

Santander em Portugal obtém resultado líquido de 385,1 milhões de euros

Vivemos tempos desafiantes que nos levam a reforçar o nosso compromisso para com o nosso propósito: ajudar as pessoas e os negócios a prosperar. Neste sentido, é com enorme satisfação que continuamos a apresentar os resultados de uma estratégia focada no crescimento sustentável da rentabilidade, refletido em indicadores de solidez de balanço acima da média. Desta forma temos todas as condições para não só apoiarmos os nossos clientes a ultrapassar um momento de enquadramento difícil, num quadro de compromisso e segurança, como ainda promover uma cultura assente num serviço de excelência.

Ao longo do ano de 2022 a concessão de crédito manteve-se estável e os recursos registaram um ligeiro crescimento, impulsionados pelos depósitos. Os clientes digitais continuaram a crescer, destacando-se o último trimestre, em que recebemos 15 a 20 mil novos clientes por mês.

Acompanhamos a situação atual de perto e dispomos de uma estrutura sólida, próxima e de mecanismos apropriados para gerir os impactos da incerteza económica global, e com uma preocupação particular para com os nossos colaboradores, tendo lançado já este mês um conjunto de medidas de apoio financeiro com vista a mitigar os impactos da inflação na perda de rendimento disponível dos seus agregados familiares.

No terceiro trimestre lançámos também uma nova campanha de marca, que diz muito do que somos e do que queremos fazer. No Santander escolhemos estar ao lado dos nossos clientes, apostando na inovação, na capacidade tecnológica, na simplificação e no talento como ferramentas para oferecer uma melhor qualidade de serviço. Escolhemos também promover o crescimento inclusivo e sustentável em Portugal, apoiando a sociedade na educação, no bem-estar social e na transição para o verde.

Pedro Castro e Almeida, Presidente Executivo do Banco Santander Portugal

Lisboa, 26 de outubro de 2022 – NOTA DE IMPRENSA

Principais destaques

- No final de setembro de 2022, o **resultado líquido** da Santander Totta, SGPS ascendeu a **385,1 milhões de euros**, que compara com 172,2 milhões no período homólogo.

- O total de **crédito a clientes**¹ **ascendeu a 43,5 mil milhões de euros**, um ligeiro decréscimo, em 0,1%, face ao mesmo período de 2021. No segmento de **crédito hipotecário**, a carteira cresceu 6,7%, em termos homólogos, refletindo o dinamismo na produção de novos créditos habitação, onde o Banco mantém uma quota de mercado de 23,7% (valores acumulados a agosto).
- Os **recursos de clientes situaram-se em 46,7 mil milhões de euros**, um crescimento de 1,2% face ao período homólogo, com o contributo dos depósitos (+3,6% face a setembro de 2021) a ser parcialmente anulado pela dinâmica de recursos fora de balanço, que retraíram 10,3% no mesmo período, fruto do contexto nos mercados financeiros.
- A transformação, comercial e digital, continua a materializar-se no crescimento de clientes digitais (+9,4% face ao período homólogo), os quais já representam cerca de 61% da base de clientes de Banco principal.
- O **rácio de eficiência situou-se em 39,0%** (um decréscimo de 2,1 pp face ao valor de setembro de 2021).
- O **rácio CET1 (fully implemented) foi de 17,3%**, um decréscimo de 6,5pp em termos homólogos.
- A revista norte-americana **Global Finance** atribuiu o título de **"Melhor Banco em Portugal"** ao Santander, no âmbito dos *"The World's Best Banks 2022"*, enquanto a revista **World Finance** elegeu o Santander como o **"Melhor Banco de Retalho"** em Portugal, no âmbito dos *"World Finance Banking Awards 2022"*. Por sua vez, a revista **Euromoney** elegeu, pelo terceiro ano consecutivo, o Santander como o **"Melhor Banco de Trade Finance"** em Portugal, vencendo nas categorias de "Líder de Mercado" e "Melhor Serviço". A mesma publicação destacou igualmente a área de **Private Banking** nos *"The World's Best Private Banks Awards 2022"*, que premeiam as instituições com o melhor serviço de banca privada em todo o mundo.
- No início do ano recebeu o **Prémio Cinco Estrelas** nas categorias de "Grandes Bancos" e Crédito Habitação".
- Em linha com os objetivos traçados de promover, através da Educação, uma sociedade mais inclusiva e combater o risco de pobreza, a Fundação Santander Portugal estabeleceu diversas parcerias tais como com a **Academia do Johnson**, no combate à delinquência juvenil, a **EPIS – Empresários pela inclusão social**, cujo programa destina-se a combater o insucesso escolar e promover o empreendedorismo entre estudantes carenciados, o **Centro Comunitário Padre Amadeu Pinto** ou a **Academia TEN**.
- No âmbito da resposta humanitária do Santander à guerra, a Fundação Santander lançou no mês de setembro uma campanha de **angariação de fundos**, acompanhada de um concerto solidário, para apoiar o trabalho da **UNICEF na Ucrânia**, especialmente a favor das crianças afetadas pela guerra naquele país. A verba angariada reverteu integralmente a favor da Unicef Portugal.
- Em matéria de **financiamento sustentável**, o Santander financiou a Onex Holdings, em mais de 360 milhões de euros, para o refinanciamento e aquisição de 5 parques eólicos da EDP Renováveis, e realizou a primeira operação de **Confirming Verde** em Portugal, em conjunto com a SONAE. Adicionalmente, o Grupo Santander elaborou um refinanciamento de dívida da carteira de parques eólicos da Generg, no valor total de 220 milhões de euros.
- 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 –

¹ Crédito total a clientes (bruto)



BBB+ (Portugal – BBB); Moody's – Baa2 (Portugal – Baa2); S&P – BBB+ (Portugal – BBB+); e DBRS – A (Portugal – A low).

Principais Indicadores

Santander Totta, SGPS

BALANÇO E RESULTADOS (milhões de euros)	set-22	set-21	Var.
Ativo líquido	61.355	59.979	+2,3%
Crédito a clientes (bruto) ⁽¹⁾	43.461	43.496	-0,1%
Recursos de clientes	46.732	46.197	+1,2%
Margem financeira (estrita)	547,9	558,5	-1,9%
Comissões líquidas	358,6	315,7	+13,6%
Produto bancário ⁽²⁾	933,6	1.025,7	-9,0%
Custos operacionais	-364,5	-422,0	-13,6%
Resultado de exploração	569,1	603,7	-5,7%
Resultado antes de impostos e de interesses que não controlam	558,3	246,7	+126,3%
Resultado líquido consolidado	385,1	172,2	+123,7%

RÁCIOS	set-22	set-21	Var.
ROE	11,1%	4,9%	+6,2 p.p.
Rácio de Eficiência	39,0%	41,1%	-2,1 p.p.
Rácio CET 1 (fully implemented)	17,3%	23,8%	-6,5 p.p.
Rácio de <i>Non-Performing Exposure</i> ⁽³⁾	2,0%	2,3%	-0,3 p.p.
Cobertura de <i>Non-Performing Exposure</i>	84,8%	83,4%	+1,4 p.p.
Custo do crédito ⁽⁴⁾	-0,09%	0,33%	-0,42 p.p.

OUTROS DADOS	set-22	set-21	Var.
Colaboradores em Portugal	4.638	5.397	-759
Agências em Portugal	340	350	-10

NOTAÇÕES DE RATING (longo prazo)	set-22
FitchRatings	BBB+
Moody's	Baa2
Standard & Poor's	BBB
DBRS	A

⁽¹⁾ Crédito total a clientes (bruto)

⁽²⁾ Inclui os encargos com os Fundos de Resolução e de Garantia de Depósitos

⁽³⁾ De acordo com o critério EBA (exposições em balanço)

⁽⁴⁾ Média dos últimos doze meses

Enquadramento da Atividade

A economia global continua a atravessar um período de elevada instabilidade, em resultado da intensificação da guerra resultante da invasão da Ucrânia pela Rússia e de expectativas de que perdure durante um período de tempo prolongado.

Os constrangimentos económicos em resultado da aplicação de sanções sobre a Rússia, a par da crise energética gerada, com especial impacto no fluxo de gás para a Europa, têm conduzido a uma subida abrupta e persistente da inflação nas economias desenvolvidas, que tem obrigado os diferentes bancos centrais a responder com políticas monetárias progressivamente mais restritivas, através de subidas mais rápidas das taxas de juro de referência e redução da liquidez excedentária anteriormente criada.

A combinação da deterioração do poder de compra, fruto da inflação com a rápida subida das taxas de juro, tem contribuído para uma diminuição da confiança dos agentes económicos, que já começa a afetar os principais motores do crescimento económico, como o consumo privado, o investimento e as exportações.

Neste contexto, o Fundo Monetário Internacional, em outubro de 2022, voltou a rever em baixa as projeções de crescimento económico para a economia mundial em 2023, para 2,7% (menos 0,2pp face às projeções de julho 2022), face aos 3,2% estimados para 2022. O abrandamento em 2023 deverá ser transversal, com as três maiores economias – Estados Unidos, China e zona euro – a desacelerar mais pronunciadamente. Os choques que emergiram em 2022 poderão, assim, prolongar as vulnerabilidades económicas decorrentes da pandemia.

Em 2023, nos Estados Unidos, o agravamento das condições monetárias e financeiras deverá abrandar o crescimento económico para 1%. Na China, o crescimento poderá ficar em redor de 4,4%, devido ao enfraquecimento do setor imobiliário e aos *lockdowns* contínuos. Na zona euro, o abrandamento deverá ser mais acentuado, onde a crise energética causada pela guerra poderá continuar a ter um forte impacto, reduzindo o crescimento para 0,5% em 2023.

Apesar do abrandamento económico, as pressões da inflação estão a revelar-se mais amplas e persistentes do que o previsto. A inflação global poderá atingir os 9,5% em 2022, antes de desacelerar para 4,1% em 2024. A inflação está também a alargar-se muito para além dos alimentos e da energia.

Os riscos globais continuam elevados, destacando-se como os mais prementes: (1) o risco de uma má calibração das políticas monetária, orçamental ou financeira; (2) as condições financeiras globais poderão deteriorar-se; (3) a inflação poderá revelar-se mais persistente, especialmente se as condições do mercado de trabalho se mantiverem favoráveis; (4) a guerra na Ucrânia prossegue e uma nova escalada pode agravar a crise energética.

Em Portugal, o indicador de clima económico, no 3.º trimestre de 2022, permaneceu numa tendência de diminuição, decorrente de uma queda expressiva da confiança no setor dos Serviços, embora tenha melhorado na Construção e Obras Públicas, na Indústria Transformadora e no Comércio.

A confiança dos consumidores continuou a diminuir, tendo atingido o valor mais baixo desde o início da pandemia em abril de 2020, um reflexo de uma deterioração da perceção da situação financeira corrente e futura do agregado familiar, da evolução futura da conjuntura económica do país e da realização de compras importantes por parte das famílias. As expectativas dos empresários relativa à evolução futura dos preços de venda aumentaram significativamente.

A taxa de inflação acelerou para 9,3% em setembro, a mais elevada desde outubro de 1992, com a taxa de inflação subjacente (i.e., excluindo produtos alimentares e energéticos) a acelerar para 6,9%. A taxa de inflação

dos produtos energéticos aumentou para 22,2%, enquanto a relativa aos produtos alimentares não transformados acelerou para 16,9% em setembro.

O mercado de trabalho continuou a operar de forma dinâmica, com um aumento da população empregada (+1% face ao mesmo período de 2021) e redução do desemprego (-4,3% no mesmo período). A taxa de desemprego situou-se em 6,0% em julho, com a taxa de subutilização de trabalho a permanecer em 11,4%. Ambos os indicadores permanecem consistentes com uma situação de pleno emprego.

Apesar dos riscos crescentes de recessão na zona euro, os indicadores de atividade económica para a economia portuguesa relativos ao 3.º trimestre de 2022 começam a sinalizar uma tendência de desaceleração da economia, mantendo-se, contudo, a tendência de recuperação pós-pandemia.

Da apresentação do OE 2023, merece destacar o compromisso do executivo em continuar a reduzir o défice orçamental (para 0,9% do PIB) e o rácio da dívida pública (para 110,8% do PIB).

No atual contexto inflacionista e de ajustamento da política monetária pelo BCE, as taxas de rendibilidade da dívida pública na zona euro mantêm a tendência de subida, com a *yield* alemã a 10 anos a posicionar-se nos 2,362% (à data de 19 outubro de 2022). A taxa soberana portuguesa a 10 anos subiu até aos 3,44%, uma variação de 296pb face ao nível observado a 31 dezembro de 2021 (0,485%). A diferença face ao soberano alemão também duplicou, para 108pb, face aos 66pb registados a 31 de dezembro de 2021. A notação de risco da República é de Baa2, pela Moody's, de BBB (estável) pela Fitch, e de BBB+ pela S&P (recentemente revista em alta).

Resultados

No final de setembro de 2022, a Santander Totta, SGPS (neste comunicado referida como "Banco" ou "Santander em Portugal") obteve um resultado líquido de 385,1 milhões de euros, que compara com 172,2 milhões de euros obtidos no mesmo período de 2021, valor que incorpora um encargo extraordinário, no valor de 164,5 milhões de euros (líquido de impostos), registado no 1.º trimestre de 2021, para fazer face ao plano de transformação em curso, com a otimização da rede de agências e investimentos em processos e tecnologia.

O produto bancário¹, no montante de 933,6 milhões de euros, registou uma redução em 9% face ao mesmo período do ano passado. Esta evolução foi em grande medida explicada pela evolução dos resultados em operações financeiras, que se reduziram em 80% face ao período homólogo, quando tinham atingido um valor muito elevado, fruto da gestão da carteira de títulos.

Já as receitas recorrentes de natureza comercial registaram, nos primeiros nove meses do ano, um crescimento de 3,7% face ao mesmo período de 2021. Os custos operacionais ascenderam a 364,5 milhões de euros, uma redução de 13,6% face ao período homólogo, traduzindo-se num resultado de exploração de 569,1 milhões de euros (-5,7% face ao mesmo período de 2021). O rácio de eficiência ascendeu a 39,0% (-2,1pp).

A margem financeira, no montante de 547,9 milhões de euros, registou um decréscimo de 1,9% face aos primeiros nove meses de 2021, refletindo, por um lado, o contexto concorrencial competitivo, que continuou a pressionar em baixa os *spreads* de crédito, e, por outro lado, a alteração da composição relativa da carteira de crédito, fruto do maior dinamismo do crédito hipotecário. A subida das taxas de juro é ainda recente para produzir um impacto material nesta rubrica das receitas.

¹ O produto bancário inclui os encargos com os Fundos de Resolução e com o Fundo Garantia de Depósitos

As comissões líquidas ascenderam a 358,6 milhões de euros, traduzindo um crescimento de 13,6% face ao mesmo período do ano passado. A dinâmica positiva reflete o foco na estratégia de proteção, destacando-se a distribuição de seguros autónomos de risco, com destaque para a oferta de seguros auto para particulares e empresas, bem como a melhoria das transações pelos clientes, e ainda a evolução da concessão de crédito, em particular hipotecário, embora com volumes mais baixos do que os observados no primeiro semestre do ano.

Os outros resultados da atividade bancária, no montante de -32,8 milhões de euros, refletem, em grande medida, os encargos com os fundos de resolução, nacional e único. Os resultados da atividade de seguros ascenderam a 8,3 milhões de euros (-33,6% face ao período homólogo), enquanto os resultados em operações financeiras se reduziram, face ao mesmo período de 2021, em 80,3%, para 30,7 milhões, uma evolução que reflete a receita associada a operações de gestão da carteira de títulos de dívida pública registada no 1.º trimestre de 2021.

Os custos operacionais, no montante de 364,5 milhões de euros, situaram-se 13,6% abaixo dos valores registados no mesmo período de 2021, em resultado da redução dos custos com pessoal em 16,1%, dos gastos gerais em 10,8% e da depreciação em 9,2%, neste mesmo horizonte temporal. No decurso do ano de 2021, o Banco executou um abrangente plano de transformação, operacional e comercial, procurando ajustar a sua estrutura e processos às alterações no modo como os clientes se relacionam com as entidades bancárias, com particular foco na simplificação de processos e na melhoria da qualidade de serviço. Face a dezembro de 2021, a rede de agências reduziu-se em 8 pontos de atendimento, enquanto o quadro de colaboradores se reduziu em 126 pessoas.

A imparidade líquida de ativos financeiros ao custo amortizado ascendeu a 10,0 milhões de euros, uma melhoria face aos -101,4 milhões registados no mesmo período do ano passado, refletindo as condições económicas materializadas na estabilidade da taxa de desemprego em redor de 6%, durante os primeiros oito meses de 2022. Até ao presente, o complexo contexto económico ainda não teve um impacto perceptível sobre a qualidade da carteira de crédito, o que se reflete na redução do rácio de NPE para 2,0%, no final de setembro, ou seja, 0,3pp abaixo do observado no final dos 3.º e 4.º trimestres de 2021.

A dinâmica das provisões líquidas e outros resultados reflete em grande medida o efeito dos encargos extraordinários relacionados com a implementação do supramencionado plano de transformação do Banco, que foram registados no 1.º trimestre de 2021, e inclui também os encargos com a contribuição extraordinária sobre o setor bancário e o adicional de solidariedade.

O resultado antes de impostos e interesses minoritários ascendeu a 558,3 milhões de euros, face aos 246,7 milhões de euros observados no mesmo período de 2021.

Balanço e Atividade

No final de setembro de 2022, a carteira de crédito ascendeu a 43,5 mil milhões de euros, registando um ligeiro decréscimo, em 0,1%, em termos homólogos. No terceiro trimestre de 2022, o Banco manteve um bom ritmo de originação de novo crédito hipotecário, embora já abaixo dos observados nos primeiros meses do ano, e materializados em quotas de mercado consistentemente acima de 23%. Ao nível do crédito a empresas, destaca-se a participação do Banco nas linhas FEI. No final do terceiro trimestre, o Banco acordou com o BEI uma nova linha de 820 milhões de euros, destinada a PMEs e empresas de média capitalização (*mid-caps*).

O crédito à habitação ascendeu a 23,1 mil milhões de euros, um crescimento de 6,7% face ao mesmo período do ano passado, enquanto o crédito ao consumo cresceu 8,9% no mesmo período, para 1,8 mil milhões de

euros. Nos primeiros nove meses de 2022 o Banco originou cerca de 2,6 mil milhões de euros em hipotecas, com uma quota de mercado média de 23,7%.

O crédito a empresas, no montante de 15,7 mil milhões de euros, registou uma redução de 4,1% face ao mesmo período de 2021, ainda em grande medida refletindo a elevada liquidez acumulada pelas empresas, bem como um conjunto de vencimentos programados ao nível de empresas de maior dimensão.

CRÉDITO¹ (milhões de euros)	set-22	set-21	Var.
Crédito a particulares	25.259	23.690	+6,6%
<i>do qual</i>			
Habituação	23.061	21.607	+6,7%
Consumo	1.825	1.676	+8,9%
Crédito a empresas	15.660	16.322	-4,1%

(1) Crédito a Custo Amortizado

O rácio de *Non-Performing Exposure* (NPE), calculado de acordo com o critério EBA (em relação a exposições de balanço), reduziu-se para 2,0% em setembro de 2022, uma redução de 0,3pp face ao período homólogo, sendo que a respetiva cobertura se fixou em 84,8%.

Os recursos de clientes ascenderam a 46,7 mil milhões de euros, com um crescimento de 1,2% face ao mesmo período de 2021. Os depósitos mantiveram um crescimento sustentado, neste período, de 3,6%, mas os recursos fora de balanço, refletindo o contexto de mercado mais volátil e de maior incerteza (como anteriormente descrito, associado ao cenário de guerra, de crise energética e de endurecimento da política monetária), registaram uma redução de 10,3%.

RECURSOS (milhões de euros)	set-22	set-21	Var.
Recursos de clientes	46.732	46.197	+1,2%
Depósitos	39.314	37.931	+3,6%
Recursos fora de balanço	7.418	8.266	-10,3%
Fundos de investimento geridos ou comercializados pelo Banco	3.693	4.165	-11,3%
Seguros e outros recursos	3.725	4.101	-9,2%

Liquidez e Solvabilidade

O Santander em Portugal prossegue a sua estratégia de gestão de liquidez orientada para a maximização da almofada de liquidez disponível para fazer face a eventos adversos. No terceiro trimestre de 2022, manteve-se a posição sólida de liquidez. A exposição ao Eurosistema ascendeu a -1,9 mil milhões de euros (uma posição excedentária), tendo a almofada de liquidez alcançado o montante de cerca de 16,3 mil milhões de euros.

O Banco tem mantido a sua estrutura de financiamento. O financiamento obtido junto do BCE, no montante de 7,5 mil milhões de euros, manteve-se exclusivamente em operações de longo prazo e integralmente através do TLTRO III. O financiamento de curto prazo, quer por acordos de recompra, quer através de depósitos institucionais, mantém-se a zero. Em termos de financiamento de longo prazo, e além das operações junto do BCE, o Santander em Portugal termina o terceiro trimestre de 2022 com cerca de 1,0 mil milhões de euros de

titularizações, 2,0 mil milhões de euros de obrigações hipotecárias e 1,1 mil milhões de euros de emissões *Senior HoldCo*, além de 0,2 mil milhões de emissões subordinadas e de 0,3 mil milhões em *Credit Linked Notes*.

O rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), calculado segundo as normas da CRD IV, situou-se em 149,4%, cumprindo deste modo as exigências regulamentares em base *fully implemented*.

O rácio *Common Equity Tier 1 (CET1)*, calculado de acordo com as normas da CRR/CDR IV, ascendeu a 17,3% (*fully implemented*), a setembro de 2022, traduzindo uma redução de 6,5pp face ao mesmo período de 2021, associada à decisão do Conselho de Administração do Santander em Portugal de retomar a distribuição de dividendos no ano de 2022, uma vez levantada a recomendação do Banco Central Europeu (ECB/2020/19), de 27 de março de 2020, relativa à remuneração dos acionistas. A solvabilidade do Banco reflete também a capacidade de geração orgânica de capital, assim como a gestão dos ativos ponderados por risco.

O Banco continua a dispor de níveis de capitalização bastante elevados, claramente acima dos requisitos mínimos exigidos pelo BCE ao abrigo do SREP (em 2022, CET1 de 8,344%, *Tier 1* de 10,125% e Total de 12,5%, em *full implementation*).

Em termos de MREL, a 30 de setembro, a Santander Totta SGPS registava um rácio de 27,4%, acima do requisito (*fully implemented*) de 23,77% (incluindo o requisito combinado de fundos próprios ("CBR"), de 3% do TREA), exigido desde 1 de janeiro de 2022.

CAPITAL (<i>fully implemented</i>) (milhões de euros)	set-22	set-21
Common Equity Tier I	2.671	3.823
Tier I	3.071	4.223
Capital (total)	3.133	4.289
Risk Weighted Assets (RWA)	15.422	16.055
Rácio CET I	17,3%	23,8%
Rácio Tier I	19,9%	26,3%
Rácio capital (total)	20,3%	26,7%

Atividade Comercial

Particulares, Negócios, Empresas e Institucionais

O 3.º trimestre do ano revela sempre características particulares, por incorporar o período tradicional das férias de Verão, em que o consumo aumenta, as poupanças diminuem e a presença de muitos emigrantes que regressam ao país traz muita atividade aos Balcões.

Este ano tem-se verificado também um aumento significativo da imigração, para fazer face à procura de mão-de-obra em setores como o turismo e restauração. Este fenómeno, que se acentuou no 3.º trimestre, marcou bastante a atividade comercial nos Balcões, com a abertura de milhares de novas contas.

No que respeita à gestão das poupanças dos clientes, o trimestre caracterizou-se por uma forte redução dos recursos, provocada não só pela sazonalidade das férias, mas também pela correção nos mercados financeiros que contribuiu para a redução da carteira de recursos fora de balanço, bem como das novas subscrições.

O Crédito Habitação, apesar do aumento de taxas de juros Euribor, principal indexante para este tipo de empréstimos, manteve uma forte atividade de novas escrituras, alcançando cerca de 980 milhões de euros no

trimestre, embora registando uma redução de 7% face ao trimestre anterior. Em resultado, a carteira de crédito a particulares teve um crescimento significativo.

A digitalização dos clientes manteve-se como um dos focos da atividade comercial. O número de clientes digitais continuou a crescer ao longo deste trimestre, a um ritmo de 15 a 20 mil novos clientes por mês, elevando o número de clientes que utilizam os canais digitais a mais de 1.070 milhares.

O investimento em máquinas de *Selfbanking* continua a ser uma prioridade para o Banco, de forma a oferecer aos clientes um serviço de caixa em autosserviço 24 horas por dia, 7 dias por semana. Ao longo do 3.º trimestre foram instaladas 19 novas máquinas VTM (*Virtual Teller Machine*) que permitem depósitos e levantamentos de notas, moedas e cheques, entre outras operações.

Como corolário de toda a atividade e transformação de processos que o Banco tem executado ao longo dos últimos trimestres, o NPS Transacional dos Balcões manteve a sua trajetória positiva, atingindo o valor de 71,7 em setembro, e o NPS da Marktest atingiu os 33,3 (correspondendo à segunda melhor posição no sistema).

Como referido, o período do Verão corresponde sempre a meses em que muitos emigrantes visitam Portugal e aproveitam para tratar das suas finanças pessoais. Associado a este movimento, o Banco lançou a campanha "Neste Verão tenha o Santander no coração", e esteve presente em várias festas dedicadas à receção dos emigrantes, com destaque para a atividade do "Próximo Internacional", o balcão remoto recentemente criado para dar serviço a este segmento de clientes.

Ao nível dos Seguros de Proteção, durante o terceiro trimestre, a atividade esteve focada na melhoria da oferta e processos, na dinamização da atividade comercial (balcão e digital) e na otimização da experiência de cliente.

Em termos de Seguros Autónomos, o Banco reforçou a oferta digital com a disponibilização do Seguro para Doenças Graves na App (jornada nativa) e com a introdução de vendas do Seguro de Acidentes no NetBanco Particulares. Em paralelo, promoveram-se sessões de formação à Rede, bem como diversas campanhas comerciais, sendo de destacar a Campanha de Verão do Seguro Auto, com condições preferenciais para Particulares e para Empresas. Por último, foi lançada uma iniciativa para melhoria da experiência de cliente no pós-venda, lembrando todos os clientes com seguros Santander dos benefícios da sua utilização (como, por exemplo, consultas por videochamada gratuitas para clientes com Seguro de Saúde).

Relativamente a Seguros Associados ao Crédito, destaque para a melhoria das jornadas de crédito com os seguros em contexto (em particular, no crédito pessoal), a disponibilização de argumentários comerciais e a melhoria do seguimento das novas operações de crédito com seguro.

Negócios, Empresas e Institucionais

A atividade das empresas manteve uma dinâmica considerável, estimulada sobretudo pela procura de Portugal como destino turístico, para o que muito contribuiu a estabilidade política e social.

Os fundos do Programa de Recuperação e Resiliência e os apoios às famílias por parte do Estado terão tido também um impacto positivo para a sustentabilidade de muitas empresas.

Por outro lado, o contexto caracteriza-se também pela conjugação de vários fatores negativos, a que, às consequências do Pós-Covid e da Guerra na Ucrânia, acrescem a consequente crise energética e a falta de mão-de-obra com que o País se depara sobretudo em 4 grandes setores (Turismo, Agricultura, Economia Social e Construção).

Reconhecendo os enormes desafios que as empresas portuguesas atravessam, o Banco Santander disponibiliza para os seus clientes mecanismos de apoio que os ajudam a desenvolver os seus negócios e a tornarem-se mais competitivos, sendo um passo importante para gerar mais riqueza, emprego e contribuir para a recuperação e crescimento da economia portuguesa. Prova disso é a recente assinatura do protocolo com o Banco Europeu de Investimento (BEI) que vai permitir apoiar as PME e as empresas de média capitalização (*Mid-Caps*) em Portugal com 820 milhões de euros.

A este recente protocolo com o BEI, acresce um conjunto de Linhas, já em vigor, com o Fundo Europeu de Investimento (FEI), e com o Banco Português de Fomento/Sistema Nacional de Garantia Mútua, cujos benefícios das garantias são transferidos para os clientes, através de condições de mercado vantajosas, permitindo que o financiamento chegue a um maior número de empresas, nas condições mais favoráveis possíveis.

O crédito no segmento de empresas, com a previsível redução do investimento na atual conjuntura, reduziu-se, com a estabilidade nos produtos de curto prazo e de crédito especializado (*Factoring* e *Confirming*) a ser compensada por uma redução no crédito de médio e longo prazo, principalmente nas linhas protocoladas.

Ao nível do **Negócio Internacional**, o Banco reforçou a proximidade junto das empresas procurando apoiar os clientes no atual enquadramento complexo, continuando a atividade de originação de negócio e estruturação de operações mais complexas junto de importadores e exportadores nacionais. O Santander Portugal continua a manter uma sólida quota de mercado na maioria das operações de *Trade Finance*, sinal inequívoco da confiança dos clientes na estrutura profissional do Banco e da sua imagem de solidez e credibilidade nos mercados internacionais.

No âmbito da solução integral de Comunicação e Pagamentos Transfronteiriços da SWIFT, o Santander Portugal está na fase final do desenvolvimento do seu ecossistema para uma adoção atempada e robusta da norma ISO 20022. As comunicações via linguagem XML permitirão transportar e estruturar informação de forma mais otimizada, incrementando a eficiência de processos.

O *Internacional Desk* continua a privilegiar a abertura de contas de clientes empresa estrangeiros em Portugal, para o que continuou a organizar/participar em vários eventos, reforçando o seu apoio à exportação e importação e à internacionalização das empresas portuguesas.

Wealth Management and Insurance

No 3.º trimestre de 2022, mantiveram-se os fatores de risco que já tinham sido identificados no primeiro semestre do ano. Efetivamente, a elevada inflação e as políticas agressivas de subida de taxas de juro seguida pelos bancos centrais (FED e BCE) com vista a travar a sua subida, e o desenrolar da guerra na Ucrânia marcaram o andamento dos mercados. Registaram-se correções fortes em todos os mercados acionistas, mas, em paralelo, também as classes mais conservadoras foram afetadas por este contexto, com as taxas de juro de referência a sofrerem correções acentuadas. Como indicação, a taxa dos 10 anos da dívida pública alemã passou de níveis negativos no início do ano para valores acima de 2% no final de setembro. Por sua vez, o dólar americano teve uma valorização muito forte face ao euro, o qual cota presentemente (19 de outubro) abaixo da paridade, situação que não ocorria desde 2002), muito influenciado pela perceção de que continua a ser um ativo de refúgio em alturas de maior incerteza. Esta volatilidade e sincronia entre as várias classes de ativos tem-se revelado um desafio muito grande para a gestão de ativos financeiros de clientes.

É neste contexto difícil que se tem desenrolado a atividade de *Private Banking* do Santander ao longo de 2022, exigindo uma ainda maior proximidade e acompanhamento mais recorrente das carteiras dos clientes.

O património gerido do segmento, nos primeiros nove meses do ano, está praticamente estável, registando-se um crescimento de 6% nos recursos de balanço, motivado pelo enquadramento adverso de mercados, e um crescimento de 3,7% em fundos e seguros e mandatos discricionários (sem efeito mercado).

Assinalável continua a ser o crescimento da base de clientes do *Private Banking*, que continua a mostrar uma forte dinâmica de crescimento, muito assente num modelo de colaboração do segmento com a rede de balcões e com os centros de empresas, mas igualmente numa forte atividade de prospeção externa.

Neste contexto de elevada volatilidade de mercado, a Santander Asset Management (SAM) manteve uma gestão ativa dos seus fundos de investimento mobiliário (FIM), com o objetivo de minimizar as perdas dos seus participantes num cenário altamente desafiante.

Na sequência da elevada volatilidade dos mercados, registaram-se resgates líquidos ao nível dos fundos mobiliários da SAM na ordem dos 130 milhões de euros. A carteira de ativos sob gestão e em comercialização ascendeu a 3.693 milhões de euros, representativos de uma quota de mercado de 16,2%.

Na área de Seguros Financeiros, manteve-se o foco em soluções de produtos mistos, quer para o segmento de banca privada, onde se assistiu a fluxos de entrada relevantes, quer para o retalho. Desde o início do ano registaram-se saídas líquidas de 72 milhões, tendo a carteira finalizado o período com um valor de 3.725 milhões de euros. No período houve um reduzido volume de vencimentos, na ordem dos 34 milhões.

As soluções de Reforma constituíram um foco comercial relevante, com a perspetiva de sensibilizar os clientes para a importância da temática da poupança com vista a um futuro melhor. Ao longo do período assistiu-se a um incremento de clientes de reforma com entregas programadas, para mais de 5 mil.

No terceiro trimestre, o Banco manteve a orientação para a melhoria da qualidade do serviço e da experiência do cliente. Num período de mercado extremamente volátil, foram efetuadas inúmeras sessões presenciais com clientes com o intuito de partilhar informação relevante sobre a evolução dos produtos financeiros em carteira. A nível interno foi lançado, no final do trimestre, um programa de formação digital orientado para os gestores que visa capacitá-los para a prestação de um serviço de excelência.

Corporate and Investment Banking

O ano de 2022 tem sido particularmente desafiante, com alterações macroeconómicas muito relevantes, destacando-se a aceleração da taxa de inflação e a reação dos bancos centrais, bem como a queda da paridade pelo euro face ao dólar.

Nos últimos anos, a relação com o cliente mudou, e o Banco acelerou a transição para o digital e melhorou as plataformas, permitindo uma comunicação mais útil e eficaz. O Banco apresentou soluções novas e inovadoras, com destaque para projetos ESG e de *Export Finance*, e renovou o compromisso com os clientes, apoiando as suas principais operações.

No âmbito ESG, importa referir a conclusão do primeiro *confirming* verde realizado em Portugal, para a Sonae, mantendo-se o foco na conversão de carteira em financiamentos sustentáveis. Em *Export Finance*, destaque para o mandato de *Lead arranger and lender*, com a Mota-Engil, para 3 operações com ECAs (*Export Credit Agency*).

A carteira de crédito registou uma redução de -6,4% face ao período homólogo, justificada pela redução programada de algumas operações.

Na área de **Global Debt Financing**, nos primeiros nove meses do ano de 2022, destaca-se o asseguramento, pelo Santander, da totalidade de um financiamento de 362 milhões de euros para aquisição de um portefólio de parques eólicos pela Onex Holdings à EDP. Adicionalmente, o Banco apoiou também a Generg, do grupo Total Eren, refinanciando a totalidade da dívida do seu principal portefólio de energias renováveis. Parte da dívida associada a estas duas operações, que somaram em conjunto mais de 580 milhões de euros, foi posteriormente colocada junto de outras instituições de crédito.

Com estas duas operações de crédito, o Santander volta a demonstrar a sua capacidade para assegurar o financiamento dos projetos estratégicos dos seus clientes, bem como a credibilidade do Banco junto de outras instituições de crédito nacionais e internacionais.

Adicionalmente, a área de **Global Debt Financing** teve um papel determinante na apresentação de soluções inovadoras e dinamizadoras dos objetivos de descarbonização da economia portuguesa, destacando-se a assessoria financeira aos primeiros projetos industriais que incluem o Hidrogénio verde na sua cadeia produtiva.

Durante este período foram, ainda, concluídas diversas operações relevantes de financiamento num conjunto alargado de setores, destacando-se vários financiamentos nos setores imobiliário, industrial e de infraestruturas.

A nível de **Debt Capital Markets**, a área de **Global Debt Financing** manteve a sua posição de liderança no mercado Português com a participação numa colocação de 3 mil milhões de euros de dívida a 10 anos para a República Portuguesa, e na colocação de um **Green Bond** de 500 milhões de dólares a 5 anos para a EDP.

A área de **Corporate Finance** continuou a desenvolver, em 2022, uma intensa atividade em operações de Fusões & Aquisições, destacando-se a conclusão com sucesso das seguintes operações de assessoria financeira:

- Assessoria à Atlantia, na operação de venda da participação de 17,2% detida na Lusoponte à MM Capital Partners, subsidiária da Marubeni Corporation;
- Assessoria à Penta Flex, na operação de cisão entre a Cordex e a Flex 2000;
- Assessoria financeira à Altri e Greenvolt, no processo de *spin-off* da Greenvolt;
- Atuação como *Joint Global Coordinator* no aumento de capital/Oferta Pública de Subscrição da Greenvolt, no valor de 100 milhões de euros.

Na área de **Mercados**, particularmente na área de **Corporate and Commercial Banking**, acentuou-se a tendência de crescimento da atividade que se vem verificando nos últimos anos. Este crescimento é alicerçado no apoio dado aos clientes na gestão do risco de taxa de juro e no apoio à atividade cambial das Empresas com as quais o Banco trabalha.

No segmento **Cambial**, fruto da maior volatilidade e incerteza, assistiu-se a um aumento significativo do número de operações, do volume negociado e do número de clientes que operam com o Banco. Neste particular, é de salientar o sucesso da estratégia de digitalização seguida pelo Banco consubstanciada na plataforma de câmbios disponibilizada no NetBanco, cujo crescimento tem sido bastante expressivo nos últimos anos.

No segmento de **Taxa de Juro** é de destacar a importância que as operações de fixação de taxa, formalizadas com os clientes nos últimos anos, assumem atualmente na gestão da Tesouraria de muitas Empresas. Neste apartado, o apoio dado às empresas nas suas tomadas de decisão em gestão de risco traduziu-se numa enorme mais-valia para os clientes, em especial neste novo paradigma de taxas de juro positivas e de bancos centrais a subir taxas de referência.

Na área de **Produtos Estruturados** para retalho, desde o início do ano, foram lançados três produtos, o DUO 80-20 "Ageing Population", o DUO 80-20 "Auto Callable Equity Basket" e a "Nota Retorno on SX5E OCT 2025", que captaram um total superior a 30 milhões de euros.

Na área de **Cash Equities**, o mercado acionista, após um início de ano ligeiramente abaixo dos primeiros meses de 2021, justificado pela redução de ordens para os mercados norte-americanos, evidenciou uma recuperação ao longo do segundo e terceiro trimestres de 2022. A partir de março os volumes transacionados *online* ultrapassaram os volumes homólogos dos meses de 2021, demonstrando uma maior dinamização dos canais digitais.

Banca Responsável

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

As diversas iniciativas neste domínio tiveram um amplo reconhecimento, através de diversos prémios que foram atribuídos recentemente.

A nível global, o Santander foi distinguido com o prémio da **Euromoney** de **Inclusão Financeira**, como resultado das iniciativas do Banco no acesso, financiamento e aumento da resiliência das populações nos mercados onde atua. Alinhado com a estratégia global do Grupo Santander, desde 2019 o Banco já empoderou em Portugal mais de 474.000 pessoas.

A *Euromoney* nomeou ainda o Santander como o "**Melhor Banco em Responsabilidade Corporativa**" da Europa Central e Oriental nos seus "*Awards for Excellence 2022*", como reconhecimento à contribuição do Banco na resposta humanitária à guerra na Ucrânia, com especial destaque às iniciativas em Portugal.

No âmbito da resposta humanitária do Santander à guerra, a Fundação Santander Portugal lançou no mês de setembro uma campanha de **angariação de fundos**, acompanhada de um concerto solidário, para apoiar o trabalho da **UNICEF na Ucrânia**, especialmente a favor das crianças afetadas pela guerra naquele país. A verba angariada reverteu integralmente a favor da Unicef Portugal.

Voluntários do Santander participam no **programa da Speak**, uma start-up social que há 8 anos apoia a integração de migrantes. Um grupo de cerca de 40 voluntários orientam e dão aulas informais de português a pequenos grupos de refugiados ucranianos, do Afeganistão e de países africanos, que se encontram por todo o país. Cada programa conta com 12 sessões de 90 minutos.

O Banco também implementou novas medidas como o lançamento de **500 Bolsas de português para refugiados** da Ucrânia, destinadas a apoiar a integração em Portugal das pessoas afetadas pela guerra.

No apoio aos clientes ucranianos, foi implementada uma **linha telefónica em ucraniano**, bem como a **isenção das comissões** sobre as **transferências internacionais de e para a Ucrânia** até ao final de 2022, além da isenção de **comissão da conta básica (serviços mínimos) durante 12 meses**.

A Fundação Santander Portugal nasceu em 2022 para transformar a vida das pessoas e das empresas. Quer investir no futuro de Portugal, apoiando a educação de todas as gerações e promovendo a mobilidade social para uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.

Nesse sentido, foram lançados vários programas e atribuídas mais de 4.000 bolsas em Portugal com o objetivo de dotar quer estudantes universitários quer a população adulta em geral, de um conjunto de competências relevantes para o seu desenvolvimento profissional e pessoal. Destaque para as 1.000 *bolsas Santander Digital*

Business Development, do Técnico+, destinadas a todas as pessoas que pretendam adquirir e aprofundar competências digitais.

Nos meses de julho e agosto decorreu uma nova edição da *European Innovation Academy (EIA)*, o maior programa de empreendedorismo tecnológico e digital do mundo, e que levou ao Porto oradores de Silicon Valley e mentores de renome nacional e internacional, com oradores representantes de empresas como o TikTok, a Amazon ou o Spotify, entre outros.

Em linha com os objetivos traçados de promover, através da Educação, uma sociedade mais inclusiva e combater o risco de pobreza, a Fundação Santander Portugal estabeleceu diversas parcerias tais como com a **Academia do Johnson**, no combate à delinquência juvenil, a **EPIS – Empresários pela inclusão social**, cujo programa destina-se a combater o insucesso escolar e promover o empreendedorismo entre estudantes carenciados, o **Centro Comunitário Padre Amadeu Pinto**, ou a **Academia TEN**.

No mês de setembro foi divulgado o **livro "Maria e o Segredo da Poupança"**, que pretende ajudar os mais novos a compreender os conceitos básicos do funcionamento do dinheiro e da poupança, no quadro da estratégia do Santander Portugal de promoção da literacia financeira.

De forma a promover a cultura e abrir a sede histórica do Banco ao público, a Fundação Santander Portugal apresenta na sua sede, no Edifício dos Leões – Espaço Santander, a **1.ª temporada de concertos "Música nos Leões"**, com um cartaz com artistas portuguesas como Rita Redshoes, Tatanka, Ensemble do Hot Clube de Portugal, Saint Dominic's Gospel Choir e ALMA by Orquestra Sem Fronteiras.

O Banco está comprometido em construir uma economia mais verde e, para isso, está a ajudar os seus clientes a realizar escolhas sustentáveis e na transição para um modelo de negócios *net zero*.

Em matéria de **financiamento sustentável**, o Santander financiou a Onex Holdings, em mais de 360 milhões de euros, para o refinanciamento e aquisição de 5 parques eólicos da EDP Renováveis e realizou a primeira operação de **Confirming Verde** em Portugal, em conjunto com a SONAE. Adicionalmente, o Grupo Santander elaborou um refinanciamento de dívida da carteira de parques eólicos da Generg, no valor total de 220 milhões de euros.

O Santander é igualmente o **Banco que concedeu mais financiamento no âmbito do programa IFRRU 2020 – Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas, tanto no número de contratos efetuados, como ao nível de montante atribuído**, com um total de 452 milhões de euros.

Por fim, o Santander continuou a disponibilizar aos seus clientes condições vantajosas para produtos sustentáveis, como o crédito habitação verde, *leasings* de automóveis elétricos e híbridos ou o crédito pessoal para energias renováveis. Destaca-se o financiamento a **crédito habitação verde** (habitações com certificados energéticos de categoria A ou A+), que totalizou 233 milhões de euros durante os nove primeiros meses de 2022.

Reconhecimento externo

Durante os primeiros nove meses de 2022, o Santander foi distinguido como o **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista norte-americana *Global Finance*, no âmbito dos *"World's Best Banks 2022"*. O Santander foi também eleito o **"Melhor Banco de Retalho"** em Portugal pela revista *World Finance*, no âmbito dos *"World Finance Banking Awards 2022"*. O Santander foi considerado pelos consumidores portugueses como a marca mais relevante nas categorias Grandes Bancos e Crédito Habitação na edição de 2022 do **Prémio Cinco Estrelas**.

Na área de **Empresas**, a revista *Euromoney* distinguiu novamente o Santander como o **"Melhor Banco de Trade Finance"** em Portugal, que venceu nas categorias de **"Líder de Mercado"** e de **"Melhor Serviço"**. A publicação premiou ainda o *Private Banking* do Santander como o **"Melhor em Portugal"**.

O Santander foi também eleito o **Banco Mais Responsável – ESG em Portugal**, ao ocupar o primeiro lugar do setor no *ranking* da Merco ESG 2021.

O Banco foi premiado, pelo 3.º ano consecutivo nos *Euronext Lisbon Awards*, nos quais venceu na categoria de **Settlement & Custody**. Esta categoria destaca 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.

O Santander obteve a maior pontuação do setor financeiro e posiciona-se em segundo lugar no **Índice de Igualdade de Género** referente ao ano de 2022, promovido pela Bloomberg (*Bloomberg Gender-Equality Index, GEI*), que reconhece a excelência e o compromisso em matéria de igualdade e posiciona o Banco como uma das empresas mais avançadas do mundo neste tema.

Santander Totta, SGPS

BALANÇO (milhões de euros)	set-22	set-21	Var.
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à order	10.176	8.144	+25,0%
Ativos financeiros detidos para negociação, ao justo valor através de resultados e ao justo valor através de outro rendimento integral	8.405	9.977	-15,8%
Ativos financeiros pelo custo amortizado	41.090	40.526	+1,4%
Investimentos em subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas	109	107	+1,6%
Ativos tangíveis	468	574	-18,5%
Ativos intangíveis	37	35	+4,2%
Ativos por impostos	322	391	-17,6%
Ativos não correntes detidos para venda	14	50	-71,6%
Restantes ativos	734	175	>200%
Total Ativos	61.355	59.979	+2,3%
Passivos financeiros detidos para negociação	438	650	-32,6%
Outros passivos financeiros ao justo valor através de resultados	2.861	3.299	-13,3%
Passivos financeiros mensurados pelo custo amortizado	52.635	49.078	+7,2%
Depósitos de Bancos Centrais e Instituições de crédito	8.140	7.689	+5,9%
Depósitos de Clientes	39.314	37.931	+3,6%
Títulos de dívida emitidos	4.676	3.189	+46,6%
Outros passivos financeiros	505	269	+87,9%
Provisões	171	301	-43,3%
Provisões técnicas	642	693	-7,4%
Passivos por impostos	325	376	-13,7%
Restantes passivos	708	1.051	-32,6%
Total Passivos	57.781	55.449	+4,2%
Capital próprio atribuível aos acionistas da ST SGPS	3.573	4.529	-21,1%
Interesses que não controlam	1	2	-31,2%
Capital Próprio Total	3.574	4.531	-21,1%
Capital Próprio Total e Passivos Totais	61.355	59.979	+2,3%

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS (milhões de euros)	set-22	set-21	Var.
Margem financeira	547,9	558,5	-1,9%
Rendimento de instrumentos de capital	3,7	1,5	+144,4%
Resultados de associadas	17,1	11,4	+50,3%
Comissões Líquidas	358,6	315,7	+13,6%
Outros resultados da atividade bancária	-32,8	-29,7	+10,3%
Atividade de seguros	8,3	12,5	-33,6%
Margem comercial	902,9	869,9	+3,8%
Resultados em operações financeiras	30,7	155,7	-80,3%
Produto bancário ⁽¹⁾	933,6	1.025,7	-9,0%
Custos operacionais	-364,5	-422,0	-13,6%
Despesas de pessoal	-196,9	-234,7	-16,1%
Outras despesas administrativas	-133,1	-149,3	-10,8%
Depreciação	-34,5	-38,0	-9,2%
Resultado de exploração	569,1	603,7	-5,7%
Imparidade Líquida de ativos financeiros ao custo amortizado	10,0	-101,4	-
Provisões Líquidas e Outros Resultados	-20,8	-255,6	-91,9%
Resultado antes de impostos e de interesses que não controlam	558,3	246,7	+126,3%
Impostos	-173,1	-74,5	+132,4%
Interesses que não controlam	-0,1	-0,1	+135,7%
Resultado líquido consolidado	385,1	172,2	+123,7%

(1) Inclui os encargos com os Fundos de Resolução e de Garantia de Depósitos

(*) Resultados não auditados

Santander Totta, SGPS

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

Rácios*	set-22	set-21	Var.
Rendibilidade			
Resultado antes de Impostos e I.M./Ativo líquido médio	1,2%	0,6%	+0,6 p.p.
Produto Bancário/Ativo líquido médio	2,2%	2,4%	-0,2 p.p.
Resultado Antes de Impostos e I.M./Capitais Próprios Médios	17,9%	7,1%	+10,8 p.p.
Eficiência			
Custos Operacionais/Produto Bancário	39,0%	41,1%	-2,1 p.p.
Custos com Pessoal/Produto Bancário	21,1%	22,9%	-1,8 p.p.
Transformação			
Crédito líquido/Depósitos	108,3%	112,3%	-4,0 p.p.