



Santander: apoiar as famílias e empresas e proteger os seus colaboradores

Lisboa, 23 de março de 2020. NOTA DE IMPRENSA -

Solidariamente com todos os Portugueses, o Santander em Portugal está comprometido em vencer o surto COVID-19, sendo o apoio para as famílias e empresas a nossa parte nesta missão. No atual quadro restritivo da atividade e porque situações excecionais exigem medidas excecionais, o banco implementa o plano COVID oferecendo aos Clientes condições excecionais, pré-aprovadas, para regularização e redução dos encargos mensais.

Como vamos ajudar as famílias Portuguesas?

Para redução das suas necessidades de liquidez imediatas:

- As cerca de 250 mil famílias Portuguesas que têm o seu **crédito à habitação** junto do Banco Santander terão à sua disposição nos canais digitais do banco a possibilidade de solicitarem de uma forma simples e prática a renegociação do seu crédito com a carência imediata de amortização de capital durante 6 meses para as operações de crédito que se encontrem em situação regular. Esta possibilidade estará disponível logo que seja clarificado o enquadramento legal em Portugal de aplicabilidade das decisões anunciadas pelo Banco Central Europeu na passada 6ª feira. Com esta medida, o banco permite que as famílias Portuguesas não amortizem neste período quase mil milhões de euros de capital;
- A possibilidade de renegociação do crédito através da carência de capital durante 6 meses será estendida aos **créditos ao consumo** em situação regular junto do banco;
- Estas renegociações estarão isentas de comissões de alteração das características do crédito;
- O banco suspenderá igualmente a perda de bonificação de spread por clientes que venham a incumprir as **condições de cross-selling** que estão incluídas nos seus contratos de crédito à habitação pelo prazo de 6 meses;



Para facilitar a utilização de canais digitais e o acesso a operações bancárias sem sair de casa:

- Suspendemos por 30 dias o pagamento de **comissões de transferências nacionais** através de canais digitais do banco, incluindo o serviço MBway quando utilizado na App Santander. Assim, os clientes do banco podem utilizar os seus canais digitais para as suas operações do dia-a-dia nomeadamente transferências, pagamentos, consultas de saldo, carregamento de telemóveis e pagamentos ao Estado com toda a conveniência e sem custos. O prolongamento desta medida será reavaliado atempadamente;
- Reforçamos com mais 100 colaboradores o **atendimento por via telefónica direta** para que o maior fluxo de chamadas continue a ser atendido com a rapidez e o elevado nível de serviço habitual;

Para reduzir o risco de utilização de cartões de débito e de crédito

- Isentamos de **comissões de disponibilização** o pedido de novos cartões contactless durante os próximos dois trimestres.

Como vamos ajudar as pequenas e médias empresas Portuguesas?

Para redução das suas necessidades de liquidez imediatas:

- O banco está disponível para renegociar as características dos **créditos de pequenas e médias empresas** que se encontrem em situação regular e cujos créditos estão em período de reembolso que mais de 67 mil empresas têm junto do banco oferecendo uma carência de capital prazo de até 12 meses. A solicitação desta possibilidade poderá ser efetuada de forma simples através dos canais digitais do banco a partir da próxima 5ª feira. Esta renegociação será efetuada sem qualquer alteração no *spread* das operações e sem qualquer cobrança de qualquer comissão de alteração do contrato.

Para satisfação de necessidades adicionais de tesouraria de curto prazo:

- O banco mantém inalterados todos os **limites de crédito contratualizados quer com carácter revogável, quer com carácter irrevogável** com as empresas que assim, de uma forma simples e imediata, podem aceder a cerca de 4 mil milhões de euros de crédito adicional sem qualquer alteração das condições de *spread* ou de outras comissões associadas;



- O banco encontra-se já a dinamizar junto das empresas nacionais os mais de 3 mil milhões de euros de **linhas de apoio anunciadas pelo Estado Português**, estando pronto a efetuar a sua disponibilização logo que as instituições nacionais o permitam. Caso tal seja também autorizado, o banco está disponível para proceder desde já a **adiantamentos de 20% do montante aprovado pelo banco aos seus clientes ao abrigo destas linhas** para que os seus clientes possam receber de imediato injeções de liquidez sem ter que esperar pela aprovação pelas entidades públicas.

Para facilitar a utilização de canais digitais e reduzir o seu custo de utilização:

- Para todos os comerciantes o Santander suspende a cobrança da **mensalidade dos POS** e isenta a aplicação de um valor mínimo sobre as transações efetuadas. Para apoiar as transações "sem contacto" o Santander suspende também a cobrança de todas as **comissões do serviço MBWay no POS**. Esta medida tem a duração de 30 dias e será reavaliada atempadamente.

- O banco flexibilizou a **operativa de adesão aos canais digitais** por parte das empresas para que sem deslocação a qualquer agência bancária seja possível essa adesão.

Como vamos ajudar as famílias e empresas Portuguesas no acesso aos serviços bancários?

- Sabemos que para a economia funcionar os bancos e serviços financeiros têm que estar disponíveis. Por isso mantemos **aberta a vasta maioria das nossas agências bancárias**, mesmo que em horário reduzido e com condicionamento à entrada.

- Igualmente **reforçamos a capacidade dos nossos canais digitais** para que um maior número de clientes possa em simultâneo aceder aos serviços do banco, devendo estes ser o meio preferencial de contacto nesta fase para segurança e pela saúde de todos.

Como vamos ajudar as famílias e empresas Portuguesas nos serviços de saúde?

- **Na área seguradora**, e no sentido de assegurar uma maior segurança e proteção dos Clientes face ao Covid-19, o banco disponibiliza para todos os Clientes Santander, de forma gratuita até 30 de junho, o **Serviço Médico Online**, através da **App SafeCare Saúde** da Aegon Santander, oferece aos clientes com seguro o teste para despiste do Covid-19,



tendo revisto as garantias dos Seguros de Proteção, por forma a alargar o seu âmbito e o acesso a mais serviços, sem custos adicionais.

Como vamos ajudar os colaboradores e famílias de colaboradores do banco?

- Para além das medidas de cariz social habitualmente disponíveis no banco, o Santander Portugal numa prova de confiança na estabilidade, solidez e recuperação futura da economia nacional, **compromete-se a não utilizar a figura do layoff simplificado** que foi aprovado pelo Estado Português neste período de emergência nacional;
- Adicionalmente, **o banco continuará a pagar na totalidade o salário dos seus colaboradores sem solicitar qualquer apoio público** que estejam em quarentena, tenham que estar a ajudar familiares nos termos legais ou que estejam em grupos de risco pois a todos os que comprovadamente estejam nesta situação será disponibilizada a possibilidade de teletrabalho se o desejarem.

No entender da Comissão Executiva do Banco Santander Portugal *"esta situação de emergência que atravessamos exige um esforço de todos para ajudar a mitigar e ultrapassar o seu impacto; com estas medidas o banco espera contribuir para que o país ultrapasse mais facilmente este momento de dificuldade numa altura em que todos os nossos colaboradores mantêm o banco a funcionar a 100% num espírito de profissionalismo e de dedicação pessoal e profissional que a todos nos orgulha"*.

A Comissão Executiva