

RESULTADOS JANEIRO – DEZEMBRO DE 2019

## **Santander em Portugal alcança um resultado líquido de 527,3 milhões de euros (+5,5% yoy)**

Comunicado de Imprensa

*“Terminámos o exercício de 2019 com o melhor resultado de sempre gerado em Portugal. Este crescimento é fruto da estratégia definida de sermos o melhor banco a atuar no país, mas com preocupação em termos de impacto na sociedade, de fazermos Banca Responsável.*

*Os nossos clientes cresceram e responderam aos desafios que lançamos e, por isso, recebemos várias distinções com o mesmo significado – ou seja, Melhor Banco em Portugal e Marca com Melhor Reputação.*

*Os nossos colaboradores também ‘vestiram’ a camisola Santander e o resultado foi a distinção, pelo terceiro ano consecutivo, de Melhor Banco para Trabalhar em Portugal.*

*Para atingirmos todos os nossos objetivos também simplificámos a nossa oferta e modernizámos os nossos processos, através de novas ferramentas digitais – como a plataforma de Crédito à Habitação – ou da automação de tarefas utilizando a robótica. São novas formas de trabalhar que incorporam já uma parte daquilo que esperamos no futuro para o setor onde estamos inseridos.*

*Com foco na maximização da experiência do cliente, a nossa estratégia comercial e digital definiu já novas ideias para continuarmos a registar um crescimento sustentado dos resultados do Banco.”*

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

Lisboa, 30 de janeiro de 2020

### **Principais destaques**

- No final de 2019, o **resultado líquido** da Santander Totta, SGPS ascendeu a **527,3 milhões de euros**, um crescimento homólogo de 5,5%.
- Os recursos de clientes totalizaram 42,5 mil milhões de euros, representando um crescimento de 6,1% face ao mesmo período do ano passado, decorrendo dos **acréscimos de 5,2% em depósitos e de 10,6% em recursos fora de balanço**. No trimestre, os depósitos cresceram 0,7%.
- O **crédito a clientes ascendeu a 40,0 mil milhões de euros**, uma redução de 1,0% face a dezembro de 2018, evolução que resulta da gestão das carteiras não produtivas. Excluindo este efeito, a carteira de crédito teria ficado praticamente inalterada, em termos homólogos.

- As **quotas de mercado de novos empréstimos de crédito a empresas e habitação** situaram-se em **19,8%** e **19,9%**, respetivamente, até ao final de novembro.
- O número de **clientes de banco principal** e o número de **clientes digitais** registaram crescimentos de **2,6%** e **5,6%**, respetivamente, em termos homólogos.
- O **produto bancário aumentou 7,0%**, refletindo a evolução positiva ao nível das comissões, da atividade de seguros e de resultados em operações financeiras.
- O **rácio de eficiência situou-se em 45,0%**, uma melhoria de 4,6pp em relação a dezembro de 2018, fruto do crescimento do produto bancário (+7,0%) e da redução dos custos operacionais (-2,9%).
- O **rácio CET 1 (fully implemented) foi de 15,2%**, um acréscimo de 1,2pp em relação ao final de dezembro de 2018.
- Durante o ano de 2019, o Santander em Portugal foi reconhecido em diferentes áreas de atividade, pela sua *performance* financeira, reputação da sua marca, serviço aos clientes e enquanto entidade empregadora, por diversas entidades nacionais e internacionais. Destacam-se as distinções de **"Melhor Banco em Portugal"**, atribuída pela publicação londrina *Euromoney*, de **"Banco do Ano em Portugal"**, pela revista *The Banker*, do grupo *Financial Times* e de **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista norte-americana *Global Finance*.
- A marca Santander continuou a ser diferenciada pela sua solidez, reputação e confiança. Ao longo de 2019, o Santander foi distinguido em vários *rankings* e estudos como a **"Marca com Melhor Reputação"**.
- Recentemente, reflexo do trabalho no apoio à internacionalização de empresas, o Banco foi distinguido no âmbito dos prémios da *Euromoney* para o negócio internacional, enquanto **"Melhor Banco de Trade Finance em Portugal"**, vencendo nas categorias de **"Líder de Mercado"** e de **"Melhor Serviço"**.
- Em 2019, o Santander em Portugal investiu cerca de **7,2 milhões de euros em projetos de apoio à comunidade**, através de ações de sustentabilidade e do Santander Universities. Através desse investimento, **o Banco apoiou**, direta e indiretamente, **mais de 300 Associações**, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, alcançando **um impacto direto em 28.649 pessoas** na comunidade local.
- Em janeiro de 2020, o Banco Santander **obteve a maior pontuação no Índice de Igualdade de Género da Bloomberg** de 2020 (*Bloomberg Gender-Equality Index*, GEI), o que reflete o compromisso constante do Santander em facilitar um ambiente inclusivo a todos colaboradores e em favorecer a igualdade de género na sociedade.
- O Santander em Portugal detém **os melhores ratings do setor**. As atuais notações de *rating* da dívida de longo prazo do Banco, em comparação com os níveis da República Portuguesa são as seguintes: Fitch – BBB+ (Portugal – BBB); Moody's – Baa3 (Portugal – Baa3); S&P – BBB (Portugal – BBB); e DBRS – A (Portugal – BBB high).

## Principais Indicadores

<b>BALANÇO E RESULTADOS</b> (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
Ativo líquido	56.079	55.028	+1,9%
Crédito a clientes (bruto)	39.984	40.380	-1,0%
Recursos de clientes	42.484	40.036	+6,1%
Margem financeira (estrita)	855,8	866,3	-1,2%
Comissões líquidas	380,5	363,0	+4,8%
Produto bancário	1.344,5	1.256,1	+7,0%
Custos operacionais	(604,4)	(622,5)	-2,9%
Resultado de exploração	740,0	633,5	+16,8%
Resultado antes de impostos e interesses minoritários	739,8	673,8	+9,8%
Resultado líquido consolidado	527,3	500,0	+5,5%

<b>RÁCIOS</b> (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
ROE	12,7%	12,4%	+0,3 p.p.
Rácio de eficiência	45,0%	49,6%	-4,6 p.p.
Rácio CET 1 ( <i>fully implemented</i> )	15,2%	14,0%	+1,2 p.p.
Rácio de <i>Non-Performing Exposure</i> (1)	3,3%	4,2%	-0,8 p.p.
Cobertura de <i>Non-Performing Exposure</i>	53,1%	51,0%	+2,1 p.p.
Custo do crédito	-0,02%	0,01%	-0,03 p.p.

<b>OUTROS DADOS</b>	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
Colaboradores em Portugal	6.188	6.437	-249
Total de agências em Portugal	505	535	-30

## **RATING** (dívida de longo prazo)

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

(1) de acordo com o critério EBA

## Reconhecimento externo

Durante o ano de 2019, o Santander em Portugal foi reconhecido em diferentes atividades, pela sua *performance* financeira, reputação da sua marca, serviço aos clientes e enquanto entidade empregadora, por diversas entidades nacionais e internacionais.

No último trimestre do ano, o Banco foi eleito "Banco do Ano em Portugal", pela revista londrina *The Banker*. Também as publicações *Euromoney* e *Global Finance* distinguiram o Banco com o galardão de "Melhor Banco em Portugal", durante 2019.

Na área de *Private Banking*, a *Euromoney* destacou o Santander como o "Melhor *Private Banking Services Overall* 2019" e, por seu lado, a revista norte americana *Global Finance* elegeu, no último trimestre do ano, o Santander como o "Melhor *Private Bank* 2020", em Portugal. Também a publicação britânica *World Finance* destacou o Santander como o "Melhor Banco de Retalho em Portugal 2019".

Recentemente, reflexo do trabalho no apoio à internacionalização de empresas o Banco foi distinguido no âmbito dos prémios da *Euromoney* para o negócio internacional, enquanto "Melhor Banco de *Trade Finance* em Portugal", vencendo nas categorias de "Líder de Mercado" e de "Melhor Serviço".

No serviço aos clientes, o Banco foi considerado "Banco 5 Estrelas 2019", na categoria de Grandes Bancos, num estudo alargado a várias dimensões feito aos consumidores nacionais. Foi também reconhecido no serviço de atendimento telefónico com o "Melhor *Contact Center* 2019", no setor da Banca, pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC).

A marca Santander continuou a ser diferenciada pela sua solidez e reputação e confiança. Ao longo de 2019, o Santander foi distinguido como "Marca Bancária com Melhor Reputação" no *ranking* de reputação, elaborado pela consultora *Onstrategy*, e no Índice de Reputação da Marktest (MRI) como "Marca Bancária mais Reputada" e "Empresa com melhor reputação corporativa" no estudo da *Merco*, junto de um painel de diferentes *stakeholders*, num total de 12 fontes de informação.

Na área de Gestão de Pessoas, o Banco viu também o seu compromisso com os colaboradores reconhecido, sendo considerado o "Melhor Banco para Trabalhar em Portugal" pela terceira vez consecutiva e, simultaneamente, a "2ª Melhor Empresa de grande dimensão (mais de 1.000 colaboradores) para trabalhar no país", pelo *Great Place to Work Institute*. No terceiro trimestre de 2019, o Santander integrou a lista mundial do *Great Place to Work*.

## Resultados

No final de dezembro de 2019, a Santander Totta, SGPS (neste comunicado referido como "Banco" ou "Santander em Portugal") registou um resultado líquido de 527,3 milhões de euros, um incremento de 5,5% face ao período homólogo.

O produto bancário registou um acréscimo homólogo de 7,0%, enquanto os custos operacionais registaram um decréscimo de 2,9%, deste modo contribuindo para a melhoria do resultado de exploração (+16,8%), assim como do rácio de eficiência (-4,6pp).

A margem financeira totalizou 855,8 milhões de euros, uma redução de 1,2% em termos homólogos, refletindo o atual contexto económico e competitivo, caracterizado por uma elevada pressão concorrencial sobre os preços num quadro de baixas taxas de juro e de procura moderada de crédito.

As comissões líquidas ascenderam a 380,5 milhões de euros, um acréscimo de 4,8% face a dezembro de 2018, justificado pela evolução favorável das comissões de meios de pagamento e de seguros.

Os outros resultados da atividade bancária cifraram-se em -21,2 milhões de euros, os quais refletem em grande medida as contribuições para os Fundos de Resolução Único e Nacional. Os resultados da atividade de seguros, por seu lado, ascenderam a 21,6 milhões de euros, um acréscimo homólogo de 9,2%.

Os resultados em operações financeiras ascenderam a 95,2 milhões de euros, incluindo também os resultados da gestão das carteiras de dívida pública e privada.

Os custos operacionais ascenderam a 604,4 milhões de euros, um decréscimo homólogo de 2,9%, refletindo a redução em 3,6% dos custos com pessoal e em 5,9% dos gastos gerais. As amortizações registaram um crescimento de 18,6%, em termos homólogos, refletindo também a adoção da norma IFRS 16, a partir de 1 de janeiro de 2019.

A dinâmica da imparidade reflete, por um lado, o reduzido nível de entradas em incumprimento, decorrentes do atual contexto de baixas taxas de juro e de desemprego, e, por outro, a dinâmica de recuperações de crédito vencido e as mais-valias nas vendas de crédito não produtivo.

A dinâmica favorável das receitas e dos custos operacionais, em 2019, contribuiu para uma nova melhoria do rácio de eficiência, para 45,0%, uma redução de 4,6pp em termos homólogos.

O resultado antes de impostos e interesses minoritários ascendeu a 739,8 milhões de euros, correspondendo a um crescimento homólogo de 9,8%.

## Balanço e Atividade

No final de dezembro de 2019, a carteira de crédito (bruto) ascendeu a 40,0 mil milhões de euros, um decréscimo de 1,0% face ao mesmo período de 2018. Esta evolução reflete os impactos de vendas de carteiras de créditos não produtivos realizadas nos últimos doze meses, sendo que a carteira de crédito, expurgada dos efeitos destas operações, teria permanecido praticamente inalterada face ao valor observado em dezembro de 2018.

O crédito à habitação totalizou 19,7 mil milhões de euros, um crescimento de 0,6% em termos homólogos, e o crédito ao consumo ascendeu a 1,7 mil milhões de euros, um acréscimo de 4,4% face ao final de 2018. Relativamente ao trimestre anterior, os crescimentos foram de 0,5% e 2,9%, respetivamente.

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

<b>Crédito</b> (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
<b>Crédito (Bruto)</b>	<b>39.984</b>	<b>40.380</b>	<b>-1,0%</b>
<i>do qual</i>			
<b>Crédito a Particulares</b>	<b>21.788</b>	<b>21.640</b>	<b>+0,7%</b>
Habitação	19.654	19.543	+0,6%
Consumo	1.707	1.635	+4,4%
<b>Crédito a Empresas</b>	<b>17.654</b>	<b>18.197</b>	<b>-3,0%</b>

O rácio de *Non-Performing Exposure* (NPE), calculado de acordo com o critério EBA, situou-se em 3,3% em dezembro de 2019, registando uma redução de 0,8pp face a dezembro de 2018, sendo que a respetiva cobertura se fixou em 53,1%.

Os recursos de clientes totalizaram 42,5 mil milhões de euros, um crescimento de 6,1% face ao mesmo período do ano passado, refletindo os contributos positivos da evolução dos depósitos (+5,2%, para 35,2 mil milhões de euros) e dos recursos fora de balanço (+10,6%). A dinâmica destes últimos foi explicada em grande medida pela evolução dos fundos de investimento comercializados, que cresceram 18,2%, face a dezembro de 2018, enquanto os seguros e outros recursos registaram um aumento homólogo de 5,8%.

<b>Recursos</b> (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
<b>Recursos clientes</b>	<b>42 484</b>	<b>40 036</b>	<b>+6,1%</b>
<b>Recursos clientes de balanço</b>	<b>35 183</b>	<b>33 438</b>	<b>+5,2%</b>
Depósitos	35 183	33 438	+5,2%
<b>Recursos clientes fora de balanço</b>	<b>7 301</b>	<b>6 598</b>	<b>+10,6%</b>
Fundos de investimento geridos ou comercializados pelo Banco	3 066	2 595	+18,2%
Seguros e outros recursos	4 235	4 003	+5,8%

### Liquidez e Solvabilidade

O Santander em Portugal tem por política maximizar a almofada de liquidez disponível para fazer face a quaisquer eventos inesperados com impacto na situação de liquidez do Banco. Durante o ano de 2019 deu-se continuidade ao reforço da posição sólida de liquidez, com um aumento em 1,7 mil milhões de euros dos depósitos de clientes, uma redução da exposição (líquida) ao Eurosistema para níveis próximos de zero (cerca de 0,3 mil milhões de euros) e aumento da almofada de liquidez em 2,6 mil milhões de euros, para um total de 11,6 mil milhões de euros.

O rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), calculado segundo as normas da CRD IV, situou-se em 136%, deste modo cumprindo as exigências regulamentares em base *fully implemented*.

O rácio *Common Equity Tier 1* (CET 1), calculado de acordo com as normas da CRR/CDR IV, situou-se em 15,2% (*fully implemented*) e 15,4% (*phased-in*), em dezembro de 2019, refletindo a capacidade de geração orgânica de capital, assim como a gestão dos ativos ponderados por risco. O Banco mantém níveis de capitalização do Banco bastante elevados, mantendo uma folga muito confortável face aos requisitos mínimos exigidos pelo BCE ao abrigo do SREP (em 2019, CET1 de 9,0%, Tier 1 de 10,5% e Total de 12,5%, em *full*).

<b>Capital</b> ( <i>fully implemented</i> ) (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>
Common Equity Tier 1	2.818	2.805
Tier 1	3.418	3.405
Total Capital	3.491	3.427
<b>Risk Weighted Assets (RWA)</b>	<b>18.504</b>	<b>20.052</b>
<b>CET 1 ratio</b>	<b>15,2%</b>	<b>14,0%</b>
Tier 1 ratio	18,5%	17,0%
Total Capital Ratio	18,9%	17,1%

## Banca Comercial

### Particulares e Negócios

Em 2019, o Banco deu continuidade à estratégia de melhoria do modelo comercial com o desenvolvimento e implementação de novas soluções digitais e simplificação de processos. Foi adotado um novo conceito de balcão, designado de *Work Café*, que consiste num espaço “aberto” à sociedade e ao mercado, que potencia a relação dos clientes, com o Banco e entre si. Em 2019, foram inaugurados dois espaços, um em Lisboa, e o outro em Coimbra, e já em janeiro de 2020 foi inaugurado um terceiro, em Espinho.

No que respeita à base de clientes, em 2019, registou-se um crescimento de 17,4 mil novos clientes de banco principal, com forte contributo de clientes do segmento universitário. Quanto ao número de clientes digitais, utilizadores da *App Santander* e/ou *NetBanco*, o incremento de 38 mil utilizadores permitiu superar os 775 mil clientes, ou 45% da base de clientes de banco principal, no ano de 2019.

Merece destaque, igualmente, a continuada evolução positiva de clientes do Mundo 123 (clientes com conta, cartão e seguro de proteção) atingindo os 272.400 clientes, o que reflete um crescimento de 29 mil clientes, no ano. O Mundo 123 é uma solução multiproduto dirigida a clientes particulares que, para além das vantagens da conta 123, pode proporcionar um conjunto adicional de benefícios, via *cash-back*, na conta-cartão Mundo 123.

A estratégia sustentada na solidez do Banco e na confiança dos clientes, respondendo às necessidades de desenvolvimento e apoio à realização dos seus projetos, traduziu-se num aumento das produções de crédito, com um impacto positivo de 276 milhões de euros na carteira de crédito.

Em 2019, registou-se um crescimento do ritmo de produção de crédito à habitação, ao longo do ano, tendo ascendido a cerca de 2 mil milhões de euros, equivalente a uma quota de mercado de cerca de 20% verificada no período de janeiro a novembro. A produção de crédito pessoal, por seu lado, ascendeu a 529 milhões de euros, com destaque para a solução *online* “CrediSimples”, que representou 21% da produção.

No que respeita a recursos, a evolução foi muito positiva, com um crescimento sustentado, em especial associado à diversificação em favor de recursos fora de balanço (na sua maioria em fundos de investimento), relativamente ao valor observado no final de 2018. Fruto desta estratégia de diversificação de recursos, salienta-se o crescimento em 33,3 milhares de clientes com produtos de poupança reforma. Por seu lado, em termos de seguros autónomos de proteção, registou-se um incremento de 43,4 mil apólices, correspondendo a um crescimento de 8% face ao período homólogo.

O segmento de Negócios continua a assumir uma importância estratégica relevante para o Banco que se traduziu num conjunto de ações que visa disponibilizar aos clientes uma oferta de elevado valor acrescentado, na qual a digitalização e a experiência de cliente assumem especial relevância. Exemplo disso é o lançamento, em março, da nova oferta digital “CrediSIMPLES Negócios”, uma solução que disponibiliza aos clientes a imediata contratação de crédito *online* no *NetBanco Empresas*, e através da qual foram realizadas cerca de 3.500 operações, também contribuindo para o crescimento anual da produção em 27%, para 2,65 mil milhões de euros. Em outubro, o Mundo 123 foi alargado ao segmento de Negócios, com uma solução modular para a gestão da tesouraria dos clientes deste segmento, onde os clientes podem combinar a Conta 123 Negócios com cartão de crédito, conta corrente e/ou POS em função das suas necessidades. O volume de negócios do segmento registou um crescimento de 7,6% face a 2018.

A área de Estrangeiros e Residentes no Exterior reforçou o seu foco, quer no apoio aos portugueses e luso-descendentes residentes no exterior, através da sua rede de escritórios de representação presentes em 6 países

(África do Sul, Alemanha, França, Reino Unido, Suíça e Venezuela), quer na promoção e na captação de clientes e negócio em estrangeiros que escolhem Portugal para investir e estabelecer a sua residência não habitual.

Em particular, reconhecendo o interesse crescente de estrangeiros em viver e/ou investir em Portugal, o Santander em Portugal tem vindo a dar uma atenção especial a este *cluster*, potenciando a capilaridade do Grupo Santander enquanto Banco Global, agilizando processos e criando condições para atender às necessidades específicas, bem como do desenvolvimento de soluções de produtos e serviços financeiros que permitam ao Banco apoiar os clientes estrangeiros que investem em Portugal.

## **Empresas e Institucionais**

O Banco Santander em Portugal mantém, em 2019, o foco no apoio ao setor Empresarial, através de uma ampla oferta financeira, assim como não financeira, a qual visa reforçar a capacitação das empresas, tornando cada vez mais global e próxima a relação com os clientes.

As Soluções Não Financeiras Santander Empresas são uma oferta diferenciadora e de destaque no mercado financeiro, à disposição das empresas e empresários, permitindo a formação contínua dos seus quadros e colaboradores, o apoio à internacionalização e o reforço de presença na área do digital. Promove, igualmente, junto dos jovens a sua empregabilidade, através de um programa de bolsas de estágio.

No âmbito do programa bolsas de estágio, foram atribuídos, ao longo do ano em análise, 209 estágios em ambiente empresarial, fazendo deste programa uma verdadeira plataforma de acesso ao mercado de trabalho para os alunos finalistas de cursos universitários, tendo mais de 35% dos jovens envolvidos programa mantido a ligação à empresa onde desenvolveram o seu estágio, o que reflete a sua adequação às necessidades de capacitação das empresas.

Em relação à formação presencial, a oferta foi alargada e direcionada também para os segmentos de negócio Agroalimentar, Turismo e também Economia Social. Assim, até ao final de 2019, para além do programa de Gestão Empresarial, realizado no Porto e em Lisboa, foram realizados 9 programas de gestão setoriais, três ligados ao setor da Economia Social (Lisboa e Porto), três ao setor Agro (Lisboa, Açores e Mirandela) e três ao setor Turismo (Madeira, Algarve e Porto), envolvendo mais de 330 empresas ou instituições, contribuindo para o reforço da sua competitividade, ao melhorar as competências dos seus quadros e colaboradores.

A continuidade de oferta ao nível da formação *online*, em parceria com duas entidades certificadas e de referência no mercado, permite o acesso gratuito a mais de 15 cursos em cinco áreas diversas. Através destas plataformas o Banco disponibilizou um total de 101 licenças, ao longo do ano de 2019.

Consolidando a política de proximidade do Banco com as empresas, organismos, associações locais e universidades, através da troca de experiências, opiniões e partilha de conhecimento com todos os participantes, foram realizadas, em 2019, duas BOX Santander Empresas, uma em Leiria e a outra, pela primeira vez, na Madeira.

O posicionamento e foco do Banco no apoio às empresas é também visível no número de operações e montantes enquadrados junto das Sociedades de Garantia Mutua, para apoio a projetos de investimento ou financiamento de tesouraria, nos mais variados setores económicos, conferindo ao Santander a liderança em vários meses de 2019.

Através da linha IFRRU 2020, onde o Santander em Portugal detém a gestão da maior linha do mercado, foi mantido o apoio ao desenvolvimento de vários projetos de reabilitação urbana, promovidos por empresas e particulares.

O apoio à internacionalização dos clientes mantém-se como uma referência, contando para tal com ferramentas específicas de suporte ao negócio internacional, como o portal Santander *Trade* e o *International Desk*. Durante 2019, o Santander Totta foi parceiro de negócio internacional de mais de 7 mil empresas, numa base mensal, o que representa um crescimento de 18% face a 2018. O Banco atingiu uma quota de mercado de 18% em *trade* de importação, mantendo um crescimento sustentado e permanente nos últimos 5 anos.

O Banco continua a apoiar a gestão de tesouraria das empresas, através dos produtos de *factoring* e *confirming*, ao nível tanto das maiores empresas portuguesas como também das pequenas e médias empresas, acompanhando os clientes com soluções adaptadas aos seus negócios e no apoio à abertura de novos mercados, num contexto de solicitações cada vez mais exigentes pelas empresas disponibilizando na plataforma digital NetBanco Empresas uma oferta generalista que cobre todo o leque de subprodutos existente no mercado.

No segmento de Clientes Institucionais, o Santander em Portugal manteve o seu compromisso com os clientes deste segmento, tanto no que respeita às entidades públicas, com uma forte presença junto das Regiões Autónomas e dos Municípios, como ao nível das entidades privadas, com especial enfoque nas Instituições Religiosas e na Economia Social, desenhando soluções à medida destas instituições para ir ao encontro das suas necessidades. Como consequência, o segmento evidenciou um bom desempenho, em especial na captação de Recursos, com um incremento de 13,1% face a 2018.

### **Fundos de Investimento e Seguros comercializados**

O ano de 2019 ficou marcado pela valorização generalizada dos mercados financeiros, tendo a Santander Asset Management (SAM) procurado gerir os seus fundos de investimento mobiliários (FIM) de uma forma ativa, com o objetivo de maximizar o retorno dos seus participantes. A SAM terminou o ano com uma quota de mercado de 17,9%, um acréscimo de 0,8pp face ao período homólogo. No que respeita aos fundos de investimento imobiliário, estes totalizavam cerca de 421 milhões de euros, no final de 2019.

Na área de seguros financeiros manteve-se o foco na gestão ativa dos seguros financeiros abertos, os quais registaram uma variação líquida superior a 160 milhões de euros.

No ano de 2019, a área de Seguros de Proteção prosseguiu a sua prioridade estratégica de disponibilizar aos clientes, nos vários canais, soluções diversificadas e abrangentes que contribuam para a sua segurança pessoal, familiar e corporativa. Destaca-se o lançamento de novos produtos no âmbito da proteção da saúde destinados a clientes particulares (*Safe Care* Saúde, *Viva Mais Saúde*), desenhados a pensar nas crescentes preocupações da população, nesta área. A contratação *online* de seguros de proteção continuou a verificar uma tendência de crescimento, representando cerca de um terço das subscrições do ano.

"Todos os dias mais seguros" foi a assinatura da campanha publicitária, com presença na televisão, imprensa e canais digitais, caracterizada por uma mensagem associada à necessidade de proteção dos clientes e das suas famílias, nos 365 dias do ano. No âmbito deste conceito, decorreram, ao longo do ano, ações de atribuição de condições preferenciais na aquisição de novos seguros de proteção, destinadas a clientes já detentores de pelo menos uma destas soluções.

### **Corporate and Investment Banking**

O ano de 2019 foi marcado por uma intensa atividade na área de *Corporate & Investment Banking*. Num cenário adverso, de manutenção de taxas de juro negativas e elevada pressão sobre os *spreads*, o Banco reforçou o compromisso junto dos clientes, explorando novas oportunidades de investimentos. A nova plataforma de contratação de câmbios (via NetBanco Empresas) revela o foco do Banco na inovação e transformação digital.

A carteira de crédito registou uma diminuição de -6,8% face ao período homólogo, em larga medida devido à gestão de balanço por um muito reduzido número de clientes, a crescerem as amortizações programadas de operações estruturadas. As receitas registaram, no mesmo período, uma subida de 3,5%, tendo o impacto negativo na margem financeira sido compensado com o acréscimo de receitas em operações não recorrentes, destacando-se o reforço de operações de assessoria financeira e de financiamentos com taxa de juro fixa.

Na área de *Global Debt Financing*, o ano de 2019 ficou marcado pela conclusão da primeira emissão privada de dívida, em Portugal, em regime de *Project Finance*, tendo o Santander estruturado e colocado uma emissão de 270 milhões de euros para a Indaqua Feira. Concluíram-se igualmente diversas operações relevantes de financiamento num conjunto alargado de setores, como o químico, os transportes e logística e energia, sendo de salientar a participação em dois financiamentos ao grupo Finerge, de montante superior a 950 milhões de euros, que são hoje considerados o maior *Portfolio Finance* de sempre no setor dos renováveis *onshore* em Portugal. Também na área de *Asset Finance*, o Santander estruturou e financiou a aquisição de uma aeronave Airbus A330 Neo, para a TAP, contribuindo para os objetivos da empresa de redução nas emissões de carbono.

Destacaram-se também variados financiamentos e refinanciamentos no setor imobiliário, nomeadamente centros comerciais e promoção imobiliária para residências e apartamentos turísticos.

Nos mercados obrigacionistas, é de sublinhar a participação do Banco como *bookrunner*, na única emissão do ano, para a EDP, com um *bond* híbrido com maturidade a 60 anos e por um montante de 1.000 milhões de euros, e a participação na colocação da primeira emissão obrigacionista *rated* para a Sudaçor, com aval da Região Autónoma dos Açores.

Na área de *Corporate Finance* assistiu-se a uma intensa atividade relacionada com fusões e aquisições, destacando-se a conclusão com sucesso de um vasto leque de operações nos setores de energia, centros comerciais e media. O portefólio de operações foi reforçado, estando em curso diversos outros processos de assessoria em transações a concluir nos próximos meses.

Na Tesouraria, a área de *Corporate and Commercial Banking* revelou um incremento de relevo da sua atividade, alicerçado num crescimento sustentado de operações de cobertura de risco de taxa de juro e de um alargamento da oferta de alternativas de contratação de operações cambiais.

No apartado de gestão de risco de taxa de juro verificou-se um forte crescimento nas operações formalizadas com taxa fixa, em volume de crédito e número de operações. Os níveis negativos registados para as taxas de juro na zona Euro favoreceram a prossecução, pelos clientes, de estratégias de redução dos riscos face a potenciais incrementos futuros dos encargos financeiros, tendo o Banco apresentado alternativas para uma tomada de decisão informada quanto à melhor estratégia na política de gestão de risco de taxa de juro.

Na área cambial, o ano de 2019 revelou um forte comprometimento com a melhoria dos canais digitais disponibilizados aos clientes, cuja oferta contribuiu para o expressivo crescimento verificado na área cambial, ao nível do número de operações, do volume negociado e do número de clientes ativos. Merece destaque a disponibilização, em janeiro, de uma nova plataforma de contratação de operações cambiais, que no final do ano já representava mais de 20% do número total de operações cambiais à vista (*spots*) contratadas no segmento Empresas.

A atividade de receção de ordens em Portugal registou uma queda acentuada dos volumes negociados na generalidade dos instrumentos financeiros (entre 23,2% e 42,2%) com exceção das obrigações (dívida pública e privada), cujo volume negociado durante o ano subiu 26%. A atividade total de *Cash Equities* do Santander em Portugal acompanhou esta tendência, mas de forma menos acentuada, com uma redução homóloga do volume negociado na ordem dos 8%. No mercado *online*, a atividade do Santander saiu penalizada pelo peso da negociação em ações (91%), registando uma redução homóloga dos volumes negociados de cerca de 8%, que compara com a queda de cerca de 2% do total de ordens recebidas em Portugal através de "Sítio Internet"<sup>1</sup>.

### **Banca Responsável**

O Banco Santander está comprometido com a sociedade e com a sua missão de ajudar as empresas e famílias a prosperar, mudando a vida das pessoas e contribuindo para um futuro mais verde. Nesse sentido, em 2019, o Santander anunciou 10 objetivos de Banca Responsável que refletem o seu compromisso de contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e de garantir que desenvolve a sua atividade de maneira responsável:

1. Estar entre as 10 melhores empresas para trabalhar (nas principais geografias)
2. Mulheres no Conselho de Administração
3. Mulheres em cargos diretivos
4. Igualdade salarial (*Equal pay gap*)
5. Pessoas apoiadas financeiramente (*Financially empowered people*)
6. Financiamento verde
7. Eletricidade utilizada obtida de fontes de renováveis
8. Eliminação do plástico de utilização única nos serviços centrais e balcões
9. Bolsas, estágios e programas de empreendedorismo
10. Pessoas apoiadas através dos nossos programas de investimento na comunidade

Em 2019, o Santander investiu cerca de 7,2 milhões de euros em projetos de apoio à comunidade, através de ações de sustentabilidade e do Santander Universities. Através desse investimento, o Banco apoiou, direta e indiretamente, mais de 300 Associações, em projetos ligados à educação, proteção de menores, saúde, incapacidade, inclusão social e cuidado a idosos, alcançando um impacto direto em 28.649 pessoas na comunidade local.

Na área do ensino superior, o Banco tem protocolos com 50 das principais instituições de Ensino Superior em Portugal e atribuiu 1.700 bolsas – de mérito, de apoio social, de mobilidade, de alojamento, investigação e de estágio, incluindo os novos programas SANTANDER FUTURO, SANTANDER GLOBAL, SANTANDER Mais Perto.

---

<sup>1</sup> Fonte: CMVM, Indicadores mensais de receção de ordens dezembro 2019

## Enquadramento da Atividade

No último trimestre de 2019, a economia mundial terá mantido a trajetória de abrandamento do ritmo de crescimento, fruto de uma desaceleração sincronizada das economias desenvolvidas e emergentes, associada à intensificação dos riscos relacionados com as tensões comerciais entre os EUA e a China (mas que se reduziram já no final do ano); à incerteza em redor do processo do *Brexit*, com as subseqüentes eleições de dezembro de 2019, a formalizarem uma saída ordenada e a dar início ao processo de negociação para a futura relação comercial entre a UE e o Reino Unido; e à crescente tensão geopolítica entre os EUA e o Irão, que se agravou já em janeiro de 2020, contribuindo para uma subida dos preços das matérias-primas.

Na zona euro, o quarto trimestre de 2019 terá continuado a dinâmica anterior, caracterizada por uma evolução generalizada de fraco crescimento económico. A confiança dos agentes económicos permanece débil, de forma generalizada, com focos de tensão: em França, as manifestações contra as novas regras de pensões; na Alemanha, as tensões comerciais sobre setores estratégicos, nomeadamente o setor automóvel, que continua a adaptar-se aos requisitos regulatórios de redução de emissões de poluentes; em Espanha, o longo período de impasse político, com novas eleições em Dezembro; e, em Itália, a instabilidade política permanente.

Nesta conjuntura económica, o BCE manteve uma política monetária expansionista, em resposta aos ritmos anémicos de crescimento e inflação, mantendo a taxa de juro de referência em 0% e a taxa de depósito em -0,5%, além prosseguir com o programa de aquisição de ativos financeiros, ao ritmo de 20 mil milhões de euros por mês. Nos EUA, a Reserva Federal manteve uma política monetária pró-cíclica moderada, com a descida da taxa de juro de referência para 1,5%-1,75%, num quadro de crescimento e de inflação em redor de 2%.

Em Portugal, a atividade económica abrandou no terceiro trimestre, acentuando o perfil de desaceleração, com as exportações e o investimento a moderarem, invertendo a tendência de crescimento mais forte da primeira metade do ano. No quarto trimestre, o ritmo de crescimento ter-se-á mantido em linha com o observado no trimestre anterior, embora com o consumo privado a beneficiar do período do Natal. As exportações beneficiarão de um efeito de base, associado à greve no Porto de Setúbal do final de 2018.

As condições no mercado de trabalho continuam favoráveis, com a população ativa a aumentar, a taxa de emprego próxima de 63% e a taxa de desemprego próxima dos 6%. Contudo, os sinais de estabilização do desemprego são evidentes, podendo estabilizar entre 6 e 7%, com um ritmo de crescimento em redor de 1,5%.

A taxa de poupança da economia continuou a subir, tendo atingido, no terceiro trimestre de 2019, 18,6% do PIB, permitindo um reforço da taxa de investimento para 18,3% do PIB. Neste sentido, economia mantém uma capacidade líquida de financiamento, em redor de 0,3pp do PIB, situação que se mantém desde 2013.

Os níveis de endividamento da economia permanecem numa trajetória descendente, em percentagem do PIB, com o setor privado a posicionar-se nos 194% do PIB (uma redução de mais de 70pp do PIB desde 2012) e o setor público a recuar para cerca de 121% do PIB, no terceiro trimestre de 2019.

O saldo orçamental, em 2019, deverá ser deficitário em cerca de -0,1% do PIB, suportado por uma evolução favorável das receitas fiscais e das contribuições sociais, colocando a carga fiscal em 35,6% do PIB. A despesa pública continuou a crescer, mas a um ritmo inferior ao das receitas, de forma generalizada entre os vários tipos de despesa pública, com exceção dos encargos com o serviço da dívida.

A resiliente conjuntura económica e a correção dos desequilíbrios suportaram uma redução da perceção do risco soberano, refletido nos níveis mínimos registados ao longo de toda a curva de rendimentos. A dívida soberana, no prazo dos 10 anos, cotava nos 0,38% e registava um diferencial de 60 pb face à Alemanha (à data de 20 de Janeiro de 2020). A notação de risco da República atribuída pelas agências S&P, Fitch e Moodys é de BBB, BBB e Baa3, respetivamente. Em outubro de 2019, a agência DBRS reviu o *rating* para BBB (high).

<b>Balanço</b> (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	3.500	2.507	+39,6%
Ativos financeiros detidos para negociação, ao justo valor através de resultados e ao justo valor através de outro rendimento integral	10.761	10.255	+4,9%
Ativos financeiros pelo custo amortizado	40.077	40.319	-0,6%
Dos quais:			
Crédito a clientes	39.068	39.296	-0,6%
Investimentos em subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas	112	111	+0,8%
Ativos tangíveis	629	644	-2,4%
Ativos intangíveis	33	31	+8,5%
Ativos por impostos	601	684	-12,1%
Ativos não correntes detidos para venda	44	30	+46,7%
Restantes ativos	321	447	-28,1%
<b>Total Ativos</b>	<b>56.079</b>	<b>55.028</b>	<b>+1,9%</b>
Passivos financeiros detidos para negociação	1.097	1.240	-11,5%
Outros passivos financeiros ao justo valor através de resultados	3.432	3.176	+8,1%
Passivos financeiros mensurados pelo custo amortizado	45.017	44.494	+1,2%
Depósitos de Bancos Centrais e Instituições de crédito	6.171	6.533	-5,6%
Depósitos de Clientes	35.183	33.438	+5,2%
Títulos de dívida emitidos	3.431	4.323	-20,6%
Dos quais: passivos subordinados	8	8	+0,0%
Outros passivos financeiros	233	200	+16,3%
Provisões	234	298	-21,4%
Provisões técnicas	730	743	-1,8%
Passivos por impostos	390	254	+53,5%
Restantes passivos	915	651	+40,5%
<b>Total Passivos</b>	<b>51.815</b>	<b>50.856</b>	<b>+1,9%</b>
Capital próprio atribuível aos acionistas da ST SGPS	4.262	4.170	+2,2%
Interesses que não controlam	2	2	-15,4%
<b>Capital Próprio Total</b>	<b>4.264</b>	<b>4.172</b>	<b>+2,2%</b>
<b>Capital Próprio Total e Passivos Totais</b>	<b>56.079</b>	<b>55.028</b>	<b>+1,9%</b>

Nota: Na sequência da entrada em vigor da IFRS 9, a Santander Totta SGPS aplicou as orientações do Regulamento (EU) 2017/1443 de 29 de junho de 2017, para a demonstração da posição financeira

<b>Demonstração de Resultados*</b> (milhões de euros)	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
<b>Margem Financeira Estrita</b>	<b>855,8</b>	<b>866,3</b>	<b>-1,2%</b>
Rendimentos de Instrumentos de Capital	1,8	1,7	+6,9%
<b>Margem Financeira</b>	<b>857,6</b>	<b>868,0</b>	<b>-1,2%</b>
Equivalência Patrimonial	10,8	14,6	-25,8%
Comissões Líquidas	380,5	363,0	+4,8%
Outros Resultados da Actividade Bancária	-21,2	-3,3	>200%
Actividade de Seguros	21,6	19,8	+9,2%
Resultado em Operações Financeiras	95,2	-5,9	-
<b>Produto Bancário</b>	<b>1.344,5</b>	<b>1.256,1</b>	<b>+7,0%</b>
Custos Operacionais	(604,4)	(622,5)	-2,9%
Custos com Pessoal	(346,0)	(358,9)	-3,6%
Gastos Gerais	(208,8)	(221,8)	-5,9%
Amortizações	(49,6)	(41,8)	+18,6%
<b>Resultado de Exploração</b>	<b>740,0</b>	<b>633,5</b>	<b>+16,8%</b>
Imparidade	0,3	(6,2)	-
Provisões Líquidas e Outros Resultados	(0,5)	46,5	-
<b>Resultado Antes de Impostos e Interesse Minoritários</b>	<b>739,8</b>	<b>673,8</b>	<b>+9,8%</b>
Impostos	(212,3)	(193,9)	+9,5%
Interesses Minoritários	(0,2)	0,0	-
Outros resultados líquidos (não recorrentes)	0,0	20,1	-100,0%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>527,3</b>	<b>500,0</b>	<b>+5,5%</b>

(\*) Resultados não auditados

### Santander Totta, SGPS

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

<b>Rácios</b>	<b>dez-19</b>	<b>dez-18</b>	<b>Var.</b>
<b>Rendibilidade</b>			
Resultado antes de Impostos e I.M./Activo líquido médio	1,3%	1,2%	+0,1 p.p.
Produto Bancário/Activo líquido médio	2,4%	2,3%	+0,1 p.p.
Resultado Antes de Impostos e I.M./Capitais Próprios Médios	17,1%	16,5%	+0,6 p.p.
<b>Eficiência</b>			
Custos Operacionais/Produto Bancário	45,0%	49,6%	-4,6 p.p.
Custos com Pessoal/Produto Bancário	25,7%	28,6%	-2,9 p.p.
<b>Transformação</b>			
Crédito líquido/Depósitos	111,3%	117,8%	-6,5 p.p.