

Relatório de Banca Responsável 2023



Mensagem do Presidente do Conselho de Administração



2023 foi um ano em que o espectro económico e financeiro foi marcado pela inflação e consequente subida das taxas de juro, que tiveram um impacto significativo na vida de todos os portugueses. Neste contexto, a missão do Santander de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas revestiu-se de particular importância e, ao longo do ano, nunca deixámos de estar próximos dos nossos clientes, ajudando-os a superar as dificuldades e a prosperar.

O Santander em Portugal manteve a sua posição de referência, quer no Grupo, quer no setor, tendo obtido o resultado líquido de 1 030,2 milhões de euros. Este resultado, foi alcançado tendo sempre em mente a ambição de ser o melhor Banco para os nossos clientes, colaboradores, acionistas e para a sociedade, dão-nos a confiança e solidez necessárias para enfrentar os desafios que 2024 nos irá apresentar.

O trabalho que desenvolvemos ao longo do ano, nomeadamente ao nível da transformação digital, automatização e simplificação de processos, valeu-nos o reconhecimento de publicações internacionais de prestígio no setor financeiro. Fomos reconhecidos como o Melhor Banco em Portugal pela revista Euromoney, no âmbito dos Euromoney Awards for Excellence 2023. Também no âmbito destes prémios, o Santander foi reconhecido como o “Melhor Banco” nas categorias de “Soluções Digitais” e “Responsabilidade Social Corporativa (RSC)”. Fomos igualmente considerados o Melhor Banco em Portugal pela Global Finance, no âmbito dos World’s Best Banks 2023. Já a revista World Finance considerou-nos o Melhor Banco de Retalho em Portugal, no âmbito dos World

Finance Banking Awards 2023. Este reconhecimento mostra que vale a pena agir corretamente com todos os nossos stakeholders. Contudo, ainda existe muito trabalho pela frente. Um dos desafios com que nos deparamos é o de manter a disciplina financeira, gerindo os custos e garantindo uma alocação de capital rigorosa, bem como um preço otimizado e personalizado dos nossos produtos. É fundamental assegurarmos que continuamos a ser um Banco sólido, rentável e prudente na gestão dos riscos, enquanto oferecemos as melhores condições aos nossos clientes.

Continuaremos empenhados em construir um Banco mais inspirador, diverso e inclusivo, focado no desenvolvimento e retenção dos nossos colaboradores. Queremos que se sintam valorizados e orgulhosos do seu trabalho e dos resultados alcançados.

Neste contexto, quero terminar com um agradecimento aos colaboradores do Santander. O seu empenho, dedicação e energia foram essenciais para o sucesso de 2023 e continuarão a ser fundamentais em 2024. Neste ano, revalidaremos o compromisso de contribuir de forma ativa para o desenvolvimento da economia e da sociedade portuguesas. Neste ano, juntos, continuaremos a fortalecer o nosso compromisso histórico de contribuir ativamente para o desenvolvimento da economia e da sociedade portuguesas, seguindo a nossa trajetória de progresso e inovação.

José Carlos Sitima

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

O ano de 2023 foi inicialmente encarado com algumas reservas, marcado sobretudo pela continuidade da guerra na Ucrânia e suas repercussões socioeconómicas, bem como pela inflação, que impulsionou a subida das taxas de juro. Estes fatores, juntamente com os desafios impostos pelos conflitos em Israel e em Gaza, foram decisivos para o desenrolar dos eventos do ano.

Contudo, e apesar deste cenário desafiante, o Santander em Portugal alcançou um feito notável, fechando o ano com o melhor resultado da sua história. A subida das taxas de juro, aliada a uma estratégia eficaz de remuneração dos depósitos, impactou positivamente nos nossos resultados. A aposta na transformação contínua do nosso modelo de negócio, por meio da simplificação e automatização dos processos, revelou-se também crucial. Este caminho tem permitido a melhoria sustentada da eficiência operacional e a elevação da experiência dos nossos clientes, sendo uma referência dentro do Grupo Santander.

A subida das taxas de juro impôs desafios adicionais. Os nossos clientes depararam-se com a necessidade de maior equilíbrio financeiro, o que levou à redução da alavancagem tanto em famílias como em empresas, afetando o crescimento do crédito, particularmente no que toca a empréstimos hipotecários. Em resposta, adaptámos a nossa abordagem com o intuito de fomentar um crescimento sustentável. Com o aumento das taxas de juro, esforçamo-nos por responder às solicitações dos nossos clientes em dificuldades, mas, acima de tudo, em ser proativos e antecipar essas mesmas dificuldades. Até ao fim do ano, renegociámos quase 50 mil contratos de crédito à habitação e contávamos com cerca de 17 mil contratos bonificados.

A nossa visão de futuro é firme e ambiciosa. Aspiramos a ser o banco líder em Portugal, a oferecer um serviço de excelência aos nossos clientes, a proporcionar um desempenho financeiro atrativo aos nossos acionistas e a sermos reconhecidos como o melhor local para trabalhar. Para o próximo ano, identifico três fatores que serão essenciais para a nossa atividade:

1. A economia portuguesa começa a mostrar sinais de desaceleração, antecipando-se uma diminuição no ritmo de crescimento em 2024, que pode contribuir para um aumento moderado da taxa de desemprego.
2. O abrandamento da inflação em 2023 possibilitou que o Banco Central Europeu terminasse o ciclo de aumento das taxas de juro. De acordo com o Governador do Banco de Portugal, a questão que agora se impõe é saber quando estas taxas começarão a baixar. Antecipa-se que, no segundo semestre do ano, tanto famílias como empresas comecem a beneficiar de taxas de juro mais reduzidas, o que estimulará a recuperação económica.
3. Face aos desafios e à crescente exigência dos nossos clientes por qualidade no serviço, é imperativo que continuemos a nossa agenda de transformação. Encontrar o melhor equilíbrio entre inovação, confiança e relação pessoal, será determinante para o nosso sucesso.

Para alcançar esta visão, definimos três áreas de atuação prioritárias: continuar a nossa agenda de transformação, simplificando e automatizando processos e integrando a inovação tecnológica; manter uma disciplina financeira rigorosa, gerindo os custos e assegurando uma alocação de capital criteriosa e uma



definição de preços otimizada e personalizada para os nossos produtos; E investir no desenvolvimento dos nossos colaboradores, criando um ambiente de trabalho inspirador e inclusivo.

Além do sucesso económico, o Santander deixou a sua marca no desporto, nomeadamente através da parceria com o rugby em Portugal. A seleção nacional conseguiu uma vitória histórica no Mundial de *Rugby*, um feito extraordinário para uma equipa semiprofissional. O projeto 'Oh Gui', que apoiamos e que proporciona treinos regulares de *rugby* a quase 90 pessoas com necessidades especiais, é um excelente exemplo desse compromisso. Este ano, um grupo destes atletas teve a oportunidade de ir a França assistir a um jogo do mundial.

No âmbito da educação, a Fundação Santander tem desempenhado um papel muito ativo, concentrando esforços na literacia financeira e no desenvolvimento das competências profissionais essenciais para o futuro. Iniciativas como o TUMO, o primeiro centro de tecnologias criativas em Portugal, e a introdução do Code.org, que visa tornar a aprendizagem da programação mais acessível e divertida, são exemplos claros do nosso investimento nas gerações futuras.

Para terminar, não posso deixar de salientar o papel crucial de todos os profissionais que compõem o Santander em Portugal. O seu empenho e dedicação são o alicerce do nosso sucesso e posicionam o nosso banco como uma referência em boas práticas, tanto a nível nacional como dentro do Grupo Santander. Somos, de facto, as escolhas que fazemos, e a nossa escolha é continuar a trabalhar em conjunto para assegurar um futuro próspero para o nosso banco e para as comunidades onde marcamos presença.

Pedro Castro e Almeida

Destaques 2023

Destacamos pela responsabilidade



A. Emissões de âmbito 1 e 2 e emissões de âmbito 3 provenientes de commuting dos colaboradores e viagens de negócios.

Mensagem do nosso presidente	2	Governance	
Destaques de Banca Responsável	4	3.1. Conduta e comportamento ético	50
Índice	5	3.2. Riscos Sociais e Ambientais	51
Introdução	6	3.3. Práticas responsáveis com os nossos fornecedores	54
Materialidade	7	O nosso progresso em números	
Estratégia de sustentabilidade	9	4.1. Clientes	55
Modelo de governo	10	4.2. Inclusão financeira	55
Objetivos e compromissos	12	4.3. Apoio à Comunidade	55
Agenda 2030 e os ODS	13	4.4. Colaboradores	55
Prémios e reconhecimentos	14	4.5. Pegada ambiental	57
Ambiente		Informação complementar	
1.1. Estratégia e ambição	16	5.1. Relação com os stakeholders	59
1.2. Métricas e objetivos	18	5.2. Taxonomia Europeia	60
1.3. Apoiar os nossos clientes na transição	19	5.3. Sistema de Classificação de Finanças e Investimento Sustentável (SFICS)	60
1.4. A nossa pegada ambiental	22	5.4. Notas metodológicas	61
Social		Referências de reporting ESG	
2.1. Os nossos colaboradores	29	6.1. Tabela de correspondencia do Relatório com os requisitos do DL 89/2017	62
2.1.1. Talento	29	6.2. Tabela GRI	64
2.1.2. Experiência do colaborador	32	6.3. Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas	71
2.1.3. Apoiando as necessidades das nossas equipas	36	6.4. Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade	73
2.2. Os nossos clientes	39		
2.2.1. Experiência e satisfação do cliente	39		
2.2.2. Proteção do consumidor	39		
2.2.3. Inclusão e saúde financeira	40		
2.2.4. Privacidade, proteção de dados e cibersegurança	41		
2.3. A comunidade	42		
2.3.1. Educação, empregabilidade e empreendedorismo	42		
2.3.2. Apoio à comunidade	45		

Introdução

GRI 1, 2-2, 2-3, 2-5

SOBRE ESTE RELATÓRIO

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, bem como no site corporativo em santander.com.

Período de reporte e âmbito

O presente Relatório consolida e agrega a informação não financeira relativa às filiais da Santander Totta SGPS, onde se inclui o Banco Santander Totta. A Santander Totta Seguros SA deixou de fazer parte do perímetro deo Santander Totta SGPS em dezembro de 2023.

O Relatório diz respeito ao ano de 2023 (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 2022 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.

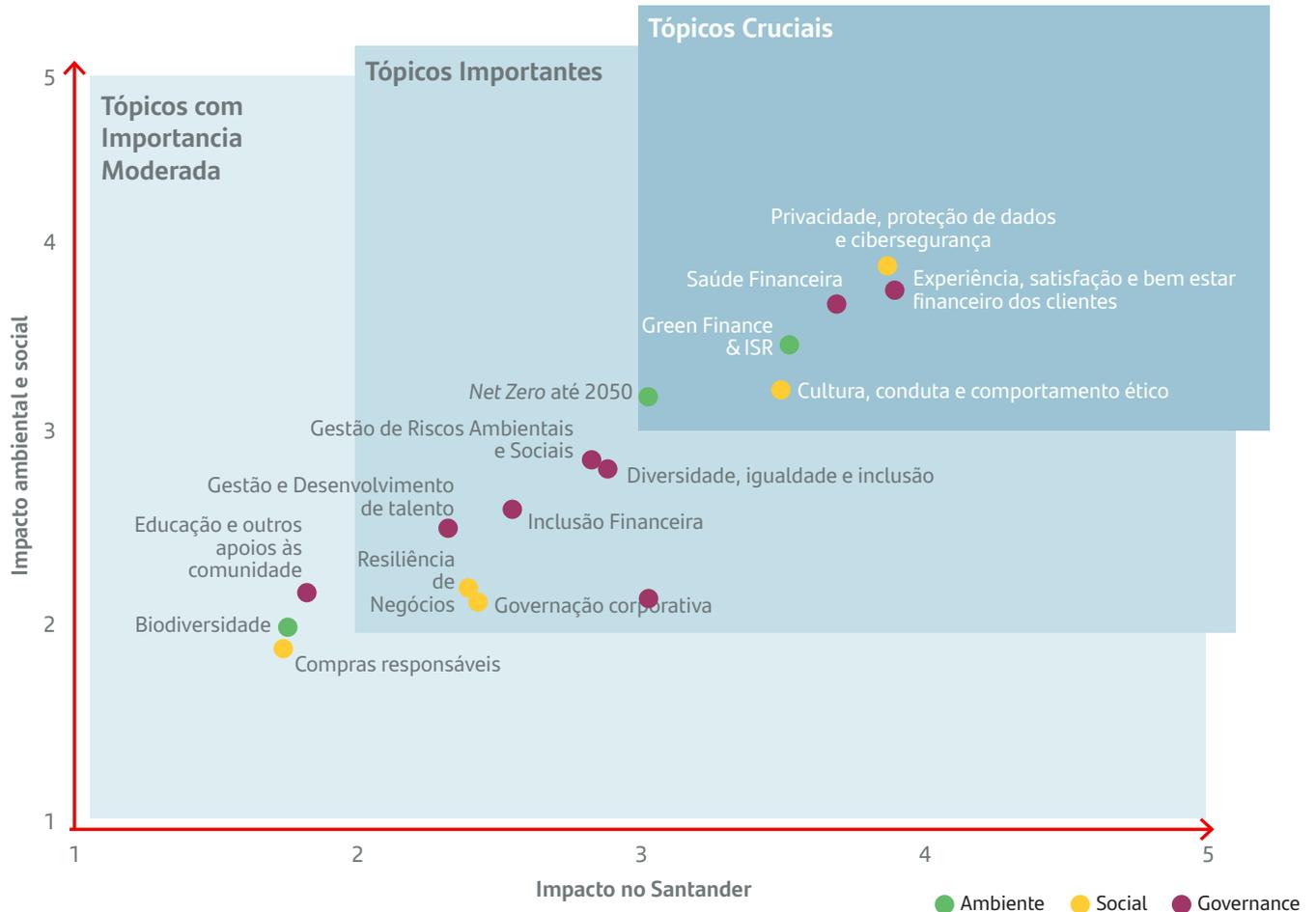


Materialidade

A Matriz de Materialidade foi submetida em 2023 a uma ligeira atualização, incorporando as últimas tendências, relacionadas com tensões geopolíticas, desigualdade, aumento generalizado do custo de vida, regulação mais rigorosa e outros aspetos que impactam os nossos mercados. Considera também inputs locais

como digitalização, inovação, direitos humanos e regulação, entre outros.

A análise de materialidade do Santander Portugal identificou 15 tópicos ESG nos quais nos devemos focar.¹



Metodologia:

A atual matriz, seguindo as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI) e tendo como base a auscultação dos nossos principais stakeholders, dá resposta a 2 temas:

1. Materialidade financeira (como as questões ESG impactam o nosso desempenho financeiro); e
2. Materialidade ambiental e social (como a nossa ação ESG impacta a sociedade e o meio ambiente).

→ Fase 1

Com base no cenário externo, nas principais tendências e nas nossas próprias operações, elaboramos uma lista preliminar de tópicos ESG, que classificamos em três categorias: E, S e G.

→ Fase 2

Realização de workshops, investigação e entrevistas individuais para definir prioridades; bem como a recolha de feedback de clientes, colaboradores, investidores e ONGs.

→ Fase 3

Atribuição de pontuação e ponderação aos temas, classificando-os por ordem de importância para o Santander Portugal.

1. Questões como desperdício alimentar e poluição luminosa ou sonora não são temas materiais para o Santander Portugal.

Para dar resposta aos novos requisitos regulatórios, o Santander Portugal encontra-se a desenvolver uma análise de dupla materialidade profunda sobre os temas relevantes tendo em conta os impactos, riscos e oportunidades. Esta análise será desenvolvida ao longo de 2024 e publicada no próximo relatório de Banca Responsável.

Resultados	
Privacidade, proteção de dados e cibersegurança Cultura, Conduta e Comportamento Ético	Gestão dos riscos relacionados com a recolha, retenção e utilização de informações pessoais. 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.
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.
Saúde Financeira	Apoiar financeiramente nossos <i>stakeholders</i> para enfrentar potenciais desafios (ex: aumento do custo de vida) que possam surgir por meio de produtos e soluções à medida, incluindo educação financeira
Green finance e Inv. Socialmente Responsável	Ajudar e aconselhar nossos clientes na integração de fatores ambientais e sociais (ESG) na oferta de produtos e risco, e apoiar o crescimento de mercados para produtos financeiros sustentáveis e de transição.
Net Zero até 2050	Garantir que as emissões de nosso portfólio de clientes e a nossa pegada operacional estejam alinhadas com o Acordo de Paris e nos permitam atingir a Neutralidade Carbónica até 2050.
Gestão de Riscos Ambientais e Sociais	Garantir que nossa estrutura de gestão de riscos incorpora riscos ambientais e sociais de clientes e operações e que seja eficaz na captura de temas-chave, como clima, direitos humanos, <i>green washing</i> , <i>social washing</i> .
Diversidade, Igualdade e Inclusão Gestão e desenvolvimento de talento	Garantir justiça e respeito entre os funcionários, com tolerância zero para o assédio e discriminação, criando um ambiente psicologicamente seguro para todos.
Inclusão financeira	Desenvolver e fornecer produtos e serviços a todos os potenciais clientes, garantindo acesso ao sistema financeiro, financiamento que responda às suas necessidades de crédito e construção de resiliência por meio da educação financeira
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.
Resiliência de Negócios	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), juntamente com as tendências atuais (por exemplo, crescente importância da digitalização e inovação)
Aquisição Responsável	Avaliar e integrar critérios ESG na seleção e gestão de fornecedores para gerir riscos reputacionais e associados à qualidade de serviço.
Biodiversidade	Identificar e gerir o impacto e as dependências da atividade financeira do Santander na natureza e na biodiversidade por meio daqueles a quem empresta, incluindo, entre outros, desmatamento, extração de recursos naturais, cultivo ou desenvolvimento de projetos
Educação e outros apoios às Comunidades	Atrair, envolver e reter uma mão-de-obra produtiva e com talento, com benefícios e oportunidades de desenvolvimento, garantindo a meritocracia ao longo de todo o processo. Apoiar a educação, empregabilidade e empreendedorismo através do Santander Universities, conectando start-ups e PMEs com o talento, clientes, formação e outros recursos. Apoiar o bem-estar das comunidades, melhorando a vida das pessoas em risco de exclusão.

Estratégia de sustentabilidade

A nossa estratégia de sustentabilidade centra-se em temas fundamentais para o Santander. Realizamos, ao nível do Grupo, uma avaliação de dupla materialidade para identificar os temas que apresentam maiores riscos e aqueles que apresentam oportunidades para o banco, além daqueles que podem ser mais decisivos.

Ações estratégicas			
Ambição	E Apoiar a transição para uma economia mais sustentável	S Promover o crescimento inclusivo	G Governo e cultura sólidas em toda a organização
	<ul style="list-style-type: none"> → Apoiar os clientes e trabalhar com eles para acelerar a sua transição e desenvolver a melhor proposta de financiamento e investimento sustentável possível. → Avançar na descarbonização dos nossos portfólios para atingir a ambição de Net zero, sem descurar outros objetivos ambientais. 	<ul style="list-style-type: none"> → Promover o bem-estar dos colaboradores e a igualdade de tratamento e oportunidades para todos. → Apoiar a inclusão e a saúde financeira, promovendo o acesso a produtos e serviços e promovendo a educação financeira. → Promover a transparência da informação e a privacidade dos dados dos clientes. → Apoiar a educação, a empregabilidade e o empreendedorismo. 	<ul style="list-style-type: none"> → Promover a cultura, a conduta e o comportamento ético, tudo de acordo com o Santander Way e de acordo com os nossos princípios “Simples, Pessoal e Justo”. → Continuar a integrar critérios ESG no modelo de governo e nas nossas atividades principais, bem como fortalecer as capacidades de todas as equipas em negócios, reporte de dados e gestão de riscos.

A nossa estratégia de sustentabilidade visa contribuir para o crescimento do negócio, ao mesmo tempo que satisfaz as expectativas dos nossos principais stakeholders, tornando assim o Santander mais resiliente através de uma sólida gestão de riscos; proteção de dados e privacidade, transparência, uma forte cultura interna e um modelo de governo claro.

Os nossos objetivos de sustentabilidade são consistentes com a abordagem do Grupo:

Think Customer	<ul style="list-style-type: none"> ser o parceiro de eleição dos nossos clientes na sua transição para uma economia de baixo carbono e apoiar a sua inclusão financeira;
Think Value	<ul style="list-style-type: none"> criar valor para os acionistas sem descurar os problemas do planeta; e
Think Global	<ul style="list-style-type: none"> utilizar a nossa dimensão e a nossa liderança local para resolver os problemas do planeta nos mercados onde operamos.

Para mais informações sobre a estratégia ESG e compromissos consultar santander.pt/sustentabilidade

Modelo de governo

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 3-3, FS1, FS2, 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 Sustentabilidade, para continuar a fazer as coisas da forma correta e a promover o crescimento inclusivo e sustentável.



Ricardo Jorge

Everyday Banking; Comercialização de Soluções de Pagamento; Marca e Comunicação Corporativa; Serviços de Valor Acrescentado; Santander Business; Universidades; Pagamentos

Manuel Preto

Compras e Custos; Contabilidade e Controlo de Gestão; Estratégia, Planeamento Financeiro e Estudos Económicos; Fiscalidade; Gestão Financeira e de Capital; Imóveis. Relacionamento com o Grupo Santander Totta Seguros e Santander Asset Management

Pedro Castro e Almeida

CEO, Gestão de Pessoas e Organização; Secretaria-Geral; Cumprimento e Conduta; Gestão de Riscos; Suporte da Presidência e Relações-Públicas; Comunicação Institucional

Miguel Belo de Carvalho

Private Banking; Corporate & Investment Banking; Crédito Pessoal; Comprar Casa; Wealth Management & Insurance; Banca Responsável; Customer Care

Isabel Guerreiro

Área Comercial Particulares e Negócios; Gestão e Eficácia Comercial; Conversão Remota; Gestão de Cliente e Performance Digital; Analítica e Modelos; Customer Experience; Gestão de Hubs Operacionais; Tecnologia e Operações

Amilcar Lourenço

Área Comercial Empresas; Empresas Multinacionais; Grandes Empresas Norte; Grandes Empresas Sul; Gestão de Rowra e Preço; Recuperações e Desinvestimento; Estratégia de Empresas; Crédito Especializado e Protocolado; Fomento à Construção e IFRRU; Negócio Internacional; Projetos Especiais; Negócio Transaccional de Empresas

Modelo de Governo da 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 Comité de Remunerações, o Comité de Riscos, com as competências estatuidas no artigo 115º-L do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e o Comité de Nomeações, responsável, nomeadamente, pela avaliação periódica dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização e respetivos processos de sucessão. Estão ainda constituídos múltiplos Comitês de base interdisciplinar, ao nível da Comissão Executiva, que fazem o seguimento e controlo de toda a atividade da instituição.

Para mais informações sobre o Governo da Sociedade consultar santander.pt/Institucional/Investorrelations/santander-totta-sa/governo-sociedade

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 Comité 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.

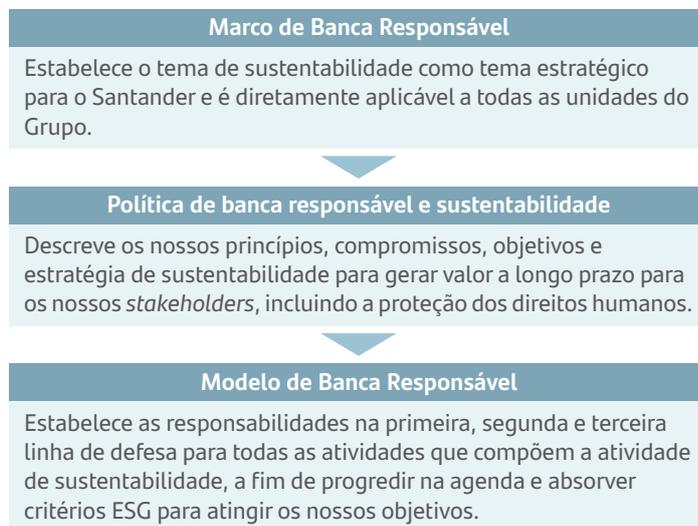
Modelo de Governo para Banca Responsável

GRI 2-23, 2-24, 3-3, FS1

- Conselho de Administração**
 Órgão máximo de decisão do Banco, sendo responsável pela aprovação das políticas de responsabilidade social e de sustentabilidade e pela supervisão do desenvolvimento do Programa de Banca Responsável.
- Comité de Banca Responsável, Sustentabilidade e Cultura**
 Garante a integração da Banca Inclusiva e Responsável e da Cultura interna no modelo de negócio, definindo e fazendo o acompanhamento dos planos estratégicos, em articulação com os planos corporativos do Grupo.
- Área de Banca Responsável**
 Responsável pela coordenação da atuação de Banca Responsável. Faz a coordenação com as diferentes áreas do Banco envolvidas e promove a comunicação com os diferentes stakeholders.
- Áreas do Banco**
 Todas as áreas podem desenvolver projetos e iniciativas que promovam a Sustentabilidade, de acordo com a Política e estratégia definidas pelo Banco, em coordenação com a Área de Banca Responsável.

Para assegurar a efetiva integração da Banca Responsável nas suas operações, em 2023, continuámos a trabalhar na integração dos critérios ESG em todos os processos e operações do Banco. O Modelo de Banca Responsável foi implementado em todas as unidades locais do Grupo Santander, estabelecendo as responsabilidades em todos os processos críticos para a gestão da sustentabilidade e tem promovido o desenvolvimento de modelos operacionais em áreas relevantes como Sustainable Finance, Riscos, Reporting ESG, entre outras.

Políticas e procedimentos transversais que apoiam a integração de critérios ESG no nosso modelo de negócio



A aprovação dos documentos normativos cabe ao Conselho de Administração ou aos seus comitês quando a matéria regulamentada for da sua competência conforme o regulamento.

Objetivos e compromissos

A nossa estratégia de sustentabilidade contribui para a nossa missão de ajudar as pessoas e as empresas a prosperar e para isso assumimos ambiciosos compromissos ao nível do Grupo Santander:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Objetivo (Grupo)	2023 (Portugal)	
E	Financiamento Verde mobilizado (cumulativo)	-	€ 19 bn	€ 33.8 bn	€ 65.7 bn	€ 94.5 bn	€ 120 bn até 2025 € 220 bn até 2030	*	
	Eletricidade proveniente de fontes renováveis	43%	50%	57%	75%	88%	97%	100% até 2025	100%
	Eliminação da exposição a energia térmica de carvão e mineração	-	-	-	€ 7 bn	€ 5.9 bn	€ 4.9 bn	0 até 2030	*
	Intensidade de emissões da carteira de geração de energia (tCO ₂ e/MWh)	-	0.21	0.17	-	-	-	0.11 tCO ₂ e/MWh até 2030	*
	Emissões absolutas da carteira de energia (gás e petróleo) (mtCO ₂ e)	-	23.84	-	-	-	-	16.98 mtCO ₂ e até 2030	*
	Intensidade de emissões da carteira de aviação (grCO ₂ e/RPK)	-	92.47	-	-	-	-	61.71 grCO ₂ e/RPK até 2030	*
	Intensidade de emissões da carteira de aço (tCO ₂ e/tS)	-	1.58	-	-	-	-	1.07 tCO ₂ e/tS até 2030	*
	Intensidade de emissões da carteira de produção de automóveis	-	149	138	-	-	-	103 gCO ₂ /vkm até 2030	*
Intensidade de emissões da carteira de empréstimos para automóveis	-	-	-	-	137	-	75-89 gCO ₂ e/vkm até 2030	*	
S	Socially Responsible Investments	-	-	-	€ 27.1 bn	€ 53.2 bn	€ 67.7 bn	€ 100 bn até 2025	*
	Pessoas Empoderadas Financeiramente (cumulativo)	-	2.0 mn	4.9 mn	7.5 mn	11.8 mn	-	10 mn até 2025	*
	Pessoas Incluídas Financeiramente (cumulativo)	-	-	-	-	-	1.8 mn	5 mn até 2025	37k
	Investimento em Educação, Empregabilidade e Empreendedorismo	-	-	-	-	105 mn	400 mn até 2026	4.5M	
G	Mulheres em cargos diretivos	20%	22.7%	23.7%	26.3%	29.3%	31.4%	35% até 2025	42%
	Equidade Salarial Género	3%	2%	2%	1%	1%	0%	0% até 2025	2.9%

* Dados reportados a nível consolidado

Agenda 2030 e os ODS

GRI 2-23, 2-24

A nossa atividade contribui diretamente para vários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e para a concretização do Acordo de Paris.

Identificamos quais são os objetivos em que podemos ter maior impacto com a nossa atividade, compromissos e estratégia.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ODS com maior impacto na nossa atividade

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO
Garantimos a melhor experiência aos nossos colaboradores e um ambiente de trabalho inclusivo. As nossas propostas de inclusão financeira e apoio comunitário ajudam os empreendedores a criar negócios e empregos e a contribuir para o crescimento das economias locais.

13 AÇÃO CLIMÁTICA
Combatemos as alterações climáticas com a ambição de sermos neutros em carbono até 2050, ajudando os nossos clientes na transição para uma economia sustentável e reduzindo a nossa própria pegada de carbono.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Promovemos a transparência, o combate à corrupção e a boa governação da nossa organização. Temos políticas e códigos de conduta que regulam a nossa atividade e comportamentos, e que estabelecem compromissos para avançarmos para uma banca mais responsável.

Outros ODS em que a nossa atividade também impacta

1 ERRADICAR A POBREZA
Queremos contribuir para a redução da pobreza e para a promoção do bem-estar e da economia dos países onde operamos. A nossa estratégia de inclusão financeira e os nossos programas de investimento na comunidade capacitam milhões de pessoas todos os anos.

5 IGUALDADE DE GÉNERO
Promovemos um local de trabalho inclusivo e diverso; Garantir a igualdade de oportunidades é uma prioridade estratégica. Também desenvolvemos iniciativas para promover a diversidade.

10 REDUZIR AS DESIGALDADES
Promovemos a mobilidade socioeconómica e ajudamos as pessoas a aceder a serviços financeiros básicos e a adquirir as competências necessárias para gerir as suas finanças de forma eficaz.

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS
Estamos firmemente empenhados em reduzir a nossa pegada ambiental, implementando planos de eficiência energética e promovendo a utilização de energias renováveis, bem como compensando o consumo das nossas operações internas.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
Através do Santander Universidades e da Fundação Santander ajudamos estudantes de todas as idades a prosperar, promovendo a educação, a empregabilidade e o empreendedorismo. As Bolsas Santander são um dos maiores fundos privados para bolsas de educação do mundo.

7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS
Somos um banco líder no financiamento de energias renováveis; Também financiamos projetos de eficiência energética, veículos elétricos e híbridos de baixas emissões e outras soluções de transporte mais limpas.

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
Financiamos infraestruturas sustentáveis e promovemos o acesso a habitação a preços acessíveis para garantir serviços básicos e um crescimento económico inclusivo.

17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS
Participamos em iniciativas e grupos de trabalho locais e internacionais.

Prémios e reconhecimentos

Melhor Banco em Portugal



O Santander foi distinguido como **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista ***Euromoney***, no âmbito dos ***Euromoney Awards for Excellence 2023***. A publicação destaca os excelentes resultados do Santander Portugal em 2022. Também no âmbito destes prémios, o Santander foi reconhecido como o "Melhor Banco" nas categorias de **"Soluções Digitais"** e **"Responsabilidade Social Corporativa (RSC)"**.



O Santander foi premiado como o **"Melhor Banco em Portugal"** pela revista norte-americana ***Global Finance***, no âmbito dos **"World's Best Banks 2023"**. A revista adianta que as premiadas *"são as instituições que melhor souberam responder às necessidades dos seus clientes em mercados difíceis e obtiveram os melhores resultados, estabelecendo as bases de sucesso para o futuro"*. E as que *"foram capazes de gerir os seus ativos e passivos de uma forma inteligente, tendo em conta os cenários de taxas de juro em constante mudança"*.

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 2023***. Estes prémios visam distinguir os Bancos com melhor desempenho em todo o mundo, sendo os vencedores deste ano *"os que estão em melhor posição para dar o exemplo e assumir a liderança durante este período macroeconómico incerto"*. De acordo com a publicação, *"apesar de múltiplos fatores, como uma política monetária mais rigorosa, a inflação, as dificuldades na cadeia de abastecimento e os choques energéticos que tiveram um efeito cascata no setor, alguns bancos conseguiram destacar-se durante estes tempos difíceis"*.

Melhor Banco para PME em Portugal



O Santander foi premiado pela revista ***Global Finance***, pelo terceiro ano consecutivo, como o **"Melhor Banco para PME em Portugal"**, no âmbito dos **"SME Bank Awards 2024"**. Este prémio, que teve a sua terceira edição, distingue 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 eleito 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*** destacou, pelo quarto ano consecutivo, o *"contributo notável do Banco para o setor de negócio internacional"*.

Melhor Private Banking em Portugal



A revista ***Euromoney*** elegeu o Santander como o **"Melhor Private Banking Internacional"** em Portugal. É a 12.ª vez consecutiva que esta publicação distingue este segmento do Santander.



O **Private Banking do Santander** foi igualmente eleito o **melhor em Portugal** pela revista ***Global Finance***, no âmbito dos ***The World's Best Private Banks 2024***, que premeiam as instituições com o melhor serviço de banca privada em todo o mundo.



A ***World Finance*** também elegeu o Santander como o **"Melhor Private Banking"** em Portugal.

Outros Prémios e Distinções

Banco Mais Responsável – ESG em Portugal



O Santander foi considerado mais um ano o **Banco Mais Responsável em Portugal**, ao ocupar o primeiro lugar do setor no ranking da **Merco ESG 2023**.

Top Employer 2023 – Top Employers Institute



O Santander foi certificado como **Top Employer 2023** em Portugal pelo **Top Employers Institute**, uma empresa certificadora reconhecida mundialmente, com um *know how* aprofundado em recursos humanos.

Marca bancária com mais força e energia em Portugal – Onstrategy

O Santander é a **marca bancária com mais força e energia em Portugal**, segundo o mais recente estudo da **OnStrategy**. Para construir este indicador, a consultora analisou a informação referente às dimensões de Relacionamento, Reputação, Experiência e Resultados no Mercado, com base nos estudos já apresentados este ano, e em conformidade com a certificação das normas ISO20671 (avaliação de estratégia e força) e ISO10668 (avaliação financeira).

Melhor Fundo de Pensões em Portugal



A **World Finance** elegeu atribuiu ao Santander o prémio de **“Melhor Fundo de Pensões” do País**.

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 registadas na **Euronext Securities Porto** (e não admitidas à negociação), ponderado pelos respetivos montantes.



Ambiente

Apoio na transição para uma economia sustentável

A ambição do Grupo Santander é atingir zero emissões líquidas de carbono até 2050. Apoiamos a transição verde de quatro maneiras:



1.1. Estratégia e ambição

GRI 2-24, 2-25, 3-3

O Santander Portugal, alinhado com a estratégia do Grupo, ambiciona atingir a ambição de Net zero até 2050. Isto aplica-se às nossas operações e emissões em relação aos nossos serviços de empréstimo, consultoria e investimento.

O Grupo Santander é membro da da Net Zero Banking Alliance (NZBA, no âmbito da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Ambiente), pelo que nos comprometemos a:

- apoiar a transição das emissões operacionais e atribuíveis de gases com efeito de estufa (GEE) das carteiras de empréstimos e de investimento para emissões net zero até 2050; e
- estabelecer objetivos intermédios para setores prioritários emissores de GEE até 2030 (ou antes).

Temos uma estratégia climática com quatro componentes e compromissos públicos para:

1. Alinhar o nosso portfólio com os objetivos do Acordo de Paris para ajudar a limitar o aquecimento global a um aumento de 1,5°C acima dos níveis pré-industriais; e estabelecer objetivos de harmonização na carteira do sector, em linha com o NZBA e o NZAMi.
2. Ajudar os nossos clientes na transição climática, com o objetivo de angariar ou facilitar 120 mil milhões de euros em financiamento verde entre 2019 e 2025 e 220 mil milhões de euros até 2030; oferecer aos nossos clientes orientação, aconselhamento e soluções empresariais específicas; e permitir-lhes investir numa vasta gama de produtos com base nas suas preferências de sustentabilidade, com o objetivo de atingir 100 mil milhões de euros de ativos sob gestão em investimento socialmente responsável até 2025.
3. Reduzir o nosso impacto ambiental, implementando medidas de eficiência energética, utilizando exclusivamente eletricidade gerada a partir de fontes renováveis até 2025 e sendo neutros em carbono na nossa pegada operacional.
4. Incorporar a questão climática na gestão de riscos, bem como compreender e gerir as fontes de riscos relacionados às mudanças climáticas em nossos portfólios.

A. Net Zero Banking Alliance (NZBA) e Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMi)

A nossa abordagem

A nossa abordagem à transição consiste em alocar recursos apropriados e concentrar capacidades na descarbonização das carteiras dos setores mais materiais e com maiores emissões. As metodologias que desenvolvemos servem de base para os nossos planos de descarbonização das nossas carteiras de crédito, especialmente aquelas diretamente relacionadas aos combustíveis fósseis.

Para apoiar a nossa harmonização, a área de gestão de riscos climáticos do Grupo realiza uma avaliação de transição climática para clientes corporativos nos setores de petróleo e gás, geração de energia elétrica, metais e mineração, automóveis, aviação e cimento. Isto vai além dos setores para os quais temos metas e abrange outros que são altamente propensos a riscos de transição.

Os nossos principais órgãos de governação analisam regularmente o progresso dos nossos principais projetos relacionados com o clima, que consistem no alinhamento do portfólio, na classificação das finanças sustentáveis e na gestão dos riscos climáticos.

A divulgação da nossa abordagem é essencial para ajudar os mercados e outras partes interessadas a avaliar a forma como integramos as iniciativas relacionadas com o clima nos nossos processos e políticas, bem como para reportar os nossos resultados relacionados com o clima. Utilizamos as recomendações do Grupo de Trabalho sobre Divulgação Financeira Relacionada com o Clima (TCFD) e os planos de transição para emissões Net zero das instituições financeiras da *Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ)* como enquadramentos para a divulgação da nossa intenção de integrar a questão climática na nossa estratégia de investimento e desenvolver a nossa Plano de transição.

Principais áreas implicadas na implementação da nossa estratégia climática



Pilar da estratégia sobre alterações climáticas

Alinhar o nosso portfólio com os objetivos do Acordo de Paris

Apoiar os nossos clientes na transição para uma economia mais sustentável

Reduzir o nosso impacto ambiental

Incorporar os temas de clima na gestão de riscos

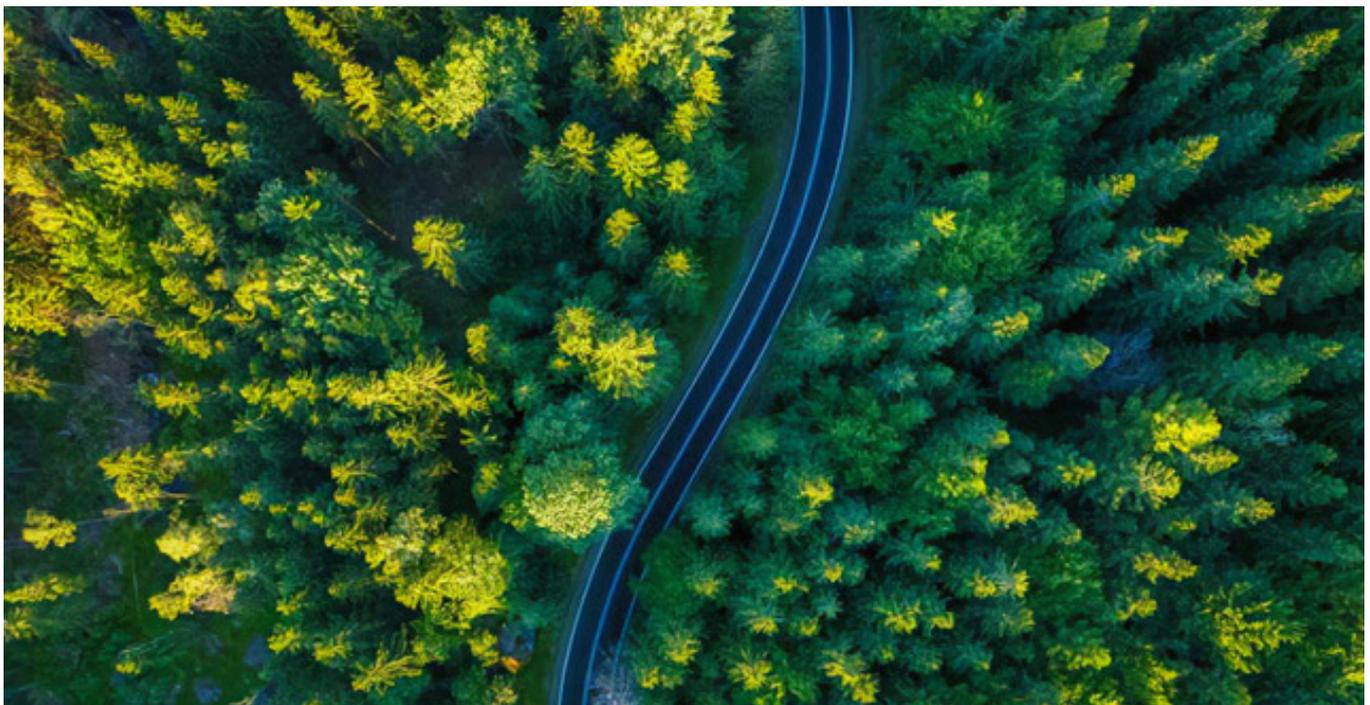
Principais áreas

Banca responsável e Green Finance, áreas de negócio globais e locais com estabelecimento de objetivos de alinhamento locais

Áreas de negócio (Green Finance, SCIB, Corporate, Particulares)

Imóveis e Banca Responsável

Equipas globais e locais em todas as áreas de risco e compliance



1.2. Métricas e objetivos

GRI 2-24, 3-3, 201-2

Para atingir a ambição de Net zero até 2050, concentrámo-nos inicialmente no financiamento dos setores com maior exposição na nossa carteira.

Divulgamos dados de desempenho de emissões de âmbito 1, 2 e 3 (ver capítulo "Pegada Ambiental") e outras métricas relevantes para o clima (por exemplo, consumo de energia).

Apresentamos relatórios locais e corporativos sobre o nosso desempenho para cumprir com a ambição estabelecida. Ao nível do Grupo Santander, em 2021, começamos a divulgar as emissões financiadas de Âmbito 3 (Categoria 15), em relação aos nossos compromissos de descarbonização. O Santander Portugal durante 2024 irá calcular as emissões financiadas da sua carteira de crédito habitação.

Alinhamento das carteiras do Grupo

Aderimos ao Compromisso Coletivo para a Ação Climática (CCCA), patrocinado pela ONU, quando este foi lançado em setembro de 2019. Anunciamos a nossa ambição de atingir Net zero até 2050 no nosso "Relatório Anual" de 2020. Somos membros fundadores do Net Zero. Banking Alliance (NZBA), uma iniciativa fundamental para ajudar a impulsionar o progresso da nossa ambição.

Utilizamos metodologias internas que se baseiam nas recomendações das diretrizes da NZBA, do padrão PCAF, das publicações da GFANZ (Glasgow Financial Alliance for Net Zero), da SBTi (Science Based Targets Initiative) e de outros padrões.

Roadmap para alcançar a ambição de Net zero até 2050

- A nossa avaliação da materialidade dos riscos físicos e de transição permite-nos focar em setores com elevada intensidade de emissões de gases com efeito de estufa e começar a desenvolver estratégias de descarbonização específicas para os setores definidos na NZBA, que são relevantes considerando o perfil dos nossos clientes.
- Monitorização do desempenho dos nossos objetivos à medida que novas metodologias e informações mais precisas e atualizadas surgem no mercado.

Para mais informações sobre a materialidade dos riscos físicos e de transição do Grupo Santander consultar o relatório de "Climate Finance disponível em [santander.com](https://www.santander.com)

Objetivos de descarbonização

Como parte da ambição do Grupo de chegar a Net zero até 2050, damos prioridade aos "setores de elevadas emissões" (que também apresentam riscos de transição elevados e muito elevados com base na nossa materialidade climática) aos quais temos exposição material e sobre os quais devemos agir agora para apoiar a transição para uma economia de baixo carbono. Em 2021 e 2022 definimos metas para os portfólios de geração de energia, carvão, petróleo e gás, aviação e siderurgia. Em 2023, focamos no setor automóvel sob duas perspectivas: fabrico de automóveis e crédito automóvel. De acordo com a nossa avaliação corporativa atual dos setores da NZBA, alumínio, cimento e transporte marítimo não são considerados materiais. Portanto, não definimos metas para esses setores.

Nos setores da NZBA, estamos também a avançar na análise, medição e ação para ajudar a descarbonizar outros setores relacionados com o clima, como a agricultura, hipotecas e imobiliário comercial, que são relevantes para o segmento retalhista. A dinâmica do desempenho climático destes setores depende em grande parte do seu panorama regulamentar. Atualmente, faltam políticas e ações, bem como planos e medidas específicas, ao nível exigido pelas mudanças para atingir emissões líquidas zero. Continuamos a trabalhar com clientes destes setores nos seus esforços de descarbonização e monitorizando internamente os seus resultados, mas abster-nos-emos de definir metas públicas até que o seu panorama regulatório seja suficientemente favorável. Partilhamos activa e construtivamente o nosso conhecimento e experiência sobre estas lacunas políticas com as autoridades, bem como com outros setores, e continuaremos a fazê-lo.

Neste relatório anual de 2023, publicamos duas metas adicionais de descarbonização para o setor automóvel. Estes objetivos centram-se nas fontes de emissões mais importantes da cadeia de valor automóvel: i) emissões provenientes de automóveis produzidos pelos fabricantes (âmbito 3) e na utilização dos bens vendidos; e ii) emissões de automóveis financiados a utilizadores finais, mais emissões da rede elétrica (de acordo com as diretrizes do PCAF). A concretização destes objetivos depende em grande parte das políticas públicas, da criação de infraestruturas para veículos elétricos (por exemplo, pontos de carregamento) e do comportamento dos consumidores nos principais mercados automóveis.

Para mais informações sobre os planos e objetivos de descarbonização do Grupo Santander consultar o relatório corporativo disponível em [santander.com](https://www.santander.com)

Objetivos de descarbonização do Grupo Santander

Setor	Cenário	Emissões	Métrica	Base de Referência	2020	2021	Objetivos para 2030
 Geração de energia eléctrica	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1	tCO ₂ e/MWh	0,21 <small>(Ano de referência: 2019)</small>	0,17	0,19	0,11 (-46%)
 Energia (petróleo e gás)	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2 + 3	mtCO ₂ e	23,84 <small>(Ano de referência: 2019)</small>	22,58	27,43	16,98 (-29%)
 Aviação	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2	grCO ₂ e/RPK	92,47 <small>(Ano de referência: 2019)</small>	93,50	97,21	61,71 (-33%)
 Aço	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2	tCO ₂ e/tS	1,58 <small>(Ano de referência: 2019)</small>	1,40	1,36	1,07 (-32%)
 Fabrico de automóveis	IEA Net Zero 2050	Âmbito 3	gCO ₂ /vkm	149 <small>(Ano de referência: 2020)</small>	149	[.]	103 (-31%)
 Crédito automóvel	IEA Net Zero 2050	Âmbito 1 + 2	gCO ₂ e/vkm	136 <small>(Ano de referência: 2020)</small>	n/a	n/a	75-89 (-35-45%)
 Carvão térmico	Metas para eliminar gradualmente a exposição até 2030 a: clientes de geração de energia com dependência de receita de carvão superior a 10% e mineração de carvão						

1.3. Apoiar os nossos clientes na transição

GRI 3-3, 306-1, 306-2, FS8, SASB FN-IB-410a.2, FN-IB-410a.3

Banca comercial

No Banco Santander mantém um forte compromisso no apoio às empresas, através de uma rede comercial experiente, com profissionais dedicados em encontrar as soluções que melhor se adequam às necessidades do dia a dia bem como aos seus projetos de investimento.

Procuramos ativamente apoiar os nossos clientes no acesso aos Fundos Europeus do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), no âmbito do novo Quadro Comunitário de Apoio – PT 2030 de forma a maximizar os apoios e proporcionar as melhores soluções de financiamento de cada projeto de investimento.

Disponibilizamos um conjunto de Linhas em parceria com o Banco Europeu de Investimento (BEI) com o Fundo Europeu de Investimento (FEI), direcionadas para apoiar a transição climática das Empresas, apoiando as Empresas sustentáveis ou os Investimentos que visam tornarem-se mais energeticamente eficientes ou sustentáveis.

Mantemos parcerias de colaboração com o Sistema Nacional de Garantia Mutua, com a disponibilização de um conjunto de Linhas de garantia direcionadas para setores ou atividades específicas.

A nossa oferta de valor

Continuamos também a apostar no reforço dos processos digitais, mais ágeis e “paper free” em particular ao nível da contratação e mantemos uma oferta de produtos e serviços direcionados para satisfazer as necessidades de setores específicos:

Setor	O que financiamos?	
 Energias renováveis	Produção e transporte de energia renovável. Armazenamento de energia.	Financiamento de painéis solares, parques eólicos e produção de baterias e acumuladores.
 Green buildings	Compra, construção e renovação de edifícios de baixo consumo energético. Instalação e modernização de sistemas de energia renovável que consomem 30% menos.	Empréstimos a promotores, instalação de painéis solares privados, contadores inteligentes, iluminação de baixo consumo, hipotecas com classificação energética A+, A ou B.
 Mobilidade	Transporte e infraestruturas sustentáveis	Leasing e financiamento de veículos elétricos e híbridos (<50 g de CO2 por passageiro/km), postos de carregamento ou ciclovias, entre outros.
 Agricultura	Agricultura sustentável e protegida. Conservação de terras e florestas. Agricultura sustentável.	Financiamento de práticas agrícolas sustentáveis, tais como sistemas de irrigação mais eficientes, maquinaria e redução do uso de fertilizantes.
 Economia Circular	Atividades de adaptação ou mitigação das alterações climáticas; promover a economia circular e a gestão dos resíduos e da água.	Financiamento do tratamento de água, resíduos e solos, maior eficiência energética, redução de emissões e conservação.

O mais destacado em 2023

Solução Agroalimentar

Oferta que agrega produtos e serviços adaptados às necessidades particulares deste setor: não apenas Linhas de crédito de médio /longo prazo para apoiar projetos de investimento, com produtos de tesouraria para apoiar cultura de Campanha e parcerias com players (CAP; IFAP; FEI/AGRI PDR2020) de referência que permitem identificar as necessidades emergentes de produtos e serviços bancários deste setor.

Destaca-se que dentro deste setor o Banco está particularmente atento aos clientes que detenham certificações nacionais ou internacionais no âmbito de boas praticas produção sustentável.

Mantiveram-se em comercialização dentro da Solução:

→ Crédito para Antecipação das Ajudas Rendimento (FEAGA/ POSEI e PRORURAL) , em parceria com a CAP – Confederação dos Agricultores de Portugal, Financiamento intercalar de

adiantamento das ajudas incluídas no Pedido Único, POSEI e PRORURAL, que abrange o regime de Pagamento Base, as ajudas ligadas à produção e outros apoio interligados. Até 80% do montante dos direitos de pagamento atribuídos pelo IFAP aos agricultores, o prazo máximo das operações é de 1 não, sendo as amortizações coincidentes com o calendário de reembolso do IFAP.

→ Crédito para adiantamento de incentivos PDR e VITIS
 Operação intercalar de adiantamento dos incentivos (reembolsáveis e não reembolsáveis) previstos no âmbito de projetos aprovados pelo Programa de Desenvolvimento Rural (PDR), que, à data da proposta de crédito, ainda não se encontravam totalmente desembolsados pelas entidades públicas.
 Com um prazo total de 27 meses, este tipo de operações está associado aos Programas Operacionais aplicáveis no Continente, Açores e Madeira.

→ **Contas Corrente Campanha**

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

→ **Linha FEI AGRI**

Linha de crédito com garantia do Fundo Europeu de Investimentos (FEI) destinada a financiar o investimento em explorações agrícolas e em processos de transformação e comercialização de produtos agrícolas, com o objetivo de promover a sustentabilidade e crescimento do negócio agrícola em Portugal Continental.

Os apoios foram alargados para a mitigação dos efeitos do surto de Covid-19 bem como financiar complementarmente projetos que já beneficiaram de apoios públicos no âmbito do PDR2020 – desde que os limites de auxílios estatais não sejam ultrapassados.

→ **Linha de Crédito a curto prazo IFAP**

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

→ **Financiamento de plantações e aquisição de terrenos agrícolas**

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

Solução Turismo

Tendo presente que o Turismo é um setor estratégico para a Economia portuguesa, a parceria com o Turismo de Portugal é para o Banco 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 do surto pandémico de Covid-19, as principais linhas geridas pelo Turismo de Portugal mantiveram-se em comercialização:

- A Linha de Apoio à Qualificação da Oferta – genericamente direcionada para apoiar a oferta existente com especial e investimentos em territórios de baixa densidade, na nova versão incorpora já os temas a Sustentabilidade e Acessibilidade, através de uma Inquérito de validação prévia ao pedido de financiamento ao Banco;
- A Linha de Apoio ao Programa REVIVE destina-se à requalificação de património público para atividades económicas e turísticas diversas.
- A Linha Capitalizar Turismo 2018/2019 – direcionada para apoiar o investimento na criação ou na requalificação de empreendimentos e estabelecimentos, 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 igualmente penalizadas pelos efeitos da pandemia.

Com o objetivo de reforçar e diversificar ainda mais a oferta de produtos para empresas O Banco reforçou a parceria com o Grupo Banco Europeu de Investimento.

Manteve em comercialização as Linhas de Garantia com o Fundo Europeu de Investimento:

- **Linha FEI Sustentabilidade** – direcionada para apoiar os investimentos que contribuam para a transformação verde e sustentável da economia, financiando empresas consideradas “sustentáveis” ou apoiando investimentos que possibilitem as empresas tornarem-se energeticamente eficientes e mais sustentáveis.
- **Linha FEI Competências e Educação** – direcionada para apoiar investimentos na formação, qualificação e requalificação dos colaboradores das empresas clientes; para apoiar as entidades prestadoras de ensino superior e entidades com atividades complementares ou prestadoras de serviços auxiliares de educação.
- **Linha FEI Setores Culturais e Criativos** – que visa facilitar o acesso ao financiamento das PME e outras entidades elegíveis que operam nestes setores, apoiando desta forma o ecossistema criativo considerado um dos setores-chave da EU em termos de dimensão, Emprego e Valor Acrescentado.

Alargou a Oferta com o Banco Europeu de Investimento através de uma nova Linha de Garantia:

- **Linha BEI LRS** – direcionada para apoiar investimentos de empresas de Média Capitalização (MidCaps) financiando projetos que contribuam para cidades e regiões mais sustentáveis.
- **Programa BEI Fortaleza** – No âmbito de um processo de Securitização, apoiar projetos de promoção-construção ou reabilitação de edifícios com níveis mais elevados de eficiência energética;
- **Programa BEI Batalha** – No âmbito de um processo de securitização, apoiar projetos de PME's e Mid Caps com forte componente de preocupação na descarbonização das empresas.



Com igual impacto em Critérios ESG, destacam-se ainda os seguintes produtos:

→ **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).

→ **IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro Reabilitação e Revitalização Urbanas)**

Na parte da reabilitação dos edifícios é mandatária a melhoria da eficiência energética, em pelo menos 2 níveis, podendo ainda ser consideradas despesas elegíveis as intervenções ao nível da promoção de energias renováveis na habitação para autoconsumo, desde que façam parte de soluções integradas que visem a eficiência energética – nas quais se incluem, nomeadamente, a instalação de painéis solares térmicos para produção de água quente sanitária e climatização e a instalação de sistemas de produção de energia para autoconsumo a partir de fontes de energia renovável.

Ao nível da parceria com o Sistema Nacional de Garantia Mútua/Banco de Fomento, mante-se em comercialização:

- Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular, com as seguintes finalidades:
 - Apoiar investimentos em fontes renováveis para autoconsumo no processo produtivo ou em estratégias circulares, em qualquer fase do ciclo de vida do produto/serviço;
 - Apoiar a substituição de equipamentos existentes por outros mais inovadores, modernos e eficientes,
 - Implementar dispositivos de monitorização que permitam otimizar as condições de uso e consumo de energia e matérias-primas.

Com uma dotação Global de 100 M €, as operações no âmbito desta linha têm um montante máximo de 2M € e um prazo limite de 10 anos, beneficiando de uma garantia SGM até 80% e um spread máximo protocolado de 3,5%.

Campanha EcoGreen

Com o objectivo de dinamizar a oferta de Crédito Automóvel a Particulares, Empresas e ENI's oferecendo aos seus Clientes uma oferta completa, diferenciadora e sustentável, o Banco lançou no decurso de 2021 a Campanha de Crédito Automóvel Eco Green:

Nesta Campanha o Banco apresenta condições especiais e vantagens exclusivas na aquisição de viaturas elétricas que lhes permitem beneficiar de rendas competitivas no financiamento veículos ligeiros de passageiros.

Fora deste âmbito, mantiveram-se ainda em comercializações Linhas protocoladas genéricas e outras com áreas de intervenção mais específicas ou setoriais.

- Linha de Crédito Capitalizar MAIS (inclui SI Inovação) – até 31/12/2022
- Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018

- Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio 2018 – Start Up
- Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio – Sucessão Empresarial – até 04/07/2022
- Linha Apoio ao Desenvolvimento do Negócio – Obrigações Fiscais

Corporate and Investment Banking (SCIB)

Em 2023, a área de SCIB continuou a construir a sua plataforma ESG e a incorporar critérios ESG na organização, integrando a nível global especialistas ESG nas equipas de negócios, riscos, gestão de portfólio e compliance.

Continuamos a integrar o nosso sistema de classificação de finanças sustentáveis no modelo de governo para garantir uma abordagem consistente à nossa atividade financeira sustentável.

O Grupo Santander tem sido líder no financiamento de energias renováveis na última década. Continuamos entre os principais bancos em número e valor de operações no mundo. A secção seguinte mostra como o SCIB apoiou os clientes na sua transição para modelos de negócios de baixo carbono em 2023.

- Assessorámos e financiámos projetos de energias renováveis greenfield que terão uma capacidade total de cerca de 1,3Gw;
- Contratámos €190M de dívida ESG linked;
- Actuámos como Bookrunner de uma emissão de green bonds.

Bolsas ESG

A Fundação Santander Portugal uniu esforços com a Business Council for Sustainable Development (BCSD) para oferecer 400 Bolsas às pequenas e médias empresas portuguesas, interessadas em fazer parte da transição para a sustentabilidade. O curso online e gratuito, já na segunda edição, foi desenhado para colaboradores, sócios, gerentes e consultores e tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos e competências na área do ESG (Ambiente, Social e Governance).

Transforme a sua PME com sustentabilidade

400 bolsas de formação gratuita em ESG

Candidate-se

ESG PME CURSO ONLINE
 Santander Fundação
 Academia ESG

1.4. A nossa pegada ambiental

GRI 3-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 303-1, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3

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

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

A promoção de boas práticas a nível interno e externo tem sido uma preocupação na **Política de Sustentabilidade do Banco**, através da sensibilização e informação aos diferentes *stakeholders* sobre as boas práticas a adotar em prol de um desenvolvimento sustentável.

A **Responsabilidade Ambiental** é extensível aos mais de 2000 fornecedores do Banco e está integrada no modelo de homologação.

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



Linhas estratégicas de atuação ambiental

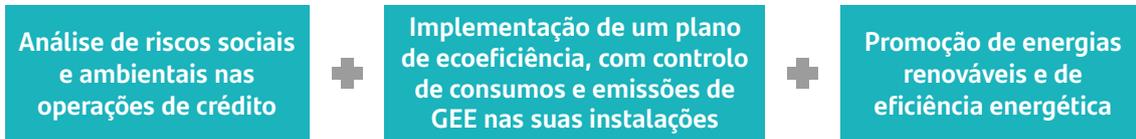
- 1 Controlo e redução dos consumos e emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) nos edifícios de escritórios e balcões do Banco
- 2 Análise de risco social e ambiental nas operações de crédito
- 3 Desenvolvimento e promoção de soluções financeiras que apostam na proteção do ambiente, tais como as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

Política de Alterações Climáticas

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

Gestão dos consumos e impactes ambientais diretos

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



Consumo de energia
(eletricidade)



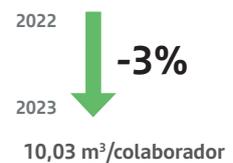
Consumo de energia
(gás natural)



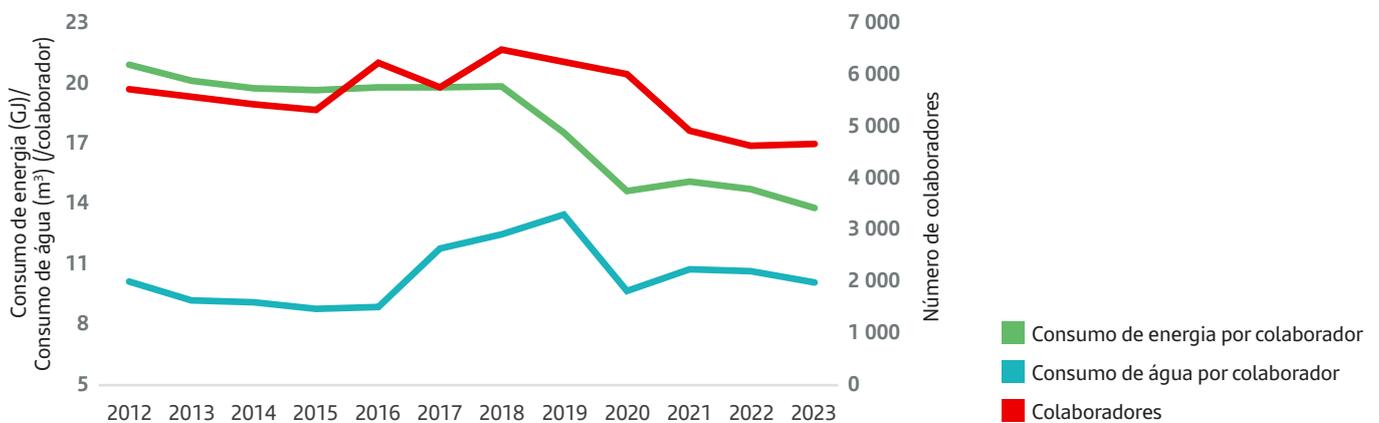
Consumo de energia
(gás natural+eletricidade)



Consumo de água



Evolução da quantidade de energia e água consumida por colaborador e número de colaboradores entre 2012 e 2023

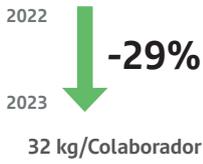


No geral, observa-se uma redução dos consumos energéticos e de água por colaborador em 2023 face a 2022, consequência das reduções dos consumos energéticos e de água e do aumento no número de colaboradores.

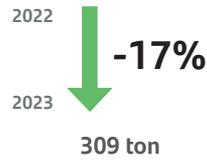
Destaca-se o esforço que tem vindo a ser desenvolvido desde 2021 pelo Banco para a monitorização dos consumos de recursos naturais, nomeadamente através das seguintes medidas:

- 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 branco consumido (ton)



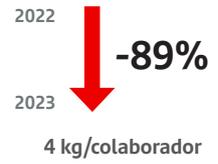
Papel consumido (ton)



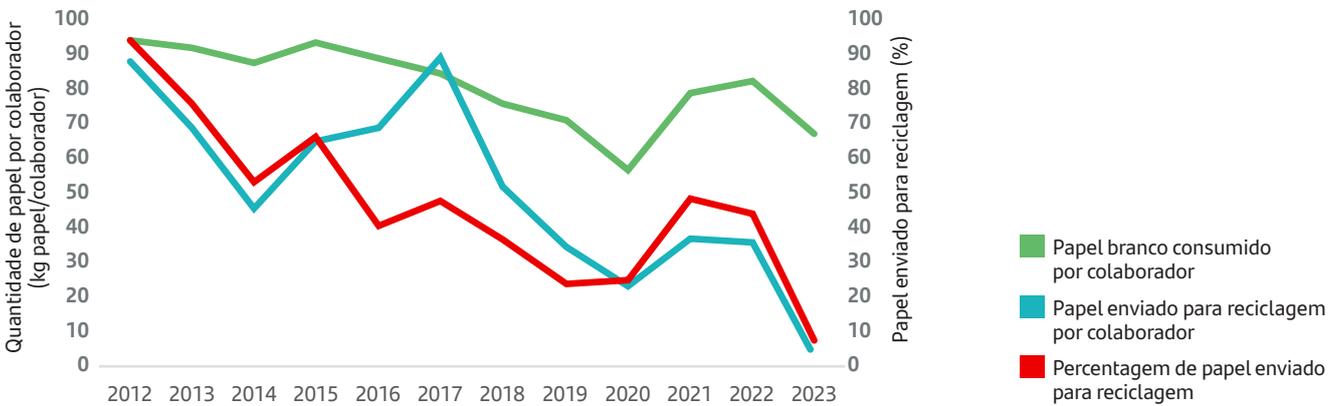
Tinteiros e toners para reciclagem



Papel enviado para Reciclagem (ton)



Evolução da quantidade de papel consumido e enviado para reciclagem por colaborador e taxa de reciclagem de papel entre 2012 e 2023



O papel consumido por colaborador tem vindo a diminuir desde 2015, fruto das ações desenvolvidas pelo Santander, com este indicador a aumentar ligeiramente em 2021 e em 2022, diminuindo novamente em 2023. O papel enviado para reciclagem por colaborador tem vindo também a diminuir ao longo dos últimos anos, acompanhando a tendência do consumo de papel. Apesar do aumento verificado em 2021, este indicador já tornou a decrescer em 2022 e em 2023. A taxa de reciclagem de papel (quantidade de papel consumido que é enviada para 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. Ainda assim,

apesar dos esforços efetuados neste sentido, a taxa de papel enviado para reciclagem diminuiu ligeiramente em 2022 e mais acentuadamente em 2023.

No que respeita ao cuidado que o Santander tem vindo a desenvolver com a reciclagem de cartões, os mesmos continuam a ser reciclados, depois da sua data de expiração, e a serem utilizados para construir mobiliário urbano, contribuindo também para a plantação de uma árvore por cada quilo de cartão recolhido. Adicionalmente, todos os cartões Santander são emitidos em material biodegradável, com selo de qualidade Carbon Neutral.



Parque Edificado Mais Eficiente

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

Balcões:

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

Edifícios:

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

Sede operacional com soluções eco-friendly

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

Iluminação

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

Arrefecimento das áreas técnicas

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

Climatização

A climatização das áreas de serviço e circulação foi projetada com base na produção de água quente/fria, assegurada por 3 chillers de potência considerável (1.480 KW de potência frigorífica).

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

Aproveitamento de águas das chuvas

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

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

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

Elevadores

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



Pegada de Carbono

A Pegada de Carbono Corporativa foi calculada, pelo 19.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 2023, **verificou-se um aumento das emissões globais (A1+A2+A3) do Banco em cerca de 47% face a 2022.**

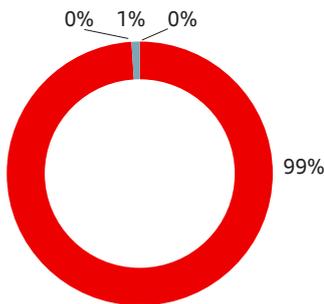
As **emissões diretas (Âmbito 1)** representam 2% das emissões, o que corresponde, em termos absolutos, a **184 t de CO₂e**, tendo apresentado uma redução de 69% face ao ano anterior, destacando-se a redução das emissões associadas às fugas de gases refrigerantes de equipamentos de climatização/refrigeração, que reduziram em cerca de 70%.

As **emissões da produção de energia elétrica consumida (âmbito 2)** totalizaram **0 t de CO₂e**, uma vez que, desde 2020, 100% da energia adquirida foi proveniente de fontes de origem renovável.

As **emissões indiretas (Âmbito 3)** atingiram um total de **7.505 t de CO₂e** no ano de 2023, verificando-se um aumento de 63% face ao ano de 2022. 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 (73% das emissões de âmbito 3). De realçar o aumento das emissões das viagens de avião, devido ao retorno, em parte do regime presencial após a situação pandémica.

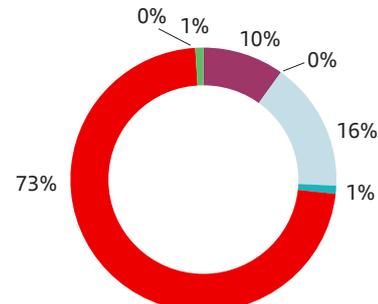
As **viagens pendulares** que os colaboradores realizam diariamente no percurso entre as suas casas e o trabalho são ainda, na sua grande maioria, de automóvel (76,4%), sendo que estes veículos são, maioritariamente, a gasóleo (66,3% do total de automóveis).

Distribuição das emissões de âmbito 1 do Banco, por atividade, no ano de 2023



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

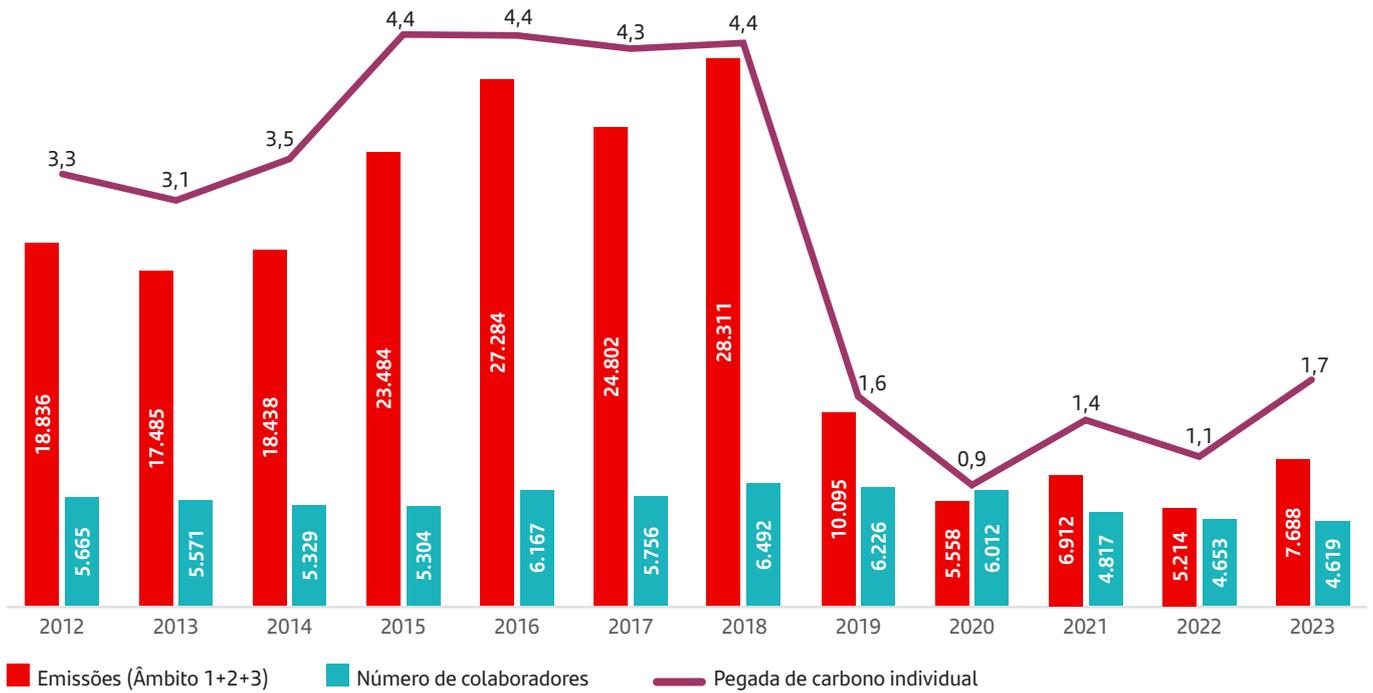
Distribuição das emissões de âmbito 3 do Banco, por atividade, no ano de 2023



- Deslocações de serviço em avião
- Deslocações CTC
- Deslocações de serviço em comboio
- Ciclo de vida resíduos
- Deslocações de serviço em automóvel
- Ciclo de vida do papel
- Tratamento de águas residuais



Numa perspetiva de análise de evolução, foi calculada a **Pegada de Carbono individual** (por colaborador do Banco Santander), que se avalia face aos anos anteriores. Trata-se de uma comparação em termos relativos, tendo por base o número de colaboradores, que permite uma comparação justa entre dois anos quando ocorrem alterações organizacionais significativas de um ano para o outro que se refletem nas emissões da empresa.



Verifica-se, assim, que a pegada de carbono individual de 2023 sofreu um aumento para aproximadamente 1,7 t CO₂e/colaborador, comparativamente a 2022, em que a pegada de carbono individual foi de aproximadamente 1,1 t CO₂e/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 de automóvel, são monitorizadas desde 2006.

Em 2023, nas deslocações de serviço, foram percorridos 6.085 milhares de quilómetros em automóveis, 186 milhares de quilómetros em comboio e 2.878 milhares de quilómetros 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.



Promoção de boas práticas ambientais

Calcular e Compensar a pegada de carbono na App Santander

Tal como foi implementado em Espanha em 2022, o Santander Portugal lançou em março de 2023 uma funcionalidade que permite aos clientes consultar a sua pegada de carbono com base na utilização dos seus cartões e débitos diretos. Este programa oferece também a possibilidade de compensar esta pegada, através de compras de crédito de carbono, de entidades que apoiam projetos que se dedicam à compensação das emissões de CO2. Desde o lançamento, a funcionalidade foi utilizada por mais de 34 mil clientes, tendo sido compensados 3.588 kg de CO2 através do apoio a estas organizações.

Cartões biodegradáveis e outras práticas sustentáveis

Tal como nos anos anteriores, os cartões Santander continuam a ser reciclados após a sua data de expiração, sendo utilizados para construir mobiliário urbano, contribuindo também para a plantação de uma árvore por cada quilo de cartão recolhido. Em 2023 foram recolhidos 652 kg de cartões Santander, o que corresponde a quase 200.000 cartões reciclados. Adicionalmente todos os cartões Santander são emitidos em material biodegradável, com selo de qualidade Carbon Neutral.

Para apoiar estas iniciativas a equipa de cartões participou numa plantação de mais de 516 árvores na Mata dos Medos e Pinhal de Leiria em colaboração com o [Merece](#).

Dia Nacional da Sustentabilidade

No Dia Nacional da Sustentabilidade, lançámos um desafio aos nossos colaboradores: Aceder à funcionalidade de cálculo da pegada de carbono individual na App Santander e a Fundação Santander Portugal compensava a pegada desse dia.

Acreditamos que tomar consciência da nossa pegada é o primeiro passo para podermos diminuí-la! Ou, neste caso,

transformá-la em novas árvores. Juntos, e com o apoio da Fundação Santander Portugal, conseguimos um compromisso para plantarmos 3.000 árvores! Durante 2024 teremos diversas ações de voluntariado para plantar as árvores correspondentes à pegada dos colaboradores que aceitaram este desafio.



Social

2.1. Os nossos colaboradores

Queremos ser um empregador de referência através de uma estratégia que se baseia em três pilares.

Colocar o colaborador no centro de tudo o que fazemos.



Assegurar que temos a melhor cultura e experiência para o colaborador, impulsionando a diversidade, equidade, inclusão, saúde e bem-estar.

Contar com o talento certo e competências adequadas para assegurar a transformação do banco.



Atrair e reter o melhor talento e encorajar as equipas a desenvolverem-se através de uma sólida proposta de valor.

Gerar valor e contribuir para alcançar os nossos objetivos estratégicos.



Ter o melhor desenho organizacional, tomar decisões baseadas em dados e utilizar novas formas de trabalhar, criando valor para todos os stakeholders.

2.1.1. Talento

GRI 2-17, 3-3, 401-1, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, FS4

→ Colocar o colaborador no centro de tudo o que fazemos

Atrair talento

A nossa estratégia de atração de talento está centrada em posicionar o Santander como uma referência nas tecnologias financeiras, assegurando uma excelente experiência de recrutamento e integração dos candidatos e respondendo rapidamente às necessidades do negócio.

Em 2023, concentramo-nos em:

- a. **Transformação digital.** Por via de novos processos e da digitalização, reduzimos o tempo de recrutamento e melhorámos a experiência dos candidatos.
- b. **Programas para recém-licenciados.** Temos programas de recrutamento de talentos jovens para garantir que continuamos bem posicionados em relação aos novos candidatos que entram no mercado.
- c. **Reforçamos a nossa proposta de valor para os colaboradores (EVP):** em 2023, concentramo-nos no talento STEM (ciência, tecnologia, engenharia e matemática). Através do programa Global BeTech! oferecemos modelos de trabalho híbridos para equipas técnicas e formas de trabalho mais ágeis.

Think Customer – Penso no cliente
Cuido da relação com os nossos clientes e dou o meu melhor para ganhar a sua confiança e lealdade.

Embrace Change – Impulsiono a mudança
Enfrento novos desafios e procuro novas formas de fazer as coisas como uma oportunidade para crescer.

Act Now – Atuo com rapidez
Tomo iniciativa com responsabilidade e faço as coisas de forma simples.

Move Together – Trabalho em equipa
Promovo a colaboração e trabalho junto dos meus/minhas colegas para alcançar objetivos comuns.

Speak Up – Falo abertamente
Expresso as minhas ideias com respeito e sem medo. Sinto-me confortável a dar e a receber *feedback*.

Construir uma cultura sólida

Somos uma empresa global, unida por uma cultura comum. O mundo está a evoluir e nós temos que fazer o mesmo. Por essa razão, no ano passado relançámos o *Santander Way*, incluindo os novos cinco comportamentos T.E.A.M.S. O *Santander Way* é a forma como fazemos as coisas e garantimos uma cultura única.

Estes comportamentos pautam e orientam a forma como trabalhamos e somos a marca Santander. As empresas com uma cultura interna forte atraem e retêm mais talento e têm melhor desempenho. Ao incorporar os comportamentos T.E.A.M.S. no

nosso dia a dia, o Santander irá liderar a mudança da banca do futuro.

Cada uma das letras T.E.A.M.S. representa um comportamento, para ser fácil de memorizar, reforçando a estratégia de pensar no Cliente, a importância do trabalho em equipa, a necessidade de abraçar a mudança, de atuar com rapidez e de falar abertamente.

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

A nossa estratégia de escuta

O Santander Portugal foi certificado como Top Employer 2023 em Portugal pelo Top Employers Institute, empresa que certifica as melhores políticas e práticas globais de Recursos Humanos, envolvendo diversos segmentos e parâmetros, tais como: estratégia de pessoas, ambiente de trabalho, aquisição e retenção de talento, aprendizagem e desenvolvimento, saúde e bem-estar, diversidade, equidade e inclusão, entre outros.

Em 2023, o Santander manteve também o estatuto “eFrA” – Excelência como Empresa Familiarmente Responsável, atribuído pela Fundação Mais Família em 2020. Iniciámos este caminho em 2010 com certificação de nível C. Esta certificação é um elemento diferenciador na gestão do dia-a-dia pelo que continua a fazer parte do alinhamento de Pessoas e Cultura.

Consolidando um dos comportamentos T.E.A.M.S., o *SpeakUp*, de forma a promover um ambiente de abertura e de confiança, proporcionando ações de melhoria, mantivemos o inquérito de clima organizacional interno – Your Voice:

- o questionário é respondido na plataforma Peakon, agregada ao Workday;
- a escuta contínua permite estar mais próximo das equipas e agir com rapidez num ambiente em constante mudança. Este ano tivemos três momentos de inquérito em março, junho e setembro;
- a melhoria da experiência do *manager* e do colaborador, pela visualização rápida e prática dos seus resultados, permitindo obter *insights* para planos de ação de melhoria.

A nossa estratégia de escuta ativa

SASB FN-AC-510a.2, FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2

“Your Voice” faz parte da nossa estratégia de escuta regular para obter feedback dos colaboradores. Em 2023 realizamos três questionários a nível global:

- Os responsáveis de equipa podem aceder os resultados do Your Voice em tempo real e retirar insights qualitativos e feedback para identificar oportunidades e áreas com maior risco de desgaste das suas equipas. Ajuda os responsáveis de equipa a promover o diálogo, a confiança e a transparência para melhorar o desempenho profissional e reduzir os despedimentos e o absentismo.
- Os colaboradores podem dar o seu feedback e deixar comentários sobre cada questão, preservando sempre o anonimato. Os questionários do Your Voice levam apenas alguns minutos para serem concluídos.

Em 2023 os resultados foram considerados bastante positivos.

Principais resultados de 2023 do Your Voice

8.0

Engagement

Pontos fortes

- **Trabalho com propósito:** Os colaboradores percebem que o seu trabalho contribui para gerar resultados positivos para o banco e para os seus clientes
- **Suporte do manager:** Os colaboradores encontram nos seus managers o apoio necessário para realizarem o seu trabalho

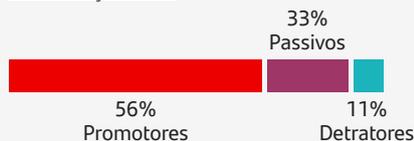
Oportunidades

- **Desenvolvimento de carreira:** Envolvimento das lideranças no desenvolvimento de talentos, promovendo planos de desenvolvimento específicos.
- **Lealdade:** Fortalecer a marca Santander enquanto employer brand, com uma forte e sólida cultura corporativa, suportada num ambiente de segurança psicológica, promovendo responsabilidade e a autonomia dos colaboradores.

45

eNPS^A

Distribuição eNP



97%

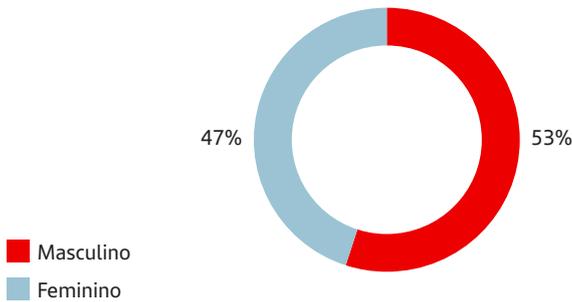
Participação agregada de Portugal

25 mil

Comentários recebidos

A. eNPS (employee Net Promoter Score) é um método para medir os níveis de satisfação dos funcionários.

Distribuição dos colaboradores por género

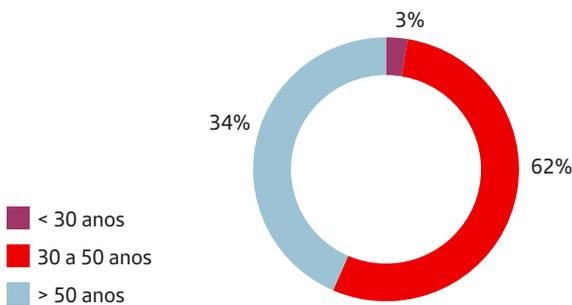


47
idade média dos colaboradores

47,3%
dos colaboradores são mulheres

2,3%
dos colaboradores com necessidades específicas

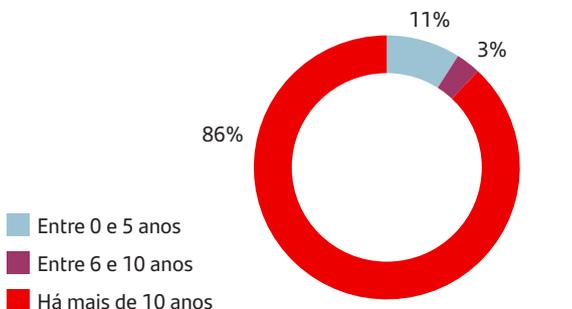
Distribuição dos colaboradores por faixa etária



Taxas de contratação e rotatividade por faixa etária e por género

	Entradas	Saídas	Taxa de entrada	Taxa de saída	
Faixa Etária	<30 anos	98	27	68,5%	18,9%
	30 a 50 anos	65	78	2,2%	2,6%
	>50 anos	1	44	0,1%	2,9%
Género	Masculino	89	82	3,6%	3,4%
	Feminino	75	67	3,4%	3,1%
Total	164	149	3,5%	3,2%	

Distribuição dos colaboradores por antiguidade



Pacto para mais e melhores empregos para os jovens

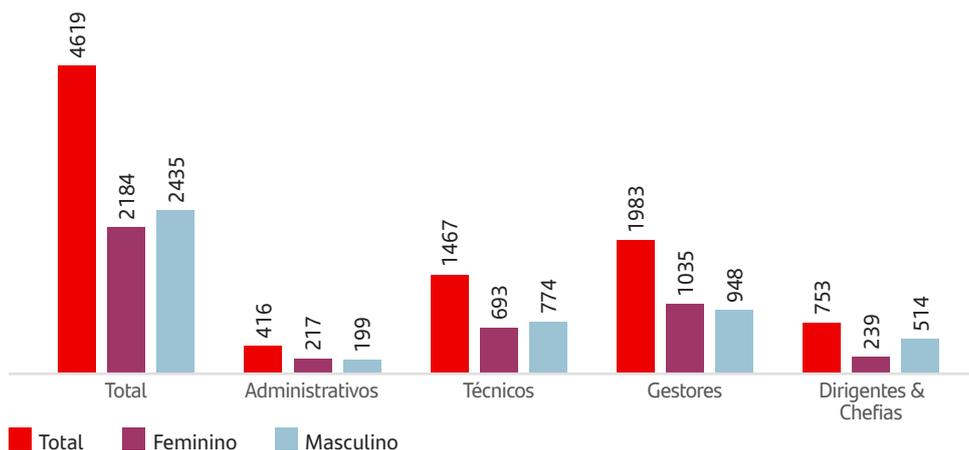
O Santander foi uma das 50 empresas portuguesas que assinou o "Pacto Mais e Melhores Empregos para os Jovens", uma iniciativa que conta com o Alto Patrocínio do Presidente da República, cujo objetivo é operar uma mudança real no contexto de vulnerabilidade associado ao emprego dos jovens.

A iniciativa decorre do "Livro Branco Mais e Melhores Empregos para os Jovens", promovida pela Fundação José Neves e pelo Governo, através da Secretaria de Estado do Trabalho.

Com esta parceria, o Santander compromete-se, até 2026 e através de um conjunto de medidas fixadas, a reforçar a aposta na contratação e retenção de jovens talentos, a garantir-lhes emprego de qualidade, a contribuir para a sua formação e desenvolvimento e a dar-lhes voz.

O "Pacto Mais e Melhores Empregos para os Jovens" abrange jovens até aos 29 anos, inclusive, e o grande propósito deste documento é aumentar 10% as contratações de jovens nessa faixa etária e que mais de 19% dos jovens dessas empresas tenham contratos sem termo.

Distribuição dos colaboradores por género e categoria profissional



2.1.2. Experiência do colaborador

GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-2, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10, 405-1, 405-2

Diversidade, equidade e inclusão (DE&I)

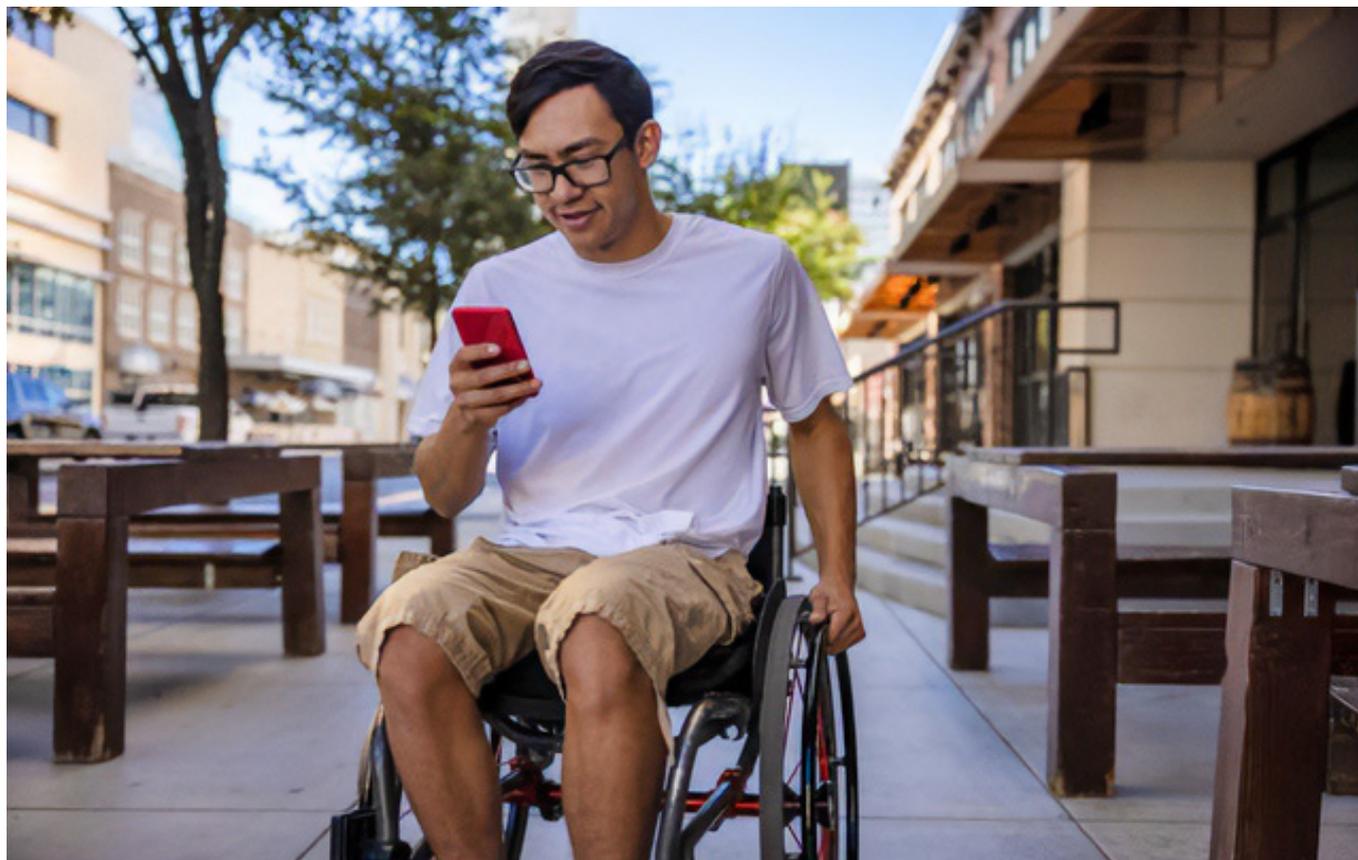
Pessoas com necessidades específicas

Continuamos com o nosso programa de apoio ao desenvolvimento e empregabilidade de pessoas com deficiência. O Santander em Portugal conta já com 16 pessoas com necessidades específicas, na sua maioria contratadas nos últimos 6 anos. Este ano mantivemos também alguns programas de curta duração de apoio à integração no mercado de trabalho. Destacam-se as iniciativas:

- **Speak Up**, realizamos trimestralmente entrevistas de acompanhamento, com a duração de 45 minutos, para garantirmos que todos os colaboradores com necessidades específicas podem de forma aberta partilhar as suas necessidades, motivações e interesses de percurso e desenvolvimento profissional. Simultaneamente, entrevistamos também os managers de um destes colaboradores para, de um modo integrado, avaliar com eles o nível de resposta que o Banco está a dar às necessidades dos colaboradores e identificar quais os pontos de melhoria. Em síntese, garantimos através do feedback recebido, que todas as pessoas com deficiência têm conhecimento e acesso às metodologias e oportunidades, entre outras, as de desenvolvimento e mobilidade profissional.
- **Feira de Emprego da Associação Salvador**, realizada na Academia Santander. Esta iniciativa foi precedida pela realização de um *bootcamp* e de um *dolphin tank* de preparação dos candidatos para o mercado de trabalho. Este

encontro assentou no modelo de *Speed Recruitment* onde participaram 36 empresas e 26 candidatos, tendo sido realizadas 210 entrevistas de seleção.

- **Preparação e formação dos managers** para receberem novas pessoas com deficiência nas suas equipas e apoiarem o desenvolvimento dos atuais colaboradores, através de uma gestão verdadeiramente inclusiva. Foi divulgado um *ebook* e um guia de apoio à utilização da linguagem inclusiva, tendo sido também disponibilizado um outro guia de apoio ao Sponsor de Diversidade e Inclusão. Simultaneamente, foi disponibilizado um manual de apoio aos managers e equipas com pessoas enquadráveis no âmbito da neurodiversidade.
- Adicionalmente apostou-se na disponibilização de materiais de formação em tópicos que sensibilizam para o assédio e para os enviesamentos, um curso especificamente desenvolvido para lideranças de topo e outros disponíveis para todos os colaboradores.
- **Parceira com o Inclusive Community Forum (ICF)**. Esta é uma iniciativa da **Nova SBE** dedicada à vida das pessoas com deficiência, as suas famílias, instituições e empresas, com o objetivo de promover uma comunidade mais inclusiva. Realçamos, no âmbito do ICF, a criação e implementação de um processo de recrutamento inclusivo, bem como o apoio e a mentoria que atualmente proporcionamos a um conjunto de empresas que recentemente aderiram ao ICF, ajudando-as a





agilizarem a implementação do seu processo de Diversidade, Equidade e Inclusão.

- Participámos no projeto **“Better to Include”**. O objetivo deste projeto consiste em promover a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Para tal, trabalhámos e partilhámos durante 3 dias boas práticas de Inclusão. Disponibilizámos as instalações do Banco para as sessões de trabalho e, por fim, participámos numa conferência aberta à comunidade onde ajudámos a divulgar as boas práticas identificadas no âmbito deste projeto.
- Criámos vários guias: **Guia do Sponsor, Guia da linguagem inclusiva, Guia de boas práticas de inclusão, Guia de recrutamento Inclusivo.**
- O Banco está associado ao programa **PRO_MOV**, um movimento que visa impactar positivamente a vida dos portugueses, possibilitando a (re)integração no mercado de trabalho. Este movimento foi criado pela *European Round Table for Industry (ERT)* com o objetivo de requalificar 1 milhão de europeus até 2025 e 5 milhões até 2030.



Igualdade de género

Em 2023 foram relançadas as redes de diversidade **Santander Women’s Network (SWN)** e **Rede Embrace**, bem como a participação ativa no **Santander Enable Network** comunidade para a inclusão de **peças com deficiência**, com uma abrangência global no universo Santander, permitindo a partilha de boas práticas inclusivas e agilizando a sua implementação.

SWN Portugal uma rede que trabalha para dar maior visibilidade às mulheres e conseguir, entre homens e mulheres, uma maior diversidade e igualdade de oportunidades para todos. Atualmente composta por **278 membros** (homens e mulheres), tem vindo a desenvolver iniciativas diversas e impactantes na vida dos colaboradores, nomeadamente webinars sobre os temas:

- I am remarkable
- Master in Life Adventures
- Dia Internacional da Mulher
- Mental Health (a outra face da maternidade)

Rede Embrace: no Santander apoiamos a igualdade e a inclusão nas nossas equipas. Queremos destacar o que nos torna únicos como pessoas e celebrar a diversidade. Através desta comunidade desenvolvemos diversas iniciativas de apoio e sensibilização ao tema LGBTI+.

A comunidade tem atualmente **170 membros**. Comemorámos o “Dia do Orgulho” com um Workshop, participámos ativamente nas iniciativas globais do Santander e lançámos um conjunto Podcasts criados pela Rede Embrace Portugal.

Temos várias redes de colaboradores para promover e apoiar a diversidade:

Mulheres	LGBTI+
Santander Woman Network 278 Membros	Embrace 170 Membros

No Santander Portugal as mulheres representem 47% da nossa força de trabalho, a sua presença em cargos de gestão é menor. E por isso estamos empenhados em incluir cada vez mais mulheres na nossa base de talentos:

1. Mulheres no Conselho de Administração	2. Mulheres em cargos diretivos
Estamos empenhados em que as mulheres representem entre 40% e 60% do nosso conselho de administração (atualmente 33% no Santander Portugal).	No início de 2023, elevamos o compromisso público do Grupo de ter mulheres em pelo menos 35% dos nossos cargos de gestão. Os líderes do Santander estão empenhados em alcançar este objectivo como parte dos seus incentivos a longo prazo. O Santander Portugal conseguiu alcançar 42% em 2023.

Equal Pay Gap

A Equidade Salarial (Equal pay gap) mede a igualdade salarial para a mesma função para mulheres e homens no mesmo cargo e no mesmo nível. A comparação não considera fatores como estabilidade, tempo de atividade, experiência anterior e histórico. O Santander implementou programas de remuneração justa para reduzir a desigualdade salarial (meta corporativa de 0% até 2025). O Santander Portugal conseguiu atingir 2.8% em 2023 e continuaremos a trabalhar para eliminar o gap através da implementação de diversas iniciativas transversais:

Momento	Objetivo
 Promoção por Mérito	Reconhecer os colaboradores de acordo com créditos que premeiam a performance, mediante uma análise paralela do seu impacto em termos de género.
 Revisões Salariais	Rever anualmente a política retributiva acautelando o impacto em termos de género e de equidade interna.
 Prémio Desempenho de Empresa	Promover o equilíbrio do Bónus Base por função, de acordo com a equidade de género.
 Recrutamento, Sucessão e Mobilidade	Promover uma política de recrutamento (interno e externo), Sucessão e de Mobilidade que potencie o equilíbrio das condições retributivas entre género.
 Segmento Corporativo	Promover um Segmento Corporativo mais homogéneo em termos de género e melhorar o equilíbrio dos critérios salariais entre género neste segmento.

Saúde e bem-estar dos colaboradores

Programa BeHealthy

Estamos empenhados em ser uma das empresas com os colaboradores e o ambiente mais saudáveis do mundo. Promovemos a saúde e o bem-estar e sensibilizamos os colaboradores através do nosso programa global de bem-estar BeHealthy, que celebrou o 7º aniversário.

O Santander tornou-se membro fundador da Mind Alliance Portugal, uma ONG global com mais de dez anos de experiência na promoção da saúde mental nos locais de trabalho.

Ao longo de 2023, participámos ativamente no Pact for Mental Health in The Workplace através da dinamização de um grupo de empresas na reflexão sobre a “capacitação dos colaboradores para gerirem a sua saúde mental e apoiarem-se mutuamente”. Os resultados foram apresentados no dia 25 de outubro no âmbito do Mental Health Summit em Lisboa, perante uma audiência de cerca de 300 pessoas.

7,9 (em 10)

Classificação média dos colaboradores para a afirmação “A saúde e o bem-estar dos colaboradores é uma prioridade no Santander”.

(Inquérito Peakon)



O BeHealthy tem 4 pilares de desenvolvimento:

- **Know Your Numbers:** oferece 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.

Em abril 2023 dedicámos uma semana a ativar o Bem-estar dos Colaboradores – “Semana Be Healthy” – com várias atividades que promovem os hábitos de vida saudável:

- Ginástica laboral
- Arte Terapia
- Open Days Ginásio
- Caminhada ou corrida
- Quick massage
- Neurofitness
- Rastreo de saúde
- Coaching parental
- Smoothie Bike
- Chi Kung
- Neurofitness
- EMOTAI – Programa de Saúde Mental
- Webinar “Pais confiantes, famílias felizes”
- Webinar “Mais perto da mente”, Minnie Freudenthal

Saúde ocupacional

Dispomos de convénios e acordos coletivos a nível setorial e bancário, que abrangem a saúde dos colaboradores e a prevenção de riscos laborais. Foram realizados exames médicos, tanto periodicamente como após licenças prolongadas por doença, e foi mantida ao longo do ano uma colaboração constante com os órgãos locais competentes de saúde pública.

Revemos os planos de prevenção de riscos ocupacionais com os representantes legais dos colaboradores. Esses planos são colocados em prática por meio de:

- Avaliações periódicas dos factores de risco para a saúde e segurança no local de trabalho e estabelecimento de medidas preventivas para o seu controlo ou eliminação.
- Avaliações periódicas de riscos psicossociais.
- Medidas preventivas nas fases de concepção, contratação ou aquisição de centros de trabalho, mobiliário, equipamentos, produtos e ferramentas informáticas.
- Procedimentos para garantir condições de trabalho seguras.

A área de Prevenção de Riscos Laborais elabora planos com outras unidades, com medidas de prevenção ou minimização dos riscos que detetam e analisam:

- Sensibilização e formação contínua em higiene postural, emergências e primeiros socorros aos colaboradores.
- Prevenção de riscos ocupacionais em todas as operações que possam afetar a saúde e a segurança dos colaboradores.

Voluntariado

Ser Voluntário no Santander é querer deixar uma marca solidária, fazendo do Voluntariado, parte da identidade e da cultura corporativa do Banco Santander.

Estarmos próximos da sociedade e das comunidades reforça os valores que queremos realçar: a humanidade, a solidariedade e a empatia. Queremos, com o propósito maior de deixar impacto na sociedade, promover o envolvimento e motivação dos colaboradores, ativando a o que de melhor há em cada um de nós em prol do próximo como a humanidade e empatia.

Numa visão global, e num melhor aproveitamento das sinergias, trabalhamos em conjunto com os projetos da Fundação Santander, bem como com projetos de entidades com impacto nas comunidades locais, onde o Banco tem balcões.

Desde que a área foi criada, em Outubro de 2023, realizamos diversas ações com a participação 31 voluntarios do Santander Portugal e mais de 52 horas de voluntariado.

Temos a ambição de continuar a envolver cada vez mais os nossos colaboradores e chegar mais longe, tornando-nos mais próximos de quem necessita.

 Para obter informação adicional, consulte o [cap 2.3.2 Apoio à comunidade](#).



2.1.3. Apoiando as necessidades das nossas equipas

GRI 2-17, 2-19, 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

Gerar valor e contribuir para alcançar objetivos

Desenvolvimento profissional

A transformação do Santander é impulsionada pela nossa abordagem de aprendizagem contínua. Os nossos programas de formação e desenvolvimento contribuem para que os colaboradores adquiram as competências adequadas não só às suas funções atuais, mas também alinhem as competências que permitam antecipar necessidades de negócio.

Gestão de talento

- Avaliação de potencial – em 2023 foi implementado um novo modelo de avaliação de potencial. Esta plataforma permitiu a realização de Talents Reviews das principais áreas área de negócio e suporte.
- Planeamento da sucessão – reforçámos o nosso plano de sucessão, tendo como objetivo assegurar a diversidade baseada na correta identificação e qualidade dos dados.
- Modelo de competências – promovemos e reforçámos a importância da auto-reflexão e desenho de planos de desenvolvimento individual de cada colaborador, com vista a apoiar o reskilling e upskilling.

Líderes presentes e futuros

- Young Leaders – concluiu-se a edição de 2022/2023 do programa YL tendo envolvido 200 líderes emergentes com um notável conhecimento nas áreas do digital e inovação e defensores da nossa cultura de Simples, Próximo e Justo (SPJ). Portugal contou com 9 participantes.

Ao longo de 9 meses, os participantes do programa Young Leaders 2023 viveram uma experiência imersiva, potenciando o seu crescimento pessoal e profissional. Aumentaram também o seu networking e conheceram novas fontes de

inspiração, preparando-se para causar impacto e ir mais longe na consolidação da cultura Santander. Esta jornada de aprendizagem revelou-se uma boa oportunidade de abordagem aos modelos de negócio do futuro para o Santander.

Na sessão de encerramento durante os três dias, os YL tiveram oportunidade de fortalecer o vínculo criado desde que iniciaram essa viagem, realizar atividades em equipa, apresentar projetos dos quais fazem parte, participar e refletir sobre o tema liderança, juntamente com executivos de bancos, professores e especialistas externos.

- Elevate – é o ecossistema de aprendizagem global para a alta direção. É uma experiência híbrida em Executive Education que inclui atividades lideradas por peritos internacionais para reforçar a liderança do Santander através da aprendizagem contínua e a colaboração para uma cultura comum. Neste programa participaram 77 Colaboradores do Santander Portugal que avaliaram o curso em 4,7/5.
- Multipliers – programa de formação orientado para top managers e middle managers com o objetivo de desenvolver uma mentalidade de liderança multiplicadora da inteligência coletiva das equipas e impulsionar os resultados da organização. Este curso contou com 137 participantes, nesta primeira fase e foi avaliado em 4,96/5.
- MentorS – iniciativa de desenvolvimento para apoiar os mentores a estarem mais bem preparados no acompanhamento dos mentees – colaboradores recém-chegados ao Santander, durante os primeiros 12 meses.
- Realização de sessões de apoio ao preenchimento dos dados de carreira, competências e planos de desenvolvimento individual dos colaboradores num programa denominado Santander Got talent.
- Reforço da presença nas feiras de emprego das Universidades com a oferta Be Tech e com o claim "Hello, Santander, Hello World", reforçando a dimensão Global do Santander.



Mobilidade corporativa

A nossa **Global Careers Strategy** engloba estratégias simples e transparentes de mobilidade que se alinham com o negócio e necessidades dos colaboradores. Destaca-se:

- **Global Job Posting** – oferece aos Colaboradores a hipótese de se candidatarem para trabalhar no próprio país ou em outros países, áreas ou empresas do Grupo Santander.
- **Mundo Santander** – é um dos programas de talento emblemáticos do Grupo Santander desde 2008. Tem vindo a apoiar o desenvolvimento colaboradores que participaram em projetos estratégicos noutros países, num período entre 3 a 6 meses.

→ **Programa Swap** é um programa específico de mobilidade denominado Swap que prevê a troca cruzada, entre países, de participantes de áreas similares.

Ao longo do ano decorreu uma nova edição do Mundo Santander/Swap na qual participaram 8 portugueses em projetos distribuídos por Espanha, Polónia e Reino Unido.

Por outro lado, Portugal recebeu também 12 participantes de diferentes nacionalidades em projetos criados pelas nossas equipas.

Formação e desenvolvimento

O Santander tem como objetivo, em matéria de formação e desenvolvimento, ser uma empresa de aprendizagem contínua e isso materializa-se na disponibilização de ferramentas que permitam aos colaboradores manter-se atualizados, para que isso contribua para relevância da empresa como um todo. Por esse motivo, em 2023 reforçámos a comunicação e ações junto dos colaboradores que sustentam o conceito “lifelong learning”.

Formação obrigatória

De acordo com a nossa cultura e estratégia de risco, disponibilizamos formação e e-learning necessários para garantir o conhecimento da regulamentação e o alinhamento com os principais riscos.

DOJO

O Santander e a área de Pessoas e Cultura investem no talento, o ativo mais importante para o futuro do Banco. Assim, alinhado com a estratégia do Grupo, estamos a apostar na renovação da forma como se aprende, adaptando as suas metodologias às melhores práticas do mercado.

Mantivemos a plataforma de formação e aprendizagem contínua – o Dojo – disponível para 100% dos colaboradores.

Só com o desenvolvimento da capacidade dos colaboradores para aprenderem e se “reinventarem” será possível responder à evolução das necessidades dos Clientes e também da modernização e digitalização do setor e do mercado.

O Dojo acompanha as novas tendências e tem mais de 90.000 conteúdos de formação, para que todos possam desenvolver as competências necessárias para tornar o Santander na melhor plataforma aberta de serviços financeiros.

Esta plataforma digital reúne as melhores práticas do mercado de autoconsumo e formação individualizada e está disponível 24 horas, 7 dias por semana, com formatos que se adaptam às diferentes formas de aprender – podcasts, vídeos, e-learning interativos, resumos de livros, papers.

No ano de 2023 foram ministradas 184.755,76 de formação a 4.619 colaboradores o que perfaz uma média de 40h per capita.

Empresa familiarmente responsável

No âmbito do objetivo de empresa familiarmente responsável temos algumas iniciativas no **Guia do Colaborador**, das quais destacamos:

- Cerimónia 30 anos de Banco com entrega de relógio
- Comparticipação do passe social
- Dia de aniversário do Colaborador
- Tarde de aniversário do(s) filho(s) até aos 12 anos
- Horas para Voluntariado
- Mini-Bus – serviço gratuito de transporte entre algumas estações de metro e as instalações do Banco.
- Apoio a filhos com necessidades especiais
- Apoio a ascendentes
- 1º dia de escola
- Prémios de Excelência para filhos dos colaboradores
- *Coaching* parental
- Apoio às propinas dos filhos
- Linha Psicólogo
- Desabituação tabágica

Remuneração e avaliação de desempenho

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.

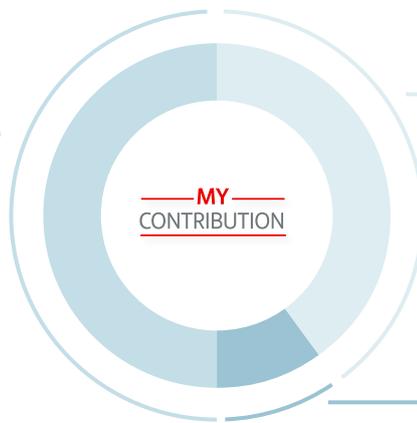
Os regimes de remuneração fixa refletem as condições do mercado local. Para a remuneração fixa, aplicam-se estritamente os critérios de referência e acordos coletivos em vigor no país.

MyContribution

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**



2.2. Os nossos clientes

2.2.1. Experiência e satisfação do cliente

GRI 2-29, 3-3, FS5, FS6

Satisfação do cliente

A Experiência de cliente coloca o cliente no centro de toda a sua atividade, com o reconhecimento dos desafios inerentes a um mundo em constante mudança, cria e adapta o Banco a novas formas de fazer banca.

O foco no cliente, a investigação das suas necessidades, a avaliação das suas expectativas e uma comunicação ajustada ao atual cliente, mais exigente, mais digital, mais informado, sustentam a nossa missão: dar aos nossos clientes a melhor experiência.

Por isso, em 2023, ao renovarmos o nosso programa, de forma a maximizar o impacto positivo da experiência dos nossos clientes, atuámos em 4 pilares chave: a Imagem, a Relação, os Canais e a Oferta.

Das várias iniciativas realizadas ao longo de 2023 destacamos:

→ Aposta contínua na digitalização e simplificação das jornadas de produto

- Valorizando a melhoria da experiência pós-venda como também o desenvolvimento de novas jornadas digitais omnicanal;

2.2.2. Proteção do consumidor

GRI 2-26, 3-3, 416-1, 417-1, FS15

Com o propósito de contribuir para uma cultura cada vez mais centrada no Cliente e de melhoria da nossa qualidade de serviço aos clientes, este ano foi decidido criada a nova área de Customer Care.

Uma das grandes prioridades desta área é de medir, monitorizar e desafiar a uma melhoria contínua dos processos e dos níveis de serviço em toda a organização, de forma a servir cada vez melhor os nossos Clientes. Por vezes as áreas cumprem internamente o seu nível de serviço, mas quando olhamos para os prazos totais de alguns processos, numa visão Cliente, esses prazos podem não ser adequados. A rapidez e eficácia no serviço e na resposta às solicitações dos nossos Clientes é cada vez mais importante e valorizada.

A gestão célere de qualquer manifestação de insatisfação e garantir que todos os Clientes ficam satisfeitos, é outra das prioridades de Customer Care. Com uma equipa dedicada a esclarecimentos, respostas a reclamações e ouvir a voz do Cliente, fazemos de cada contacto, mesmo que seja uma reclamação, uma oportunidade para esclarecer, corrigir e recuperar a confiança e lealdade dos nossos Clientes.

A crescente exigência dos nossos Clientes e o aumento de processos digitais, exigem cada vez mais uma cultura de serviço ao Cliente em todas as áreas do banco. A criação do Customer Care com uma visão Cliente e representando a Voz do Cliente dentro do Banco irá certamente contribuir para sermos cada vez mais um banco de referência em qualidade de serviço.

→ Melhorias na experiência de utilização da App Santander

- Com foco em proporcionar uma navegação mais clara e simples;

→ Criação de uma equipa de comunicação

- Com a missão de aplicar, de forma transversal, o tom de Voz Santander e assim garantir que as comunicações assentam numa linguagem simples, clara e próxima;

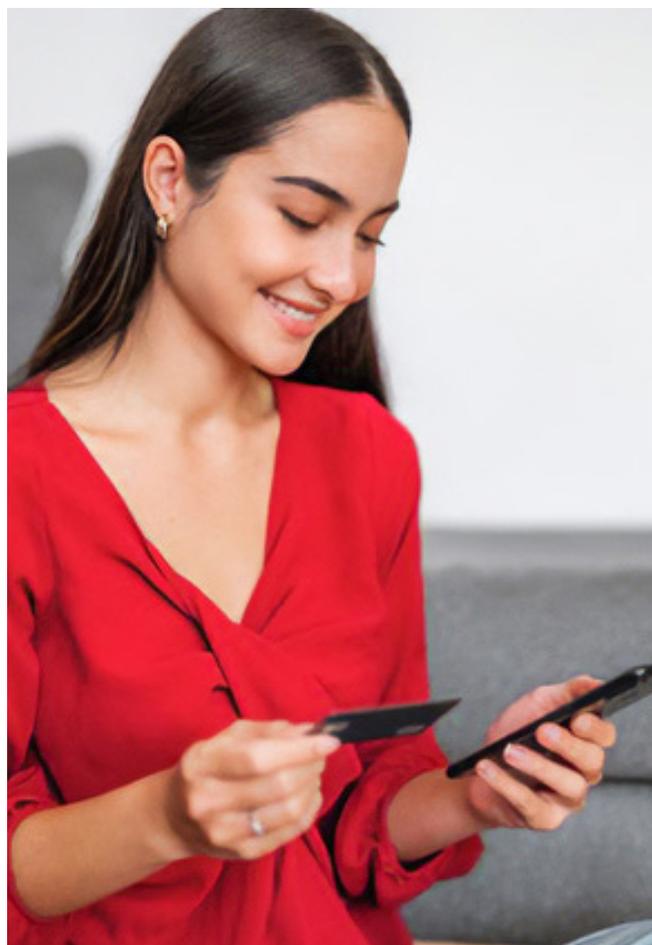
→ Melhoria da experiência em balcão

- Reduzindo o tempo de espera, com novas ferramentas de gestão do tempo, simples e integradas.
- Como também, definindo comportamentos potenciadores de uma boa experiência conjugados com novas ferramentas e funções.

Em abril de 2023 começámos a observar uma tendência de melhoria do indicador interno de recomendação, que ao longo do ano se consolidou, permitindo-nos terminar 2023 em 2º lugar no estudo de benchmark, cumprindo o nosso objetivo.

Em 2024 queremos consolidar este resultado, por isso, estabelecemos objetivos ambiciosos para os 30 momentos de contacto dos clientes que atualmente medimos.

Assim, continuamos a perseguir e a garantir o nosso propósito, dar ao cliente uma experiência excepcional que o faça eleger o Santander como o seu principal Banco.



2.2.3. Inclusão e saúde financeira

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, FS7, FS13, FS14, FS16

A inclusão e a saúde financeira fazem parte da resposta à identificação de clientes vulneráveis por causas financeiras e são factores-chave para reduzir as desigualdades, promover a prosperidade e o empreendedorismo, e constituem um elemento prioritário na nossa agenda.

Possuímos processos de desenvolvimento de produtos e serviços, treinamento de nossas equipes e colaboração com terceiros que nos ajudam a prosperar nesta agenda.

Ao mesmo tempo, estamos a trabalhar na estratégia de saúde financeira para fornecer às pessoas ferramentas para gerirem as suas finanças, criando resiliência para alcançar o bem-estar financeiro geral.

Após superarmos nossa meta de capacitar financeiramente 10 milhões de pessoas em 2022, com milhões, em 2023 estabelecemos uma nova meta de incluir financeiramente 5 milhões de pessoas de 2023 a 2025. Seguindo as diretrizes da UNEPFI como referência.

Fizemos uma análise de contextualização com a informação do Global Findex 2021 do Banco Mundial, relacionando os nossos objetivos e o gap bancário de cada um dos países, confirmando que a nossa ambição está alinhada com a nossa quota de mercado.

Objetivos do Grupo Santander

Pessoas empoderadas financeiramente^A



Pessoas incluídas financeiramente^A



Queremos ajudar a enfrentar os desafios de inclusão financeira dos mercados em que estamos presentes. Na América Latina, nosso principal objetivo é garantir o acesso das pessoas ao sistema financeiro. Nos mercados maduros, procuramos garantir que ninguém seja forçado a sair.

Até 2023, incluímos financeiramente 1,0 milhão de pessoas através de iniciativas de acesso; 0,9 milhão de pessoas em iniciativas de financiamento.

A. Baseado na metodologia interna de inclusão financeira que tem em conta as melhores práticas internacionais e foi revista por um terceiro independente. Inclui os princípios, definições e padrões que utilizamos consistentemente para contar o número de pessoas que incluímos financeiramente através de iniciativas, produtos e serviços de acesso e financiamento.

B. Valor acumulado desde 2023.

Acesso

GRI FS7, FS13, FS14

→ Promover o acesso a transações bancárias

Garantir que comunidades desfavorecidas possam realizar transações bancárias através de ATMs em zonas remotas aplanando assim a nossa presença.

→ Soluções financeiras para grupos vulneráveis

Apoiamos grupos vulneráveis para que os clientes possam ter conhecimento de como utilizar os produtos básicos financeiros.

ATMs em zonas remotas

Apoio a clientes com mais de 70 anos

Financiamento

GRI 203-1, 203-2, 413-1, FS7, FS13. SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4,

Apoiar clientes em dificuldades financeiras. Temos programas de renegociação da dívida que incluem diferimentos de pagamento e extensões de linha de crédito.

Iniciativas de educação financeira

GRI FS7 y FS16

A educação financeira é um elemento fundamental para alcançar a inclusão financeira e melhorar a saúde financeira, apoiando as pessoas e as empresas a prosperarem.

Queremos melhorar a compreensão dos produtos, conceitos e riscos financeiros para facilitar a tomada de decisões e impactar positivamente o bem-estar financeiro dos nossos clientes e da sociedade, ao mesmo tempo que promovemos a estabilidade do mercado. Acreditamos que devemos atuar desde cedo e por isso mesmo, em parceria com a Fundação Santander estamos a

desenvolver programas de fomento da literacia financeira junto dos mais jovens (Livro Maria e o Segredo da Poupança e Contas à Vista)

En 2023 no Santander Portugal, 633.691 pessoas beneficiaram de iniciativas de educação financeira a través de iniciativas digitais e presenciais. Ao nível do Grupo fomos reconhecidos pelo Euromoney como "Melhor Banco Global para a inclusão financeira" pelo segundo ano consecutivo.

Para mais informação sobre os programas de literacia financeira desenvolvidos pela Fundação Santander consultar o capítulo **2.3.2 Apoio à Comunidade**

2.2.4. Privacidade, proteção de dados e cibersegurança

GRI 418-1

Privacidade e proteção de dados

A proteção dos dados pessoais de todas as pessoas que se possam relacionar com o Santander constitui um compromisso essencial para esta organização. Neste sentido, o Santander compromete-se em garantir os melhores níveis de segurança e de proteção dos dados pessoais daqueles com quem se relaciona, cumprindo com as legislações e orientações europeias e nacionais relevantes nestas matérias de privacidade e proteção de dados pessoais.

O Banco garante a aplicação de medidas que permitem a eliminação ou retificação de dados que possam ser desnecessários, inexatos ou incompletos, bem como a sua conservação apenas pelo tempo estritamente necessário à sua legítima utilização. As medidas de segurança do Banco garantem a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos sistemas e serviços associados às atividades de tratamento de dados.

Concretamente, o Banco manteve o foco na revisão da informação prestada aos seus Clientes, não Clientes e aos Colaboradores, por forma a reforçar a transparência do tratamento de dados, bem como no fortalecimento de uma cultura interna de proteção de dados.

O programa de compliance do Banco garante uma adequada gestão de riscos em termos de proteção de dados nas seguintes bases:

- Critérios corporativos que estabelecem linhas gerais de atuação vinculadas aos requisitos regulatórios aplicáveis em cada momento.
- Responsabilidade do Banco no cumprimento das obrigações constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e na demais legislação aplicável em termos de proteção de dados.

Cibersegurança

No Santander, a cibersegurança é uma parte essencial da nossa cultura. Está integrada no nosso processo de avaliação de desempenho e é incorporada por todos nas nossas atividades.

Em 2023, sensibilizamos as nossas equipas para a segurança cibernética através de:

- Uma atualização do nosso curso obrigatório de cibersegurança;
- Formação especializada para grupos de alto risco, como profissionais e developers de IT, membros de conselhos e executivos;
- Campanhas sobre novas técnicas de hacking; e
- Testes regulares de phishing para sermos mais resilientes às ameaças e encorajarmos os colaboradores e prestadores de serviços externos a reportarem incidentes ou mensagens suspeitas através de canais relevantes.

Lançamos as seguintes iniciativas para ajudar nossos clientes e a sociedade a ficarem mais seguros online:

- Um modelo de governo sólido com três eixos fundamentais:
 - uma política corporativa de referência e suas diferentes transposições locais;
 - a designação do Encarregado de Proteção de Dados (EPD), formalmente nomeado e devidamente comunicado à autoridade de controlo local (Comissão Nacional de Proteção de Dados); e
 - um programa de supervisão baseado em indicadores de gestão periódicos, um programa de revisão anual.

Outras medidas que reforçam o nosso compromisso com a proteção de dados são:

- Colaboração exclusiva com prestadores de serviços que cumpram os princípios exigidos pelas normas de proteção de dados;
- Revisões específicas de auditoria interna sobre o cumprimento dos regulamentos de proteção de dados, como parte do seu programa anual;
- Utilização de ferramentas para tarefas de gestão relativas à proteção de dados, que permitem a consolidação de informação de controlo como o inventário das atividades de tratamento, reporte periódico de indicadores, gestão de incidentes de segurança realizados pelo Banco;
- Formação técnica do DPO e respetiva equipa, bem como da Assessoria Jurídica e dos demais responsáveis pela proteção de dados;
- Ações de Formação e Conscientização dos Colaboradores, bem como de Fornecedores; e
- Acompanhamento contínuo da evolução regulatória, o que permite ao Banco ter critérios, metodologias e documentação sólidas e atualizadas.

- “CyberHeroes”, uma formação interativa pela qual os nossos colaboradores e público em geral podem testar os seus conhecimentos sobre segurança online e prevenção de fraudes. Ao nível do Grupo Santander, está disponível na Argentina, Brasil, Chile, México, Portugal, Espanha, Polónia e Reino Unido, com classificação de 9 em 10.
- Workshops de sensibilização para clientes de retalho e empresas para aumentar a consciencialização sobre ameaças online e como podem evitá-las.

Em 2023, continuamos a promover a colaboração com organizações públicas e privadas:

- O Grupo Santander desempenhou um papel fundamental na criação do FS-ISAC Europe (Centro de Intercâmbio e Análise de Informações de Serviços Financeiros) para a troca de informações na Europa e ocupa atualmente a presidência do Conselho de Administração Europeu. O FS-ISAC foi fundado em Haia e conta com mais de 1.000 membros de 174 entidades, incluindo os maiores bancos, Swift e Europol.
- O Santander contribui ativamente para as iniciativas do Fórum Económico Mundial (WEF) para combater o cibercrime. Isto inclui o atlas da cibercriminalidade, que visa desmantelar redes criminosas nesta área.

2.3. A comunidade

Progresso 2023

Mais de **5,76** milhões de euros em investimento na comunidade em Portugal em 2023

Apoio à educação, empregabilidade e empreendedorismo



4,5 milhões de euros investidos em Educação em iniciativas do Santander Universidades

Iniciativas de apoio à comunidade



1,26 milhões de euros investidos na comunidade em iniciativas do Banco e da Fundação

2.3.1. Educação, empregabilidade e empreendedorismo

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1

Santander Universidades e Universia representam a iniciativa global única do Santander para apoiar a educação, o empreendedorismo e a empregabilidade (3 Es) com o objetivo de ajudar as pessoas a alcançar melhores perspetivas de carreira, apoiando a educação, a empregabilidade e o espírito empresarial.

Ajudamos as pessoas não só na fase universitária, mas também nas fases seguintes, em que a aprendizagem ao longo da vida e o acesso ao mercado de trabalho são fundamentais num contexto em constante mudança.

Apoiamos as empresas nas suas diferentes fases, com formação e recursos, para que possam criar oportunidades, consolidar-se e crescer.



+4,5 Milhões de euros em investimento em educação, empreendedorismo e empregabilidade



8 400 Mil pessoas ajudadas através de iniciativas do Santander Universidades



33 Mil pessoas ajudadas através de outras iniciativas inovadoras de educação

Fazemos isto através de 3 grandes plataformas: **Santander Open Academy**, que melhora as possibilidades de empregabilidade através de uma ação contínua de aprendizagem, oferecendo cursos, formações, bolsas de estudos a pessoas dos 16 aos 90 anos; **SantanderX** que oferece oportunidades de desenvolvimento a empreendedores e a pequenos negócios, e a **Universia** que apoia jovens universitários no acesso ao mercado de trabalho.

Educação



Ajudamos os estudantes no desenvolvimento das suas competências.

Empreendedorismo



Ajudamos os empreendedores a partilhar soluções, dar visibilidade a novos projetos, encontrar investidores.

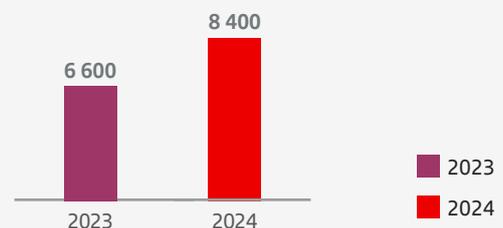
Empregabilidade



Oferecemos programas de formação e serviços de orientação profissional.

Evolução pessoas apoiadas – Santander Universidades

As iniciativas desenvolvidas ao longo de 2023 beneficiaram mais pessoas que no ano anterior chegando a mais de 800 beneficiários através de bolsas, cursos, formações e prémios atribuídos.





Educação

O apoio à educação é um dos nossos três pilares de atuação. O acesso à universidade, à formação e aos recursos que os estudantes necessitam é propiciado através de:

- **Acordos de cooperação** com diferentes instituições público ou privadas no domínio da Educação
- **MetaRed**, um projeto em colaboração com responsáveis de Instituições de Ensino Superior (IES), tanto públicas como privadas. É um espaço de reflexão sobre três dos principais desafios para as universidades.
- Em termos de transformação digital a **MetaRed ICT**, presidida pela reitora da Universidade de Évora, Professora Doutora Hermínia Vasconcelos Vilar, o empreendedorismo universitário a **MetaRed X**, presidida pelo reitor da Universidade de Coimbra, Professor Doutor Amílcar Falcão e a sustentabilidade a **MetaRed ESG**, presidida pelo reitor da Universidade Nova de Lisboa e pela secretária executiva, pró-reitora Professora Doutora Júlia Seixas.

Em maio de 2023 realizou-se na cidade de Valência o **V Encuentro Internacional de Rectores Universia**, um dos maiores encontros de reitores do mundo. Participaram 1 200 pessoas, incluindo cerca de 700 dirigentes académicos de 14 países. Mais de 4 500 estudantes e empresários estiveram ligados, representando os mais de 1,5 milhões de pessoas e empresas apoiadas.

A delegação portuguesa contou com a presença de **35 reitores de universidades e presidentes de institutos politécnicos** e 8 membros da Comunicação Social, este encontro contou ainda com a presença da Ministra da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior Português, Prof^a Doutora Elvira Fortunato.

Programas 2023

Ao nível dos programas, bolsas, cursos e formações destacamos em 2023 as **Bolsas Santander Apoio Universitário**, um programa de apoio social, que se destina a universitários com aproveitamento escolar e com **necessidades de apoio**

financeiro, e que na edição de 2023 beneficiou mais de **1 200 alunos** das **32 Instituições de Ensino Superior** que aderiram ao programa.

Para apoiar os universitários que pretendam ter uma experiência internacional, lançamos a edição **Bolsas Santander para Erasmus 2023**. Foram atribuídas **411 bolsas**, em **28 Instituições de Ensino Superior** parceiras, que se destinam a universitários com necessidades de apoio financeiro para incentivar os estudantes a experimentar uma vivência internacional.

Preparação para o futuro

Em parceria com a Universidade de Coimbra, capacitamos 500 alunos do ensino secundário para o ingresso no ensino Superior explorando diversas áreas de conhecimento através do programa **Universidade de Verão**.

Em parceria com a **TUMO Coimbra**, apoiamos 352 jovens com idades entre os 16 e os 18 anos através da combinação de atividades de autoaprendizagem, workshops e laboratórios avançados, os jovens escolhem o que querem aprender.





Empreendedorismo

European Innovation Academy (EIA)

Participamos ativamente no programa **European Innovation Academy (EIA)**, um dos maiores programas universitários de empreendedorismo e aceleração digital da Europa. Onde atribuímos mais de 86 bolsas dirigidas a jovens das 13 Universidades com as quais mantemos convénios, incluindo também 34 bolsas abertas a toda a comunidade académica portuguesa

A edição 2023 aconteceu na cidade do Porto, durante 3 semanas onde os estudantes têm a oportunidade de criar uma start up digital, com mentores especializados. Além dos 150 bolseiros do Santander participaram mais 400 universitários de mundo inteiro.

Santander X – Uma marca cada vez mais forte

O Santander X é uma plataforma global, colaborativa, flexível e aberta que impulsionar um eco sistema inovador baseado no conhecimento do empreendedorismo com um impacto real no desenvolvimento económico e no bem-estar social.

Em maio de 2023 realizou-se o **Santander X Global Award** – prémio internacional de empreendedorismo universitário desenvolvido pelo Banco Santander através do Santander Universidades, cujo objetivo é fomentar a inovação do ponto de vista universitário.

Entre os 20 finalistas, estiveram 3 start-ups portuguesas: 2 na categoria Launch (Projetos de empreendedorismo que estão a preparar a sua estratégia de entrada no mercado para comercializar as suas soluções) e 1 na categoria Accelerate (Startups de elevado impacto e de base tecnológica, que se estão a preparar para um crescimento acelerado e sustentável).

A **2ª Edição do Portugal local Award** que contou com 360 candidatos nas duas convocatórias abertas, uma para startups e a outra para Universidades, foram premiados 6 projetos inovadores.



Entre os estudantes universitários, o empreendedorismo assume um papel cada vez mais relevante na sua formação e desenvolvimento de competências. Como tal, em parceria com as várias Instituições Ensino Superior, onde destacamos a Universidade de Coimbra e a Universidade do Porto – UPTec, participaram 32 estudantes portugueses no programa **Explorer**, um programa de aceleração de ideias onde, ao longo de 12 semanas, o estudante recebe mentoria para o desenvolvimento da sua ideia.

No apoio a PME's e em colaboração com a BCSD, apoiamos 176 pequenas e médias empresas na adoção de competências necessárias para implementação dos critérios ESG na sua estratégia empresarial através do programa **ESG para PME's**.

Empregabilidade

Ao nível da empregabilidade destacamos o **Programa de Bolsas PAX-IAX Santander** destinadas ao apoio de professores e funcionários do Instituto Superior Técnico com 12 pessoas apoiadas no âmbito do programa.

Proporcionamos a 1 724 pessoas uma experiência digital através da formação **Digital Experience** em parceria com a Miles in the Sky.

Prémios

Prémio Primus Inter Pares

Ao longo dos últimos 20 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 Universidade de Coimbra 2022

A jurista e política Leonor Beleza, atual Presidente da Fundação Champalimaud, foi o vencedor do Prémio Universidade de Coimbra (UC) 2023.

O galardão – atribuído com o apoio da Fundação Santander Portugal foi entregue a 1 de março, na sessão solene comemorativa do 733.º aniversário da Universidade de Coimbra.



2.3.2. Apoio à comunidade

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1

O Objetivo do Grupo Santander é melhorar o acesso das pessoas à educação, à cultura e apoiar o bem-estar de três maneiras:



1,26

Milhões de euros em investimento na comunidade



+ de 53 Mil

Mil pessoas ajudadas através de iniciativas de apoio à comunidade

Educação infantil



Ajudar crianças e jovens a terem acesso a uma educação completa e de qualidade.

Bem-estar social



Ajudar pessoas em risco de exclusão ou vulnerabilidade.

Difusão de arte, cultura e conhecimento



Ajuda as pessoas a acessar eventos e programas culturais.

Canalizamos o nosso investimento através de múltiplas colaborações com Organizações nacionais e instituições locais. Na maioria dos casos estas parcerias são estabelecidas pela Fundação Santander Portugal.

Fundação Santander Portugal

No segundo ano de atividade, a Fundação Santander Portugal continuou a trilhar o caminho da transformação na vida das pessoas e das instituições por meio da educação, o seu principal pilar.

Compromisso com a educação

Inspirados pela visão de construir um futuro sustentável, continuamos a acreditar que a educação é a chave para uma sociedade mais justa e inclusiva. Alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, concentramo-nos no acesso à educação de qualidade e na promoção da aprendizagem contínua para reduzir desigualdades persistentes, procurando sempre tornar a mobilidade socioeconómica uma realidade para todos.

Dia Mundial da Poupança

A propósito do Dia Mundial da Poupança, a 31 de Outubro, a Fundação Santander promoveu a Semana de Literacia Financeira, com várias iniciativas para os mais novos despertarem para a importância de poupar e gerir de forma sustentável o seu dinheiro, tal como a sessão de leitura do livro "Maria e o Segredo

da Poupança" para mais de 20 alunos da Escola Básica Mestre Querubim Lapa e a Masterclass de Educação Financeira, igualmente desenvolvida com a Mentos Empreendedoras, que levou cerca de 250 jovens da Escola da Portela, a olharem para mesadas, poupanças e ordenados, com outros olhos.



→ Educação financeira

A literacia financeira é um dos pilares estratégicos da Fundação Santander, o que se tem traduzido em diversas atividades e num programa composto por dois módulos, um para crianças até aos 10 anos e outro para jovens do ensino secundário.

Maria e o Segredo da Poupança

O livro resultou da parceria entre a Global Shapers e a Fundação Santander, deu o mote para sessões pedagógicas e descontraídas sobre a importância do dinheiro e da poupança. As crianças, filhos dos colaboradores do Banco e dos colaboradores de empresas clientes do Santander, como a Delta Cafés, participaram de forma ativa nestas sessões.

Contas à Vista

Para os alunos mais velhos foi criado, em parceria com as Mentores Empreendedoras, o programa Contas à Vista que contou com a participação de voluntários do Banco e de formadores profissionais, que implementaram as quatro sessões que constituem este programa em escolas de todo o país. O Contas à Vista chegou a cerca de 1000 alunos, em mais de 50 turmas de 10 distritos.

→ Teach For Portugal

A Fundação Santander assinou em 2022 um protocolo com a Teach For Portugal, um projeto que faz parte da rede internacional Teach For All, que atua há mais de 30 anos em 59 países. A divisa inspiradora deste projeto é que o local onde uma criança nasce não deve restringir as oportunidades que tem ao longo da vida.

O método da organização assenta na figura dos mentores, que colaboram durante dois anos com os Agrupamentos Escolares das escolas públicas, com o objetivo de diminuir a desigualdade educativa, garantindo que nenhuma criança fica para trás durante o trajeto escolar. Com o apoio de parceiros como a Fundação Santander, os mentores trabalham a criação, promoção e desenvolvimento de atividades pedagógicas e lúdicas, durante e fora do tempo letivo dos alunos, permitindo trabalhar quatro dimensões: meta cognição e resultados

académicos; consciência do eu; gestão emocional; e liderança. Quanto aos resultados do projeto, no ano letivo de 2022/2023, observou-se uma redução de 65% de negativas nas turmas com colaboração TFP.

A Fundação Santander financiou em 2023 a presença de duas mentoras, a Maria Matos, na Escola AE Bairro Padre Cruz e a Ana Vaz, na Escola AE Marquesa de Alorna.

→ TUMO

Em Setembro de 2023 inaugurou o TUMO Coimbra, um programa educativo totalmente gratuito que combina tecnologia, criatividade e autoaprendizagem, e que conta com a Fundação Santander como um dos principais mecenas.

No antigo edifício dos CTT da baixa de Coimbra, com cerca de 2000 m², mais de 900 alunos, entre os 12 e os 18 anos, realizam atividades, workshops e laboratórios avançados neste centro de tecnologias criativas que ambiciona dotar uma geração com capacidades para o futuro. Trata-se de um modelo diferenciador e inclusivo, sem requisitos de entrada, sem exames e sem diplomas no final. É um método de aprendizagem nunca antes aplicado em Portugal onde há mentores em lugar de professores, que orientam o aluno para atingir o seu máximo potencial.



Numa iniciativa inovadora, a Fundação Santander Portugal deu o pontapé inicial a um projeto ambicioso, focado em levar a educação financeira às famílias dos colaboradores das empresas clientes do banco. A primeira etapa desse caminho significativo aconteceu em parceria com a Delta Cafés, no Centro Educativo Alice Nabeiro, em Campo Maior, marcando o início de uma jornada que visa impactar positivamente a vida de muitas famílias.

Esta iniciativa juntou mais de 70 crianças que tiveram a oportunidade de participar numa experiência educativa única, onde puderam compreender a importância do dinheiro e da poupança de uma forma divertida e descontraída. Utilizando o livro "Maria e o Segredo da Poupança", a atividade não só beneficiou as crianças, mas também impactou positivamente os auxiliares de educação, ao promover consciência sobre questões financeiras fundamentais.



→ **Code.org**

A Fundação Santander Portugal associou-se ao movimento internacional Code.org para alargar o ensino da programação a crianças e professores em Portugal, potenciando e marcando a diferença no modelo educativo tradicional. Um dos principais objetivos é preparar as crianças e os jovens para as profissões do futuro, sendo ensinados a programar, tal como aprendem qualquer outra disciplina, como a matemática ou a biologia.

Com o arranque desta parceria, de forma a que os professores sejam os protagonistas neste processo, disponibilizamos 200 bolsas de formação específica para que cada professor, independentemente da disciplina, possa aprender noções básicas de programação e aplicá-las nas salas de aulas.

Promovemos no âmbito desta parceria a “Hora do Código”, uma campanha que consiste na realização de eventos de 1 hora em que as crianças podem contactar pela primeira vez com a programação, através de vídeos, jogos e atividades.

→ **Global Teacher Prize Portugal**

O Global Teacher Prize Portugal, com o apoio da Fundação Santander, pretende distinguir um docente, do ensino primário ao secundário, que tenha contribuído de forma notável para a profissão.

Apesar das candidaturas serem da responsabilidade dos professores, pais, educadores e alunos são convidados a recomendar nomes que considerem merecer a distinção.

A edição de 2023 distinguiu a professora Ana Moniz, professora de educação especial no Agrupamento de Escolas Fernão do Pó, no concelho do Bombarral, que trabalha em particular com autistas que frequentam o centro de apoio à aprendizagem.

→ **myMentor**

A plataforma myMentor, lançada no final de 2022, é um mentor digital gratuito que dá assistência na preparação para o mercado de trabalho, na pesquisa de emprego, na atualização de competências e nas perspectivas de mudança de carreira. O público-alvo inclui pessoas que pretendem entrar ou reentrar no mercado de trabalho, sejam desempregados, trabalhadores precários ou profissionais com baixas qualificações.

A Fundação Santander Portugal é um dos investidores sociais desta poderosa ferramenta para o mercado de trabalho e congratulamo-nos com o facto da myMentor ter sido incorporada pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, no ano de 2023, provando que este é, sem dúvida, um caminho com muitas perspectivas de futuro.

Inclusão de Pessoas com Deficiência

→ **Associação Salvador**

Desde 2016 que a Fundação Santander apoia o projeto Destino: Emprego, da Associação Salvador, para ajudar a que chegue a mais pessoas e empresas. Este programa, referente em Portugal na integração de pessoas com deficiência, 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 Santander tem vindo a integrar nas suas equipas, ao longo dos últimos anos, 15 pessoas com deficiência, seis delas vindas da Associação Salvador.

Em relação ao edifício sede do Banco Santander, do ponto de vista da acessibilidade, foram muitas as mudanças em prol da inclusão: a localização dos sensores de abertura de portas, para que todos consigam aceder; as portas de abertura automática; os elevadores com controlo por voz, bem como móveis e espaços adaptados.



→ **APSA**

O Santander faz parte da rede de empresas receptoras da APSA – Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger porque promove a integração social e profissional destas pessoas. O Banco integrou profissionalmente três membros desta Associação.

Para garantir a plena integração social e profissional destes colaboradores, a APSA realiza trabalho prévio e acompanhamento contínuo. A formação acontece na Casa Grande, um local dedicado à capacitação de jovens adultos para a autonomia funcional junto da família, no ensino, no trabalho e na comunidade.

Atualmente há 44 jovens em Programas de Empregabilidade integrados em 20 Empresas Receptoras da APSA. A taxa de empregabilidade dos jovens no Programa Emprego/Jovens na Casa Grande é de 75%

→ **Oh Gui!**

Graças a uma parceria entre a Fundação Santander e o Oh Gui!, levamos um grupo de beneficiários deste programa assistir ao vivo a um jogo da Seleção Portuguesa de Rugby no Mundial de 2023, em Saint-Étienne, França. Para além de incluir a primeira viagem de avião para muitos dos participantes, estes tiveram ainda a oportunidade durante a viagem de conhecer a Seleção e o Presidente da República.

O programa Oh Gui! é um projeto do Cascais Rugby que oferece a oportunidade da prática regular desta modalidade a cerca de 90 pessoas com necessidades especiais, prática esta que permite desenvolver e fortalecer a autoestima, a disciplina, a lealdade, o trabalho de equipa e a camaradagem.

→ **Café Joyeux**

Alargamos o apoio ao projeto Café Joyeux Portugal, que abriu em 2021 o seu primeiro estabelecimento em Lisboa para promover a formação e empregabilidade de pessoas com Dificuldades Intelectuais e de Desenvolvimento (DID). Atualmente com 3 cafés em Lisboa e um em Cascais, A primeira família de cafés-restaurantes solidários EM Portugal continua a sua expansão, incluindo o serviço de catering regularmente contratado nos eventos do Banco e da Fundação Santander.



→ **We Guide – Terra Dos Sonhos**

O WeGuide é um dos 3 programas que a Terra dos Sonhos tem no terreno. Acompanha pessoas com cancro desde 2019 e tem como missão melhorar a qualidade de vida e promover o bem-estar de pessoas com doença crónica grave, e dos seus cuidadores. A Fundação Santander financia a participação de um grupo de colaboradores do Santander neste programa.

O programa materializa-se através da atuação de um Guia em Saúde, profissional que tem como função acompanhar o doente ao longo e 6 a 12 meses, através de uma metodologia específica.

Tem como premissa uma comunicação autêntica e inclusiva, e visa sempre a capacitação do doente, ou do seu cuidador informal, para a gestão da doença, potenciando uma maior humanização do sistema.

O impacto e resultados do projeto foram validados através de um ensaio clínico implementado e coordenado por uma equipa de médicos oncologistas do Hospital de Santa Maria, à qual se juntou o IPO Lisboa.

Ao longo destes quatro anos, foram acompanhados mais de 130 pacientes e a ambição presente é duplicar este número no curto prazo.

Cuidado Digital 360+

A Fundação Santander Portugal, em parceria com a Samsung, a Altice e a Sioslife, desenvolveu um projeto que visa acelerar e implementar a transformação digital das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). A iniciativa chama-se Cuidado Digital 360+.

A fase piloto centrou-se em duas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, o Centro de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Sesimbra e o Centro Social e Paroquial de Raimonda, que receberam equipamentos informáticos (tablets, telemóveis e relógios) fundamentais para a transição digital.

A análise dos resultados preliminares indicou progressos no acompanhamento de maior proximidade e na monitorização da saúde, duas mudanças muito significativas no dia-a-dia dos utentes e dos cuidadores, que provam a importância crucial do Cuidado Digital 360+.



Cultura

→ Orquestra Sem Fronteiras

Desde março de 2019 que a orquestra fundada e dirigida pelo maestro Martim Sousa Tavares, em Idanha-a-Nova, quer fazer abolir todo o tipo de fronteiras, culturais, sociais e geográficas.



A Orquestra Sem Fronteiras, que conta desde a criação com o apoio do Santander, estabelece a sua atividade principalmente na zona da Raia, implementando nesta área um programa regular e de qualidade de música clássica, por meio de uma orquestra constituída por músicos de ambos os lados da fronteira. Esses músicos encontram na OSF uma valiosa experiência de trabalho, evitando a fuga de talentos para as áreas costeiras e urbanas, enquanto dão às pessoas acesso a essa forma de cultura.

→ Fundación Albéniz

A Fundação Santander renovou em 2023 o protocolo com a Fundação Albéniz para apoiar a frequência de alunos portugueses na Escuela Superior de Música Reina Sofia, em Madrid, um centro especializado na formação de músicos de excelência, com reconhecido prestígio a nível internacional.

Os dois bolseiros apoiados em 2023 são Nuno Coroado e Rafael António Kyrychenko. Os dois jovens músicos têm participado em diversos concertos em Portugal e Espanha.

→ Exposição “Natureza Viva: Paisagem e Sustentabilidade”

Em parceria com o Museu Nacional de Arte Antiga e com o apoio da Fundação Santander de Espanha, o Edifício dos Leões promoveu a exposição “Natureza Viva: Paisagem e Sustentabilidade”, que contou com obras de alguns dos mais relevantes artistas portugueses contemporâneos, como Bordalo II, Joana Vasconcelos, João Cutileiro e Vhils. Incluiu igualmente importantes obras das coleções do MNAA, do Santander Portugal e da Fundação Santander de Espanha.

A partir do nascimento da Paisagem como invenção humana, da contemplação de uma natureza ideal até ao fascínio pelo sublime, a exposição propôs uma reflexão em torno da relação entre o Homem e o mundo que o rodeia. O percurso foi feito por três núcleos temáticos, que retratavam cinco séculos de arte europeia, num diálogo entre arte antiga e contemporânea.



→ Prémio de Arte Edifício dos Leões

Com intuito de apoiar e promover a produção e inovação artística, foi lançada a 2ª edição do Prémio de Arte Edifício dos Leões. Dedicado ao tema “Paisagem e Sustentabilidade”, tiveram oportunidade de concorrer todos aqueles que frequentam ou frequentaram uma instituição de ensino artístico, apresentando uma obra a concurso nas áreas de artes plásticas, cinema ou design.

Os 4 vencedores expuseram as obras selecionadas, integrando a exposição “Natureza Viva: Paisagem e Sustentabilidade”, ao lado de consagrados artistas.

→ Musica nos Leões

O Edifício dos Leões apresentou a 2ª temporada de concertos “Música nos Leões” e trouxe uma vez mais, música a um dos espaços de referência da Baixa de Lisboa.

Da guitarra ao piano, passando pelo Jazz e Fado, decorreu mais uma edição de concertos ecléticos e intimistas por consagrados artistas como Ana Bacalhau, Mário Laginha, Pedro Moutinho e Pedro Joia.



Governance

GRI 2-26, 205-3, 406-1

3.1. Conduta e comportamento ético

GRI 2-15, 2-25, 3-3, 205-2, 205-3, 406-1, 415-1, FS1

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, desde 2021, os Objetivos de Riscos representam 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, a qual provou ser eficaz quer durante a crise de Covid-19 quer no cenário mais recente de conflitos na Ucrânia e no Médio Oriente e de acentuada subida das taxas de juro com forte impacto no orçamento das de um grande número de famílias.

Promover e reforçar a nossa cultura de riscos

As equipas de Riscos e de Cumprimento & Conduta trabalham em conjunto na elaboração e definição do Plano anual de Comunicação e Cultura, assegurando um conjunto de ações de difusão da cultura de risco ao longo do ano, destinadas a todos os colaboradores do Banco.

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

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

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

Para medir o progresso na 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 foram simplificadas, o que permitiu obter uma melhor perceção quanto a adoção local da cultura de riscos em todas as geografias. Foi também melhorada a cooperação em todo o Grupo Santander e a partilha de melhores práticas.

risk pro

A cultura de riscos, Risk Pro, abrange um conjunto de comportamentos e condutas que os colaboradores devem observar e desenvolver no seu 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

Responsabilidade

Todos somos responsáveis pela gestão de riscos

- Entendemos e conhecemos os riscos em que incorremos 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



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

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

3.2. Riscos Sociais e Ambientais

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 411-1, 413-2

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

Estes elementos incluem, por um lado, os derivados dos efeitos físicos das alterações climáticas, gerados por eventos pontuais bem como por alterações crónicas no ambiente e, por outro, os derivados do processo de transição para um modelo de desenvolvimento com menores emissões, incluindo as alterações legislativas, tecnológicas ou comportamentais dos agentes económicos.

No Santander integramos os fatores ambientais e sociais na Gestão ativa dos riscos, de acordo com um critério de priorização sectorial, contribuindo para um crescimento sustentável e inclusivo, protegendo os direitos humanos.

Aplicação dos Princípios do Equador

Os Princípios do Equador (PE) são uma estrutura voluntária que as instituições financeiras utilizam para identificar, avaliar e gerir os riscos ambientais e sociais no financiamento de projetos. Desde 2009 que são aplicados estes princípios a todas as operações relacionadas com projetos (principalmente Project Finance).

Para este efeito existe um procedimento interno que estabelece um processo de Gestão de Risco Ambiental e Social em Financiamento de Projetos. Este procedimento guia a aplicação dos PE.

A avaliação das transações que potencialmente requerem a aplicação dos PE começa com uma avaliação preliminar realizada pelo Front Office. A função global de Gestão de riscos ESCC integrada no Santander Corporate and Investment Banking (SCIB), que reporta diretamente ao Director Global de Risco SCIB. ESCC Risk supervisiona a avaliação preliminar do Front Office; também proporciona formação e apoio ad hoc ao Front Office. Com base nas conclusões dessa avaliação preliminar, é levada a cabo uma revisão do risco ambiental e social para as transações aplicáveis, de acordo com as seguintes diretrizes:

- Para projetos com riscos e/ou impactos ambientais e sociais adversos mínimos ou inexistentes (categoria C), a avaliação preliminar é considerada suficiente.
- Para projetos com um potencial limitado de riscos ambientais e sociais adversos e/ou impactos que são poucos em número, geralmente específicos da localização, em grande medida reversíveis e facilmente abordáveis através de medidas de mitigação (categoria B) em países designados, Front Office preenche um questionário de Due Diligence, que inclui os resultados da análise de risco Ambiental & Social (A&S). A função de riscos ESCC proporciona orientação durante o processo.

- Para os projetos das categorias A (com possíveis riscos ambientais e sociais adversos significativos e/ou impactos diversos, irreversíveis ou sem precedentes) e B que incluem qualquer fator potencial de alto risco ou estão situados em países não designados, ESCC Risk lidera o processo de due diligence A&S e elabora um relatório de análise de riscos A&S.
- As conclusões da análise de risco A&S das transações são incluídas no dossier de crédito através do qual se informam os Comitês de Riscos e se toma uma decisão.
- Também se aplicam outras políticas, procedimentos e normas relacionados com temas A&S nas decisões de concessão de financiamento de projetos ou de empréstimos corporativos relacionados com projetos.

Alargamento da avaliação socio ambiental

Adicionalmente, em Portugal esta avaliação é alargada às operações de financiamento corporativo ("non-Project Finance") de montantes superiores a 10 milhões euros e prazo superior a 2 anos, no que respeita ao desenvolvimento de projectos específicos que envolvam nova construção, expansão ou remodelação através de um procedimento com vista a avaliar a sua conformidade com a política ESCC do Banco e o impacto dos riscos A&S do projeto.

Também para o segmento de Grandes empresas foi estabelecido um procedimento¹ local de avaliação de riscos A&S para os Grupos que desenvolvem atividade em sectores sensíveis e onde este tipo de riscos sejam materiais.

A nossa Política de Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e de Alterações Climáticas (ESCC – Environmental Social & Climate Change, em inglês), que atualizamos anualmente, define os critérios referentes a investimento em entidades e/ou o fornecimento de produtos e/ou serviços financeiros² a clientes que desenvolvem atividades sensíveis nos sectores: Petróleo e Gás, Geração e transporte de energia elétrica, Exploração mineira e metalurgia, assim como as decorrentes de negócios com "Soft Commodities".

Os grupos SCIB dos sectores aplicáveis³ são analisados através de questionários preenchidos pelo gestor comercial e alvo de avaliação global de riscos ESCC por uma equipa de analistas.

As áreas de riscos e de cumprimento realizam uma análise mais exaustiva nos casos em que se detetam alertas. O resultado destas análises (e o seu impacto em outros riscos, como o de crédito) é apresentado nos comités de aprovação de risco do Banco e considerado na tomada de decisões.

Seguindo a metodologia de análise dos planos de transição climática dos nossos clientes, no decurso da análise anual de riscos ESCC dos Grupos SCIB de sectores em que foram estabelecidos objetivos de descarbonização (petróleo e gás, geração de energia elétrica, automóvel, aço e linhas aéreas), os clientes são classificados de acordo com as suas emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE) atuais, os seus objetivos futuros ao nível destas emissões e a sua gestão dos riscos de transição.

1. Sectores cobertos pela Política de Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e de Alterações Climáticas e adicionalmente sectores táticos incluídos no Procedimento da Análise do Risco Meio Ambiental, Social e de Alterações Climáticas

2. Definida como: operações bancárias envolvendo risco de crédito, seguros, serviços de consultoria, equity e gestão de ativos.

3. Sectores cobertos pela Política de Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e de Alterações Climáticas e adicionalmente sectores táticos incluídos no Procedimento da Análise do Risco Meio Ambiental, Social e de Alterações Climáticas

→ 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 Banco 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 Banco 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 Banco 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 os riscos de cumprimento regulatório e de conduta definidos no Marco Corporativo de Cumprimento e Conduta.

→ 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 implementação ou uso inadequado de um modelo.

→ Risco de Crime Financeiro

O risco de crime financeiro é o risco resultante de ações ou da utilização dos meios, produtos e serviços do grupo em atividades de natureza criminosa ou ilegal. Estas atividades incluem, entre outras: branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, violação de programas de sanções internacionais, corrupção, suborno e evasão fiscal.

→ Risco Estratégico

O risco estratégico define-se como o 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.

→ Risco de Reputação

Entende-se por Risco de Reputação o risco de impacto económico negativo imediato ou potencial para o Banco devido a danos sobre a perceção da imagem do Banco por parte de empregados, clientes, acionistas/investidores e da sociedade em geral.

→ Risco de Cumprimento Normativo

Por risco de cumprimento normativo entende-se a possibilidade de incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar, bem como prejuízos financeiros ou de ordem reputacional, em resultado do incumprimento de normas legais ou regulamentares, de boas práticas ou derivadas de Códigos de Conduta aplicáveis à sua atividade, quer estes sejam de origem interna ou emanados de entidades terceiras a que se tenha aderido.

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 da Corrupção;
- Monitorização e seguimento de novos normativos;
- Articulação com as autoridades de supervisão e seguimento das ações por estas 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 FCC, integrada na área de Cumprimento e Conduta, que materializa a função de compliance e que funciona de forma independente e permanente.

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

O Responsável da área de FCC 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 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 FCC e a avaliação de situações que lhe sejam submetidas pelo Responsável de Cumprimento Normativo.

Em 2023 foram efetuados os seguintes reportes aos Supervisores:

- i. Relatório de PBCFT conforme determina a Instrução do Banco de Portugal n.º 5/2019.
- ii. 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

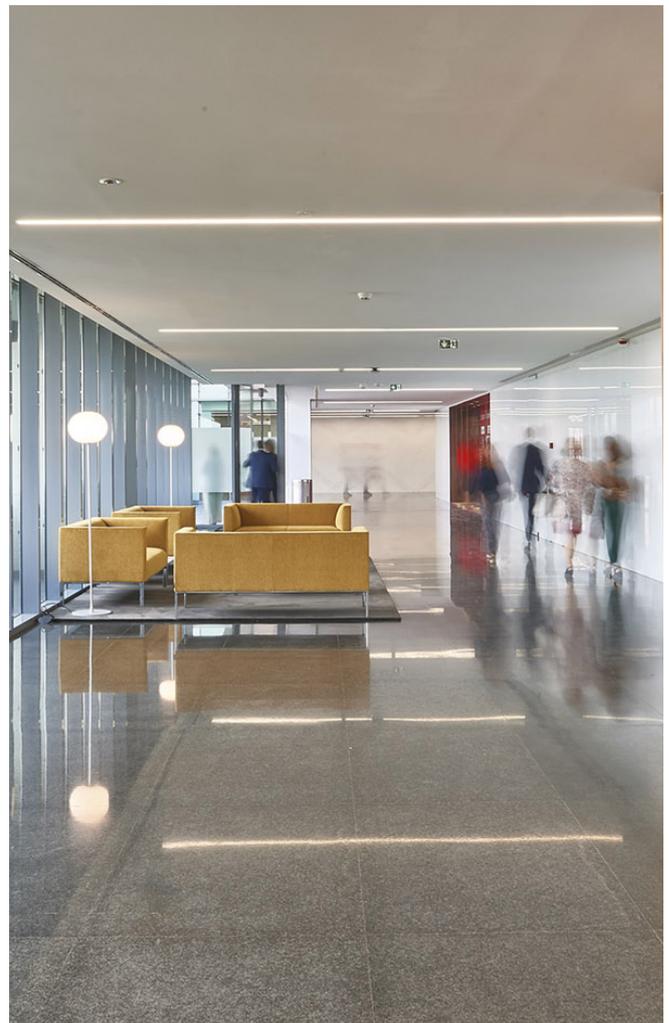
O Santander possui um Programa Corporativo de Prevenção da Corrupção, incluindo, entre outros, os seguintes elementos:

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 desconformidades com o Código Geral de Conduta e os comportamentos corporativos.

Um outro canal de denúncias, especificamente dirigido a fornecedores e vocacionado para receber destas 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.



3.3. Práticas responsáveis com os nossos fornecedores

GRI 3-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

A política corporativa de homologação de terceiros do Santander estabelece uma metodologia que se aplica a todos os países para garantir que nossos fornecedores atendam aos requisitos mínimos exigidos. Para além dos critérios tradicionais em termos legais, fiscais, técnicos e éticos, inclui critérios específicos de sustentabilidade como direitos humanos ou diversidade e inclusão no caso de fornecedores que prestam serviços de risco ao Grupo. Serviços de risco são aqueles serviços que lidam com dados muito sensíveis ou que a interrupção dos seus serviços pode causar graves danos ao negócio.

Critérios ESG na avaliação de fornecedores

Em 2023, continuamos a trabalhar nos processos para avaliar a conformidade dos nossos fornecedores em relação a critérios ESG.

- A nível Grupo, 3.001 fornecedores, que representam 43% daqueles que prestam serviços de risco, foram aprovados sob critérios ESG durante 2023. Em Portugal, 83 fornecedores tiveram uma homologação completa (inclusão de critérios ESG) em 2023, o que corresponde a 11% dos fornecedores. Esses critérios incluem aspectos como adesão ao Pacto das Nações Unidas, existência de códigos de conduta e políticas anticorrupção, ou o reconhecimento dos direitos trabalhistas.
- Adicionalmente, durante o ano, trabalhamos na definição e implementação de uma nova metodologia de aprovação ESG que nos permitirá classificar todos os nossos fornecedores de acordo com o seu nível de risco, avaliando-os em cada caso de acordo com a sua criticidade. A avaliação é realizada através de questionários específicos que avaliam positivamente aspectos como cálculo da pegada de carbono, inclusão de género e deficiência, flexibilidade no trabalho, salário mínimo e boas práticas de governo.

Dependendo dos resultados obtidos, trabalharemos com os fornecedores através de planos de remediação e formação específica sobre o assunto.

Critérios ESG nas negociações com fornecedores

Os requisitos para homologação de terceiros baseiam-se numa metodologia corporativa aplicada a todos os países para assegurar que os nossos fornecedores cumprem com os requisitos mínimos exigidos pelo Grupo.

Para além de critérios tradicionais relacionados com temas de solvência, fiscalidade, financeiros, legais e outros, inclui também critérios de sustentabilidade.

O Banco espera que os seus fornecedores adotem as políticas e os procedimentos necessários com o objetivo de assegurar o cumprimento de princípios mínimos de comportamento em matéria de conduta ética, social e ambiental que o Banco pretende de todos os seus fornecedores, e que estão alinhados com os dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Do ponto de vista da ética, o Banco aguarda que os seus fornecedores disponham de políticas, normas ou procedimentos internos, devendo estes abranger no mínimo o cumprimento de

leis locais, medidas anticorrupção e iniciativas para assegurar a integridade empresarial.

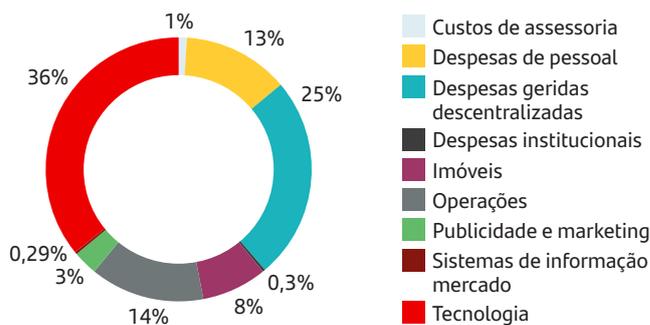
O Banco espera também dos seus fornecedores que trabalhem para apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, em conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, as Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

Mantemos um forte compromisso com a proteção do ambiente e a transição para uma economia mais sustentável pelo que incentivamos os nossos fornecedores a terem práticas coerentes com este compromisso.

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

A Aquanima, empresa especializada em compras, é uma sociedade 100% detida pelo Grupo Santander, sendo um dos Centros de Serviços Globais do Grupo, torna mais eficiente a função de gestão dos custos especializando e automatizando os respetivos principais processos operativos, ao mesmo tempo que integra critérios de sustentabilidade na gestão da cadeia de abastecimento.

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:



Acompanhamento aos fornecedores na sua transição sustentável

Para enfrentar este desafio, desenvolvemos iniciativas para acompanhar os nossos fornecedores no seu processo de transformação, para não deixar ninguém para trás e ajudá-los a cumprir os requisitos integrados nos quadros regulamentares nacionais, europeus e internacionais. ESG:

- Trabalhamos em conjunto em planos de ação de sustentabilidade com os nossos fornecedores mais críticos, a fim de melhorar a sua posição ESG.

Somos uma empresa que promove o programa de formação: fornecedores sustentáveis do Pacto Global, facilitando o acesso e promovendo conhecimentos e recursos sobre sustentabilidade.

O nosso progresso em números

4.1 Clientes

GRI FS6

NPS GRUPO

	2022	2021	2020	2019
Portugal	2	2	3	1

Net Promoter Score (NPS) para medir la satisfacción de clientes, auditado por Stiga/Deloitte.

4.2 Inclusão financeira

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

Pessoas incluídas financeiramente

	2022	2023
Acesso	96 589	37 007
Financiamento	943	680
Total	97532	37 687

Acumulado desde 2019B

4.3 Apoio à Comunidade

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

Investimento na comunidade

milhões de euros	2022	2023
Apoio à educação, empreendedorismo e empregabilidade	4.8	4.5
Apoio à comunidade	0.8	1.26
Total	5.3	5.76

4.4 Colaboradores

GRI 2-7, 2-30, 202-1, 202-2, 401-1, 403-9, 403-10, 404-1, 405-2
SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1, FNO102-06

Total de Colaboradores

	2022	2023
	4 653	4 619
Masculino	2 448	2 435
Feminino	2 205	2 184

Colaboradores por tipo de contrato

	2022	2023
	4 653	4 619
Sem termo	4 653	4 619
Masculino	2 448	2 435
Feminino	2 205	2 184
A termo	0	0
Masculino	0	0
Feminino	0	0

Satisfação dos clientes

	2023	2022
Portugal ^a	86	90
Grupo ^b	91	92

A. Satisfação neta dos clientes: cálculo de 100% dos clientes menos a percentagem dos clientes insatisfeitos.

B. Média linear de satisfação de todas as geografias do Grupo Santander.

Pessoas ajudadas através de iniciativas de educação financeira

	2022	2023
Educação financeira	40 932	633 691

A. A redução do número de pessoas incluídas financeiramente deve-se ao facto de o Programa Aqui e Agora ter terminado em 2023.

B. O aumento de pessoas beneficiárias de iniciativas de educação financeira deve-se ao facto de termos apostado em iniciativas de educação financeira (Contas à Vista e livro "aria e O segredo"), bem como o aumento de tráfego no Blog O Salto com o aumento da regularidade dos artigos sobre finanças.

Pessoas ajudadas através de iniciativas de apoio à comunidade

	2022	2023
Educação	26 529	1 583
Bem-estar social	798	829
Desenvolvimento socioeconómico	82	50 757
Outros	796	451
Total	28 205	53 620

Colaboradores por tipo de emprego

	2022	2023
	4 655	4 619
Tempo inteiro	4 645	4 610
Masculino	2 443	2 428
Feminino	2 202	2 182
Tempo parcial	10	9
Masculino	6	7
Feminino	4	2

Distribuição dos colaboradores por faixa etária

	2022	2023
	4 653	4 619
<30 anos	116	158
30-50 anos	3 126	2 885
>50 anos	1 411	1 576

Distribuição dos colaboradores por faixa etária (%)

	2022	2023
	-	-
<30 anos	2%	3,4%
30-50 anos	67%	62,5%
>50 anos	30%	34,1%
Idade média	46,5	47,0

Antiguidade (%)

	2022	2023
Entre 0 a 5 anos	8,7%	10,8%
Entre 6 a 10 anos	3,2%	2,8%
Há mais de 10 anos	88,1%	86,4%

Total de colaboradores

	2022	2023
	4 653	4 619
Colaboradores cobertos por Acordos de Negociação Coletiva	4644	4604
% de colaboradores abrangidos por acordos coletivos	99,8%	99,7%
% de colaboradores sindicalizados	92,5%	92,3%

Nº Novas Contratações

	2022	2023
	105	164
Masculino	73	89
Feminino	32	75
<30 anos	65	98
Masculino	36	51
Feminino	29	47
30-50 anos	79	65
Masculino	49	38
Feminino	30	27
>50 anos	3	1
Masculino	2	0
Feminino	1	1

Taxa de absentismo por género

	2022	2023
	2,6	3,0%
Homens	2,1	2,2%
Mulheres	3,9	4,0%

Taxa de acidentes de trabalho com baixa

	2022	2023
	0,04	0,07
Homens	0,02	0,02
Mulheres	0,02	0,06
N.º de acidentes com baixa	13	21
N.º de acidentes sem baixa	22	13
Índice de gravidade	0,87	1,55
Homens	0,47	0,34
Mulheres	0,40	1,21

Taxas de retorno e retenção após uma licença de maternidade/paternidade, discriminadas por género

	2022	2023
N.º de colaboradores que tiraram licença parental	147	130
Masculino	56	56
Feminino	91	74
N.º de colaboradores que retornaram após licença parental	108	96
Masculino	50	50
Feminino	58	46
Taxa de retorno após licença de parentalidade	73%	74%
Masculino	89%	89%
Feminino	64%	62%
N.º de colaboradores que tiraram licença em 2022	191	147
Masculino	66	56
Feminino	125	91
N.º de colaboradores que tiraram licença em 2022 e continuam activos (em 2023)	167	124
Masculino	56	49
Feminino	111	75
Taxa de retenção	87%	84%
Masculino	85%	88%
Feminino	89%	82%

Saúde e Segurança Laboral

	2022	2023
N.º de óbitos em acidente laboral	-	0
Horas não trabalhadas por doença e/ou acidente (mil horas)	243	246
Nº de acidentes de Trabalho com consequência grave	1	2
Nº de acidentes de Trabalho de comunicação obrigatória	17	18
Índice de acidentes de Trabalho com consequência grave	1,2	2,3
Principais tipos de acidentes	A	A
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	141,4	145,8

A. Acidente de viação, Entorse, Queda, Mau jeito, Dor, Escorregamento, entre outros

Total de horas de formação em 2023

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	21.986	10.908	32.894
Técnicos	17.505	14.297	31.802
Gestores	50.389	56.105	106.494
Administrativos	6.522	7.043	13.565
Total	96.402	88.353	184.756

Média de horas de formação por colaborador em 2023

Segmentação por grupo profissional	Masculino	Feminino	Total
Dirigentes e Chefias	43	46	44
Técnicos	23	21	22
Gestores	53	54	54
Administrativos	33	32	33
Total	40	40	40

4.5. Pegada ambiental

GRI 301-1, 302-1, 302-2, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-3, 306-4, 306-5, FS8, FS10, FS11

Evolução do consumo de energia

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
N.º de Balcões	652	625	579	560	642	577	562	532	443	389	379	332
N.º de colaboradores	5.665	5.571	5.329	5.304	6.167	5.756	6.492	6.226	6.012	4.817	4.653	4.619
Consumo Eletricidade (GJ)	116.993	110.783	104.281	103.370	120.791	113.171	127.672	107.618	87.606	72.386	67.203	63.194
Consumo de eletricidade por colaborador (GJ/colaborador)	21	20	20	19	20	20	20	17	15	15	15	14
Consumo de eletricidade por área (MWh/m ²)	0,12	0,11	0,10	0,10	0,14	0,16	0,12	0,17	0,13	0,11	0,12	n.d.
Gás natural (GJ)	262	252	225	237	244	267	261	281	67	0	0	0
Consumo Energia (GJ) ^A	117.255	111.035	104.506	103.607	121.035	113.438	127.933	107.899	87.674	72.386	67.203	63.194
Consumo Energia por colaborador (GJ/colaborador)	20,7	19,9	19,6	19,5	19,6	19,7	19,7	17,3	14,6	15,0	14,7	13,6

A. O consumo de energia apresentado apenas inclui eletricidade+gás natural.

Evolução do consumo de água

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Água (m ³)	56.545	50.511	47.234	45.977	53.366	66.527	79.862	83.547	57.000	50.895	47.908	46.587
Consumo de água por colaborador (m ³ /colaborador)	9,98	9,07	8,86	8,67	8,65	11,56	12,30	13,42	9,48	10,57	10,46	10,03

Papel e material de impressão

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Papel total consumido (ton)	1.452	1.350	1.107	987	1.183	1.078	925	928	551	372	372	309
Papel branco consumido (ton)	530	507	462	494	543	487	487	441	328	218	212	150
Papel branco consumido por colaborador (kg papel/colaborador)	94	91	87	93	88	85	75	71	55	45	46	32
% de papel enviado para reciclagem (%)	93	74	52	65	39	47	36	23	23	48	44	6
Papel enviado para reciclagem/colaborador (kg papel/colaborador)	87	67	45	63	68	88	52	34	21	37	36	4
Tinteiros e toners para reciclagem (unid)	n.d.	5.183	3.942	4.276	2.345	3.729	3.185	3.204	2.005	1.574	1.655	1.234
Cartões recolhidos para reciclagem (kg)	n.d.	561	652									

Pegada de Carbono

Âmbito	Atividade	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ÂMBITO 1 Emissões diretas (ocorrem em equipamentos ou processos da empresa)	Geradores e equipamentos para produção de águas quentes sanitárias (gasóleo)	6	10	12	12	10	6	7	4	0	5	0	1
	Equipamentos a gás natural	14	14	13	13	14	15	15	16	4	0	0	0
	Frota da empresa (gasóleo) ^[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipamentos de climatização/refrigeração	n.d.	241	252	797	712	778	900	582	512	613	603	183
	Total Âmbito 1	20	265	277	823	735	1.679	922	601	516	618	603	184
Varição Anual (%)		-23%	1.223%	5%	197%	-11%	128%	-45%	-35%	-14%	20%	-3%	-69%
ÂMBITO 2 Emissões da produção de eletricidade adquirida	Eletricidade adquirida (Market Based)	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796	15.000	16.985	61	0	0	0	0
	Eletricidade adquirida (Location Based) ^[1]	9.132	7.016	6.720	8.873	9.495	11.317	9.753	7.321	4.444	3.154	3.010	1.510
	Total âmbito 2	10.458	8.748	10.466	14.697	16.796	15.000	16.985	61	0	0	0	0
Varição anual (%)		-9%	-16%	20%	40%	14%	-11%	13%	-100%	-100%	0%	0%	0%
Total Âmbito 1+2		10.478	9.013	10.744	15.520	17.531	16.678	17.907	662	516	618	603	184
Varição anual (%)		-9%	-14%	19%	44%	13%	-5%	7%	-96%	-22%	20%	-3%	-69%
ÂMBITO 3 Emissões indiretas, que ocorrem fora das fronteiras da organização, mas que resultam da atividade desta	Viagens de avião	986	868	632	994	1.126	991	1.059	1.022	231	139	327	715
	Viagens de comboio	13	10	12	15	21	15	25	12	3	1	6	5
	Viagens de automóvel ^[3]	753	811	814	881	868	879	1.545	1.842	857	923	1.265	1.183
	Deslocações casa-trabalho-casa	6.135	6.342	5.813	5.667	7.111	6.528	7.404	6.199	3.734	5.074	2.868	5.470
	Tratamento de águas residuais ^[2]	71	71	65	64	75	69	78	74	49	45	41	48
	Ciclo de vida resíduos	10	8	5	7	10	11	7	5	3	4	3	0
	Ciclo de vida do papel	389	362	352	336	402	367	287	278	165	108	101	83
Total Âmbito 3		8.357	8.472	7.694	7.964	9.612	8.859	10.404	9.432	5.042	6.294	4.611	7.505
Varição anual (%)		2%	1%	-9%	4%	21%	-8%	17%	-9%	-47%	25%	-27%	63%
Total Âmbito 1+2+3		18.836	17.485	18.438	23.484	27.284	24.802	28.311	10.095	5.558	6.912	5.214	7.688
Varição anual (%)		-5%	-7%	5%	27%	16%	-9%	14%	-63%	-45%	24%	-25%	47%

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.

3. Em 2023, foram revistos os cálculos das emissões associadas às deslocações corporativas realizadas em automóvel. Estas deixaram de estar associadas às emissões de âmbito 1 da frota da empresa, passando a estar representadas no âmbito 3 como deslocações de serviço, devido à natureza indireta das mesmas.

Informação complementar

5.1. Relação com os stakeholders (Grupo)

GRI 2-29, 3-3, F55

Escuta ativa e criação de valor

Em todo o Grupo Santander, escutamos os nossos colaboradores através de canais de comunicação direta e investigação. Ouvimos as opiniões e necessidades dos nossos clientes através de plataformas interativas. Analisamos e identificamos os riscos e oportunidades do nosso negócio, para avaliar o nosso impacto no ambiente e na sociedade e criar valor. E respondemos às demandas dos principais analistas, investidores e índices ESG. Cumprimos os regulamentos e nos mantemos atualizados sobre as melhores práticas. Participamos de consultas com autoridades, associações setoriais e outras organizações que influenciam a formulação de políticas de desenvolvimento sustentável.

Ao nível do Grupo, na nossa relação com os acionistas, a prioridade do Santander é maximizar a criação de valor para os quase 4 milhões de acionistas em todo o mundo, mantendo a sua confiança e lealdade. Para isso, a equipa global de Relação com os Acionistas e Investidores do Grupo trabalha para garantir uma comunicação e atenção transparentes, estreitar o relacionamento e o diálogo fluido com todos eles, estimular a sua participação no progresso do banco e facilitar sua interação com a alta direção.

Principais canais de diálogo

Colaboradores 	91% participação agregada no Your Voice.	3.619 comunicações através de canais éticos.
Clientes 	+9 milhões de questionários de satisfação de clientes.	453,224 reclamações recebidas.
Acionistas 	9 120 respostas dos acionistas retalho sobre a percepção do Santander como Simples, Pessoal e Justo.	239 238 respostas de acionistas minoritários e investidores institucionais através de estudos de qualidade.
Sociedade 	1.238 universidades e instituições académicas com convénios.	+ 2.062 entidades sociais.

5.2. Taxonomia Europeia

Informações relacionadas com o artigo 8.º do Regulamento da Taxonomia Europeia

Em 2020, o Parlamento Europeu adotou o Regulamento da Taxonomia, que estabelece os critérios para determinar se a atividade económica pode ser considerada ambientalmente sustentável. Este Regulamento estabelece que as empresas sujeitas à Diretiva de Divulgação Não Financeira (NFRD), incluindo as empresas financeiras, têm de publicar como a sua atividade está alinhada com a taxonomia.

O Grupo Santander publica o rácio de elegibilidade dos seus objetivos relacionados com o clima desde o ano fiscal de 2021. Este rácio mostra a proporção de atividades no nosso balanço que estão incluídas na Taxonomia Europeia sem determinar se cumprem os critérios técnicos de seleção (condições em que uma atividade pode ser considerada ambientalmente sustentável).

Em 2023, as instituições financeiras devem publicar o Rácio de Activos Verdes (GAR) para os objectivos relacionados com o clima e o rácio de elegibilidade para os quatro objectivos ambientais adicionais. O GAR mostra até que ponto as atividades do nosso balanço cumprem os critérios técnicos da Taxonomia, incluindo os critérios DNSH e MSS.

→ Como foi calculada a nossa proporção de atividades elegíveis?

O GAR (Green Asset Ratio) do Grupo Santander é 2.6 (CapEx-based) e 2.4 (turnover-based). A elegibilidade é 36%

Para obter mais informações sobre o cálculo do Green Asset Ratio (GAR) por favor consultar o Relatório anual do Grupo Santander disponível em [Santander.com](https://www.santander.com)

5.3. Sistema de Classificação de Finanças e Investimento Sustentável (SFICS)

GRI FS8

A atividade sustentável é fundamental para cumprir a nossa ambição de alcançar Net zero em todo o Grupo até 2050. Continuamos a desenvolver o nosso guia de critérios, que publicámos pela primeira vez em fevereiro de 2022 e que continuámos a atualizar ao longo de 2023, com base em os desenvolvimentos mais recentes nas práticas regulatórias e de mercado. A última versão, também foi consolidado com a inclusão de critérios relacionados ao investimento socialmente responsável, passando a ser denominado Sistema de Classificação de Finanças e Investimentos Sustentáveis (SFICS).

Este sistema de classificação permite-nos ter critérios homogéneos para considerar todas as unidades e negócios do Grupo como um ativo ambiental, social ou sustentável. O SFICS baseia-se em diretrizes, padrões e princípios de mercado internacionais, como a taxonomia da UE (incluindo os 4 novos objetivos ambientais de 2023), o ICMA, os princípios do LMA, o quadro UNEP FI e os padrões de obrigações climáticas.

Este guia permite-nos acompanhar a nossa atividade sustentável, orientar o desenvolvimento de produtos, mitigar o risco de *greenwashing* e reforçar o nosso compromisso de promover os nossos volumes de negócio ambientais, sociais,

sustentáveis e de investimento socialmente responsável, garantindo transparência na divulgação.

O SFICS continuará a ser atualizado de acordo com a evolução do mercado e as necessidades do negócio. Além da atividade verde, também estamos a trabalhar na identificação de atividades de transição para apoiar os nossos clientes e contribuir para o nosso objetivo de Net Zero.

Atualizamos o SFICS com base na nossa experiência e tendências de mercado, incluindo:



Uma abordagem baseada na sustentabilidade dos nossos clientes, que complementa a abordagem baseada em atividades.



Informações adicionais sobre a indústria transformadora, setor imobiliário, agricultura sustentável e outras atividades.



Novas atividades decorrentes da evolução da taxonomia da UE, abrangendo novos objetivos ambientais relacionados com a água, os resíduos, a economia circular e a biodiversidade

Diretrizes e princípios setoriais internacionalmente reconhecidos nos quais se baseia o SFICS

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

Produtos elegíveis

Propósito Dedicado

- A utilização dos fundos obtidos é destinada a atividades e projetos ambientais ou sociais elegíveis
- Critérios de elegibilidade: Atividades com uma finalidade específica e critérios ambientais e sociais aceites, com base em diretrizes e princípios setoriais reconhecidos internacionalmente (ICMA, LMA, Climate Bond Standards) e na Taxonomia Europeia

Financiamento ligado à sustentabilidade

- Financiamento vinculado à sustentabilidade projetado para ajudar nossos clientes a atingir suas metas ESG
- As transações são baseadas no cumprimento de objetivos de desempenho de sustentabilidade pré-determinados (indicadores e classificações ESG)

5.4. Notas metodológicas

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_x * Densidade_x / 1000, recorrendo aos seguintes fatores de conversão:

Fatores de conversão		Fonte
PCI gasóleo	43,31 GJ/t	NIR 1990-2021, 2023
Densidade do gasóleo	0,84 kg/l	DGEG 2021

Consumo de eletricidade

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

Emissões diretas e indiretas de GEE

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

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

1 Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.

2 RFI – Radiative Forcing Index

A tabela seguinte resume os fatores aplicados aos cálculos de 2023.

Fatores de emissão		Unidade	Fonte	
FE Eletricidade (método baseado na localização)	0,086	kg CO ₂ /kWh	APREN, 2024 (mix energético nacional no ano de 2023)	
FE Avião	Voo Doméstico			
	0,16099	kg CO ₂ e/p.km	DEFRA 2023	
	Voo Curto Curso			
	0,10974	kg CO ₂ e/p.km		
Voo Longo Curso				
	0,15423	kg CO ₂ e/p.km		
RFI	1,9		DEFRA/IPCC 1999	
Fator de descolagem	109%			
FE Automóvel	Passageiros – Gasóleo			
	0,194	kg CO ₂ e/v.km	NIR 1990-2020, 2022	
	Passageiros - Gasolina			
	0,204	kg CO ₂ e/v.km		
	Passageiros - GPL			
0,193	kg CO ₂ e/v.km			
	0,142	kg CO ₂ e/v.km		
FE Motociclo a Gasolina	0,130	kg CO ₂ e/v.km	NIR 1990-2021, 2023	
FE Autocarro Carris	0,139	kg CO ₂ e/p.km	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2022	
FE Autocarro STCP	0,123	kg CO ₂ e/p.km	STCP, Relatório e Contas 2020	
FE Metro Lisboa	0,008	kg CO ₂ e/p.km	Metropolitano de Lisboa, Relatório Consolidado 2022	
FE Metro Porto	0,040	kg CO ₂ e/p.km	Metro Porto, Relatório de Sustentabilidade 2018	
FE Comboio CP	0,026	kg CO ₂ e/p.km	CP, Relatório de Sustentabilidade 2020	
FE Comboio Fertagus	0,021	kg CO ₂ e/p.km	Fertagus, Relatório de Sustentabilidade 2013/2014	
FE Barco Transtejo+Soflusa	0,190	kg CO ₂ e/p.km	Transtejo+Soflusa, Relatório de Sustentabilidade 2014	
FE Elétrico Carris	0,025	kg CO ₂ e/p.km	Carris, Relatório de Sustentabilidade 2022	
Reciclagem	0,02128	kgCO ₂ e/kg	DEFRA 2023	
Produção papel consumido	0,270	kgCO ₂ /kg papel	CEPI: Key Statistics 2022 - European pulp & paper industry	
Tratamento de águas residuais	0,0016	kgCH ₄ /p.dia útil	Metodologia e parâmetros considerados em NIR 1990-2021, 2023	
PAG CO ₂	1			
PAG CH ₄	29,8		IPCC Sixth Assessment Report: Climate Change 2021 (6AR)	
PAG N ₂ O	273			
PAG R407C	1.624			
PAG R410A	1.924		IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2015 (5AR)	

Referências de reporting ESG

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

Requisito	Resposta	
MODELO EMPRESARIAL		
DL 89/2017 – Artº 3º (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º-G do CSC) – Diretiva 2014/95/EU of – Art. 19a (1)(a)		
Modelo empresarial da empresa	RBR 2022 – Ajudamos a enfrentar os desafios da sociedade	Pág. 9
	RBR 2022 – Capítulos Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	Pág. 3
	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance	Pág. 10
	RC 2022 – Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps	
DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNO		
DL 89/2017 – Artº 4º (Remetido para o Artº 245.º – N.º 1 r) e N.º2 do CVM) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 20 (1)(g)		
Política de diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance – Diversidade nos órgãos de governo	Pág.10-11
QUESTÕES AMBIENTAIS		
DL 89/2017 – Nº 2 do Artº 3º (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões ambientais	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance – Modelo de Governo para a Banca Responsável	Pág. 11
	RBR 2022 – Pegada ambiental	Pág. 22
	Políticas de Sustentabilidade: https://www.santander.pt/institucional/banca-responsavel/sfdr-politicas-sustentabilidade	
	Política Geral de Sustentabilidade: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 – Resposta Tabela GRI (indicadores ambientais)	
	RBR 2022 – Capítulo Avaliação de riscos ambientais e sociais	Pág. 51
	RBR 2022 – Capítulo "Apoiamos a transição verde"	Pág. 19
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 – Capítulo Cultura de riscos – Riscos sociais, ambientais	Pág. 51
	RBR 2019 – Capítulo Pegada ambiental – Tabelas e gráficos de desempenho ambiental	Pág. 22
QUESTÕES SOCIAIS E RELATIVAS AOS TRABALHADORES		
DL 89/2017 – Nº 2 do Artº 3º (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões sociais e relativas aos trabalhadores	RBR 2022 – Capítulos A nossa cultura corporativa e Equipa capacitada e comprometida	Pág. 29
	RBR 2019 – Capítulo Princípios e Governance – Código de Conduta	Pág. 50
	Código Geral de Conduta: https://www.santander.pt/codigo-conduta	
	Código de Conduta na relação com os clientes: https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Conduta_Relacao_Clientes_Banco.pdf	
	Regulamento de Gestão de Reclamações: https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Regulamento_Gestao_Reclamacoes_Banco.pdf	
	Política de Cultura Corporativa: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-corporate-culture-policy-en.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Resultados Questionário Compromisso	Pág. 35
	RBR 2022 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág. 31
	RBR 2022 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance – Código de Conduta	Pág. 50
	RBR 2022 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Resultados Questionário Compromisso	Pág. 35
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2022 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág. 55
	RBR 2022 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	

Requisito	Resposta	
IGUALDADE ENTRE MULHERES E HOMENS E NÃO DISCRIMINAÇÃO		
Nº 2 do Artº 3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com questões de igualdade entre mulheres e homens e não discriminação	RBR 2022 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Diversidade e inclusão	Pág. 32
	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance – Diversidade nos órgãos de governo	Pág. 10
	Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_Interna_Selecao_Avaliacao.pdf Política de Remuneração dos membros dos órgãos de Administração e Fiscalização: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/Politica_de_Remuneracao.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos RBR 2022 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	Pág. 31, 55
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance – Código de Conduta	Pág. 50
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 – Capítulo Equipa capacitada e comprometida – Tabelas e gráficos	Pág. 55
	RBR 2019 – Resposta Tabela GRI (indicadores RH)	
RESPEITO DOS DIREITOS HUMANOS		
Nº 2 do Artº 3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o respeito dos Direitos Humanos	Política de Direitos Humanos: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Human%20rights%20policy-en.pdf	
	Princípios de comportamento responsável para fornecedores: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-Principles%20of%20responsible%20behaviour%20for%20suppliers-en.pdf	
	Política Geral de Sustentabilidade: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-General%20sustainability%20policy-en.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 – Capítulo Compras responsáveis	Pág. 54
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2019 – Capítulo Princípios e Governance – Código de Conduta	Pág. 50
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 – Capítulo Compras responsáveis	Pág. 54
COMBATE À CORRUPÇÃO E TENTATIVAS DE SUBORNO		
Nº 2 do Artº 3º do DL 89/2017 (Remetido para o Nº 2 do Artº 508º do CSC) – Diretiva 2014/95/EU – Art. 19a (1)(a-e)		
Políticas específicas relacionadas com o combate à corrupção e tentativas de suborno	RBR 2022 – Capítulo Cultura de riscos – Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág. 53
	Modelo de Externalizações e Gestão de Fornecedores	Pág. 54
	Código Geral de Conduta: https://www.santandertotta.pt/pt_PT/pdf/codigo_geral_conduta.pdf	
Resultados da aplicação das políticas	RBR 2022 – Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	
Principais riscos associados e a forma como esses riscos são geridos	RBR 2022 – Capítulo Princípios e Governance – Código de Conduta	Pág. 50
	RBR 2022 – Capítulo Cultura de riscos – Programa corporativo de prevenção da corrupção	Pág. 50
Indicadores-chave de desempenho	RBR 2019 – Resposta Tabela GRI (indicadores corrupção)	Pág. 64

6.2. Tabela GRI

Versão	O Santander relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022
GRI 1 utilizado	Fundamentos 2021
Standard sectorial	Serviços Financeiros (GRI G4)

Conteúdos	Localização
2 - CONTEÚDOS GERAIS	
2-1- Perfil Organizacional	Pág. 76
2-2- Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Relatório e Contas 2023 - Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas
2-3- Período do relatório, frequência e contactos	Pág. 6
2-4- Reformulações de informação	Pág. 6
2-5- Verificação Externa	Relatório independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
2-6- Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	Relatório e Contas 2022 - Capítulo Áreas de Negócio: https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas Pág. 28
2-7- Colaboradores	Pag. 31, 55
2-8- Trabalhadores que não são colaboradores	Ao abrigo da Bolsa de estagios, o Santander contou com um total de 137 estagiarios no decorrer do ano de 2023.
2-9- Estrutura de governança e composição	Pág. 10 https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps
2-10- Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps
2-11- Presidência do mais alto órgão de governança	Pág. 10
2-12- Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Pág. 10
2-13- Atribuição de responsabilidade da gestão de impactos	Pág. 10 Capítulo de Modelo de Governo do Relatório Anual
2-14- Papel do mais alto órgão de governança no reporte de sustentabilidade	Pág. 10 Capítulo de Modelo de Governo do Relatório Anual
2-15- Conflitos de interesse	Relatório e Contas 2023 https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps
2-16- Comunicação de preocupações críticas	Relatório e Contas 2023 https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps
2-17- Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Relatório e Contas 2023 https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sgps
2-18- Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	A avaliação dos órgãos sociais é efetuada anualmente, sendo apresentada na sessão do Conselho de Administração que aprova as contas anuais. A deliberação do Conselho de Administração face á avaliação apresentada tem os seguintes objetivos: 1) Garantir que os órgãos relevantes dispõem da adequação, qualificação e disponibilidade, individuais e coletivas, suficientes para cumprir as funções legais e estatutárias em todas as áreas relevantes de atuação, detendo os seus membros, incluindo os membros da Comissão de Auditoria, as competências necessárias para assegurar a gestão do Banco de acordo com os requisitos exigíveis 2) considerar se a estrutura, dimensão, composição e desempenho dos órgãos em causa se mantêm adequados na presente data, salientando que não se verificaram alterações dignas de realce nos aspetos referentes a idoneidade e independência

Conteúdos	Localização																								
2-19- 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.																								
2-20- Processos para determinar a remuneração	https://www.santander.pt/pdfs/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade/politicas-banco/Politica-Remuneracao-BST.pdf																								
2-21- Rácio de compensação anual total	Informação confidencial ¹																								
2-22- Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 9																								
2-23- Políticas	https://www.santander.pt/sustentabilidade/relatorios-e-politicas																								
2-24- Incorporação de políticas	Pág. 10-12																								
2-25- Processos para remediar impactos negativos	Pág. 50-54																								
2-26- Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	Pág. 50-52																								
2-27- Conformidade com leis e regulamentos	Não se verificaram multas por incumprimento do normativo ambiental. O valor monetário total de multas significativas foi 174.000 EUR. O número total de não conformidades (nº total de processos concluídos): 5 O número total de sanções monetárias: 4																								
2-28- Participação em associações	Pág. 59																								
2-29- Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Pág. 59																								
2-30- Acordos coletivos de trabalho	Pág. 56																								
3- ABORDAGEM DE GESTÃO																									
3-1- Processo para determinar os temas materiais	Pág. 7																								
3-2- Lista de temas materiais	Pág. 7																								
3-3- Gestão dos temas materiais	Privacidade, proteção de dados e Ciber-segurança (Pág. 41); Experiência, satisfação e bem-estar financeiro dos clientes (Pág. 39); <i>Green finance</i> & ISR (Pág. 19); Saúde Financeira e inclusão financeira (Pág. 40); Cultura, conduta e comportamento ético (Pág. 50); Diversidade, igualdade e inclusão (Pág. 29); Governação Corporativa (Pág. 10); Gestão de Riscos Ambientais e Sociais (Pág. 51); Gestão e desenvolvimento de talento (Pág. 19); Net até 2050 (Pág. 16); Resiliência de Negócios (Pág. 16); Educação e outros apoios às comunidades (Pág. 42); Compras responsáveis (Pág. 54)																								
200 - INDICADORES ECONÓMICOS																									
201 - Desempenho Económico (2016)																									
201-1 - Valor económico direto, gerado e distribuído	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dividendos (milhões de euros)</td> <td>1 209,83</td> <td>661,87</td> </tr> <tr> <td>Dividendos AT1 (milhões de euros)</td> <td>19,60</td> <td>19,60</td> </tr> <tr> <td>Custo com o Pessoal (milhões de euros)</td> <td>263,38</td> <td>284,46</td> </tr> <tr> <td>Gastos Gerais (milhões de euros)</td> <td>176,88</td> <td>180,99</td> </tr> <tr> <td>Impostos (milhões de euros)</td> <td>266,59</td> <td>431,11</td> </tr> <tr> <td>2. Produto Bancário (milhões de euros)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Produto Bancário - reportado</td> <td>1 388,55</td> <td>2 130,52</td> </tr> </tbody> </table>	1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)	2022	2023	Dividendos (milhões de euros)	1 209,83	661,87	Dividendos AT1 (milhões de euros)	19,60	19,60	Custo com o Pessoal (milhões de euros)	263,38	284,46	Gastos Gerais (milhões de euros)	176,88	180,99	Impostos (milhões de euros)	266,59	431,11	2. Produto Bancário (milhões de euros)			Produto Bancário - reportado	1 388,55	2 130,52
1. Resultado económico distribuído (milhões de euros)	2022	2023																							
Dividendos (milhões de euros)	1 209,83	661,87																							
Dividendos AT1 (milhões de euros)	19,60	19,60																							
Custo com o Pessoal (milhões de euros)	263,38	284,46																							
Gastos Gerais (milhões de euros)	176,88	180,99																							
Impostos (milhões de euros)	266,59	431,11																							
2. Produto Bancário (milhões de euros)																									
Produto Bancário - reportado	1 388,55	2 130,52																							
201-2 - Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas	https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual-de-sostenibilidad/2022/ias-2022-climate-finance-2022-es.pdf																								

Conteúdos	Localização																		
201-3 - Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de reforma	Relatório e Contas 2023 disponível em https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas , ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023) Benefícios pós-empregados colaboradores																		
201-4- Apoio financeiro recebido do governo	O Santander Totta não recebeu apoio financeiro do Estado.																		
202 - Presença no mercado (2016)																			
202-1- Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por género	Em Janeiro de 2023 o salário mínimo no Santander Totta passou para 1 400 euros, o que comparado com o salário mínimo nacional de 760 euros, resulta num rácio de 1,8. Não existe discriminação por género																		
202-2- Proporção de membros da administração contratados na comunidade local	Todos os membros da Comissão Executiva são portugueses																		
203 - Impactos económicos indiretos (2016)																			
203-1- Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Inclusão e saúde financeira (Pág.40)																		
203-2- Impactos económicos indiretos significativos	Inclusão e saúde financeira (Pág.40)																		
204 - Práticas de Compras																			
204-1 - Proporção de despesas com fornecedores locais	A proporção de gastos com fornecedores nacionais em 2023 é de 77%																		
205 - Anticorrupção (2016)																			
205-1- Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção	Na execução do seu Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (ver em: https://www.santander.pt/codigo-conduta) o Santander elabora anualmente os seguintes relatórios: – Um relatório intercalar das situações identificadas de risco elevado ou máximo de corrupção ou infrações conexas; – Um relatório de avaliação anual, contendo a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação. Conforme referido no relatório de avaliação de abril de 2023, não foram identificados riscos significativos de corrupção. (Ver em: https://www.santander.pt/codigo-conduta)																		
205-2- Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	O Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta dispõe de um capítulo (IX) com Regras de Conduta Anticorrupção e está disponível para todos os colaboradores do banco. (Ver em: https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Geral_Conduta_Banco.pdf)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Formações anti-corrupção em 2023 por categoria profissional</th> <th>N.º colaboradores</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirigentes & Chefias</td> <td>232</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Gestores</td> <td>554</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Técnicos</td> <td>532</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>141</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1459</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table>		Formações anti-corrupção em 2023 por categoria profissional	N.º colaboradores	%	Dirigentes & Chefias	232	31%	Gestores	554	28%	Técnicos	532	36%	Administrativos	141	34%	Total	1459	32%
Formações anti-corrupção em 2023 por categoria profissional	N.º colaboradores	%																	
Dirigentes & Chefias	232	31%																	
Gestores	554	28%																	
Técnicos	532	36%																	
Administrativos	141	34%																	
Total	1459	32%																	
205-3- Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registados casos de corrupção.																		
206 - Concorrência Desleal (2016) formação sobre o Código Geral de Conduta.																			
206-1- Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Autoridade da Concorrência (AdC) abriu um processo de contraordenação contra a Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC), e 37 empresas associadas, entre as quais o BST e a Santander Consumer, por alegadas práticas restritivas da concorrência. Estava em causa um sistema de intercâmbio de informação estratégica e considerada sensível relativa a produtos e serviços nos mercados do leasing mobiliário, do ALD, do crédito clássico, do crédito rotativo (revolving) e do crédito a fornecedores (stock), promovido diretamente pela ASFAC, envolvendo as empresas associadas. Este processo de contraordenação veio a ser arquivado (i) no que respeita às instituições associadas, a AdC arquivou o processo por considerar que a <i>“investigação realizada não permite concluir pela possibilidade razoável de vir a ser proferida uma decisão condenatória”</i> e (ii) no que respeita à ASFAC, mediante a imposição de determinados compromissos, que se revelaram adequados a eliminar os efeitos sobre a concorrência decorrentes das práticas em causa. Foi proferida decisão sobre a matéria de facto, pelo TCRS, que considerou, no essencial, provados os factos constantes da acusação da AdC, mas manifestou dúvidas sobre se tais factos poderiam consubstanciar uma infração (por objecto), tendo submetido uma questão prejudicial ao Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE). Aguarda-se por tal decisão jurisprudencial.																		

Conteúdos	Localização																									
300 - INDICADORES AMBIENTAIS																										
301 - Materiais (2016)																										
301-1- Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Pág. 57																									
302 - Energia (2016)																										
302-1- Consumo de energia dentro da organização	<p>Pág. 57</p> <p>Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária Assumiu-se que a frota automóvel a gasóleo tem um consumo específico de 7 l/100km.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fonte</th> <th>Valor</th> <th>Unidade</th> <th>Valor</th> <th>Unidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo de gasóleo deslocações de serviço em automóvel</td> <td>425.938</td> <td>l</td> <td>15.496</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consumo gasóleo dos geradores</td> <td>400</td> <td>l</td> <td>15</td> <td>GJ</td> </tr> <tr> <td>Consumo de gasóleo total</td> <td>446.122</td> <td>l</td> <td>15.510</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consumo de gás natural</td> <td>0</td> <td>m³</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade	Consumo de gasóleo deslocações de serviço em automóvel	425.938	l	15.496		Consumo gasóleo dos geradores	400	l	15	GJ	Consumo de gasóleo total	446.122	l	15.510		Consumo de gás natural	0	m ³	0	
Fonte	Valor	Unidade	Valor	Unidade																						
Consumo de gasóleo deslocações de serviço em automóvel	425.938	l	15.496																							
Consumo gasóleo dos geradores	400	l	15	GJ																						
Consumo de gasóleo total	446.122	l	15.510																							
Consumo de gás natural	0	m ³	0																							
302-2- Consumo de energia fora da organização	<p>Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária Na transformação dos consumos de eletricidade para GJ foi utilizado o fator de conversão:</p> <p style="text-align: center;">1 kWh = 0,0036 GJ³.</p> <p>A desagregação por fonte de energia primária não se revelou necessária dado que a totalidade da energia consumida tem associada a aquisição de certificados energéticos verdes.</p> <p>³ Fonte: Agência Internacional de Energia e GRI.</p>																									
302-3- Intensidade energética	Pág. 57																									
302-4- Redução do consumo de energia	Pág. 57																									
302-5- Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira																									
303 - Água e Efluentes																										
303-1- Interações com a água como recurso partilhado	Pág. 22																									
303-2- Gestão de impactos relaciona dos ao descarte de água	Não se aplica, devido à natureza da atividade financeira																									
303-3- Captação de água	Pág. 57																									
303-4- Descarte de água	O descarte de água é determinado através de uma estimativa: descarte = 80% da captação de água - 303-4 - Descarte de água = 37 270 m ³																									
303-5- Consumo de água	O consumo de água é determinado através de uma diferença: consumo= captação- descarte de água - 303-5 - Consumo de água = 9 317 m ³																									
304- Biodiversidade (2016)																										
304-1- Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	O Santander encontra-se a desenvolver estudos para entender o impacto do negócio na perda de biodiversidade																									
304-2- Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	O Santander encontra-se a desenvolver estudos para entender o impacto do negócio na perda de biodiversidade																									
304-3- Habitats protegidos ou restaurados	O Santander encontra-se a desenvolver estudos para entender o impacto do negócio na perda de biodiversidade																									
304-4- Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	Não material																									
305 - Emissões (2016)																										
305-1- Emissões diretas de Gases com Efeito de Estufa (Âmbito 1)	Pág. 26, 58																									
305-2- Emissões indiretas de Gases com Efeito de Estufa (Âmbito 2)	Pág. 26, 58																									
305-3- Outras emissões indiretas de Gases com Efeito de Estufa (Âmbito 3)	Pág. 26, 58																									
305-4- Intensidade carbónica	Pág. 26																									

Conteúdos	Localização
305-5- Redução de emissões de Gases com Efeito de Estufa	Pág. 26, 58
305-6- Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono (SDO)	Não se aplica, devido à natureza da atividade.
305-7- NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Não se aplica, devido à natureza da atividade.
306 - Resíduos (2020)	
306-1 - Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Não se aplica, devido à natureza da atividade
306-2- Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 22
306-3- Resíduos gerados	Pág. 57
306-4 - Resíduos não destinados para disposição final	Pág. 57
308 - Avaliação ambiental de fornecedores (2016)	
308-1 - Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	24% dos novos fornecedores registados em 2023 foram selecionados com base em critérios ambientais
308-2- Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 54
INDICADORES SOCIAIS	
401 - Emprego (2016)	
401-1- Novas contratações e rotatividade de empregados	Pág. 31, 56
401-2 - Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	São assegurados os mesmos benefícios aos colaboradores a tempo parcial que são atribuídos aos colaboradores a tempo inteiro.
401-3 - Licença maternidade/paternidade	Pág. 56
402 - Relações de Trabalho (2016)	
402-1 - Prazo mínimo de aviso sobre 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.
403 - Saúde e Segurança no trabalho (2018)	
403-1 - Sistema de gestão de saúde e segurança do 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.
403-2 - Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 35
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.
403-4 - Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Pág. 30, 34-35
403-5 - Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pág. 34-35
403-6 - Promoção da saúde do trabalhador	Pág. 34
403-7 - Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Não aplicável, devido à natureza financeira do Grupo.
403-8 - Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Não aplicável, vide indicador 403-1
403-9 - Acidentes de trabalho	Pág. 56 Ao nível dos acidentes de trabalho, é feito um relatório que serve de análise e que pode ter como interveniente a área de imóveis e a área de segurança. Dessa análise podem resultar medidas corretivas. Ao nível da identificação de riscos temos contratada auditorias de higiene e segurança no trabalho que nos permitem avaliar a existência de riscos e permitir a sua correção caso se verifique esta necessidade.
403-10 - Doenças profissionais	Em 2023 não foram registados colaboradores no ativo que sofressem de doenças profissionais

Conteúdos	Localização
404 - Formação e Educação (2016)	
404-1 - Média anual de horas de formação, por colaborador	Pág. 56
404-2 - Programas para melhorar as competências dos colaboradores e programas de assistência para transição	Pág. 36
404-3 - Percentagem de colaboradores que realizam avaliação de desempenho regular e revisão de progressão na carreira	100% dos colaboradores elegíveis, foram sujeitos a avaliação anual de desempenho Pág. 38
405 - Diversidade e Igualdade de oportunidades (2016)	
405-1 - Diversidade dos órgãos do governo e colaboradores	Pág. 10, 31, 32-34
406 - Não discriminação (2016)	
406-1 - Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Entre as denúncias que deram entrada no Canal Aberto em 2023, 7 respeitavam à temática da igualdade de oportunidades e de não discriminação. Não foi aplicada qualquer medida corretiva pela área de Gestão de Pessoas. No ano 2023 não ocorreu nem processo disciplinar relacionado com este tema.
410 - Práticas de Segurança	
410-1- Pessoal de segurança com formação em procedimentos ou políticas de direitos humanos	Os Fornecedores de segurança seguem os requisitos de Homologação de Fornecedores do Santander, dado que este é um serviço em outsourcing. Os fornecedores com homologação completa representam 11% do total de fornecedores e têm de cumprir com requisitos sociais e ambientais, incluindo temas de Direitos Humanos.
411 - Direitos dos Povos Indígenas (2016)	
411-1 - Casos de violação de direitos de povos indígenas	O possível risco é mitigado através dos procedimentos que decorrem da aplicação dos Princípios do Equador.
413 - Comunidades Locais (2016)	
413-1 - Operações com o envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Pág. 42,45
413-2 - Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Dada a natureza da atividade do Banco Santander, consideramos que não existem impactos negativos significativos nas comunidades locais.
414 - Avaliação Social de fornecedores (2016)	
414-1 - Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	24% dos novos fornecedores registados em 2023 foram selecionados com base em critérios sociais
414-2 - Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 54
415 - Políticas Públicas (2016)	
415-1 - Contribuições políticas	Não existiram contribuições para partidos políticos.
416 - Saúde e Segurança do Consumidor (2016)	
416-1 - Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde
416-2 - Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander não causam impactos diretos na saúde e na segurança. Desta forma, a empresa não identificou nenhum incidente deste tipo.
417 - Marketing e rotulagem (2016)	
417-1 - Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Os produtos e serviços do Santander cumprem com os requisitos estabelecidos no Manual Técnico de Guião de Análise de Publicidade 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.
417-2 - Casos de não conformidade com 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 2-27
417-3 - Casos de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Foi identificado 1 caso de não conformidade relativo a comunicações de marketing que resultou numa notificação do Banco de Portugal. Não existiram multas relativas a este tema.
418 - Privacidade do cliente (2016)	
418-1 - Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Em 2023 foram registadas 2 reclamações relativas a privacidade e perda de dados de clientes.

Conteúdos	Pontos a reportar	Localização
SUPLEMENTO SETOR FINANCEIRO		
Portfolio de produtos		
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex-FS1	Pág. 50-51
	Ex-FS2	Pág. 50-51
	Ex-FS3	Pág. 50-51
	Ex-FS4	Pág. 51-52
	Ex-FS5	Pág. 50-51
Transparência na informação sobre os produtos e serviços	FS6	Pág. 16
Produtos e serviços com foco ambiental /social para o desenvolvimento das comunidades locais e proteção do meio ambiente	FS7	Pág. 19
	FS8	Pág. 19
Auditoria		
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	Ex-FS9	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.
Propriedade Ativa		
Controlo e gestão de riscos de compliance, reputacional, sociais e ambientais	FS10	Pág. 50
	FS11	Pág. 50
	Ex-FS12	O Banco não dispõe de Políticas de Voto formais em relação a aspetos sociais e ou ambientais para entidades sobre as que tem direitos de voto.
Comunidades locais		
Multicanalidade e digitalização, a inovação como aspeto chave e estratégico	FS13	O Santander Portugal tem balcões em zonas remotas, de baixa densidade populacional e com baixos rendimentos, particularmente nos Açores e na Madeira.
	FS14	Pág. 40
Rotulagem de produtos e serviços		
Transparência na informação sobre produtos e serviços + Investimento na comunidade	Ex-FS15	Comités de Comercialização e Seguimento de Produtos Comité onde são aprovados produtos e serviços e é feito o respetivo seguimento, com especial destaque para as incidências que ocorram e o risco reputacional que possam gerar. https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/governo-sociedade
	Ex-FS16	Pág. 45

6.3. Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Identificámos 11 ODS e respetivas metas associadas nos quais temos maior impacto.

Metas associadas aos ODS	Referência no Relatório de Banca Responsável 2021
ODS 1	
1.2 Reduzir a proporção de homens, mulheres e crianças de todas as idades que vivem na pobreza [...]	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (pág. 42) Apoio a comunidade (pág. 45)
1.4 Garantir que todos os homens e mulheres, em particular os pobres e os mais vulneráveis, tenham os mesmos direitos aos recursos económicos, [...]	Os nossos clientes (Pág. 39) Inclusão e saúde financeira (Pág. 40)
1.5 Fomentar a resiliência dos pobres e das pessoas que se encontram em situações vulneráveis [...]	Inclusão e saúde financeira (Pág. 40)
ODS 4	
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.	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (Pág. 42)
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.	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (Pág. 42)
4.5 Eliminar as disparidades de género na educação e assegurar o acesso igualitário ao [...] ensino e à formação profissional para as pessoas vulneráveis, [...]	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (Pág. 42)
4.6 Assegurar que todos os jovens e uma proporção considerável dos adultos, [...] sejam alfabetizados e tenham noções elementares de aritmética.	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (Pág. 42)) Inclusão e saúde financeira (Pág. 40)
ODS 5	
5.1. Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e raparigas em todo o mundo.	Talento (Pág. 29)
5.5 Assegurar a participação plena e efetiva das mulheres e da igualdade de oportunidades de liderança [...]	Talento (Pág. 29)
ODS 7	
7.1 Garantir o acesso universal a serviços energéticos acessíveis, fiáveis e modernos.	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19)
7.b Ampliar a infraestrutura e melhorar a tecnologia para prestar serviços energéticos modernos e sustentáveis a todas as pessoas [...]	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19)
ODS 8	
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 [...]	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (pág. 42) Apoio a comunidade (pág. 45)
8.4 Melhorar [...], a produção e consumo eficientes dos recursos mundiais e procurar dissociar o crescimento económico da degradação ambiental.	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19)
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.	Talento (Pág. 29) Experiencia do colaborador (Pág. 32) Apoiando as necessidades das nossas equipas (Pág. 36)
8.6 Reduzir consideravelmente a proporção de jovens que não estão empregados, não estudam nem recebem formação.	Educação, empregabilidade e empreendedorismo (pág. 42)
8.8 Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e sem riscos para todos os trabalhadores, [...]	Conduta e comportamento etico (Pág. 50) Talento (Pág. 29)
8.10 Reforçar a capacidade das instituições financeiras nacionais para promover e alargar o acesso aos serviços bancários, financeiros e de seguros para todos.	Inclusão e saúde financeira (Pág. 40)

Metas associadas aos ODS	Referência no Relatório de Banca Responsável 2021
ODS 10	
10.2 Potenciar e promover a inclusão social, económica e política de todas as pessoas, [...]	Inclusão e saúde financeira (Pág. 40) Educação, empregabilidade e empreendedorismo (pág. 42) Apoio a comunidade (pág. 45)
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.	Inclusão e saúde financeira (Pág. 40)
11.4 Redobrar os esforços para proteger e salvaguardar o património cultural e natural do mundo.	Conduta e comportamento ético (Pág. 50) Educação, empregabilidade e empreendedorismo (pág. 42)
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.	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19) A nossa pegada ambiental (Pág. 22)
ODS 12	
12.2 Assegurar a gestão sustentável e a utilização eficiente dos recursos naturais.	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19) A nossa pegada ambiental (Pág. 22)
12.5 Reduzir consideravelmente a geração de resíduos através de atividades de prevenção, redução, reciclagem e reutilização.	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19) A nossa pegada ambiental (Pág. 22)
ODS 13	
13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação aos riscos climáticos e catástrofes naturais em todos os países.	Apoiar os nossos clientes na transição (Pág. 19) A nossa pegada ambiental (Pág. 22)
ODS 16	
16.5 Reduzir consideravelmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.	Conduta e comportamento ético (Pág. 50)
16.6 Criar instituições eficazes e transparentes a todos os níveis, que prestem contas.	Relação com os stakeholders (Pág. 58)
16.7 Assegurar a tomada de decisões inclusivas, participativas e representativas a todos os níveis, que deem resposta às necessidades.	Relação com os stakeholders (Pág. 58)
ODS17	
	Modelo de governo (Pág. 10) Relação com os stakeholders (Pág. 58)

6.4. 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 2023 relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2023, preparada 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 2023 de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (“GRI”), e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Banca Responsável 2023, 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 no parágrafo 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 de sustentabilidade identificados no Anexo "Tabela GRI" do Relatório de Banca Responsável 2023 relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2023 estão isentos de distorções materialmente relevantes.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- a) 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;
- b) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal
Tel: +351 213 599 000, Fax: +351 213 599 999, www.pwc.pt
Matriculada na CRC sob o 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.

- c) 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;
- d) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais referente às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- e) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- f) 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 da Empresa do exercício findo em 31 de dezembro de 2023; e
- g) Verificar que a informação de sustentabilidade divulgada no Relatório de Banca Responsável 2023, cumpre com os requisitos das diretrizes GRI e com as instruções e critérios definidos pela Empresa.

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 Gestão de Qualidade ISQM 1, a qual requer que seja desenhado, implementado e mantido um sistema de gestão de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos 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

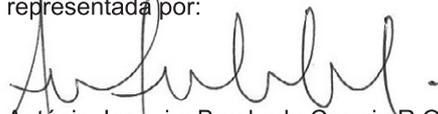
Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor” incluídos no Relatório de Banca Responsável 2023 relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2023, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que o Santander não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo Relatório de Banca Responsável 2023, as diretrizes GRI.

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 2023 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 2023 da Empresa.

29 de abril de 2024

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



António Joaquim Brochado Correia R.O.C. nº 1076
Registado na CMVM com o nº 20160688

Informação adicional

www.santander.pt e www.santander.com

E-mail

sustentabilidade@santander.pt

Responsável Área de Sustentabilidade

Jorge Alcobia

2023, 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

