas específicas do setor, com base em cenários para alinhar nosso portfólio com os objetivos do Acordo de Paris.

Seguimos as recomendações dos guias da NZBA para priorizar os setores mais intensivos em carbono onde há dados e metodologias disponíveis, além de ter em consideração a nossa avaliação da materialidade climática.

A nossa metodologia é baseada em informações financeiras dos nossos clientes (patrimônio total, dívida total, ativos totais, avaliação de empresa, etc.), bem como em dados de emissão e produção. Quando não há dados públicos de emissões, estimamos as emissões em função de um *proxy* (emissões médias por indústria, país, etc.).

Assim que tivermos uma ideia do total de emissões dos nossos clientes, podemos aplicar nosso fator de atribuição de acordo com o Abordagem PCAF para determinar as emissões financiadas pelo Santander.

### Roteiro para alcançar as zero emissões líquidas

A ambição de muitos setores de ter zero emissões líquidas até 2050 depende de vários fatores exógenos. Os dados e metodologias precisam de estar mais disponíveis e ser mais confiáveis antes de podermos medir com precisão as emissões e estabelecer metas de descarbonização.

Para os setores de maior impacto identificados na avaliação de materialidade (geração de energia elétrica, petróleo e gás, mineração e metais e transportes), temos medido as emissões de GEE das atividades dos nossos clientes e a participação do Santander nas emissões, de acordo com as diretrizes do PCAF.

Considera-se que estes setores têm mais emissões de GEE ligadas direta ou indiretamente às suas atividades e cadeias de valor, bem como a maior potencial para reduzir as emissões e ajudar a alcançar os objetivos do Acordo de Paris.

Sujeito à disponibilidade de dados e metodologia, o Grupo Santander pretende definir metas de descarbonização com base em métricas de emissões de petróleo e gás, mineração e metais (relacionadas ao carvão) e aviação na nossa carteira de transporte em setembro de 2022 ou antes, de acordo com o nosso compromisso com a NZBA. Esses objetivos de descarbonização devem ser compatíveis com ajudar os nossos clientes a fazer a transição para uma economia mais verde.

Vamos estabelecer objetivos de descarbonização para crédito habitação, setor imobiliário, fabricação de automóveis, empréstimos para automóveis, cimento, agricultura e alguns subsetores antes finais de março de 2024.



## Geração de energia de clientes corporativos SCIB (Dados Grupo Santander)

Capacidade de produção em todas as tecnologias (%). Junho 2021



A. Economia Corporativa: A produção agregada/combinada de todos os ativos no banco de dados de Asset Resolution que inclui aproximadamente 70% do total de ativos, emissões globais de CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub> é o maior gás de efeito estufa (GEE) que contribui para a mudança climática induzida pelo homem). Tendo em conta a inclusão de outros GEE (como óxido de nitrogênio e metano, que são importantes na agricultura), o banco de dados inclui cerca de 60% do total de emissões de GEE. Segundo dados do relatório World Energy Outlook 2018 publicado pela Agência Internacional de Energia.

## Geração de energia

**Comprometemo-nos a alinhar nosso portfólio de geração de energia com o Acordo de Paris até 2030. Estamos a implementar medidas adicionais ao deixar de oferecer, até 2030, serviços financeiros aos clientes de geração de eletricidade cujas receitas dependerem em mais 10% do carvão térmico.**

A geração de energia é responsável por uma parte importante das emissões antropogênicas de gases de efeito estufa (GEE) que provocam o aumento das temperaturas globais.

Em junho de 2021, a exposição total do nosso portfólio de geração de energia elétrica em SCIB, incluindo as empresas e financiamentos de projetos, é de cerca de 34,7 mil milhões de euros. A nossa carteira de financiamento de projetos em energias renováveis equivale a 11 mil milhões de euros.

A combinação de tecnologias dos nossos clientes corporativos de geração de energia é fundamental para o progresso em direção à nossa redução de emissões. O Grupo Santander executou um exercício PACTA, como no ano passado, para calcular a combinação tecnológica dos nossos clientes corporativos SCIB no setor de geração de energia, como mostra o gráfico anterior.

A percentagem de capacidade de produção de renováveis financiada pelo Santander cresce 2,92 pontos percentuais e o carvão desce 2,46 pontos. A tecnologia do gás aumentou 3,36 pontos, para compensar a redução da tecnologia do carvão e hidrelétrica (-4,09 p.p.), que se deveu principalmente à intensa seca no Brasil.

Estimamos as emissões atuais e futuras do nosso portfólio de geração de energia e apresentamos os nossos primeiros objetivos de descarbonização de GEE para 2025 e 2030.

Ao definirmos os nossos objetivos, tivemos em conta a trajetória prevista do nosso portfólio e sua comparação com o último cenário reconhecido para atingir zero emissões líquidas em 2050: 'Agência Internacional de Energia (AIE) – Emissões Líquidas zero'. Baseamos a trajetória no *Sectoral decarbonization approach* (SDA) e na abordagem da ambição de convergência. O SDA assume convergência global de intensidade de emissões de setores-chave até 2050.

De acordo com os dados do portfólio de 2019, a intensidade das emissões do nosso portfólio de geração de energia é de 0,23 tCO<sub>2</sub>e/MWh. O nosso compromisso é reduzi-la para 0,18tCO<sub>2</sub>e/MWh em 2025 e 0,11 tCO<sub>2</sub>e/MWh em 2030, em linha com o Acordo de Paris.

O gás terá um papel relevante na transição da geração de energia em muitos países, evitando que utilizem alternativas de produção mais poluentes (como as centrais elétricas a carvão) enquanto desenvolvem as renováveis em linha com as suas correspondentes "Contribuições determinadas a nível nacional" (NDC, na sigla em inglês).

Por isso, vamos definir um guia interno para projetos de geração de energia a gás aceitáveis para trabalhar, com o objetivo de reduzir os GEE das nossas carteiras e garantir uma transição justa nesses países.

## Carvão

Em fevereiro de 2021, no Relatório Anual 2020, o Grupo Santander comprometeu-se a reduzir a zero a sua exposição global à mineração de carvão térmico até 2030.

Para cumprir os seus objetivos de carvão, em 2021 o Grupo Santander fez o seguinte:

- **Vinculação com o cliente:** em 2021, entramos em contato com nossos clientes afetados pelas metas de descarbonização de carvão para analisar e avaliar seus planos de saída do carvão.

Existem apenas 7 clientes de mineração de carvão (representam 4 mil milhões de euros em exposição ao risco) e apenas 18 clientes de geração de energia com mais de 10% das suas receitas provenientes do carvão térmico (representam 3 mil milhões de euros em exposição ao risco, com um rendimento médio ponderado do carvão de 34,8%).

No nosso relacionamento com os clientes, oferecemos ajuda para a transição e descarbonização. A maioria dos clientes tem planos de transição e estão recebendo o nosso apoio para fechar, transformar ou vender as minas de carvão ou as centrais elétricas a carvão.

- **Apetite de risco:** Estabelecemos novos limites para acompanhar e gerir a nossa exposição a clientes afetados pelos objetivos relacionados com o carvão. Esses limites irão garantir que cumpramos os dois objetivos de descarbonizar do carvão para 2030, embora a exposição a estes clientes possa não têm uma tendência linear decrescente à medida que trabalhamos com eles para ajudá-los a descarbonizar.
- **Na Política de gestão de riscos meio-ambientais, sociais e de alterações climáticas** estabelecemos novos critérios em relação ao carvão térmico para garantir a descarbonização das nossas carteiras.
- **Incentivos a longo prazo:** adicionamos os objetivos de descarbonização do portfólio de geração de energia elétrica do Santander (% de redução na intensidade de emissão em produção de eletricidade) ao regime de remuneração da alta direção do Santander.

## Petróleo e gás

Este setor é responsável por uma quantidade significativa de emissões de gases de efeito estufa GEE produzidos na economia mundial, e é necessário um caminho claro de transição para a descarbonização nos próximos anos. Muitas atividades econômicas ainda são fortemente dependentes do petróleo e do gás.

Os limites de risco estabelecidos para clientes SCIB de petróleo e gás foram ajustados tendo em conta os planos de transição às alterações climáticas para cada um desses clientes.

Como resultado desse processo, foi estabelecida uma classificação por níveis e foram modificados os limites de gestão de risco de acordo, tendo sido implementado ao mesmo tempo um rigoroso seguimento da execução dos planos de transição. Estão a ser analisadas outras ações e alavancas no âmbito do trabalho atual para estabelecer objetivos de alinhamento para este setor.

No início de 2022, atualizamos a política de riscos ambientais, sociais e de alterações climáticas para incluir novas restrições que nos irão ajudar a descarbonizar o nosso portfólio de petróleo e gás, proibindo financiar e assessorar novos clientes de exploração e produção de petróleo, exceto operações de financiamento específico para instalações de energias renováveis, e financiamento direto para novos projetos *greenfield* de exploração e produção de petróleo.

## Crédito habitação e sector imobiliário

Este setor é relevante em termos de exposição para o Santander. Os edifícios residenciais e comerciais geram uma quantidade significativa de emissões de GEE. A contabilização das emissões associadas às garantias e ativos financiados pelo Santander exige uma ampla compilação de dados (selos de eficiência energética, superfície em m<sup>2</sup> dos imóveis, etc.).

Para medir a eficiência energética das garantias hipotecárias, temos vindo a trabalhar na compilação de Certificações de eficiência energética (EPC). Estes certificados, no entanto, não são comparáveis entre as geografias pois é uma escala de medição definida localmente e depende, entre outras coisas, de políticas locais e condições climáticas.

## Transportes

O setor automóvel é relevante na exposição e emissões do Banco. A divisão de negócios do Santander Consumer Finance (SCF) está a trabalhar na avaliação da pegada de carbono das nossas carteiras de créditos para automóveis. Quanto aos fabricantes de automóveis, estamos a ajuda-los a investir em novas tecnologias para produzir veículos mais eficientes e reduzir a média de grCO<sub>2</sub>/km dos veículos que produzem.

A aviação é também um subsector relevante responsável por uma quantidade significativa de emissões no setor dos transportes. Estamos a avaliar os planos de transição e a pegada de carbono para definir a meta de descarbonização até setembro de 2022.

## Metais

No setor dos metais existe um nível significativo de emissões de GEE principalmente no processo de fabrico dos metais, que deveria se descarbonizar substituindo algumas das tecnologias atuais utilizadas para a combustão e a eletricidade.

Estamos a avaliar o nosso portfólio de ferro e aço para entender o seu nível de emissões e planos de transição para descarbonizar, e estão bem posicionados no caminho para zero emissões líquidas. No caso do alumínio, temos poucos clientes e uma muito baixa exposição a esta indústria. Continuaremos a trabalhar com estes clientes para ajudá-los a descarbonizar as suas operações.

## Agricultura

A agricultura é um setor chave no caminho para zero emissões líquidas; no entanto, é também um dos mais complexos em termos de dados e metodologias para o alinhamento.

Participamos junto com outros grandes bancos na iniciativa *Banking for Impact on Climate in Agriculture (B4ICA)* coordenada pelo WBCSD em parceria com UNEP FI e PCAF.

## Compromisso com NZBA e GFANZ e o compromisso coletivo com a ação climática

Continuamos comprometidos com **UNEP FI sobre o clima**. Desde 2018, participamos nas recomendações piloto I e II do TCFD, avançando com uma metodologia interna para avaliar os impactos relacionados com as alterações climáticas nas nossas exposições a risco de crédito.

Como parte do Compromisso Coletivo de Ação Climática e *Net Zero Banking Alliance*, participamos nos grupos de trabalho destinados a fortalecer e desenvolver ainda mais estas iniciativas.

Também fazemos parte da Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), que se tornará a organização chapéu para o setor financeiro a partir da COP 2021 em Glasgow. A nossa presidente executiva é membro do Grupo de Diretores que estabelecerá a direção estratégica de GFANZ.



## Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS)

O financiamento sustentável é a chave para cumprir a nossa ambição climática: atingir zero emissões líquidas em todo o Grupo até 2050. Para isso, desenvolvemos o nosso sistema de classificação para finanças sustentáveis (SFCS). Este guia interno define critérios homogêneo para considerar um ativo verde, social ou sustentável para todas as unidades e negócios do Grupo. O SFCS, revisado por *Sustainalytics*, é baseado em diretrizes, padrões e princípios internacionais de mercado, como a taxonomia da UE, ICMA, os Princípios LMA, UNEP FI e estândaes de bonos climáticos.

Garante também uma abordagem consistente para finanças sustentáveis em todo o Santander que nos permitirá realizar um seguimento das atividades, apoiar o desenvolvimento de produtos, mitigar o risco de *greenwashing* e reforçar a nossa transparência e compromisso para promover e aumentar os nossos volumes de financiamento verde, social e sustentável.

### Aspectos destacados do Sistema de Classificação de Financiamento Sustentável (SFCS)

#### Orientações e princípios setoriais internacionalmente reconhecidos nos quais se baseia o SFCS

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

#### Produtos elegíveis

Finalidade específica	Financiamento vinculado à sustentabilidade
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ A utilização dos fundos obtidos é destinada a atividades e projetos verdes ou sociais elegíveis</li> <li>→ Critérios de elegibilidade: Atividades com finalidade específica e critérios verdes e sociais aceites, baseados em diretrizes e princípios setoriais reconhecidos internacionalmente (ICMA, LMA, Climate Bond Standards) e a Taxonomia da UE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Financiamento vinculado à sustentabilidade destinado a incentivar os nossos clientes a atingir as suas metas ESG.</li> <li>→ As transações são baseadas no cumprimento de objetivos de desempenho de sustentabilidade predeterminado (indicadores e classificações ESG).</li> <li>→ Alinhamento com estândaes sectoriais (ICMA y LMA)</li> </ul>

#### Valor acrescido

-  Critérios verdes e sociais alinhados com padrões reconhecidos internacionalmente
-  Capacidade de atender à crescente demanda de produtos e serviços ESG

-  Alternativas verdes para produtos habituais com maior procura
-  Desenvolvimento de novos produtos

## Informação relativa ao artigo 8 da Taxonomia Europeia

Em 2020, a União Europeia adotou o Regulamento de Taxonomia, que permite identificar quais as atividades que podem ser consideradas sustentáveis. Este Regulamento estabelece que as empresas sujeitas à Diretiva de Divulgação de Informações Não Financeiras (NFRD) terão de publicar o alinhamento da nossa atividade com a Taxonomia.

O principal indicador para demonstrar esse alinhamento é o *Green Asset Ratio* (GAR) ou Rácio de Ativos Verdes, que será divulgado a partir de 2024 e que estabelece a proporção de financiamento que o Banco destina às atividades que cumprem os critérios técnicos da Taxonomia.

O GAR é o quociente entre o volume de financiamento para atividades que cumprem os requisitos da Taxonomia e o total do balanço da entidade (exceto exposições soberanas, de banco central e carteira de negociação).

O numerador deste rácio inclui as exposições às seguintes contrapartes:

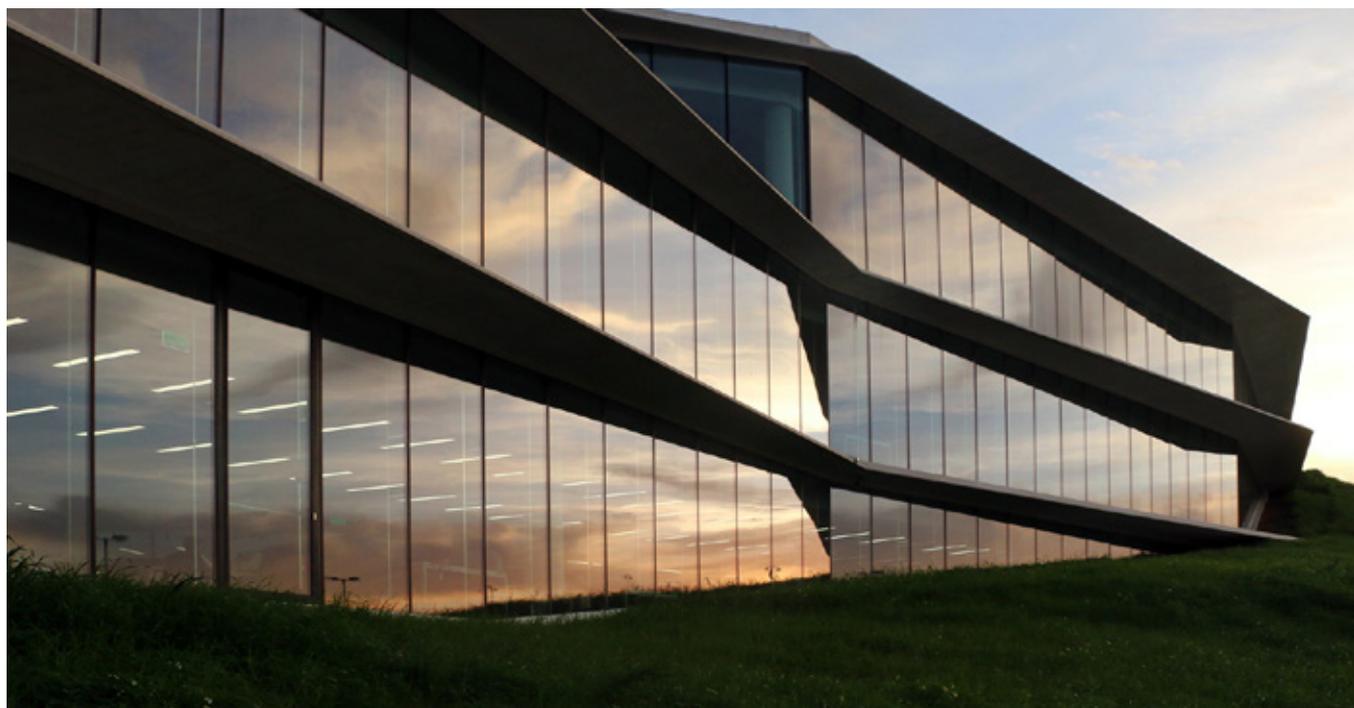
1. Sociedades financeiras
2. Sociedades não financeiras
3. Particulares
4. Governos locais

Como passo preliminar ao cálculo e publicação do GAR em 2024, a partir de 2022 as entidades têm de publicar o **rácio de elegibilidade**. Esse rácio segue a mesma definição do GAR com a única diferença de que o índice de elegibilidade no numerador contempla atividades incluídas na Taxonomia, mas sem avaliar se atendem ou não aos critérios técnicos por ela estabelecidos para definir uma atividade como "verde" (ambientalmente sustentável).

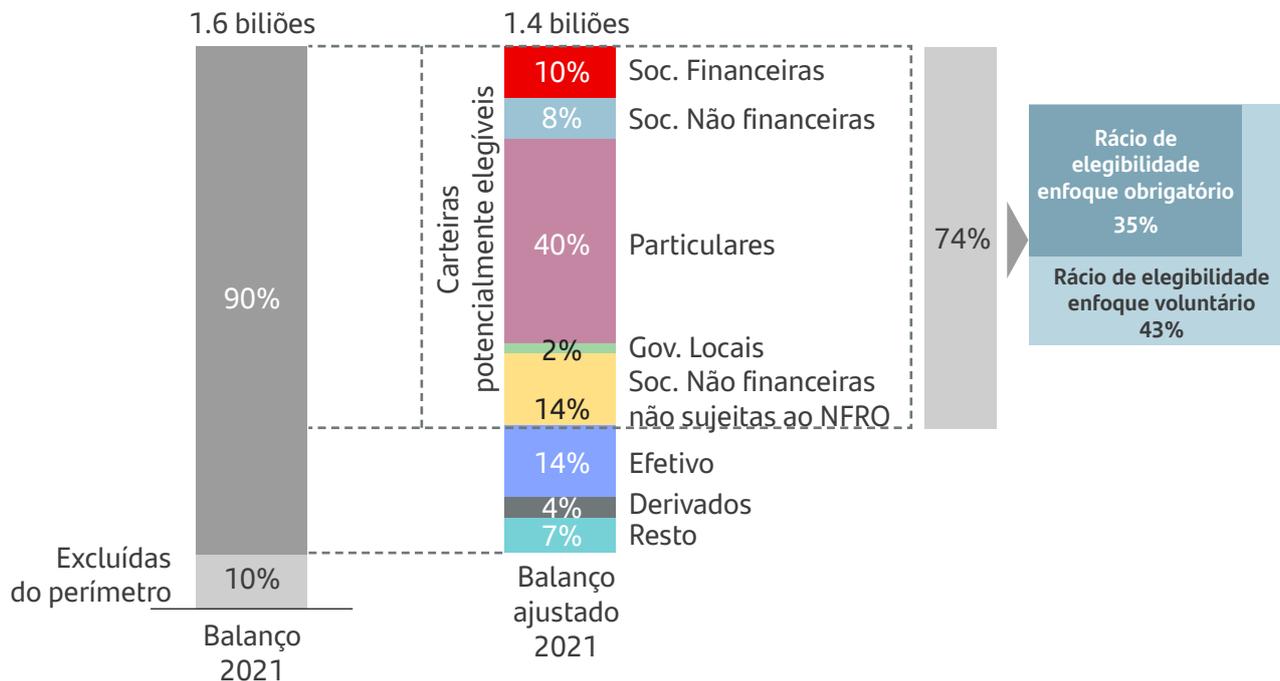
A Comissão Europeia definiu duas abordagens para calcular este índice de elegibilidade: um rácio obrigatório baseado em informações fornecidas diretamente pelas contrapartes e um rácio voluntário, que é uma estimativa baseada em aproximações quando não existe informação de elegibilidade fornecida ou publicada diretamente pelas contrapartes.

É necessário ter em conta que, pela sua definição, o cálculo do rácio de elegibilidade está sujeito a algumas limitações:

- O numerador e o denominador incluem portfólios diferentes, pelo que não é possível atingir um rácio de elegibilidade de 100%. O numerador abrange uma exposição menor porque não inclui certas carteiras que estão incluídas no denominador.
- A Taxonomia da União Europeia desenvolvida até à data não abrange todas as atividades realizadas pelas empresas e financiadas pelos bancos. Assim, o financiamento de atividades não avaliadas pela Taxonomia até agora (entre outras, atividades sob um dos quatro outros objetivos ambientais no futuro), fará parte do denominador do rácio sem poder computar no numerador.
- Por último, as atividades que não foram incluídas na Taxonomia não são necessariamente consideradas prejudiciais para o meio ambiente ou não sustentáveis. O facto de não terem sido incluídas deve-se ao atual alcance de aplicação da taxonomia.



### Como é calculada a proporção de atividades elegíveis do Grupo Santander?



O rácio de elegibilidade do Grupo Santander é de 35% seguindo a abordagem obrigatória e 43% seguindo a abordagem voluntária, enquanto a percentagem do balanço potencialmente elegível atinge 74%.

#### Numerador

Como referido anteriormente, para responder aos requisitos do quadro regulamentar, foram calculados dois numeradores diferentes:

**Reporte obrigatório:** inclui informação sobre a carteira de crédito a particulares referente a empréstimos garantidos por imóveis residenciais, créditos para reforma de edifícios e para a compra de carros.

**Reporte voluntário:** complementa o cálculo anterior incluindo as exposições do Banco Santander a governos locais e sociedades financeiras e não financeiras. No caso de sociedades não financeiras, estão incluídas as que estão sujeitas à Diretiva de Divulgação de Informações Não Financeiras, bem como aquelas que não estão sujeitas, em linha com as considerações da Plataforma de Finanças Sustentáveis sobre o reporte voluntário.

As aproximações aplicadas às exposições incluídas na abordagem voluntária são as seguintes:

– **Sociedades financeiras:** está incluída como elegível 5% da exposição global com base no estudo *Investments in EU taxonomy eligible activities, EU-taxonomy-aligned activities and activities exposed to transition risk*, realizado pelo Banco Central Europeu.

– **Sociedades no financeiras:** está incluída como elegível 33% da exposição em sociedades não financeiras sujeitas à diretiva sobre Divulgação de Informações Não Financeiras e 23% da exposição a sociedades não financeiras não sujeitas à referida Directiva. Esta aproximação foi calculada com base na informação de contrapartes extraída dos registos internos da entidade.

#### Denominador

O cálculo do rácio de elegibilidade é realizado em 90% do balanço, deixando fora do perímetro a exposição à dívida soberana, bancos centrais e carteira de negociação (10% do balanço do Banco Santander), conforme exigido pelo Regulamento Delegado de Divulgação.

#### Rácios de elegibilidade

Conforme explicado anteriormente, o rácio obrigatório é o quociente entre o numerador das exposições a particulares e o denominador, atingindo um resultado de 35%.

O rácio voluntário complementa o quociente obrigatório anteriormente referido, incorporando sociedades financeiras e não financeiras e governos locais, perfazendo um valor de 43%.

Referir ainda, como informação complementar, que a exposição às quatro contrapartes incluídas no numerador (sociedades financeiras, sociedades não financeiras, particulares – para imóveis residenciais e compra de carros e governos locais) representa 74% do referido balanço (sobre os 90% acima referidos).

## Detalhe das exposições a reportar no âmbito do Regulamento Delegado de Divulgação

### Atividades elegíveis, art. 10, § 3 (a)

Atividade de crédito <sup>1</sup>	Proporção de atividades económicas elegíveis		Proporção de atividades económicas não elegíveis		Cobertura
	% <sup>2</sup>	MM €	% <sup>3</sup>	MM €	
Reporte obrigatório	35 %	495,70	65 %	920,50	90 %
Reporte voluntário	43 %	613,40	57 %	802,90	
Carteiras potencialmente elegíveis	74 %	1.050,90	26 %	365,30	

### Outras exposições a reportar, art. 10, § 3 (b), § 3 (c)

Contraparte	Proporção da exposição nos ativos locais	
	%	MM €
Exposição a administrações centrais, bancos centrais e emitentes supranacionais.	7 %	103,3
Exposição a derivados	4 %	59,1
Exposição a empresas que não são obrigadas a publicar informação não financeira de acordo com artigo 19 bis ou 29 bis da Diretiva 2013/34/EU	14 %	200,2
Carteira de negociação	4 %	62,6
Empréstimos interbancários	1 %	9,8

## Como cumpre o Grupo Santander com o Regulamento (UE) 2020/852 na nossa estratégia financeira, os processos de design de produtos e o relacionamento com clientes e contrapartes?

Os nossos objetivos estão alinhados com os objetivos da Taxonomia da União Europeia. O desenvolvimento de nossa proposta de finanças sustentáveis para apoiar nossos clientes na transição tem em consideração os princípios e desenvolvimentos da Taxonomia da UE.



1 Os itens relevantes foram identificados de acordo com a composição dos ativos financeiros por instrumentos e setores das contrapartes da FINREP.

2 Sobre os ativos totais incluídos no cálculo do rácio.

3 Sobre os ativos totais incluídos no cálculo do rácio.

4 Sobre o total de ativos no balanço.

## Apoio aos clientes na transição para um crescimento mais sustentável

O Santander tem tido um papel de relevo no **financiamento sustentável** em Portugal. Em 2021, participou numa emissão de **€750 milhões e de €1250 milhões de dívida híbrida verde da EDP** e de **€300 milhões de green bonds da REN**. Adicionalmente, durante o ano de 2021, o **Santander financiou €55M para projetos de energias renováveis** com uma potência instalada total superior a 70MW.

Nos últimos 5 anos, a área de *Corporate & Investment Banking* em Portugal financiou mais de €650M em diversas operações com impacto positivo para o ambiente e para a sociedade, seja na produção de energia através de fontes renováveis, no tratamento de resíduos, na economia circular, na saúde ou na educação. Durante este período, apoiou a construção de parques eólicos e solares, de hospitais e foi parceiro de destaque no financiamento à construção do campus universitário da Universidade Nova em Carcavelos.

Todas estas operações têm sido realizadas com recurso a diferentes estruturas de financiamento, adaptadas às características de cada projeto.

De salientar, a participação do Banco em estruturas inovadoras e muito relevantes pelo seu carácter diferenciador, como:

- (i) A primeira emissão em regime de *Project Bonds* para as concessões de águas da Indaqua;
- (ii) A presença como *Bookrunner* na totalidade das emissões de *Green Bonds* e *Green Hybrid Bonds* lançadas em Portugal pela EDP e REN;
- (iii) O primeiro *Green Mortgage Backed Security* emitido na Ibéria, para a UCI; e
- (iv) O financiamento do investimento da *Medway* na renovação da sua frota de locomotivas, com uma relevante redução da pegada ecológica da empresa, através de uma estrutura inovadora de *Asset Based Financing*.

### Banca Comercial

Adicionalmente, oferecemos uma **grande variedade de produtos e serviços que integram critérios ambientais, sociais e de governance**:

- **IFRRU 2020** – Linha de crédito para reabilitação e revitalização urbana, com condições mais favoráveis face ao mercado, abrangendo soluções integradas de eficiência energética mais adequadas no âmbito dessa reabilitação. No ano 2021, foram contratados através do Santander Portugal, 123 milhões de euros.
- **Crédito Pessoal para 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, reduzem também a pegada de carbono.
- **Habitação Green** – No âmbito da campanha Green, o Santander oferece condições preferenciais no crédito a habitação para a aquisição de frações habitacionais com grau de eficiência energética A e A+.
- **Campanha de Crédito Automóvel Eco Green** – para Particulares e Empresas – Financiamos **até 100% a compra de um carro elétrico novo**, com taxa de juro mais baixa, em comparação com outras opções de crédito automóvel tradicionais.



- **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*. O fundo tem vindo a ser promovido junto dos clientes, tendo angariado **€63M** durante o ano, perfazendo um total de mais de **€203M de ativos sob gestão**. Os desenvolvimentos do *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR) têm também sido acompanhados de perto, garantido que todos os meios estarão disponíveis para responder às exigências de sustentabilidade dos clientes.
- **Linhas de Apoio à Economia – COVID-19** – O Banco, em articulação com as entidades públicas envolvidas, disponibilizou as **Linhas de Apoio à Economia – COVID-19** para proteger as empresas e negócios afetados. Durante o ano, foram concedidos € 663M em apoios para PME e ENIs.
- **Linha FIS CRÉDITO** – Direcionada maioritariamente para **Entidades da Economia Social (EES)**, o prazo das operações pode ir até 10 anos, com 3 de carência. A operação beneficia de uma garantia até 80%, com bonificação da comissão de garantia e da taxa contratada até um limite de 2%. Visa financiar **Iniciativas de Inovação e Empreendedorismo Social (IIES)** que tenham sido previamente reconhecidas pela Estrutura de Missão Portugal Inovação Social (EMPIS).
- **Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular** – Ao longo de 2020 e 2021, o Banco Santander manteve em comercialização a presente Linha, cuja baixa adesão se entende justificada pela priorização de outras linhas na mitigação dos impactos económicos do surto de Covid 19. 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%.
- **Plano de Renovação do Equipamento Agrícola** – Este Plano visa apoiar e acelerar a digitalização e sustentabilidade da agricultura



portuguesa, de forma a viabilizar o investimento em equipamentos dotados de técnicas de precisão e outras.

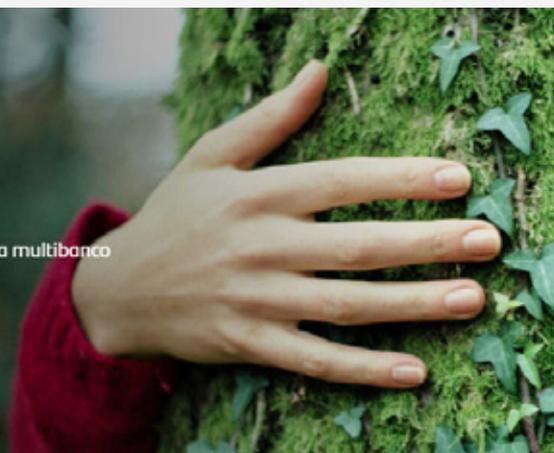
- **Boutique Santander** – A **Boutique Santander** é a loja *online* onde pode comprar telemóveis, computadores e outras tecnologias, relógios, malas, motas, bicicletas, vinhos e muito mais. Durante 2021, o Santander disponibilizou **produtos de apoio à transição para soluções de mobilidade limpa, como bicicletas, trotinetes e motas elétricas**. Até ao final de 2021, foram ainda introduzidas ofertas de carregadores para carros e painéis solares. Todos estes produtos são complementados por uma oferta de crédito com condições vantajosas.

### Cartões biodegradáveis, carbon neutral e reciclados

Os cartões Santander são emitidos em **material biodegradável**, com selo de qualidade **Carbon Neutral**, de forma a reduzir a sua pegada ambiental. Adicionalmente, o Banco implementou um processo de reciclagem de cartões expirados, os quais serão usados para produzir mobiliário urbano. Por cada quilo de cartões recolhidos, é ainda plantada uma árvore em área protegida, com garantia do seu cuidado durante 5 anos.

## Poupe o ambiente, recicle o seu cartão

Basta um pequeno gesto: não deite o seu cartão expirado no lixo, insira-o na caixa multibanco e esta fica com ele. Será reciclado e contribuirá para plantar uma árvore.



## Pegada Ambiental

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Um dos princípios integrados na estratégia do Santander é a proteção e cuidado do ambiente, procurando reduzir o impacto ambiental das suas atividades. Por isso, a nossa gestão

ambiental interna centra-se em três pilares, a fim de garantir que o nosso impacto no meio ambiente está corretamente identificado e gerido:



Desde 2005, o Santander Portugal mede a sua pegada ambiental, quantificando o consumo de energia, os resíduos e as emissões. Já desde 2011, o Grupo tem implementado uma série de medidas e planos de eficiência energética e sustentabilidade, com critérios rigorosos para assegurar que o seu impacto ambiental seja tão baixo quanto possível, tendo alcançado estes resultados até ao final do Plano Interanual (Plano 2015-2017 e plano 2019-2021):

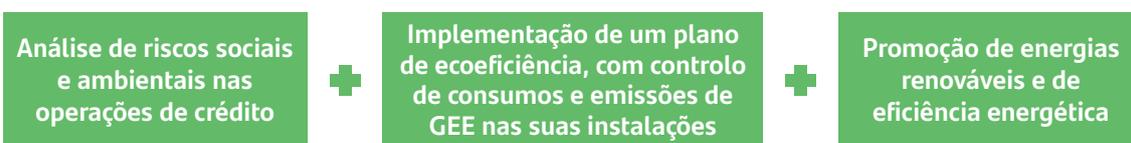
- Redução do consumo de energia em 26%.
- Redução das emissões de CO2 em 88%.
- 78% de redução no consumo de papel

Esta descida tão significativa das emissões teve a ver principalmente com as importantes reduções do consumo elétrico e com a compra de eletricidade de origem renovável.

**Desde o ano 2020, o Santander é neutro em carbono, compensando as suas emissões de CO2.**

## 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:

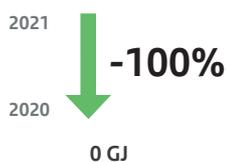


## Energia e Água

**Consumo de energia (eletricidade)**



**Consumo de energia (gás natural)**



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

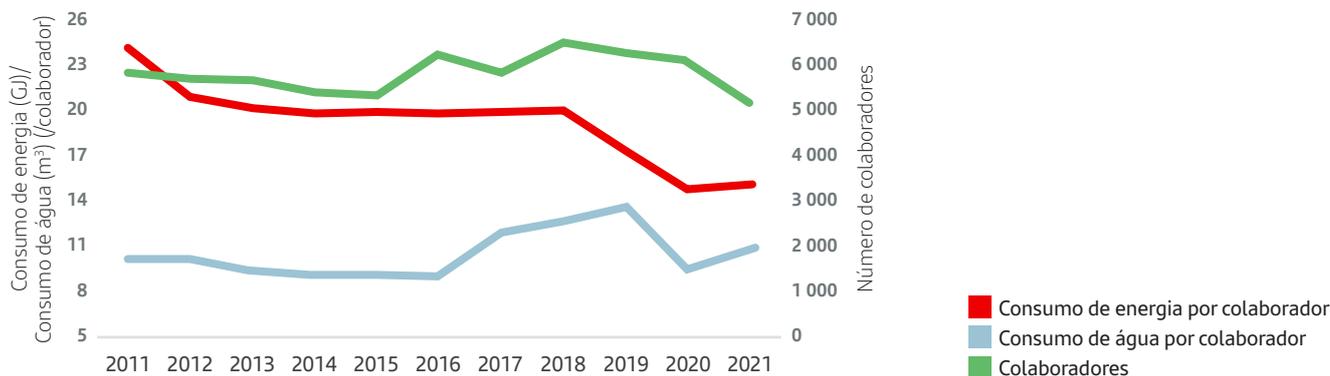


**Consumo de água**



<sup>1</sup> Grande parte dos indicadores da pegada ambiental tiveram reduções significativas devido à situação provocada pela Covid. Assim, a desocupação total ou parcial dos edifícios e o cancelamento de viagens trouxe consigo importantes reduções de consumo energéticos e das emissões atmosféricas.

**EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE ENERGIA E ÁGUA CONSUMIDA POR COLABORADOR E NÚMERO DE COLABORADORES ENTRE 2011 E 2021**



No geral, observa-se um aumento dos consumos energéticos e de água por colaborador em 2021 face a 2020, consequência da redução global no número de colaboradores ter sido mais acentuada que as reduções dos consumos energéticos e de água. Devido à situação pandémica que o país atravessou na totalidade do ano 2021, a ocupação dos edifícios foi menor, com colaboradores a trabalharem a partir das suas casas numa parte relevante do ano, reduzindo naturalmente os consumos nos edifícios, particularmente no caso da água, já que na eletricidade há consumos base (como a iluminação) que ocorrem independentemente do número de utilizadores dos espaços.

Destaca-se, contudo, o esforço que tem vindo a ser desenvolvido pelo Banco para a redução dos consumos de recursos naturais, e que terão tido também o seu papel na redução observada, nomeadamente através das seguintes medidas:

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

**Papel e material de impressão**

**Papel branco consumido (ton)**



**Papel consumido (ton)**



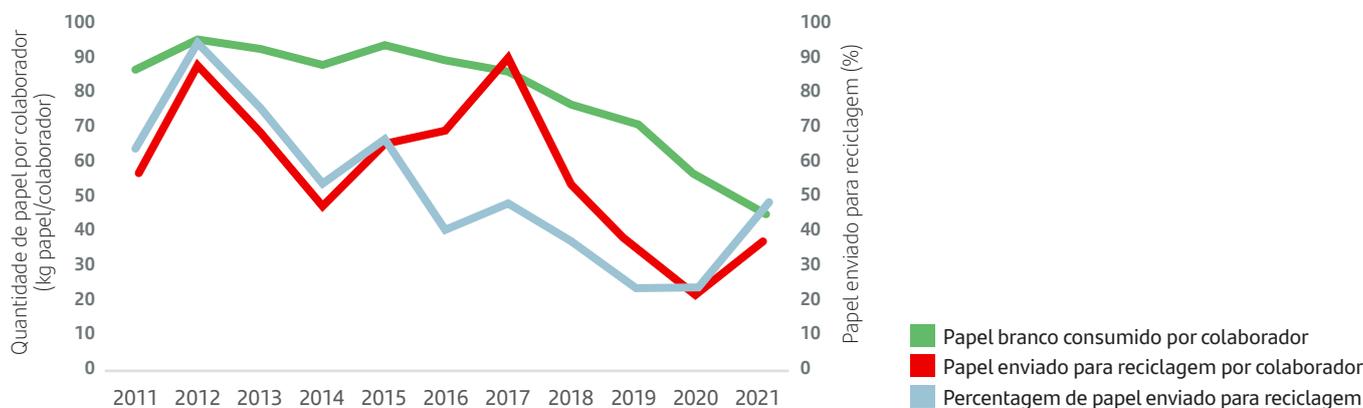
**Tinteiros e toners para reciclagem**



**Papel enviado para Reciclagem (ton)**



**EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE PAPEL CONSUMIDO E ENVIADO PARA RECICLAGEM POR COLABORADOR E TAXA DE RECICLAGEM DE PAPEL ENTRE 2011 E 2021**



O papel consumido por colaborador tem vindo a diminuir desde 2015, fruto das ações desenvolvidas pelo Santander, com o ano 2021 a apresentar uma nova descida significativa dos consumos face a 2020. O papel enviado para reciclagem por colaborador tem vindo também a diminuir, acompanhando a tendência do consumo de papel, porém em 2021 aumentou. A taxa de reciclagem de papel

(quantidade de papel consumido que é enviada para a reciclagem) tem vindo a diminuir ao longo dos anos, o que levou no passado à necessidade de reforçar ações sobre o papel da reciclagem e a importância da economia circular. O efeito destas ações já foi sentido em 2021, uma vez que esta taxa de reciclagem de papel aumentou.

## 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 sistemas de Gestão Técnica Centralizada, permitindo uma maior eficiência no controlo e funcionamento dos equipamentos de Ar condicionado e iluminação
- 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 e mais eficientes.
- Substituição de luminárias por outras mais modernas e mais eficientes.
- Utilização de energias renováveis fotovoltaicas – microprodução – em 19 balcões.
- Redução da potência das *ups's* dos polos técnicos da rede de balcões.
- Gestão e monitorização mensal de consumos de água e energia.

### Edifícios:

- Instalação e melhoria contínua dos sistemas de Gestão Técnica Centralizada, permitindo uma maior eficiência no funcionamento dos equipamentos de ar condicionado e iluminação
- 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.
- Iluminação do Centro Santander por sistema LED mais eficiente.
- Monitorização dos sistemas de *free cooling*, para funcionamento com temperaturas exteriores inferiores a 20º C, desligando o sistema de climatização.
- Renovação contínua dos equipamentos AVAC obsoletos para melhoria da eficiência energética e de funcionamento, e instalação de contadores de entalpia para melhor desempenho do sistema.
- Gestão e monitorização mensal de consumos de água e energia.

### Sede operacional com soluções eco-friendly

A sede operacional tem sido objeto de diversas melhorias, incluindo novas 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 é 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 é controlada através do comando centralizado dos estores.

#### Arrefecimento das áreas técnicas

Quando as temperaturas exteriores se situarem acima dos 18º C, as áreas técnicas são 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 4 Bombas de Calor e 2 *chillers*, distribuídos por 3 centrais de produção e bombas mais eficientes, com variação de caudal nos circuitos primários e secundários.

Em 3 dos 5 edifícios existentes, 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, sendo que nos restantes edifícios são utilizados ventilo-convetores de pavimento.



#### 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

O conjunto de novos elevadores instalados está equipado com sistema de regeneração de energia.

## Pegada de Carbono

A Pegada de Carbono Corporativa foi calculada, pelo 17.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 2021, **verificou-se uma diminuição das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco em cerca de 5% face a 2020.**

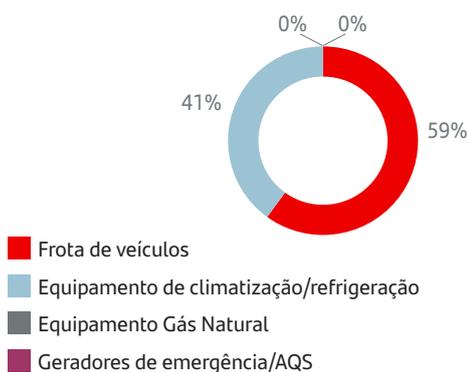
As **emissões diretas (Âmbito 1)** representam 29% das emissões, o que corresponde, em termos absolutos, a **1.541 t de CO<sub>2</sub>e**, tendo apresentado um aumento de 12% face ao ano anterior, destacando-se as emissões associadas à frota da empresa, que aumentaram em cerca de 8%, e as emissões associadas às fugas de gases refrigerantes de equipamentos de climatização/refrigeração em cerca de 20%.

As **emissões da produção de energia elétrica consumida (âmbito 2)** totalizaram **0 t de CO<sub>2</sub>e**, uma vez que no ano de 2021, 100% da energia adquirida foi proveniente de fontes de origem renovável.

As **emissões indiretas (Âmbito 3)** atingiram um total de **3.735 t de CO<sub>2</sub>e** no ano de 2021, verificando-se uma redução de 11% face ao ano de 2020. Verifica-se que a deslocação dos colaboradores entre a sua casa e o posto de trabalho foi a atividade que, mais uma vez, contribuiu de forma mais significativa para as emissões deste âmbito (92% das emissões de âmbito 3). O Santander realizou novamente o questionário em relação à mobilidade dos colaboradores do Banco, tendo-se obtido uma taxa de respostas validadas de 51%. De realçar o decréscimo das emissões das viagens de avião e do CTC, devido à limitação nas deslocações imposta pela pandemia do COVID 19.

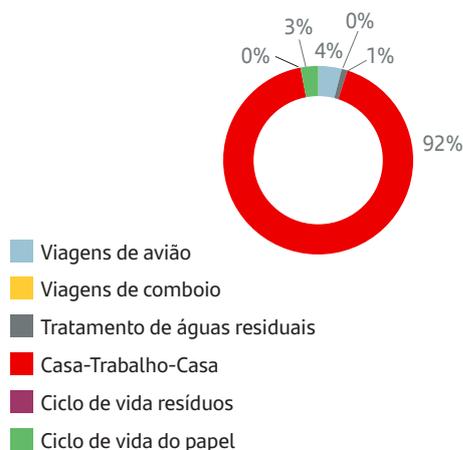
As **viagens pendulares** que os colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são ainda, na sua grande maioria, de automóvel (88%), sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (81% do total de automóveis).

### DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 1 DO BANCO, POR ATIVIDADE, NO ANO DE 2021

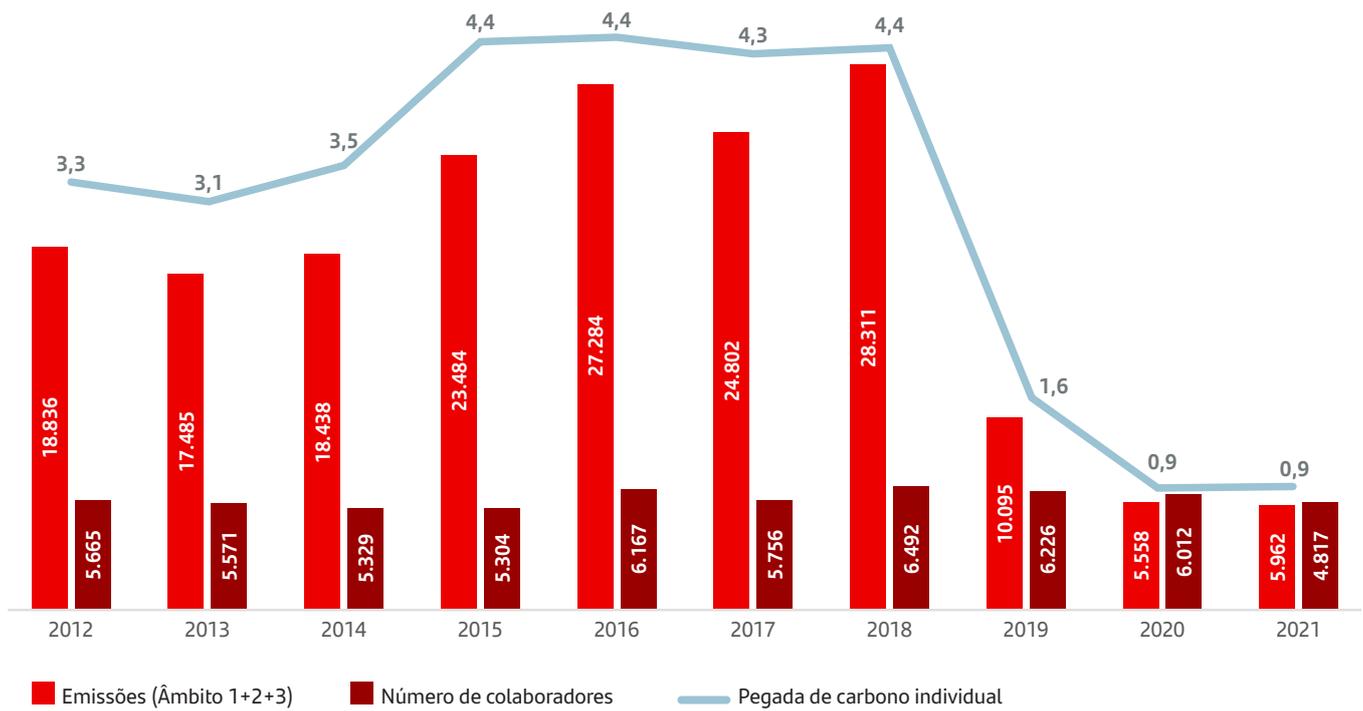


Numa perspetiva de análise de evolução, foi calculada a **Pegada de Carbono individual** (por colaborador do Banco Santander), que se avalia face aos anos anteriores. Trata-se de uma comparação em termos relativos, tendo por base o número de colaboradores, que

### DISTRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES DE ÂMBITO 3 DO BANCO, POR ATIVIDADE, NO ANO DE 2021



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.



Verifica-se, assim, que a pegada de carbono individual de 2021 sofreu um ligeiro aumento para aproximadamente 1,1 t CO<sub>2</sub>e/colaborador, comparativamente a 2020, em que a pegada de carbono individual foi de aproximadamente 1,2 t CO<sub>2</sub>e/colaborador.

### Mobilidade dos Colaboradores

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

Em 2021, nas deslocações de serviço, foram percorridos 4387 milhares de quilómetros com a frota de veículos do Banco, realizadas 122 viagens de comboio e 510 viagens de serviço em avião.

### Envolvimento de fornecedores

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





Reciclagem de equipamentos eletrónicos

## Promoção de boas práticas ambientais

### Consciencialização sobre questões ambientais

O Santander realiza campanhas de sensibilização para que os nossos stakeholders estejam conscientes da importância da redução do consumo e do impacto das alterações climáticas, através de artigos e outros materiais publicados na Intranet, nomeadamente na rubrica semana *The Right Way*, emails de sensibilização para promover a redução de consumo, no *blog Salgo* e na newsletter *#RightWay*.

### Reciclagem de equipamentos eletrónicos

Para comemorar o Mês do Ambiente, o Santander juntou-se à Electrão e lançou a iniciativa **#Santander+Green**, disponibilizando em diversos balcões caixas de reciclagem para pequenos equipamentos eletrónicos e eletrodomésticos. No total, 74 balcões de norte a sul do país juntaram-se a esta iniciativa, que contribuiu para a campanha anual da empresa Electrão – “Quartel Electrão”, através da qual as Associações de Bombeiros Voluntários convertem em euros cada tonelada de equipamentos recebida, ficando ainda habilitadas, no final do ano, ao prémio de um carro de combate a incêndios.

### Green Fest 2021

Descarbonização, Green Entrepreneurs, Estratégia de Sustentabilidade, Economia Circular, Impactos Sociais e Ambientais. Estes foram alguns dos temas analisados no *Green Fest 2021*, um dos maiores eventos de sustentabilidade do país, que contou voltou a contar com o apoio do Santander.



## Árvores de Natal sustentáveis e solidárias

As árvores de Natal do Santander aliaram as boas práticas ambientais e a solidariedade. A decoração de Natal do Banco foi constituída por mais de 2000 pequenos pinheiros, e 2000 velas cujo lucro reverteu a favor da associação Terra dos Sonhos – que ajuda crianças e jovens com cancro e a sua rede de apoio, como os seus pais e amigos. Os pinheiros foram fornecidos pela MDV – Movimento de Defesa da Vida, que tem como missão evitar a institucionalização de crianças e jovens em risco.

### Parque de bicicletas

De forma a promover a utilização de transportes amigos do ambiente, o Banco disponibiliza estacionamento e duche gratuito para os colaboradores que utilizem a bicicleta para se deslocar para o trabalho.

### Autocarros para os colaboradores

Para privilegiar a utilização do transporte público face ao carro, cujo impacto ambiental é muito superior, o Banco coloca a disposição dos colaboradores autocarros que cobrem diferentes trajetos nas cidades de Lisboa e do Porto.

## Medidas para a redução de papel, contribuindo desta forma para a preservação das árvores, melhoria do ambiente e redução de custos desnecessários

A pandemia veio alterar a nossa forma de trabalhar, tomando-nos mais digitais e demonstrando que conseguimos realizar as nossas tarefas sem imprimir. Assim, nos edifícios centrais:

- Reduzimos o número de impressoras;
- Deslocalizámo-las para sítios mais longe dos postos de trabalho, desincentivando desta forma impressões e
- Criámos quotas mensais de impressão para todos os colaboradores.

Também no âmbito de Banco mais sustentável, substituímos todos os cartões-de-visita em papel, pela partilha de contacto telefónico e consulta da *app*.

# Inclusão e empoderamento financeiro

**Santander Finanças para Todos** é um conceito corporativo que visa apoiar a inclusão e o empoderamento financeiro. Empoderamos as pessoas através de três linhas de ação:



445.362

Pessoas empoderadas financeiramente desde 2019 em Portugal



## Compromisso Grupo Santander

Queremos ajudar as pessoas a prosperar e desfrutar dos benefícios do crescimento económico, proporcionando-lhes acesso a produtos e serviços financeiros à sua medida, e melhorando a sua resiliência financeira através da educação. O nosso compromisso é empoderar financeiramente 10 milhões de pessoas entre 2019 e 2025<sup>A</sup>.

<sup>A</sup> Para avaliar a nossa contribuição para a inclusão financeira, usamos uma metodologia que estabelece os princípios, as definições e os critérios sob os quais contabilizar as pessoas que foram financeiramente empoderadas através das nossas iniciativas, produtos e serviços.

### Acesso

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

#### Fomento do acesso ao sistema bancário digital

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

### Promover a educação financeira

O nosso objetivo é promover uma melhor saúde financeira e estabilidade de mercado tornando os conceitos financeiros mais fáceis de entender e ajudando as pessoas fazer melhores escolhas.

Utilizamos canais digitais para tornar a educação financeira mais acessíveis e maximizar o impacto das nossas iniciativas, que promovem:

- Conceitos financeiros básicos
- Melhor uso de produtos e serviços
- Melhor gestão das finanças pessoais
- O uso do banco digital
- Empreendedorismo/formação para PME's
- Finanças sustentáveis

## Produtos e serviços que nos ajudam a impulsionar aqueles que estão na “base da pirâmide”

### 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, com as seguintes características:

- Disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- Movimentação da conta através de caixas automáticas, *homebanking* (Online – NetBanco e Dispositivo Móvel – App Santander) e aos balcões Santander;
- Realização das seguintes operações bancárias: Levantamentos de numerário e depósitos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências a crédito e ordens permanentes intrabancárias sem restrição quanto ao número que podem ser realizadas;
- Realização de transferências a crédito e ordens permanentes SEPA+ normais através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, e até 24 (vinte e quatro), por cada ano civil, realizadas através dos serviços de *homebanking* (Em Linha – NetBanco e Dispositivo Móvel – App Santander), e transferências MB WAY realizadas através de dispositivo móvel (App Santander ou App MB WAY).

### Acesso a serviços financeiros em qualquer lugar

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

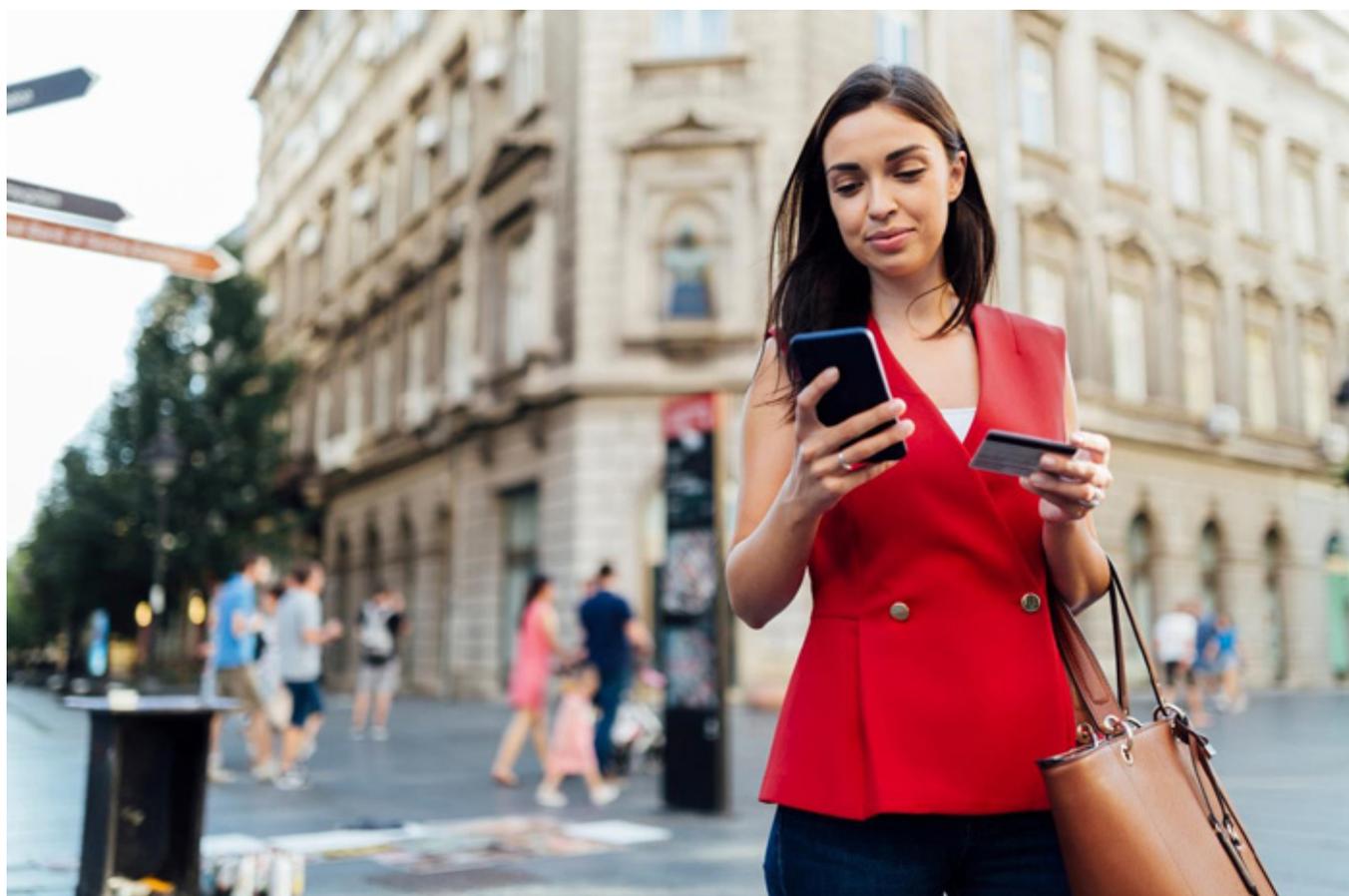
### Balcões locais

O Santander tem 54 balcões em comunidades com baixa densidade populacional, que beneficiam mais de 105.200 pessoas, especialmente nas ilhas da Madeira e Açores, onde 19 balcões dão apoio a mais de 39.500 pessoas.

### Iniciativas de apoio ao coletivo sénior

#### Aqui e Agora

Na 2ª edição deste programa, o Banco contactou mais de 85.700 clientes maiores de 65 anos e sem registo de serem digitais, para lhes oferecer a nossa total disponibilidade e colaboração na transição digital e aprenderem a executar operações do dia-a-dia



## Financiamento

O Grupo Santander procura conceder financiamento adaptado a coletivos com dificuldades de acesso ao crédito e oferecer soluções a particulares e PME com dificuldades financeiras.

Em 2021, a Covid-19 ainda teve um grande impacto na sociedade e o Santander levou a cabo grandes esforços para mitigar os seus efeitos.

### Apoio para aliviar as dificuldades financeiras de PME e particulares

Apoiamos PME e particulares com dificuldades financeiras através de programas específicos, que incluem linhas de liquidez e refinanciamento de dívida.

### Programa ÍRIS

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

As Soluções Íris Particulares foram implementadas em junho de 2012 e a legislação aplicável aos clientes em PERSI (DL227/2012) não entrou em vigor até ao início de 2013.

As soluções IRIS são aplicáveis a mais situações do que aquelas que são contempladas pela legislação. As soluções Iris Negócios/PME aplicam-se a clientes de risco estandardizado e, por isso, destinam-se sobretudo a micro e pequenas empresas. Não consagram soluções para todos os tipos de crédito, mas apenas para contas correntes, empréstimos, descobertos e cartões de crédito.

## Fomento da educação financeira

Acreditamos que a educação é crucial para a inclusão financeira e a proteção dos consumidores. Por isso, a educação financeira constitui um eixo fundamental da nossa agenda de Banca responsável.

Os nossos principais objetivos são facilitar a compreensão dos conceitos, reduzir as assimetrias de informação entre os clientes e os prestadores de serviços financeiros e proteger os mais vulneráveis mediante táticas especiais, ao mesmo tempo que promovemos a estabilidade do mercado.

### Junior Achievement Portugal

Durante o ano letivo de 2020/21, 56 colaboradores do Santander Portugal participaram como voluntários no Programa *Junior Achievement*. Os colaboradores partilharam o seu conhecimento e experiência com estudantes do 1.º ao 12.º anos em temas tais como cidadania, literacia financeira e empreendedorismo. Houve 68 implementações do Programa e as sessões alcançaram 997 alunos.

### Blog de educação financeira

Para ajudar os clientes a tomar decisões mais informadas e conscientes sobre as suas finanças, o Santander incluiu uma secção com artigos sobre finanças e gestão do dia-a-dia no **Salto – o blog da comunidade Santander**, e lançou o *podcast* “Tempo é dinheiro. Tem uns minutos?”, em que especialistas falam sobre poupanças e investimentos, consumo consciente, o mundo digital e outros muitos temas.

### Vídeos sobre Banca digital

No canal de YouTube do Santander Portugal, existe uma secção de vídeos dedicada a mostrar as vantagens da Banca digital do Santander.

### Formação Santander Empresas – Solução Não Financeira

Também no âmbito do compromisso do Santander com a educação financeira, o Banco oferece cursos, workshops e masterclasses de formação financeira. Estas formações gratuitas são dirigidas a PMEs para melhorar as suas competências de empreendedorismo. Até ao final de 2021, 2.678 empresas beneficiaram de formação (*online* e presencial), foram atribuídas 1.931 licenças *online* e foram ministrados presencialmente 44 cursos.

#### Tipo de conteúdo

- Conceitos financeiros básicos
- Produtos e serviços
- Gestão de finanças pessoais
- Banca digital
- Empreendedorismo/formação para PME

#### Público-alvo

- Público geral
- Crianças (até 13 anos)
- Jovens (14-20 anos)
- Idosos (a partir de 65 anos)
- Universitários
- Colaboradores do Santander
- Clientes vulneráveis
- PME e empreendedores

# Apoio à Comunidade

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

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

## Apoio ao ensino superior



5,2 milhões  
de euros

4.666  
bolsas

## Investimento na Comunidade



6,7 milhões  
de euros investidos

112.462  
pessoas apoiadas

### Compromisso do Grupo para 2019-2021

Financiar 325.000 bolsas, estágios e programas de empreendedorismo.

#### → Resultado:

387.651

Beneficiários de bolsas, estágios e Programas de empreendedorismo

### Compromisso do Grupo para 2019-2021

Apoiar quatro milhões de pessoas através de vários programas de ação social.

#### → Resultado:

6,1 milhões

de pessoas apoiadas

## Compromisso com a educação de crianças e jovens

A educação é o núcleo da nossa estratégia de investimento social. Além de apoiar a educação financeira e universitária, desenvolvemos programas que se centram principalmente em fomentar a igualdade de oportunidades e o acesso a uma educação de qualidade para as crianças e jovens.

### Fundação CEBI

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, ao longo de 2021, foram acolhidas na Casa de Acolhimento Residencial da CEBI 44 crianças em risco, vítimas de abandono e maus-tratos.

### Academia TEN

A Academia TEN tem uma missão inclusiva, procura integrar e trabalhar com crianças e jovens de contextos desfavorecidos, sendo o Rugby uma excelente porta de entrada. Nesse sentido, e uma vez que o Santander é patrocinador oficial da Seleção Portuguesa de Rugby, o Banco passou a colaborar no desenvolvimento deste projeto. Com o apoio do Santander Portugal, a Academia implementou o projeto **Academia TEN – TEN Casa Pia**, cujo

público-alvo são **68 crianças de contextos vulneráveis** (alunos de pré-escolar e 1º ciclo do CED Jacob Rodrigues Pereira) e professores/auxiliares.

### 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.

### Associação Sara Carreira

Ainda no âmbito da **Educação**, com foco na promoção da igualdade de oportunidades e potenciação de talento, o Santander é um dos mecenas das Bolsas da Associação Sara Carreira, destinadas a crianças e jovens entre os 12 e os 21 anos de idade.

### 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.

## Apoio ao bem-estar social

Promovemos iniciativas para melhorar a qualidade de vida de pessoas com dificuldades devido à sua idade, incapacidade, problemas de saúde, dificuldades financeiras, etc.

### Associação Mais Proximidade Melhor Vida

A missão da Associação Mais Proximidade Melhor Vida (MPMV) é reduzir o impacto da solidão e do Isolamento e contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida da população idosa residente na zona da Baixa de Lisboa e Mouraria. A MPMV 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.

### 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 contou novamente em 2021 com o apoio do Santander para a organização das missões.

## Inclusão social de pessoas com deficiência

### Associação Salvador

O Santander renovou o protocolo com a Associação Salvador por mais 2 anos, para continuar a apoiar o projeto de empregabilidade para pessoas com deficiência motora. Este programa inclui orientação vocacional, sessões de formação para desenvolver competências específicas, pesquisa de ofertas de emprego, bem como a organização de encontros de recrutamento e acompanhamento dos empregadores durante os processos de recrutamento. O Banco contratou cinco pessoas provenientes do Programa de Empregabilidade da Associação Salvador.

### Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger

O Santander é uma "Empresa Recetiva" da Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger (APSA) porque promove a integração social e profissional destas pessoas. O Banco integrou profissionalmente dois membros desta Associação.

O Santander participou igualmente num documento da APSA (Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger) para promover a inclusão laboral. O "Guião para a implementação do Plano Individual de Transição (PIT)", que a APSA apresentou à Direção-

## 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 o acolhimento de grupos de irmãos.

Em 2021, o Santander apoiou a associação na organização do *Rastrillo*, o tradicional mercado de Natal da Novo Futuro.

## Movimento de Defesa da Vida (MDV)

A principal atividade do Movimento de Defesa da Vida (MDV) é o Projeto Família - trata-se de intervenção em famílias com crianças em risco, com o objetivo de evitar, sempre que possível, a institucionalização das crianças e jovens, ou, no caso de estarem já institucionalizadas, promover o regresso a casa.

## 3 Milhões de Nós

O Santander apoiou e participou no evento 3M de Nós, um dia de formações, debates e partilhas sobre questões relevantes para os jovens, focado nesta edição de 2021 na inclusão como um dos pilares da sustentabilidade das empresas e no contributo das empresas para tornar a sociedade mais inclusiva.

geral de Educação, tem como objetivo ser um instrumento facilitador na construção do plano de transição dos jovens da escolaridade obrigatória para a vida ativa.

## 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 contratou 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.

## Café Joyeux Portugal

O Santander juntou-se à Associação Vila com Vida no projeto *Café Joyeux Portugal*, que abriu em 2021 o seu primeiro estabelecimento em Lisboa, para promover a empregabilidade de pessoas com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento (DID). Neste momento, o *Café Joyeux Portugal* emprega 9 colaboradores.



Associação Salvador



Café Joyeux Portugal

## Guia do GRACE “Como recrutar e integrar pessoas com deficiência”

O GRACE | Empresas Responsáveis apresentou no início de 2021 o guia “Como recrutar e integrar pessoas com deficiência: Toolkit para empresas”, destinado a gestores e técnicos de Recursos Humanos, Responsabilidade Social Corporativa, Comunicação e Relações Públicas, entre outros, com o objetivo de os apoiar na integração profissional de pessoas com deficiência.

O Santander Portugal colaborou com este *Toolkit* partilhando a experiência positiva que tem tido no recrutamento de colaboradores com deficiência, através de casos práticos partilhados, bem como testemunhos destes colaboradores.

## Associação Quinta Essência (QE)

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

## Combate à pobreza e exclusão social

### Surf.ART

O Santander Portugal apoiou o projeto Surf.ART, em que 10 alunos do 3.º ciclo do Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna puderam trabalhar questões relacionadas com autoconfiança, autoestima, comportamentos de risco e situações familiares mais vulneráveis através do surf terapêutico. Esta experiência permitiu desenvolver competências e valores positivos que foram de extrema importância para o percurso escolar e pessoal destes alunos, especialmente numa fase em que sua saúde mental está ameaçada pela pandemia.

### Orquestra sem Fronteiras

O Banco é 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

## Bolsas Sociais 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 a cada ano para apoiar alunos carenciados durante o seu percurso no ensino secundário e universitário, e premiar boas práticas na educação pela inclusão social.

O Banco patrocina a categoria “Jovens Especiais Banco Santander”, que apoia jovens com necessidades de educação especial. Nesta categoria, são premiadas escolas com projetos de promoção da inserção profissional e ocupacional de jovens com necessidades educativas especiais, em parceria com empregadores, que constituam boas práticas replicáveis por outras escolas.

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.

### 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.

### Girl Move

O Programa da Academia *Girl MOVE* destina-se a jovens mulheres moçambicanas com potencial de liderança e que revelam uma forte vontade de ser elemento de mudança e desenvolvimento social. Em 2021, o Santander Portugal recebeu Nilsa Cherene para um estágio de desenvolvimento, em que a jovem teve a oportunidade de conhecer as áreas de Gestão de Pessoas, Operações, Balcões *Work Cafés* e *Money Club*, Banca Responsável, Universidades, entre outras.





Em 2021 lançámos o **Prémio Santander Mais Comunidade**, cujo objetivo é reconhecer projetos de ação social ou ambiental promovidos por organizações sem fins lucrativos que impulsionem o bem-estar das comunidades onde estamos inseridos. Os 6 projetos finalistas selecionados por um júri do Banco são colocados a votação pública no nosso site.

Os projetos que mais votados pelo público foram:

- **Centro de Apoio Social e Acolhimento**, que atua na integração das crianças e jovens da Ribeira Grande.
- **Inovar Autismo**, cuja missão é a inclusão das crianças, jovens e adultos autistas.
- **Intensify World**, um projeto que promove a economia circular na zona de Barcelos e Esposende
- **Kryar+**, um projeto de atividades ocupacionais e ateliers criativos para pessoas com doença mental em Lisboa.

O Santander Portugal lançou uma nova edição do **Donativo Participativo**, um prémio em que os colaboradores do Banco escolhem os projetos apoiados. A Associação Alzheimer Portugal, Casa dos Rapazes, *Ocean Alive* e o Projeto Hipoterapia foram as instituições vencedoras da 4ª edição deste Prémio. Outras 12 IPSS receberam menções honrosas no âmbito desta iniciativa.

No contexto da pandemia, o Banco apoiou em 2021 várias iniciativas para dar resposta à urgência social que afetou uma parte importante da população. Assim, o Santander participou



ativamente na **campanha #TodosJuntos**, que uniu 10 Bancos e mais de 30 empresas no propósito de angariar fundos para bens alimentares e medicamentos para pessoas vulneráveis. Através desta iniciativa, foram angariados **2,5 milhões de euros**. Com o contributo do Santander, foram apoiadas 74.000 pessoas.

O Banco participou igualmente na iniciativa **Luzes com Presença**, a campanha de Natal da Missão Continente que teve como objetivo financiar 11 projetos nacionais de combate à solidão e ao isolamento social, agravadas pela pandemia. A campanha teve como parceiros a TVI, a Federação Portuguesa de Futebol, a Entrajuda e o Banco Santander.

Em 2021, lançámos igualmente uma **campanha de doação de sangue**, aberta a colaboradores e ao público em geral, em parceria com o **Instituto Português do Sangue e da Transplantação** e com **3 hospitais locais**. No total, foram obtidas cerca de 150 colheitas em Lisboa, Coimbra, Porto, Faro, Funchal e Ponta Delgada.

No final de novembro, teve início a nossa **campanha solidária de Natal "Escolha a causa. Nós temos o presente"** para apoiar os projetos da **APSA**, da **CAIS**, da **Fundação do Gil**, da **Semear** e do **MDV – Movimento de Defesa da Vida**, através da compra de presentes produzidos pelos beneficiários destas IPSS. O Santander contribuiu com um valor igual ao de cada compra dos colaboradores e, juntos, conseguimos contribuir com um donativo de cerca de **20.000€** para estas causas.

### Associação Vale de Acór

A Associação Vale de Acór, que trabalha no âmbito da recuperação e reinserção de dependentes, tem criado vários negócios sociais, entre os quais os gelados "*Fratellini – O Bom Gelado*", com o objetivo de integrar as pessoas com dificuldades de autonomia no mercado de trabalho, e garantir, através de negócios economicamente rentáveis a sustentabilidade das atividades que desenvolve.

O Santander apoiou este negócio social de venda de gelados artesanais, cujo lucro reverte exclusivamente para ajudar os utentes da Associação, dando aos seus colaboradores a possibilidade de comprar a embalagem de 1 litro dos gelados *Fratellini* com 50% de desconto (suportado pelo Banco).

### União das Misericórdias Portuguesas

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

### Fundação Portuguesa de Cardiologia

Em 2021, o Santander renovou o seu apoio à Fundação Portuguesa de Cardiologia, através de um donativo para 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.

## Rugby inclusivo

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

Além disso, o Santander Portugal convidou um grupo de jovens da Casa do Pai (Fundação Bissaya Barreto) para assistirem à final do europeu sub-20 de rugby entre Portugal e Espanha, que decorreu em Coimbra.

## "Visões da Economia Social"

O Santander apoiou a publicação do livro "Visões da Economia Social", uma coletânea de 51 artigos escritos por responsáveis de algumas das mais importantes Instituições de Solidariedade Social do País. Nestes testemunhos, escritos em plena pandemia, os autores partilham a sua experiência e conhecimentos enquanto líderes da economia social. A Sector 3 – Social Brokers, empresa especializada em serviços de intermediação no mercado do investimento social, publica esta edição solidária, cuja metade das receitas de vendas reverte para as Instituições Sociais das quais os autores dos artigos são dirigentes.



## Promoção da cultura e desenvolvimento da sociedade

Contribuímos para a promoção da cultura e para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades onde estamos presentes.

### Prémio de Arte Edifício dos Leões

Em 2021, o Santander lançou o Prémio "Edifício dos Leões", que tem por finalidade reconhecer e apoiar financeiramente novos artistas plásticos promovendo o desenvolvimento da produção e inovação artística.

Das 50 candidaturas recebidas nesta primeira edição, os vencedores foram: 1.º Prémio – "Música Humana", de Francisca Aires Mateus, 29 anos; 2.º Prémio – "Las Meninas, after Velázquez", de Rute Pereira, 21 anos; 3.º Prémio – "Ma-Tu-Ri-Da-De", de João Puig, 28 anos, Viana do Castelo



### Bolsas para a Escola Nacional de Dança do Conservatório (EDCN)

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

### 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 Sofia*, em Madrid, um centro especializado destinado a formar músicos de excelência, com reconhecido prestígio a nível internacional.

# Apoio ao Ensino Superior

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

O Banco Santander acredita na educação como uma via privilegiada para o progresso das pessoas e organizações. Com o Santander Universities, queremos promover o acesso à educação, o apoio ao empreendedorismo e a empregabilidade dos jovens, como as bases de um crescimento mais inclusivo e sustentável.

## Focamo-nos em 3 áreas:

### Educação



Ajudamos os estudantes universitários e diplomados no desenvolvimento das suas competências.

5,2  
Milhões de Euros para o Ensino Superior

### Empreendedorismo



Ajudamos os empreendedores universitários a partilhar soluções, dar visibilidade a novos projetos, encontrar investidores, etc.

50  
Universidades e Institutos Politécnicos parceiros

### Empregabilidade



Oferecemos estágios, programas de formação e serviços de orientação profissional a estudantes universitários

4.666  
beneficiários de bolsas



## Promoção da igualdade de oportunidades

A nossa prioridade no eixo da educação é a concessão de bolsas de estudo, entre as quais se destacam bolsas de apoio social, de mobilidade nacional e internacional, para aquisição de práticas transversais e digitais, dedicadas a estudantes, mas também para docentes, investigadores e empreendedores.

Em 2021, lançámos ainda **860 Bolsas Santander Futuro 2021**. O **mérito escolar** é um dos principais critérios, assim como a **necessidade de apoio financeiro** para os universitários poderem iniciar ou prosseguir os estudos no 1º e 2º ciclos do Ensino Superior. Estas bolsas destinam-se aos alunos das Universidades e Institutos de todo o País que mantêm parcerias com o Santander Universidades.

Com o objetivo de apoiar universitários que pretendam ter uma experiência internacional, foram lançadas 2 edições das **Bolsas Santander Global**, que **totalizam 450 bolsas**. Estas destinam-se a universitários com aproveitamento escolar e com **necessidades de apoio financeiro** para incentivar os estudantes a experimentar uma **vivência internacional**.

Somos um dos parceiros-fundadores da **42Lisboa**, um projeto educativo inclusivo e inovador na área da programação. Em 2021, 1015 alunos, divididos em 3 grupos completaram um bothcamp de selecção "Piscine com a duração de 1 mês e 428 foram começaram este curso inovador que através da resolução de problemas e aprendizagem em grupo, promete converter os seus alunos em programadores de sucesso.

## Projetos educativos com carácter inovador

Foi lançado o **Data Challenge by Santander**, programa que apoia as **melhores soluções desenvolvidas por alunos investigadores na área dos dados**. Organizado pela UPTec – Parque de Ciência e Tecnologia da U.Porto e pela **UC Business** da Universidade de Coimbra, o programa é promovido pelo Santander Universidades e aberto a toda a comunidade científica Portuguesa.

Em parceria com o **Instituto Superior Técnico**, lançámos **1000 Bolsas Santander Teck Digital Business Development by Técnico+**, com o objetivo acelerar a transformação digital e novos modelos de negócio. Estas bolsas enquadram-se num dos eixos estratégicos de Santander Universidades nomeadamente, na melhoria da empregabilidade dos bolseiros através do desenvolvimento profissional de novas competências.

Em parceria com a Universidade do Porto, lançámos **270 bolsas** para a **formação gratuita online U. Porto Santander Inspira-te**, que tem como objetivo incentivar ao desenvolvimento de **projetos universitários com impacto positivo na comunidade**.

Em colaboração com o prestigiado **MIT Professional Education**, lançámos **100 Bolsas Santander | Leading Digital Transformation**, para um programa destinado particularmente a licenciados e profissionais portugueses de vários sectores que queiram **qualificar-se ou requalificar para liderar a transformação digital nas suas empresas ou organizações**.

Através do Santander Universidades, atribuímos **180 bolsas para a European Innovation Academy (EIA)**, um dos maiores programas universitários de **empreendedorismo e aceleração digital da Europa**.



### Bolsas Santander Futuro

**Para que não pares de estudar,  
não paramos de ajudar.**

Apoio financeiro para estudantes de ensino superior e mestrado.

Candidato-te, até 18 de abril de 2021, a uma das 345 bolsas disponíveis. Informa-te sobre os termos e condições de atribuição em [bolsas-santander.com](https://bolsas-santander.com)



Em parceria com a **London School of Economics**, promovemos a 2ª mais uma das **Bolsas Women | Emerging Leaders – LSE**, com o objetivo de oferecer uma formação de elevada qualidade a mulheres que possuam entre 5 a 12 anos de carreira e aspirem a tornar-se líderes, independentemente do setor profissional. O objetivo destas 125 bolsas é **fomentar o potencial das novas gerações de mulheres líderes**, dotando-as de formação, ferramentas e capacidade de negociação que as ajudem a ser mais influentes, persuasivas e efetivas nos seus futuros cargos de direção.

As bolsas são dirigidas a jovens das 21 Universidades que mantêm convénios com o Santander, incluindo também 20 bolsas abertas a toda a comunidade académica portuguesa.

Em parceria com o **British Council**, lançámos **1000 Bolsas Santander – British Council Online English Courses** para cursos de inglês **self access**, destinados a melhorar o nível de inglês de alunos graduados e pós-graduados, mas também de professores e profissionais.



### Bolsas Santander Idiomas

**Vou aprender inglês  
num flash**

Aposta no teu futuro e melhora o teu inglês num curso online do British Council.

#LifelongLearning



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

### Santander X – Uma marca cada vez mais forte

A plataforma Santander X, uma plataforma global, colaborativa, flexível e aberta continua a gerar e impulsionar um eco sistema inovador e baseado no conhecimento do empreendedorismo com um impacto real no desenvolvimento económico e no bem-estar social.

Em 2021, destaque para as duas convocatórias globais cujo objetivo é impulsionar empresas de empreendedorismo em fase inicial ou de crescimento conhecidas como *Startups* e *Scaleups* em alguns dos países em que o Grupo Santander opera, recompensando e apoiando soluções inovadoras que respondam aos desafios apresentados pela inclusão financeira digital e impulsionando o progresso acelerado em direção a novas soluções que criarão um impacto social e económico duradouro para milhões de pessoas em todo o mundo.

## Prémios

### Prémio Universidade de Coimbra 2021

O cardeal, poeta, ensaísta e teólogo português, José Tolentino de Mendonça, foi o vencedor do Prémio Universidade de Coimbra 2021, patrocinado pelo Banco Santander.

O Prémio UC – no valor de 25 mil euros – distingue anualmente uma personalidade de nacionalidade portuguesa que se tenha afirmado por uma intervenção particularmente relevante e inovadora nas áreas da cultura ou da ciência. O Prémio é dividido em duas partes, com 10 mil euros a serem atribuídos ao vencedor e 15 mil euros destinados a uma Bolsa de Investigação Santander, numa área determinada pelo vencedor.

### Prémio Científico Mário Quartín Graça

Eduarda Barata, Carla Kitsuta e Tainá Fonseca foram as vencedoras do Prémio Científico Mário Quartín Graça 2021, uma parceria do Banco Santander e da Casa da América Latina que distingue anualmente as melhores teses de doutoramento realizadas em Portugal e na América Latina, e que celebrou em 2021<sup>a</sup> sua 12<sup>a</sup> edição.

## Explorer

O Programa Explorer ajuda estudantes universitários a explorar o empreendedorismo como uma opção de carreira. Durante 12 semanas, eles trabalham suas ideias, transformando-as numa solução que contribui, para o alcance dos ODS 2030. Sempre com uma abordagem prática e baseada em dinâmicas de aprendizagem social.

Em 2021, foi lançada a nova versão do Explorer totalmente online, que permite uma interação entre participantes de todos os países desde início do programa.

Depois de um teste muito positivo na Argentina, Chile e México, foi lançada a primeira call para o piloto a decorrer em 2022, em Portugal e no Brasil. A Universidade de Coimbra e a UPTEC-Universidade do Porto, foram as escolhidas para testar junto dos seus alunos esta primeira versão do programa.

### Prémio de Investigação Colaborativa Santander NOVA 2021

O grande vencedor da 14<sup>a</sup> Edição do Prémio de Investigação Colaborativa é o projeto **“Pensos Inteligentes de Grafeno para a Monitorização da Úlcera do Pé Diabético”**. A equipa multidisciplinar responsável envolve duas unidades orgânicas da Universidade NOVA de Lisboa, sendo constituída pelo investigador João Coelho, do CENIMAT/13N, da NOVA School of Science and Technology | FCT NOVA, em colaboração com a investigadora Inês Coelho, do CEDOC, da NOVA Medical School – Faculdade de Ciências Médicas.

### Prémio Primus Inter Pares

Ao longo dos últimos 18 anos, o Santander tem vindo a distinguir os melhores estudantes de Gestão, Economia e Engenharia do País, através do Prémio *Primus Inter Pares*. Esta iniciativa do Banco, que conta com o apoio do Expresso, tem vindo a contribuir para a criação e desenvolvimento de uma cultura de rigor e profissionalismo na gestão de empresas, oferecendo aos jovens mais promissores a oportunidade de aceder a uma formação académica complementar de excelência.



Prémio Primus Inter Pares

# Informação Complementar

GRI 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54 e 102-56

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 eixos económico, ambiental e social. A informação apresentada na presente publicação pode ser complementada através da informação no site [santander.pt](http://santander.pt), bem como no site corporativo em [santander.com](http://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 2021 (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 2021 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

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

### Consumo direto de energia

Para o cálculo do consumo direto de energia (consumo de combustíveis) em GJ foi utilizada a seguinte fórmula: Consumo de combustível (l) \* PCI<sub>x</sub> \* Densidade<sub>x</sub> / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

	Fatores de conversão	Fonte
PCI gasóleo 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	42,75 GJ/t	Despacho n.º 17313/2008
Densidade do gasóleo rodoviário	0,84 kg/l	DGEG 2019
PCI do Gás Natural	0,03844 GJ/m <sup>3</sup> N	APA

### Consumo de eletricidade

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

### Emissões diretas e indiretas de GEE

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

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

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

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



A tabela seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2021.

Fatores de emissão	Unidade	Fonte
FE Gasóleo	74,1	kg CO <sub>2</sub> /GJ
	0,003	kg CH <sub>4</sub> /GJ
	0,0006	kg N <sub>2</sub> O/GJ
FE Gás natural	56,4	kg CO <sub>2</sub> /GJ
	0,001	kg CH <sub>4</sub> /GJ
	0,001	kg N <sub>2</sub> O/GJ
FE Eletricidade (método location based)	0,134	kg CO <sub>2</sub> /kWh
	0,487	kg CO <sub>2</sub> /kWh
	0,457	kg CO <sub>2</sub> /kWh
FE Avião	<b>Voo Doméstico</b>	
	0,1728	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
	<b>Voo Curto Curso</b>	
	0,0978	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Avião	<b>Voo Longo Curso</b>	
	0,1141	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
RFI	1,9	
Fator de descolagem	109%	
FE Automóvel	<b>Passageiros – Gasóleo</b>	
	0,2104	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
	<b>Passageiros - Gasolina</b>	
	0,2089	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
	<b>Passageiros - GPL</b>	
	0,1930	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
FE Automóvel	<b>Passageiros - Híbrido</b>	
	0,1439	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
FE Automóvel	<b>Passageiros - Elétrico</b>	
	0,018	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
FE Motociclo elétrico	0,0121	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
FE Motociclo a Gasolina	0,1336	kg CO <sub>2</sub> e/v.km
FE Autocarro Carris	0,189	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Autocarro STCP	1,420	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Metro Lisboa	0,047	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Metro Porto	0,040	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Comboios (CP)	0,0157	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Fertagus	0,021	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Barco	0,190	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Elétrico	0,056	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
FE Bicicleta elétrica	0,0007	kg CO <sub>2</sub> e/km
FE Trotinete elétrica	0,0015	kg CO <sub>2</sub> e/km
FE Pé/ bicicleta	0	kg CO <sub>2</sub> e/p.km
Reciclagem papel	0,0213	kg CO <sub>2</sub> e/kg papel
Produção papel consumido	0,290	kg CO <sub>2</sub> /kg papel
Tratamento de águas residuais	0,0049	kg CH <sub>4</sub> /p.dia
PAG CO <sub>2</sub>	1	
PAG CH <sub>4</sub>	29,8	
PAG N <sub>2</sub> O	273	
PAG R32	771	
PAG R134a	1.530	
PAG R22	1.960	
PAG R407C	1.624	
PAG R410A	1.924	
PAG R417A	2.127	
PAG R422d	2.473	
PAG R438A	2.059	

**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 6 l/100km.

Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade
Consumo de gasóleo frota automóvel	263 214	l	9 452	GJ
Consumo gasóleo dos geradores	1 850	l	67	
Consumo de gasóleo total	265 064	l	9 519	
Consumo de gás natural	0	m <sup>3</sup>	0	

**302-2****Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária**

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

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

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

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

**Energia e Água****EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
N.º de Balcões	681	652	625	579	560	642	577	562	532	443	389
N.º de colaboradores	5.774	5.665	5.571	5.329	5.304	6.167	5.756	6.492	6.226	6.012	4.817
Consumo Eletricidade (GJ)	138.190	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791	113.171	127.672	107.618	87.606	72.386
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	24	21	20	20	19	20	20	20	17	15	15
Consumo de eletricidade por área (MWh/m <sup>2</sup> )	0,14	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14	0,16	0,12	0,17	0,13	0,11
Gás natural (GJ)	299	262	252	225	237	244	267	261	281	67	0
Consumo Energia (GJ)	138.489	117.255	111.035	104.506	103.607	121.035	113.438	127.933	107.899	87.674	72.386
Consumo Energia por colaborador (GJ/colaborador)	24,0	20,7	19,9	19,6	19,5	19,6	19,7	19,7	17,3	14,6	15,0

**EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Água (m <sup>3</sup> )	57.378	56.545	50.511	47.234	45.977	53.366	66.527	79.862	83.547	57.000	50.895
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> /colaborador)	9,94	9,98	9,07	8,86	8,67	8,65	11,56	12,30	13,42	9,5	10,6

**Papel e material de impressão****EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL E RECICLAGEM DE PAPEL, TINTEIROS E TONERS**

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

## Pegada de Carbono

## EVOLUÇÃO EMISSÕES DE GEE (T CO2E)

Âmbito	Atividade	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ÂMBITO 1 Emissões diretas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	10	6	10	12	12	10	6	7	4	0	5
	Equipamentos a gás natural	17	14	14	13	13	14	15	15	16	4	0
	Frota da empresa (gasóleo)	632	753	811	814	881	868	879	1.545	1.842	857	923
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	n.d.	n.d.	241	252	797	712	778	900	582	512	613
<b>Total Âmbito 1</b>		<b>658</b>	<b>773</b>	<b>1.076</b>	<b>1.092</b>	<b>1.704</b>	<b>1.603</b>	<b>1.679</b>	<b>2.466</b>	<b>2.444</b>	<b>1.373</b>	<b>1.541</b>
<b>Varição Anual (%)</b>		<b>-30%</b>	<b>17%</b>	<b>39%</b>	<b>1%</b>	<b>56%</b>	<b>-6%</b>	<b>5%</b>	<b>48%</b>	<b>-1%</b>	<b>-44%</b>	<b>12%</b>
ÂMBITO 2 Emissões da produção de eletricidade adquirida	Eletricidade adquirida (Market Based)	11.532	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796	15.000	16.985	61	0	0
	Eletricidade adquirida (Location Based) <sup>1</sup>	9.443	9.132	7.016	6.720	8.873	9.495	11.317	9.753	7.321	4.444	3.134
<b>Total âmbito 2</b>		<b>11.532</b>	<b>10.458</b>	<b>8.748</b>	<b>10.466</b>	<b>14.697</b>	<b>16.796</b>	<b>15.000</b>	<b>16.985</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Varição anual (%)</b>		<b>-10%</b>	<b>-9%</b>	<b>-16%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>14%</b>	<b>-11%</b>	<b>13%</b>	<b>-100%</b>	<b>-100%</b>	<b>0%</b>
<b>Total Âmbito 1+2</b>		<b>12.190</b>	<b>11.231</b>	<b>9.824</b>	<b>11.558</b>	<b>16.400</b>	<b>18.399</b>	<b>16.678</b>	<b>19.452</b>	<b>2.505</b>	<b>1.373</b>	<b>1.541</b>
<b>Varição anual (%)</b>		<b>-11%</b>	<b>-8%</b>	<b>-13%</b>	<b>18%</b>	<b>42%</b>	<b>12%</b>	<b>-9%</b>	<b>17%</b>	<b>-87%</b>	<b>-45%</b>	<b>12%</b>
ÂMBITO 3 Emissões indiretas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da atividade desta	Viagens de avião	528	986	868	632	994	1.126	991	1.059	1.022	231	142
	Viagens de comboio	49	13	10	12	15	21	15	25	12	3	1
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.942	6.135	6.342	5.813	5.667	7.111	6.528	7.404	6.199	3.734	3.435
	Tratamento de águas residuais <sup>2</sup>	73	71	71	65	64	75	69	78	74	49	45
	Ciclo de vida resíduos	-	10	8	5	7	10	11	7	5	3	4
Ciclo de vida do papel	-	389	362	352	336	402	367	287	278	165	108	
<b>Total Âmbito 3</b>		<b>7.592</b>	<b>7.605</b>	<b>7.661</b>	<b>6.880</b>	<b>7.083</b>	<b>8.744</b>	<b>7.980</b>	<b>8.860</b>	<b>7.590</b>	<b>4.186</b>	<b>3.735</b>
<b>Varição anual (%)</b>		<b>-24%</b>	<b>0%</b>	<b>0.74%</b>	<b>-10.20%</b>	<b>2.96%</b>	<b>23.44%</b>	<b>-9%</b>	<b>11%</b>	<b>-14%</b>	<b>-45%</b>	<b>-11%</b>
<b>Total Âmbito 1+2+3</b>		<b>19.783</b>	<b>18.836</b>	<b>17.485</b>	<b>18.438</b>	<b>23.484</b>	<b>27.284</b>	<b>24.802</b>	<b>28.311</b>	<b>10.095</b>	<b>5.558</b>	<b>5.276</b>
<b>Varição anual (%)</b>		<b>-17%</b>	<b>-5%</b>	<b>-7%</b>	<b>5%</b>	<b>27%</b>	<b>16%</b>	<b>-9%</b>	<b>14%</b>	<b>-63%</b>	<b>-45%</b>	<b>-5%</b>

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 2020, foram revistos os cálculos para a determinação das emissões associadas ao tratamento de águas residuais, de acordo com as alterações introduzidas pela Agência Portuguesa do Ambiente no cálculo destas emissões no âmbito do Inventário Nacional de Emissões 1990-2018.



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

Requisito	Resposta	
<b>MODELO EMPRESARIAL</b>		
<b>DL 89/2017 - Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º-G do CSC) - Diretiva 2014/95/EU of - Art. 19a (1)(a)</b>		
Modelo empresarial da empresa	RBR 2021 - Como contribuímos para o desenvolvimento das pessoas e das empresas em 2021	Pág 6
	RBR 2021 - Capítulos Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	Pág 4
	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance	Pág 17
	RC 2021 - Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>	
<b>DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO</b>		
<b>DL 89/2017 - Artº4º (Remetido para o Artº 245.º- N.º 1 r) e N.º2 do CVM) - Diretiva 2014/95/EU - Art. 20 (1)(g)</b>		
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	Pág 17 e 35
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: <a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf</a>	
<b>QUESTÕES AMBIENTAIS</b>		
<b>DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)</b>		
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Modelo de Governo para a Banca Responsável	Pág 18
	RBR 2021 - Pegada ambiental	Pág 88 e 68
	Políticas de Sustentabilidade: <a href="https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade">https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade</a>	
	Política Geral de Sustentabilidade: <a href="https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade">https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade</a> <a href="https://www.santander.com/en/our-approach">https://www.santander.com/en/our-approach</a>	
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores ambientais)	Pág 94-96
	RBR 2021 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 85-88
Resultados da aplicação das Políticas	RBR 2021 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e graficos de desempenho ambiental	Pág 85-88
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores ambientais)	Pág 94-96
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2021 - Capítulo Avaliação de riscos ambientais e sociais	Pág 57
	RBR 2021 - Apoio à transição para uma economia verde	Pág 55-68
	RBR 2021 - Capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais	Pág 57
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2021 - Capítulo Pegada ambiental - Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág 85-88
<b>QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES</b>		
<b>DL 89/2017 - Nº2 do Artº3º (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)</b>		
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	RBR 2021 - Capítulos Uma cultura forte e inclusiva e Uma Equipa capacitada e comprometida	Pág 23
	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 19
	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santander.pt/codigo-conduta">https://www.santander.pt/codigo-conduta</a>	
	Código de Conduta na relação com os clientes: <a href="https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Conduta_Relacao_Clientes_Banco.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Conduta_Relacao_Clientes_Banco.pdf</a>	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: <a href="https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf">https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/RegGestaoReclamacoes.pdf</a>	
	Política de Cultura Corporativa: <a href="https://www.santander.com/en/our-approach">https://www.santander.com/en/our-approach</a> <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2021 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pág 36
	RBR 2021 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 30-35
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 96-99

Requisito	Resposta	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 19
	RBR 2021 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Resultados Questionário Compromisso	Pág 36
	RBR 2021 - Capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais	Pág 57
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2021 - Capítulo Uma Equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 30-35
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 96-99
	<b>IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>	
<b>Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)</b>		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RBR 2021 - Capítulo Uma equipa capacitada e comprometida - Diversidade e inclusão	Pág 35
	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Diversidade nos órgãos de governo	Pág 17 e 35
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: <a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf</a> Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: <a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2021 - Capítulo Uma equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 30-35
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 96-99
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 19
	RBR 2021 - Capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais	Pág 57
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2021 - Capítulo Uma equipa capacitada e comprometida - Tabelas e gráficos	Pág 30-35
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág 96-99
<b>RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS</b>		
<b>Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)</b>		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: <a href="https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade">https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade</a> <a href="https://www.santander.com/en/our-approach">https://www.santander.com/en/our-approach</a>	
	Princípios de comportamento responsável para fornecedores: <a href="https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Principles%20of%20responsible%20behaviour%20for%20suppliers-en.pdf">https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Principles%20of%20responsible%20behaviour%20for%20suppliers-en.pdf</a>	
	Política Geral de Sustentabilidade: <a href="https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade">https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade</a> <a href="https://www.santander.com/en/our-approach">https://www.santander.com/en/our-approach</a>	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores Direitos Humanos)	Pág 98-99
	RBR 2021 - Capítulo Compras responsáveis	Pág 47
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 19
	RBR 2021 - Capítulo Avaliação de riscos sociais e ambientais	Pág 57
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores Direitos Humanos)	Pág 98-99
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2021 - Capítulo Compras responsáveis	Pág 47
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores Direitos Humanos)	Pág 98-99
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO</b>		
<b>Nº2 do Artº3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº2 do Artº508º do CSC) - Diretiva 2014/95/EU -Art. 19a (1)(a-e)</b>		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RBR 2021 - Risk Pro: a nossa cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 26-27
	Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores	
Resultados da aplicação das políticas	Código Geral de Conduta: <a href="https://www.santander.pt/codigo-conduta">https://www.santander.pt/codigo-conduta</a>	Pág 19
	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 94
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2021 - Capítulo Princípios e Governance - Código de Conduta	Pág 19
	RBR 2021 - Capítulo Risk Pro: a nossa cultura de riscos - Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág 24
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2021 - Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág 94

# Tabela GRI para a opção “De acordo” – Essencial

## Gri 102 – Conteúdos Gerais

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS																													
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>																																	
102-1	Nome da organização	Pag. 107	✓																														
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Relatório e Contas 2021 - Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a>	✓																														
102-3	Localização da sede	Pag. 107	✓																														
102-4	Localização das operações	pág. 86 e 107	✓																														
102-5	Propriedade e natureza legal	pág. 86 e 107	✓																														
102-6	Mercados servidos	Relatório e Contas 2021 - Capítulo Áreas de Negócio: <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a>	✓																														
102-7	Dimensão da organização	pág. 3, 14	✓																														
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	pág. 30 e 40 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Colaboradores por tipo de contrato</th> <th colspan="2">Colaboradores por tipo de emprego</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem termo</td> <td>4.817</td> <td>Tempo inteiro</td> <td>4.807</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>2.545</td> <td>Masculino</td> <td>2.539</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>2.272</td> <td>Feminino</td> <td>2.268</td> </tr> <tr> <td>A termo</td> <td>0</td> <td>Tempo parcial</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>0</td> <td>Masculino</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>0</td> <td>Feminino</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Colaboradores por tipo de contrato		Colaboradores por tipo de emprego		Sem termo	4.817	Tempo inteiro	4.807	Masculino	2.545	Masculino	2.539	Feminino	2.272	Feminino	2.268	A termo	0	Tempo parcial	10	Masculino	0	Masculino	6	Feminino	0	Feminino	4	✓	6	8
Colaboradores por tipo de contrato		Colaboradores por tipo de emprego																															
Sem termo	4.817	Tempo inteiro	4.807																														
Masculino	2.545	Masculino	2.539																														
Feminino	2.272	Feminino	2.268																														
A termo	0	Tempo parcial	10																														
Masculino	0	Masculino	6																														
Feminino	0	Feminino	4																														
102-9	Cadeia de fornecedores	pág. 47-48	✓	8, 10 e 12																													
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	pág. 47-48	✓	8, 10 e 12																													
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	pág. 23-24	✓																														
102-12	Iniciativas externas	pág. 21	✓																														
102-13	Membro de associações	pág. 21	✓																														
<b>ESTRATÉGIA</b>																																	
102-14	Mensagem do Presidente	pág. 3-5	✓																														
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	pág. 25-26	✓																														
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>																																	
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	pág. 11, 23, 25-27	✓	10	16																												
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	pág. 25-27	✓	10	16																												
<b>GOVERNANCE</b>																																	
102-18	Estrutura de <i>governance</i>	pág. 17-19	✓																														
102-19	Delegação de autoridade	pág. 17-19, 23-24	✓																														
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 17-19, 23-24	✓																														
102-21	Consulta a <i>Stakeholders</i> sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 12-15	✓																														
102-22	Composição do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos seus comités	pág. 17-18 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>	✓																														
102-23	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	pág. 3	✓																														
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório e Contas 2021 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>	✓																														

Divulgações	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
102-25	Conflitos de interesse	Relatório e Contas 2021 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps</a>	✓	
102-26	Funções do mais alto órgão de <i>governance</i> na definição de objetivos, valores e estratégia	Pág. 17-18	✓	
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de <i>governance</i>	<a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Interna-Selecao-Avaliacao-BST.pdf</a>	✓	
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. 17-18, 21,26, 57	✓	
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	pág. 17-18, 21,26, 57	✓	
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	pág. 17-18, 21,26, 57	✓	
102-32	Papel do mais alto órgão de <i>governance</i> no Relatório de Sustentabilidade	O Relatório de Sustentabilidade é elaborado pela área de Banca Responsável em coordenação com as diversas áreas do Banco e é aprovado pelo Conselho de Administração.	✓	
102-33	Comunicação de preocupações críticas	Relatório e Contas 2021 <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a>	✓	
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	Relatório e Contas 2021 - <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a>	✓	
102-35	Políticas de remuneração	A atual normativa, nomeadamente a CRD IV – Capital Requirements Directive, obriga a ter políticas claras e definidas nos aspetos mais relevantes em matéria de retribuição. As Políticas estabelecem parâmetros mínimos globais que devem ser aplicados de forma consistente em todo o Grupo e implementados localmente. A política remuneratória do Banco Santander Totta enquadra-se nas diretrizes definidas pelo acionista de referência do Banco para todo o Grupo Santander, as quais são formuladas, com a participação de consultores externos, de acordo com as melhores práticas existentes no sector. Nos termos da Política, o Grupo Santander adota práticas remuneratórias consistentes que cumprem com os normativos aplicáveis nas jurisdições onde desenvolve a sua atividade. A retribuição é definida para promover uma cultura de elevado desempenho, na qual as pessoas são premiadas e reconhecidas pelo seu desempenho, competência e pelo impacto que têm no sucesso do grupo e/ ou das suas filiais. As práticas remuneratórias do Grupo Santander deverão sempre ser alinhadas com os interesses dos seus acionistas, colaboradores, clientes e da sociedade e, em particular, promover as boas condutas. O Grupo Santander assegura, através da Política, que as políticas de retribuição promovam e sejam coerentes com uma sólida e eficaz gestão de riscos e com a manutenção de uma base sólida de capital.	✓	
102-36	Processo para determinar a remuneração	<a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf</a>	✓	
102-37	Envolvimento de <i>stakeholders</i> na remuneração	<a href="https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf">https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf</a>	✓	

Divulgações		Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
102-38	Rácio da remuneração anual total	Informação confidencial	Não		
102-39	Aumento percentual da remuneração anual total	Informação confidencial	Não		
<b>ENVOLVIMENTO COM GRUPOS DE INTERESSE</b>					
102-40	Lista dos grupos de interesse	pág. 12 e 13	✓		
102-41	Acordos coletivos de trabalho	99,6% dos colaboradores Santander Totta são abrangidos por acordos coletivos e 94,5% são sindicalizados	✓	3	8
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesse	pág. 12 e 13	✓		
102-43	Abordagem de envolvimento com grupos de interesse	pág. 12-16, 41-46	✓		
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos grupos de interesse.	pág. 12-15	✓		
<b>PRÁTICA DE REPORTE</b>					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O Relatório de Contas e o Relatório de Sustentabilidade 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, 12-14	✓		
102-47	Lista dos tópicos materiais	pág. 14	✓		
102-48	Reformulação de informação	pág. 85	✓		
102-49	Alterações no Relatório	pág. 85	✓		
102-50	Período de reporte	pág. 85	✓		
102-51	Data do relatório mais recente	O Relatório de Sustentabilidade mais recente refere-se ao ano de 2021.	✓		
102-52	Ciclo de relatórios	O Santander Totta publica o Relatório de Sustentabilidade anualmente.	✓		
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	pág. 107	✓		
102-54	Opção "de acordo" com os GRI Standards	pág. 85	✓		
102-55	Índice de conteúdo GRI	pág. 85	✓		
102-56	Verificação externa	Pag. 85 e 106	✓		

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS</b>					
<b>GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	Pág. 6 e 49	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	Pág. 6 e 49		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<p><b>1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)</b> <b>681,8</b></p> <p>Dividendos (milhões de euros) 0,0</p> <p>Dividendos AT1 (milhões de euros) 59,8</p> <p>Custo com o Pessoal (milhões de euros) 282,1</p> <p>Gastos Gerais (milhões de euros) 196,9</p> <p>Impostos (milhões de euros) 136,3</p> <p>Investimento em Responsabilidade Social Corporativa (milhões de euros) 6,7</p> <p><b>2. Produto Bancário (milhões de euros)</b> <b>1 356,2</b></p> <p><b>3. Valor Económico Retido (milhões de euros) (2-1)</b> <b>674,4</b></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 2021: <a href="https://www.cdp.net/en/formatted_responses/responses?campaign_id=66216852&amp;discloser_id=827480&amp;locale=en&amp;organization_name=Banco+Santander&amp;organization_number=1441&amp;program=Investor&amp;project_year=2019&amp;redirect=https%3A%2F%2Fcdp.credit360.com%2Fsurveys%2F9hz110bc%2F40403&amp;survey_id=65670419">https://www.cdp.net/en/formatted_responses/responses?campaign_id=66216852&amp;discloser_id=827480&amp;locale=en&amp;organization_name=Banco+Santander&amp;organization_number=1441&amp;program=Investor&amp;project_year=2019&amp;redirect=https%3A%2F%2Fcdp.credit360.com%2Fsurveys%2F9hz110bc%2F40403&amp;survey_id=65670419</a>	✓		13
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Relatório e Contas 2021 disponível em <a href="https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas">https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas</a> , ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 ) Benefícios pós-emprego dos colaboradores	✓		
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.	✓		
<b>GRI 202 - PRESENÇA NO MERCADO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, 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 1,8 atendendo a que o salário mais baixo praticado no Santander Totta é de 1.200 euros e o salário mínimo em 2021 está fixado em 665 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

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o Santander Totta promove o acesso a serviços financeiros para populações vulneráveis através do desenvolvimento de produtos específicos e adaptados às suas necessidades.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativos aos impactos económicos indiretos e reporta-os no Capítulo Inclusão e Empoderamento Financeiro.	
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Pag. 74-84	✓	2 5 7 9 11
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Pag. 74-84	✓	1 2 3 8 10 17
<b>GRI 204 - PRÁTICAS DE COMPRA</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	pág. 47-48	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão		
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	pág. 47		12
<b>GRI 205 - ANTICORRUPÇÃO</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta dispõe de diversos instrumentos que garantem a adoção de comportamentos de anticorrupção ao longo de toda a organização, nomeadamente: Políticas de Prevenção da Corrupção, Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção, Procedimento de due diligence na contratação de serviços externos e Código Geral de Conduta.	✓
	103-3	Evolução da forma de gestão	Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção. Pag. 27.	
205-1	Operações avaliadas quanto ao risco de corrupção	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 2021, 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
<b>GRI 206 - CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14	
	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		

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
206-1	Ações jurídicas por práticas de concorrência desleal, <i>anti-trust</i> e monopólio	<p>Processo de contra ordenação instaurado pela Autoridade da Concorrência relativo à troca de informação confidencial sobre Crédito ao Consumo, Crédito Hipotecário e Crédito a Empresas. Em 09.09.2019 foi proferida decisão final pela AdC, considerando que existiu uma violação dos princípios da concorrência no mercado, derivada da troca de informação comercial sensível entre vários bancos portugueses, entre 2002 e 2013, respeitante a Crédito Habitação, Crédito Consumo e Crédito Empresas, afetando: (i) condições comerciais (v.g., comissões, taxas de spread que alegadamente não se encontravam no domínio público); e (ii) valores de produção mensal (valor de crédito concedido no mês anterior). 14 Bancos sofreram coimas até EUR 246 milhões.</p> <p>O Santander Portugal e o ex-Banco Popular foram condenados numa coima no valor total de EUR 35.650 milhões (EUR 35 milhões no caso do Santander Portugal e EUR 650.000 no caso do ex-Banco Popular). A coima do Santander Portugal é equivalente a 2% do volume de negócios em Portugal. Os outros bancos de dimensão similar tiveram coimas mais significativas e/ou que representaram uma maior percentagem do volume de negócios (CGD EUR 82 milhões – 3%; Millennium BCP EUR 60 milhões – 3,4%; BPI EUR 30 milhões – 3%).</p> <p>Em 21.10.2019 o BST impugnou judicialmente a decisão final da AdC junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão. Para evitar o pagamento imediato da coima foi dada aos Bancos a possibilidade de prestarem uma garantia de 50% da coima até que o tribunal emita uma decisão final. O BST prestou uma garantia bancária no valor de €17.825.000. De realçar que a garantia bancária será anulada se o recurso apresentado for considerado fundamentado ou se houver prescrição do processo. Estão previstas várias sessões do tribunal com início a 6 de outubro de 2021 até janeiro 2022.</p>	✓		16

### GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS

#### GRI 301 - MATERIAIS

	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14			
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	<p>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 planos 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.</p>	✓		
	103-3	Evolução da forma de gestão				
	301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	pág. 87	✓	7 e 8	8 12
	301-2	Materiais usados provenientes de reciclagem	Utilizado 100% de papel certificado mas não reciclado	✓	8	12 8

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 301 - ENERGIA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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. 87	✓	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. 87	✓	8	7 8 12 13
302-4	Redução do consumo de energia	pág. 87	✓	8 e 9	13 7 8 12
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
<b>GRI 303 - ÁGUA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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	Interação com a água como recurso compartilhado	pág. 87	✓	7 e 8	6
303-2	Gestão de Impactos relacionados ao descarte de água	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira do Grupo	✓	8	6
303-3	Captação de água	pág. 87	✓	8	6 8 12
303-4	Descarte de água	O Santander tem as suas sedes em terrenos urbanos portanto a água captada como descartada faz-se através das redes públicas	✓	8	6
303-5	Consumo de água	Não reportado	✓	8	6 8 12

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 304 - BIODIVERSIDADE</b>					
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 (International Union for Conservation of Nature) 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
<b>GRI 305 - EMISSÕES</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	As ações desenvolvidas nesta matéria são apresentadas no capítulo Pegada ambiental. O Santander monitoriza indicadores de desempenho relativo à gestão de emissões e reporta-os no capítulo Pegada Ambiental.		
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)	pág. 88	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 88	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	pág. 88	✓	7 e 8	3 12 13 14 15
305-4	Intensidade das emissões de GEE	pág. 88	✓	8	13 14 15
305-5	Redução de emissões de GEE	pág. 88	✓	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

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
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
<b>GRI 306 - RESÍDUOS E EFLUENTES</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8	3 6 12 14
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	pág. 87	✓	8	3 6 12
306-3	Resíduos gerados	Pag. 87.	✓	8	3 6 12 14 15
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Pag. 87.	✓		3 12
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Todos os resíduos materiais gerados pelo BST são destinados a reciclagem Não se aplica, devido à natureza da atividade.	✓	8	6 16
<b>GRI 307 - COMPLIANCE AMBIENTAL</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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	O Santander tem também implementados procedimentos de gestão de risco e compliance de modo a reduzir os riscos que enfrenta e a garantir a conformidade com requisitos legais e regulamentares.		
307-1	Não conformidade com as leis e regulamentos ambientais	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental.	✓	8	16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>GRI 308 - AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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. 47-48	✓	8	
308-2	Impactes ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas	pág. 25-26, 47-48	✓	8	
<b>GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS</b>					
<b>GRI 401 - EMPREGO</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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. 35	✓	6	
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.	✓		4 5 8
401-3	Licença parental	<p>N.º de colaboradores que tiraram licença parental</p> <p>Masculino 65</p> <p>Feminino 126</p> <p>N.º de colaboradores que retornaram após licença parental</p> <p>Masculino 64</p> <p>Feminino 84</p> <p>Taxa de retorno após licença de parentalidade</p> <p>Masculino 98%</p> <p>Feminino 67%</p> <p>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2020</p> <p>Masculino 72</p> <p>Feminino 156</p> <p>N.º de colaboradores que tiraram licença em 2020 e continuam ativos</p> <p>Masculino 62</p> <p>Feminino 137</p> <p>Taxa de retenção</p> <p>Masculino 87%</p> <p>Feminino 88%</p>	✓	6	5 8

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 402 - RELAÇÕES LABORAIS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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
<b>GRI 403 - SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta tem definido procedimentos e normas internas que visam a promoção da saúde, bem-estar e a segurança dos seus colaboradores. Informação sobre as iniciativas promovidas nesta matéria estão disponíveis no capítulo Uma equipa capacitada e comprometida.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Santander monitoriza indicadores relativos ao desempenho em matéria de saúde e segurança ocupacional e reporta-os no capítulo Uma equipa capacitada e comprometida.		
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	O Santander não tem implementado um sistema formal de gestão de saúde e segurança no trabalho, cumprindo a legislação vigente em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho.			3 8
403-2	Tipos e taxas de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	pág. 37-38	✓		3 8
403-3	Serviços de saúde do trabalho	No âmbito da vigilância da saúde, o Banco garante a realização de exames médicos periódicos aos seus Colaboradores com uma bateria de exames para além do exigido no quadro legal. No âmbito do Acordo Coletivo Trabalho do setor bancário, os colaboradores estão abrangidos pelos Serviços de Assistência Médica do Sindicato (SAMS). Adicionalmente, o Banco dispõe, ainda, na sua sede operacional, de um gabinete com médico e enfermeiro.	✓		3 8
403-4	Participação do trabalhador, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança no trabalho	pág. 37 a 40	✓		3 8
403-5	Capacitação do trabalhador em saúde e segurança do trabalho	pág. 37-38	✓		3 8
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	pág. 37-40	✓		3 8
403-7	Prevenção e mitigação de impactos sobre a saúde e segurança no trabalho ligados diretamente por relações de negócio	Não aplicável, devido à natureza financeira do Grupo.	✓		3 8

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Não aplicável, vide indicador 403-1	✓		3 8
403-9	Acidentes de trabalho	pág. 40	✓		3 8
403-10	Acidentes de trabalho e Doenças Profissionais	pág. 40	✓		3 8
<b>GRI 404 - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
Formas de Gestão	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. 32	✓	6	4 5 8
404-2	Programas de melhoria de competências dos colaboradores e programas de apoio à transição	pág. 31-33	✓		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
<b>GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
Formas de Gestão	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 <i>governance</i> e dos colaboradores	pág. 17, 35	✓	6	5 8
405-2	Rácio entre o salário base e remuneração da mulher e do homem	Informação confidencial	✓	6	5 8 10
<b>406 - NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
Formas de Gestão	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 houve casos de discriminação, nem denúncias no Canal Aberto – canal de denúncias e de comportamentos não alinhados com a cultura do Banco, disponível (com opção de anonimato) na 1ª página da intranet <a href="https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/pteu/gui/105862/index.html">https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/pteu/gui/105862/index.html</a>	✓	6	5 8 16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>407 - LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Não material	3	8	
<b>408 - TRABALHO INFANTIL</b>					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil	Não material	5	8 16	
<b>409 - TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não material	4	8	
<b>410 - PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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 outsourcing. Todos os Fornecedores Homologados do Santander tem de cumprir com requisitos sociais e ambientais, nos quais estão incluídas cláusulas de Direitos Humanos.	✓	1	16
<b>411 - DIREITOS INDÍGENAS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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
<b>412 - AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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. O Santander Totta, através da sua relação contínua com os seus Fornecedores e processo de homologação segue e acompanha estas temáticas.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
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	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
412-2	Formação em políticas e práticas de Direitos Humanos	Em 2021, 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	
<b>GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites			
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	✓		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	✓	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
<b>GRI 414 - AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites			
Formas de Gestão	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	✓		
	103-3	Evolução da forma de gestão			
	414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	✓	8	
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	✓			5 8 16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 415 - POLÍTICAS PÚBLICAS</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Santander Totta, no âmbito da circular 124/2014, dispõe de uma área de Public Policy 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. 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.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
415-1	Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.	✓	10	16
<b>GRI 416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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 os temas ESG (Environment, Social e Governance) e Impacto em pessoas vulneráveis.	✓	
	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
<b>GRI 417 - MARKETING E ROTULAGEM</b>					
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
	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 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. A publicidade desenvolvida obedece a critérios de conformidade com a legislação aplicável, sendo objeto de seguimento por Cumprimento e Conduta.	✓	
	103-3	Evolução da forma de gestão			
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	Foi identificado 1 caso de não conformidade relativa a comunicações de marketing	✓		

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão		Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>GRI 418 - PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
Formas de Gestão	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 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 8 reclamações fundamentadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	✓	16
<b>GRI 419 - COMPLIANCE SOCIOECONÓMICO</b>					
	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Pág. 12-14		
Formas de Gestão	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 133.000 EUR Número total de sanções monetárias (n.º total de processos concluídos): 5	✓	16

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS	
<b>SUPLEMENTO SETORIAL FINANCEIRO</b>					
<b>PORTFOLIO DE PRODUTOS</b>					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex-FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de Negócio	pág. 57	✓	10
	Ex-FS2	Procedimentos para avaliar os riscos sociais e ambientais nas diferentes linhas de Negócio.	pág. 57	✓	10
	Ex-FS3	Processos para monitorizar o cumprimento, por parte dos Clientes, dos diferentes requisitos incluídos nos acordos e/ou contratos	pág. 57	✓	
	Ex-FS4	Processos para desenvolver competências para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis as linhas de negócio	pág. 57	✓	10
	Ex-FS5	Interação com os Clientes/ Investidores/Parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	pág. 25, 57	✓	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 6, 52	✓	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. 55-62	✓	1 8 9 10 11
	FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	pág. 55-62	✓	
<b>AUDITORIA</b>					
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex-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
<b>PROPRIEDADE ATIVA</b>					
Controlo 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. 55-68	✓	10
	FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	pág. 55-68	✓	11
	Ex-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.	✓	

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	Princípios UNGC	ODS
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>				
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 54 balcões em zonas remotas, de baixa densidade populacional e com baixos rendimentos, particularmente nos Açores e na Madeira.	✓	1 8 10
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	pág. 74-76	✓	1 8 10
<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
Transparência na informação sobre produtos e serviços + Investimento na comunidade	Ex-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. <a href="https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Relatorio_de_Governo_Societario.pdf">https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Relatorio_de_Governo_Societario.pdf</a> <a href="https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno.pdf">https://www.santander.pt/pt_PT/pdf/Banco_Santander_Totta_SA_Governo_Interno.pdf</a>	✓	10
	Ex-FS16 Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário	pág. 74-76	✓	1 8 10

## Legenda:

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



# Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

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

Metas associadas aos ODS	Referência no Relatório de Banca Responsável 2021
<b>ODS 1</b>	
1.2 Reduzir a proporção de homens, mulheres e crianças de todas as idades que vivem na pobreza [...]	• Apoio à Educação Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp.77-84)
1.4 Garantir que todos os homens e mulheres, em particular os pobres e os mais vulneráveis, tenham os mesmos direitos aos recursos económicos, [...]	• Práticas responsáveis com os clientes. Governo de produtos e proteção ao consumidor. Processo de venda. Clientes vulneráveis (pp. 41-46) • Inclusão e empoderamento financeiro (pp. 74-76)
1.5 Fomentar a resiliência dos pobres e das pessoas que se encontram em situações vulneráveis [...]	• Inclusão e empoderamento financeiro (pp. 74-76)
<b>ODS 4</b>	
4.3 Assegurar o acesso igualitário de todos os homens e mulheres a uma formação técnica, profissional e superior de qualidade, incluindo o Ensino Universitário.	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior (pp.82-84)
4.4 Aumentar consideravelmente o número de jovens e adultos que têm as competências necessárias, [...], para aceder ao emprego, ao trabalho digno e ao empreendedorismo.	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior (pp.82-84)
4.5 Eliminar as disparidades de género na educação e assegurar o acesso igualitário ao [...] ensino e à formação profissional para as pessoas vulneráveis, [...]	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior (pp.82-84)
4.6 Assegurar que todos os jovens e uma proporção considerável dos adultos, [...] sejam alfabetizados e tenham noções elementares de aritmética.	• Apoio ao Ensino Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp.82-84) • Inclusão e empoderamento financeiro (pp.77-84)
<b>ODS 5</b>	
5.1. Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e raparigas em todo o mundo.	• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género (pp.28-36)
5.5 Assegurar a participação plena e efetiva das mulheres e da igualdade de oportunidades de liderança [...]	• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género (pp.28-36)
<b>ODS 7</b>	
7.1 Garantir o acesso universal a serviços energéticos acessíveis, fiáveis e modernos.	• Apoio à transição para uma economia verde. Apoio à transição sustentável dos nossos clientes. Banca corporativa e de investimento. Financiamento de energias renováveis (pp. 55-67) • Apoio à transição para uma economia verde. Apoio à transição sustentável dos nossos clientes. Banca comercial (pp. 55-67)
7.b Ampliar a infraestrutura e melhorar a tecnologia para prestar serviços energéticos modernos e sustentáveis a todas as pessoas [...]	• Apoio à transição para uma economia verde. Apoio à transição sustentável dos nossos clientes. Banca corporativa e de investimento. Financiamento de energias renováveis (pp. 55-67)
<b>ODS 8</b>	
8.3 Promover [...] as atividades produtivas, a criação de empregos dignos, do empreendedorismo, da criatividade e da inovação, e promover a formalização e o crescimento de micro, pequenas e médias empresas [...]	• Inclusão e empoderamento financeiro (pp. 74-76). • Apoio ao ensino superior e a outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior. Empreendedorismo (pp.82-84).
8.4 Melhorar [...], a produção e consumo eficientes dos recursos mundiais e procurar dissociar o crescimento económico da degradação ambiental.	• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 55-73)
8.5 Alcançar o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todas as mulheres e homens, incluindo os jovens e as pessoas com deficiência, bem como a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor.	• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género (pp.28-36) • Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Igualdade de género. Pessoas com deficiência (pp.28-36) • Apoio ao ensino superior e a outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior. Fundação Universia (pp.82-84).

**Metas associadas aos ODS**

8.6 Reduzir consideravelmente a proporção de jovens que não estão empregados, não estudam nem recebem formação.

8.8 Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e sem riscos para todos os trabalhadores, [...]

8.10 Reforçar a capacidade das instituições financeiras nacionais para promover e alargar o acesso aos serviços bancários, financeiros e de seguros para todos.

**ODS 10**

10.2 Potenciar e promover a inclusão social, económica e política de todas as pessoas, [...]

**ODS 11**

11.1 Garantir o acesso de todas as pessoas a habitações e serviços básicos adequados, seguros e acessíveis e melhorar os bairros desfavorecidos.

11.4 Redobrar os esforços para proteger e salvaguardar o património cultural e natural do mundo.

11.6 Reduzir o impacto ambiental negativo *per capita* das cidades, nomeadamente prestando especial atenção à qualidade do ar e gestão de resíduos municipais e outros.

**ODS 12**

12.2 Assegurar a gestão sustentável e a utilização eficiente dos recursos naturais.

12.5 Reduzir consideravelmente a geração de resíduos através de atividades de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.

12.6 Incentivar as empresas, em especial as grandes empresas e as empresas transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e incorporar informações sobre sustentabilidade no seu ciclo de apresentação de relatórios

**ODS 13**

13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação aos riscos climáticos e catástrofes naturais em todos os países.

**ODS 16**

16.5 Reduzir consideravelmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.

16.6 Criar instituições eficazes e transparentes a todos os níveis, que prestem contas.

16.7 Assegurar a tomada de decisões inclusivas, participativas e representativas a todos os níveis, que deem resposta às necessidades.

**ODS17****Referência no Relatório de Banca Responsável 2021**

• Apoio ao ensino superior e a outras iniciativas locais. Apoio ao Ensino Superior. (pp.82-84)

• Conduta e comportamento ético. Canal ético (p. 37).

• Uma equipa capacitada e comprometida. Um Banco diverso e inclusivo. Saúde e bem-estar. (pp.28-36; pp.39-40)

• Uma equipa capacitada e comprometida. Soluções para a conciliação laboral e familiar e eficiência do trabalho. Diálogo social e reestruturação (p. 28;33; 37-38).

• Inclusão e empoderamento financeiro (p. 74-76).

• Inclusão e empoderamento financeiro (p. 74-76).

• Apoio à Educação Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp.77-84)

• Inclusão e empoderamento financeiro (pp. 74-76).

• Conduta e comportamento ético. Análise de riscos ambientais e sociais (p. 22; p. 57).

• Apoio à Educação Superior e outras iniciativas locais. Outros programas de apoio à comunidade (pp. 77-84)

• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 55-73)

• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 55-73)

• Apoio à transição para uma economia verde. Pegada ambiental (pp. 55-73)

• Ver capítulo completo de Banca Responsável (pp. 3-84)

• Apoio à transição para uma economia verde. A nossa abordagem. (p. 56)

• Apoio à transição para uma economia verde. Gestão de riscos (p. 57)

• Conduta e comportamento ético. Código geral de conduta (p.19).

• Conduta e comportamento ético. Cumprimento sobre crime financeiro (FCC) (p.27)

• Informação relevante sobre este relatório (p. XX)

• Valor para o acionista. Comunicação com acionistas, investidores e analistas (p. 49)

• Valor para o acionista. Índices e analistas ESG (p. 50)

• Mais informação (p. XX).

• O que importa aos nossos *stakeholders* (pp.12-16).

• O que importa aos nossos *stakeholders* (pp.12-16).

• Governo da função de banca responsável. Iniciativas locais e internacionais que nos ajudam a impulsionar a nossa agenda (pp.18-21)

# 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 2021 (“Relatório”), relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, 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 2021, 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 2021, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

### **Responsabilidades do auditor**

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

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards identificados no Relatório de Banca Responsável 2021, 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 2021, 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;

---

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

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

- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pela PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras do Santander do exercício findo em 31 de dezembro de 2021;
- (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 (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

#### **Conclusão**

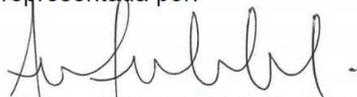
Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor”, incluídos no Relatório de Banca Responsável 2021, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, não tenham sido preparados, em todos 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 2021, 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 2021 da Empresa.

19 de abril de 2022

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



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

**Informação adicional**

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

**E-mail**

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

**Administrador**

Inês Oom de Sousa

**Responsável Área de Banca Responsável**

Marcos Soares Ribeiro

2021, Santander Totta

**Design gráfico:**

Segue o mesmo modelo do Grupo Santander

**Paginação:**

Europress - Indústria Gráfica, Lda.

Santander Totta SGPS, S.A. – Capital Social 1 972 962 079,58 €  
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 507 096 851 de Pessoa Coletiva  
Sede Social: Rua do Ouro, n.º 88 – 1100-063 LISBOA

