



RELATÓRIO
ANUAL
INTEGRADO
2023

 Santander



SUMÁRIO

03	APRESENTAÇÃO Mensagem do CEO 4 Mensagem do Presidente do Conselho 5 Sobre o relatório 6 Materialidade 7	80	CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS Relacionamento com clientes 81 Ofertas não financeiras 86
12	PERFIL Sobre nós 13 Nossa cultura 14 Modelo de criação de valor 16 Ecossistema Santander 17 Santander Brasil em uma página 18	96	FORÇA DE TRABALHO Marca empregadora 97 Ambiente de trabalho inclusivo 98 Desenvolvimento profissional 103 Remuneração e benefícios 105 Saúde e segurança 107 Engajamento e <i>turnover</i> 110
19	CRIAÇÃO DE VALOR Governança corporativa 20 Conduta nos negócios 25 Estratégia 35 Gestão de riscos 38 Metas e métricas 49 Desempenho econômico 53 Reconhecimentos 56	112	DIREITOS HUMANOS Nossas práticas 113 Aderência a pactos e compromissos 115
57	MUDANÇAS CLIMÁTICAS Estratégia climática 58 Governança climática 60 Net Zero 61 Negócios sustentáveis 63 Gestão do risco climático 70 Gestão ambiental 74 Metas e métricas 76	116	TEMAS PARA APROFUNDAMENTO Conflitos de interesse 117 Governança tributária 117 Competências dos membros do nosso conselho de administração 117 Aspectos avaliados na análise de RSAC 119 Diretrizes sobre doações a partidos políticos 119 Multas e controvérsias 119 Fortalecimento do terceiro setor 120



Apresentação





MENSAGEM DO CEO GRI [2-22]



Mario Leão

CEO e membro do Conselho do Santander Brasil

Apresentar uma nova edição do nosso Relatório Anual Integrado é sempre um motivo de satisfação. Ano a ano, evoluímos cada vez mais em nosso compromisso de criar valor mediante uma atuação sustentável. Sabemos, porém, que o caminho ainda é muito longo quando refletimos sobre as necessidades da sociedade em que estamos inseridos e sobre a urgência global de agirmos em conjunto para deter as mudanças climáticas.

Precisamos ter a certeza de que geramos impactos positivos ao olhar para a balança entre os riscos e as oportunidades da atividade bancária, pensando no meio ambiente, na economia e nas pessoas. Precisamos acreditar que nossa atuação fará diferença, principalmente quando somos capazes de agregar esforços, buscar parcerias e inspirar iniciativas que sejam ainda melhores do que as nossas – porque todos ganham quando os objetivos são comuns.

Para apresentar ao público uma visão precisa, completa e transparente de tudo o que fazemos, dialogamos com nossos stakeholders para entender quais aspectos são mais relevantes para a sustentabilidade corporativa. Também adotamos os padrões mais avançados de reporte disponíveis, inclusive antecipando a implementação dos mais novos standards e incorporando recomendações de entidades que acompanham a atuação corporativa, como uma maior conexão entre dados financeiros e não financeiros.

Nesta publicação, detalhamos não apenas o que fazemos, mas como fazemos e por que fazemos. Deixamos claras as motivações e a coerência que existem em ser a única instituição financeira global internacional com larga presença no varejo bancário local e, ao mesmo tempo, manter a maior operação privada de microfinanças do país. Mostramos ainda a razão de termos atingido um número recorde de entrega de cursos ou bolsas de estudo ajudando na capacitação de aproximadamente 166 mil pessoas, alta de 79% no ano.

Os dois exemplos mencionados estão longe de esgotar uma lista de iniciativas que passa por temas como empreendedorismo, educação, empregabilidade, estímulo à cultura e apoio ao terceiro setor.

Da mesma forma que acreditamos na importância do estímulo ao desenvolvimento social, nos engajamos fortemente no combate às mudanças climáticas. Estabelecemos um compromisso global de alcançar emissões líquidas zero de gases de efeito estufa (Net Zero) até 2050 em nossas operações e carteiras de empréstimos e investimentos. Isso implica o cumprimento de metas intermediárias, e principalmente o engajamento de clientes, por meio de produtos e serviços que facilitem a transição para uma economia de baixo carbono.

Porque, para ter espaço para crescer no longo prazo, precisamos construir um Brasil socialmente justo e inclusivo, que não abra mão de sua biodiversidade e recursos naturais.

No Santander, sabemos que podemos contribuir de forma relevante: temos *expertise*, capital financeiro e alcance para criar, customizar e distribuir amplamente produtos, serviços e iniciativas sociais que fazem a diferença na vida das pessoas e contribuam positivamente para a agenda de desenvolvimento do país.

Os clientes que investem em novas soluções para fazer a transição para uma economia de baixo carbono, os pequenos negócios que encontram ambiente para progredir, as pessoas que encontram formas de viabilizar os seus sonhos... É essa a base para o nosso crescimento futuro.

Nossa estratégia de negócio e de resultado está nas mãos de mais de 55 mil pessoas. Trabalhamos obsessivamente para alcançar nossos objetivos e para contribuir para um país onde todos possamos prosperar, juntos.

Espero que este relatório cumpra o seu papel de mostrar a jornada de transformação que estamos trilhando no Santander Brasil, descrevendo como geramos impacto e valor para nossos clientes, funcionários, acionistas e para as comunidades onde estamos presentes.

Mario Leão



MENSAGEM DO CONSELHO GRI [2-11; 2-22]



Deborah Stern Vieitas

Presidente do Conselho de Administração

Quando a sustentabilidade faz parte do *core* das atividades de uma organização, os negócios criam, naturalmente, oportunidades de desenvolvimento para o país. No caso de um banco – dado o nosso impacto direto sobre a capacidade de investir, interagindo com praticamente todos os setores econômicos – esta premissa revela-se ainda mais verdadeira.

A boa alocação de recursos entre aqueles que os têm em excesso e os que deles necessitam faz muito mais do que gerar riqueza para uma sociedade. Cria valor e pereniza. Viabiliza a realização de sonhos e transforma vidas para melhor. Tudo isso em favor de clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores e comunidades onde atuamos.

É por tudo isso que, no Santander, consideramos tão importante desbravar novos caminhos nos negócios, abrindo espaço, por exemplo, para estruturas de blended finance, que unem recursos filantrópicos a capital comercial para ampliar a disponibilidade de financiamento de projetos com impacto socioambiental relevante.

Precisamos investir na inovação aplicada a tecnologias sustentáveis. Precisamos investir também em nossas relações. Podemos – e devemos – acreditar no poder das parcerias e da cooperação, para amplificar a abrangência de nossos esforços.

Por isso, seguimos comprometidos com organizações que impulsionam temas cada vez mais urgentes na nossa sociedade, como os direitos humanos e as questões climáticas. É o caso do Pacto Global das Nações Unidas, que atua para o avanço dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

E é também por esse conjunto de razões que seguiremos nos empenhando em iniciativas que podem não representar retorno financeiro imediato – como oferecer bolsas de estudos, investir em cultura, esporte, patrocínios ou estimular o voluntariado e a cultura de doar, entre outras atividades. O desafio é olhar para a integralidade das pessoas, em todos os seus ciclos de vida, da infância à terceira idade.

Esperamos que este Relatório Anual Integrado reflita a jornada de transformação que estamos trilhando aqui no Santander Brasil.

Boa leitura!

Deborah Stern Vieitas





SOBRE O RELATÓRIO GRI [2-3]

No Santander, temos o compromisso de apresentar a todos os públicos de interesse uma visão equilibrada, precisa e transparente da nossa atuação. Para isso, em complemento às demonstrações financeiras, publicamos regularmente o Relatório Anual Integrado (RAI) da companhia.

Neste documento, tratamos de temas como o nosso modelo de criação de valor; os riscos e oportunidades associados à sustentabilidade; e os impactos da nossa operação no meio ambiente, na economia e nas pessoas.

Para maior efetividade, o Relatório é elaborado com base nos principais padrões e estruturas de reportes corporativos no mundo.

Seguimos atentos às normas da Global Reporting Initiative (GRI), aos princípios do Relato Integrado e à conexão entre as nossas atividades e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

A novidade neste ano é o início da transição do nosso Relatório na direção dos standards IFRS S1 e S2, lançados pelo *International Sustainability Standards Board* (ISSB) em 2023.

Ainda que os padrões entrem em vigência somente em 2025, optamos por adotá-los como referência e atender parte de suas recomendações de forma antecipada por entender a sua grande relevância para investidores e reguladores.

Além de trazerem novidades para os relatos corporativos, os padrões do ISSB consolidam recomendações de iniciativas como o *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), o *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e o Relato Integrado.

Navegação no relatório

Para facilitar a leitura e as conexões, inserimos referências ao longo do documento que sinalizam quais normas ou princípios estão sendo contemplados em cada trecho.

Adicionalmente, apresentamos no final do documento o Sumário de Conteúdo da GRI, com referência aos temas abordados. Para entender os conceitos sobre os indicadores de sustentabilidade, além dos limites e premissas adotados, acesse a [Base de Preparação](#).

Entenda os ícones ao longo deste relatório:

GRI >> [102-1; 102-50; 102-53; 102-54]

ODS >>



IR¹ >>



Entre em contato

Todos os anos, buscamos aperfeiçoar nosso Relato. Caso você tenha comentários, sugestões ou críticas, entre em contato conosco no endereço sustentabilidade@santander.com.br.

Boas práticas do Relatório Santander

- 1 Construído em linha com estudo de materialidade
- 2 Segue recomendações dos principais padrões de relato, como GRI, IFRS S1 e S2
- 3 Conta com asseguração externa

¹ IR - Integrated Report.



MATERIALIDADE GRI [3-1; 3-2; 2-14]

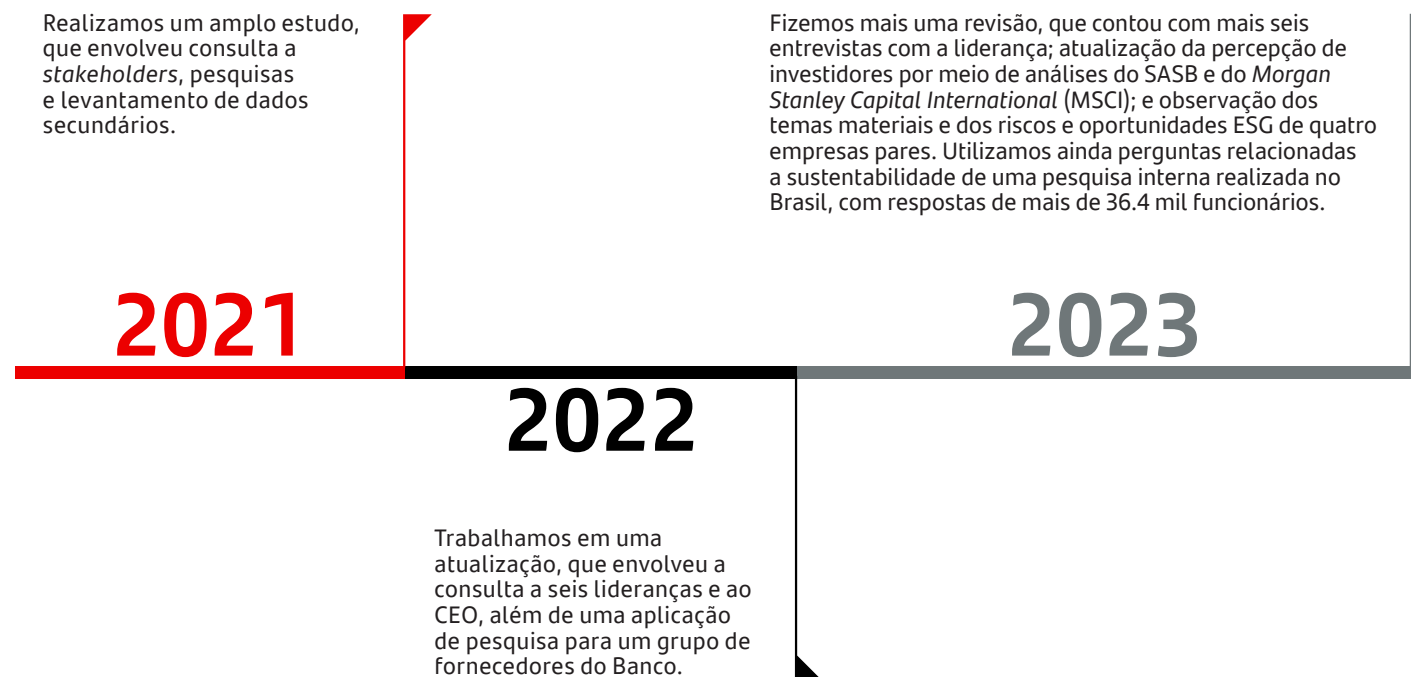
Nosso Relatório Anual é elaborado com base no estudo de dupla materialidade – um processo que nos permite identificar os temas mais relevantes para a sustentabilidade do negócio da companhia.

A dupla materialidade avalia o impacto ambiental, climático e social sob duas lentes:

- Materialidade financeira: como esses temas impactam o desempenho financeiro da empresa e seu valor a longo prazo com a perspectiva do investidor
- Materialidade de impacto: como as ações da empresa geram externalidades positivas ou negativas no meio ambiente, nas pessoas e na economia.

Periodicamente, atualizamos esse estudo para que seu resultado reflita de forma tempestiva as transformações do próprio Banco e do cenário externo.

A materialidade usada como referência para o Relato de 2023, por exemplo, é resultado de um processo de três anos:





Resultado do estudo GRI [3-1; 3-2; 2-14]



A atualização da dupla materialidade confirmou a relevância da maior parte dos temas mapeados no ano anterior.

Utilizamos uma ferramenta global para elencar e classificar os impactos, riscos e oportunidades identificados. Os tópicos materiais foram priorizados de acordo com a pontuação de probabilidade de ocorrência versus a severidade (para impacto) ou o potencial tamanho dos seus efeitos financeiros (para riscos e oportunidades).

Após o trabalho de atualização de 2023, a alta liderança aprovou mudanças na materialidade. Conheça os agrupamentos principais e a sua correlação com os ODS:

Materialidade Financeira			
Temas	Materialidade do Impacto	Riscos e Oportunidades	Materialidade Santander Brasil 2023
Mudanças Climáticas			     
Força de Trabalho Própria			    
Consumidores e Usuários Finais			       
Conduta nos Negócios			  
Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos			  

Crítico (5,0 a 4,5)

Significante (4,5 a 4,0)

Importante (4,0 a 3,5)

Informativo (3,5 a 3,0)

Mínimo (<3,0)



Impactos, Riscos e Oportunidades GRI [3-3 Tema material: Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos; 201-2; 205-1]

Nossa estratégia é baseada em um mapa de riscos, oportunidades e impactos de sustentabilidade. Confira os principais temas na tabela abaixo.

	Impactos	Riscos	Oportunidades
Mudanças climáticas	O Santander pode ter um impacto positivo ao financiar a transição dos clientes para uma economia de baixo carbono. Esta transição beneficiará a redução do total de emissões liberadas para a atmosfera, contribuindo positivamente para as metas do Acordo de Paris.	As alterações climáticas podem causar perda de biodiversidade, afetando o equilíbrio ecológico e os serviços ecossistêmicos, além de perdas econômicas para a sociedade, incluindo nossos clientes, que podem ser afetados por riscos físicos e/ou de transição. Para o Banco, estes riscos podem levar ao aumento das taxas de inadimplência ou à redução do valor das garantias. Gerimos este risco incorporando o clima na gestão de risco.  Risco físico, transição, regulatório e reputacional.	Apoiar nossos clientes em sua transição tornou-se um importante impulsionador de negócios. Nosso objetivo global é angariar ou facilitar 220 bilhões de euros em financiamentos verdes até 2030. Para isso, estamos ampliando capacidade e desenvolvendo nossa proposta de valor para clientes de diversos setores e atividades. O Santander Brasil contribui para essa meta especialmente por meio do apoio a clientes do agronegócio, setor-chave no país para a mitigação dos impactos das mudanças climáticas.
Conduta nos negócios	O comportamento e as ações do Santander influenciam pela sua liderança os mercados onde atua. O Santander Brasil é um banco global com atuação local, sendo o terceiro maior banco privado do país.	Comportamento ou conduta inadequada pode levar a multas e risco reputacional. Promover uma cultura corporativa sólida, na qual tudo o que fazemos deve ser simples, pessoal e justo, é a forma como mitigamos esse risco. A boa governança e a correta adaptação a um ambiente em mudança garantem a continuidade do negócio e a confiança de nossas partes interessadas.  Risco regulatório e reputacional.	Com uma cultura e conduta corporativa robustas e a solidez do nosso equilíbrio financeiro, aumentamos a confiança de nossos clientes e nos diferenciamos no mercado.
Consumidores e usuários finais	O Santander pode ter um impacto positivo sobre os consumidores e usuários finais devido à capacidade de ajudar os clientes no acesso a serviços financeiros e na promoção da sua saúde financeira. Trata-se de um tema especialmente relevante pelo fato de o Brasil ter um alto nível de desigualdade social.	A falta de transparência nas informações dos clientes ou a sua divulgação errônea podem levar a insatisfação e reclamações, o que implicaria custos diretos e indiretos. Os eventos de privacidade de dados podem prejudicar a confiança dos clientes. Uma deterioração na saúde financeira dos nossos clientes pode aumentar o risco de inadimplência nos empréstimos. Mitigamos esse risco desenvolvendo uma cultura corporativa sólida e comportamentos e políticas para definir diretrizes claras sobre como lidamos com os clientes, processamos seus dados e interagimos com clientes vulneráveis, tendo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como maior direcionador do tema no Brasil.  Risco regulatório e reputacional.	Medidas robustas de privacidade de dados e protocolos <i>Know Your Customer</i> podem construir uma maior confiança dos clientes. Nossa proposta de inclusão financeira também é uma porta de entrada para clientes desbancarizados.



Impactos, Riscos e Oportunidades (continuação)

	Impactos	Riscos	Oportunidades
Força de trabalho própria	O Santander emprega mais de 200 mil pessoas em todo o mundo, sendo mais de 55 mil no Brasil. Visamos ter um impacto positivo em nossa força de trabalho por meio de boas condições de trabalho, remuneração justa e políticas de diversidade, equidade e inclusão.	Pessoas menos motivadas podem levar a uma maior rotação e absenteísmo, podendo aumentar a nossa base de custos. A má retenção de talentos também pode prejudicar o nosso desempenho. Nossa própria estratégia de força de trabalho procura mitigar este risco com iniciativas em áreas como diversidade, equidade e inclusão, cultura e saúde e bem-estar. ⚠ Risco regulatório e reputacional.	Uma força de trabalho bem qualificada e diversa contribui para incrementar os resultados a partir do aumento da produtividade, da promoção da inovação e da melhora da satisfação dos clientes.
Gestão de riscos socioambientais e climáticos	O não gerenciamento de riscos socioambientais e climáticos, pode gerar perdas para a Organização, ocasionados por exemplo por eventos associados a violação de direitos de garantias fundamentais (social); eventos associados a degradação ambiental e eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, assim como intempéries climáticas frequentes e severas (clima).	O não gerenciamento dos impactos socioambientais na carteira de crédito de nossos clientes, pode expor a Organização a riscos, por exemplo, como reputacional, regulatório, risco de crédito, mercado, liquidez, estrutural. ⚠ Risco físico, transição, regulatório e reputacional.	Os procedimentos de análise de risco socioambiental e climático permitem a melhor gestão dos riscos identificados, evitando perdas para a Organização e contribuindo para geração de novas oportunidades em Inovação e Finanças Sustentáveis.





Formas de gestão GRI [2-23; 3-3]

O gerenciamento desses temas materiais é explicado ao longo do Relatório. O processo de gestão, no entanto, é semelhante para todos: temos planos de ação, controles internos e metas para acompanhar o andamento de cada um deles.

Nossa atuação segue, também, políticas específicas que dão diretrizes a esses temas, como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Política Anticorrupção, a Política de Relacionamento com Clientes e o Código de Conduta Ética. Essas políticas se aplicam tanto às atividades do Banco quanto às suas relações de negócios. Elas são comunicadas aos diferentes públicos e passam por aprovação da alta liderança. [Conheça as principais políticas do Santander Brasil.](#)

Engajamento de stakeholders GRI [2-29]

Além de engajar os stakeholders durante o processo de produção do Relato, dialogamos com nossos públicos estratégicos durante o ano todo, o que nos ajuda a entender suas demandas e expectativas e a entregar ofertas adequadas.

Veja os nossos públicos estratégicos e principais meios de diálogo no quadro ao lado.

Nossos públicos estratégicos e principais meios de diálogo GRI [2-29]

Stakeholders	Meios de diálogo	Frequência
Colaboradores	Canal Aberto	Contínua
	Pesquisa de Engajamento	Quadrimestral
	Juntos com Mario Leão	Mensal
	Relatório Anual	Anual
Clientes	Canal Aberto	Contínua
	SAC	Contínua
	Ouvidoria	Contínua
	Redes Sociais	Contínua
	Rede de Agências/Lojas	Contínua
	Relatório Anual	Anual
Acionistas e investidores	Canal Aberto	Contínua
	Reuniões e Encontros	Contínua
	Atendimento às agências de rating ESG (ambiental, social e governança) e índices de mercado	Contínua
	Portal de Relações com Investidores	Contínua
	Portal de Sustentabilidade	Contínua
	Relatório Anual	Anual
Outras partes interessadas	Canal Aberto	Contínua
	Portal de Fornecedores	Contínua
	Portal de Sustentabilidade	Contínua
	Participação em grupos de trabalhos externos	Contínua
	Reguladores	Contínua
	Relatório Anual	Anual

O engajamento com as partes interessadas é fundamental para que possamos gerar valor para nossos stakeholders, tanto ao aprimorar a forma com a qual oferecemos produtos e serviços, como ao apoiar a construção de um ambiente de trabalho cada vez melhor para nossos colaboradores, com melhor retorno para acionistas e investidores e, principalmente, maior contribuição para o desenvolvimento sustentável do país.



Perfil





SOBRE NÓS

GRI [2-1]



Nós somos o Santander Brasil, a unidade brasileira do Grupo Santander – o segundo maior conglomerado financeiro da zona do euro e um dos maiores do mundo.

Estamos presentes no mercado local desde 1982 e contamos com mais de 65 milhões de clientes espalhados por todas as regiões do país.

Temos uma atuação completa, que passa pelo banco de varejo, focado em serviços financeiros para pessoas físicas e empresas de pequeno, médio e grande porte, e pelo banco de atacado, que é responsável pelo atendimento a companhias globais e por operações no mercado de capitais.

Contamos, ainda, com estruturas especializadas para atuar nas áreas de seguros, investimentos, meios de pagamento e muito mais.

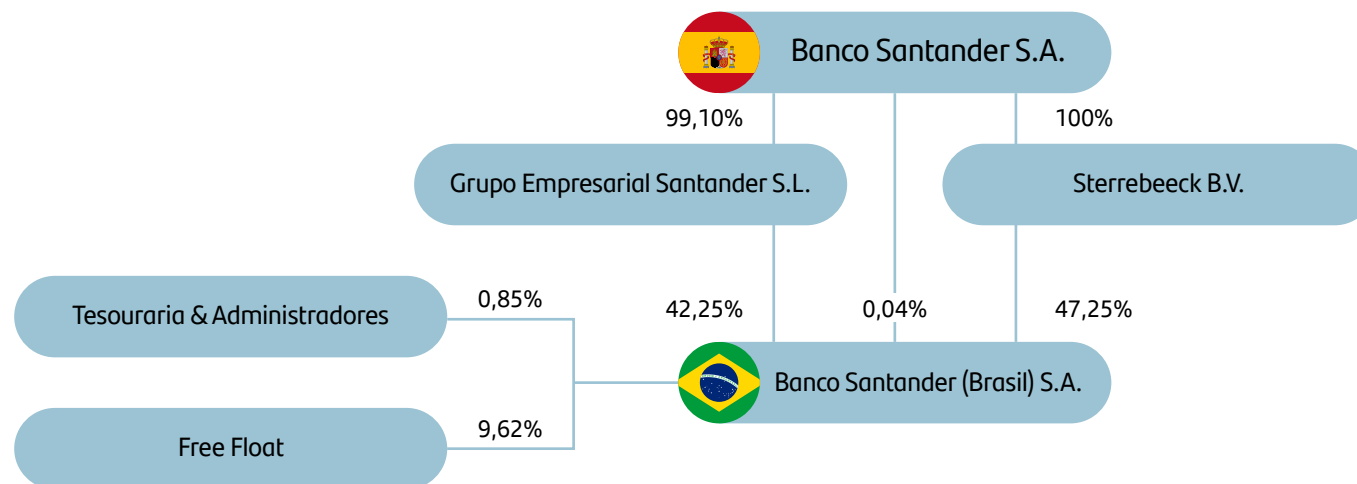
Na área de sustentabilidade, temos uma jornada de mais de 20 anos de atuação, com um histórico de pioneirismo e liderança em temas como energias renováveis, análise de risco socioambiental e microcrédito produtivo e orientado.

Para manter o negócio em movimento, temos uma equipe formada por 55 mil profissionais com as mais diversas origens, formações e repertórios.



Somos um banco digital com agências e com a solidez de um grupo financeiro global, com mais de 160 anos de história.

Estrutura acionária





NOSSA CULTURA

Em 2015, o Grupo Santander lançou o Santander Way, a sua cultura global que orienta as atividades das equipes em todas as geografias onde a companhia está presente, inclusive o Brasil.

Essa cultura se baseia em três posicionamentos principais: o propósito, o objetivo e o jeito de fazer da marca Santander.

Em 2022, o Grupo deu outro passo e reformulou seus comportamentos corporativos, agora reunidos no acrônimo T.E.A.M.S., em que cada letra representa um comportamento.

Veja mais a seguir.

Orientadores da nossa cultura interna



Nosso objetivo

Ser a melhor plataforma de serviços financeiros, atuando de maneira responsável e conquistando a lealdade duradoura de nossos colaboradores, clientes, acionistas e comunidades.



Nosso método

Tudo o que fazemos deve ser simples, pessoal e justo.



Nosso propósito

Auxiliar pessoas e empresas a prosperar.

Comportamentos corporativos



Think Customer
Pensar no cliente



Embrace Change
Abraçar a mudança



Act Now
Agir agora



Move together
Avançar juntos



Speak Up
Manifestar-se



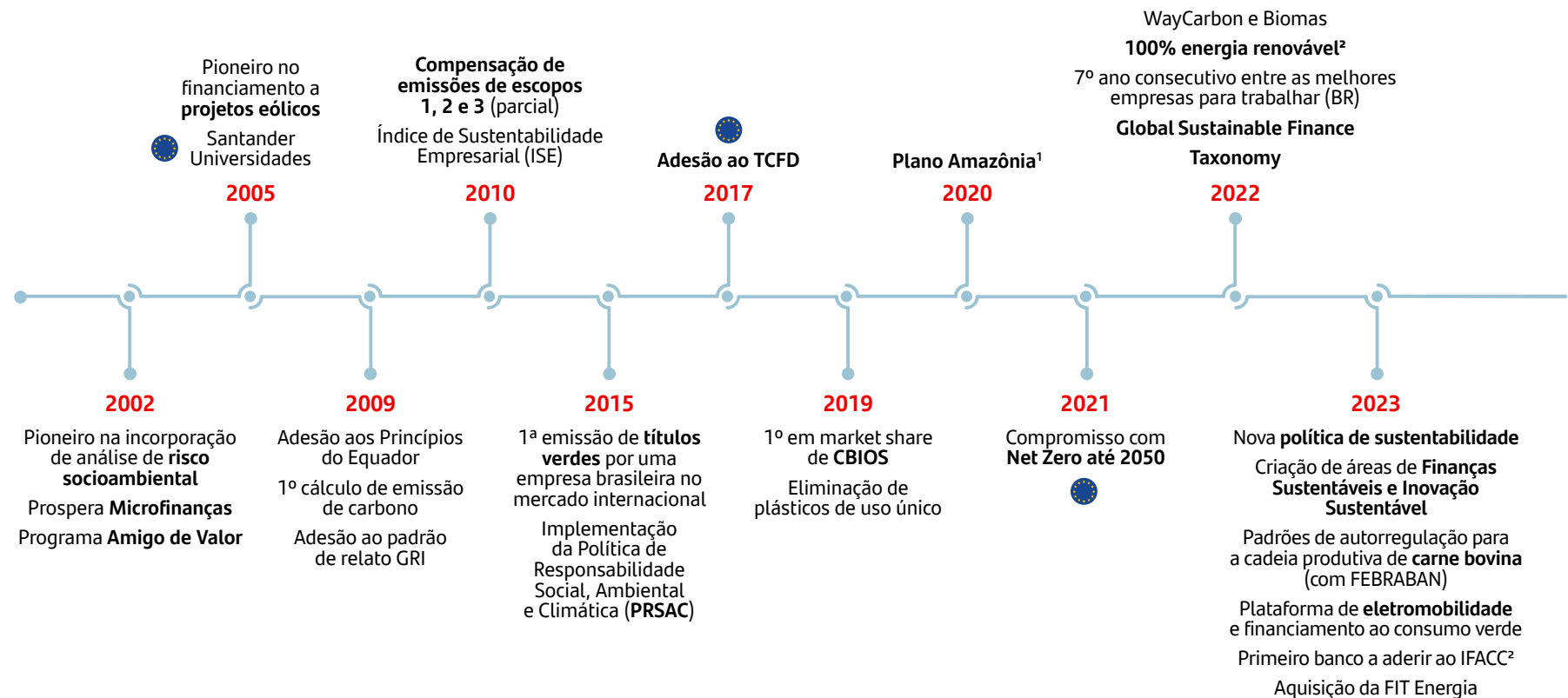
Nossa história no Brasil



Estamos no mercado há mais de 20 anos e continuaremos a liderar, fazendo do Net Zero um dos pilares da nossa estratégia.



A visão e o compromisso de longo prazo fazem parte da cultura Santander. Temos uma jornada de mais de 20 anos na promoção da sustentabilidade, ao longo dos quais conseguimos gerar valor em aspectos sociais, ambientais e econômicos.



¹ Em parceria com instituições privadas. ² Considerando os prédios e lojas em que os espaços estão sob controle operacional do Santander.



MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR GRI [2-6]

Capitais considerados



Capital Humano

55,8 mil funcionários



Capital Intelectual

Conhecimento acumulado em uma jornada de mais de 20 anos de sustentabilidade



Capital Financeiro

Ativos totais de R\$ 1,153 trilhão



Capital Social e de Relacionamento

65,9 milhões de clientes e relacionamento com setor público, privado e iniciativas sociais



Capital Manufaturado

2.677 agências e PABs



Capital Natural

Consumo de 924 mil GJ de energia;
528 mil m³ de água em nossas operações

**Banco comercial
e de atacado**

Coligadas

**Investimento
social e cultural**

Valor gerado



Geração de empregos

R\$ 10 bilhões em remuneração, benefícios e outros.
74% das contratações de estagiários e jovens aprendizes foram de pessoas negras



Capacitação

99% dos colaboradores realizaram alguma ação de desenvolvimento na Academia Santander



Retorno Financeiro para acionistas¹

ROAE de 11,8% e R\$ 9,4 bilhões em remuneração de capitais próprios



Contribuição para a sociedade

R\$ 10,5 bilhões em impostos, taxas e contribuições



Apoio às comunidades

Mais de 86,6 mil pessoas beneficiadas pelos nossos programas sociais. R\$86,8 milhões em investimento social, cultural e ambiental



Fortalecimento do empreendedorismo

1,1 milhão de profissionais informais apoiados pelo Prospera Santander Microfinanças



Práticas ESG

R\$ 27 bilhões em produção de operações sustentáveis



Rumo ao Net Zero

Nós compensamos as emissões de nossas operações (escopos 1 e 2) que não conseguimos reduzir. Em relação as emissões de escopo 3, nosso foco atual é reduzi-lo

Interferências externas



Fundamentos econômicos

Cenário regulatório

Políticas fiscal e monetária

¹ Valores divulgados na Apresentação de Resultados (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas demonstrações financeiras auditadas. Tenha acesso em <https://www.santander.com.br/ri/resultados>



ECOSSISTEMA SANTANDER GRI [2-6]

Nos últimos anos, investimos em aquisições e parcerias que complementam a nossa atividade principal de banco. Essas iniciativas contribuem para que possamos atender às necessidades dos nossos clientes por meio do ecossistema Santander. Além disso, tornam nosso modelo de negócios mais diversificado e resiliente para enfrentar diversos cenários econômicos e de mercado.



Empresas que são cobertas pelo RAI 2023: Banco Santander (Brasil) S/A, Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A, AAR, Corretora Cambial, ValeMobi.SA, Aymore Crédito S/A, Webmotors S/A, Serviços Comp LTDA, Return Capital Serviço de Recuperação de Créditos S/A, Ben Benefícios e Serviços, S.A., F1rst Tecnologia São Paulo, Sanb Promotora de Vendas e Cobrança, Santander Brasil Gestão Recurso, Esfera Fidelidade S.A, Santander Holding Imobil S.A, Uniersia Brasil S/A, GIRA, Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A, Solution4Fleet, Toro, LIDERANÇA, Banco Santander (Brasil) S.A, Cayman Islands Branch, Aquanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Banco PSA Finance Brasil S.A, Eyemobile, Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócios S.A., Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Monetis Investimentos S.A., Mobills Corretora de Seguros Ltda., Mob Soluções em Tecnologia Ltda. -EPP, GNXT Serviços de Atendimento Ltda.



SANTANDER BRASIL EM UMA PÁGINA



Natureza jurídica

- Capital aberto (ticker SANB11)
- 9,62% de free float
- Valorização da ação em 2023: 14%

Diferenciais

- Único grande banco internacional com escala no Brasil¹
- Histórico de mais de 20 anos em sustentabilidade
- Banco digital com agências

Histórico em sustentabilidade

- Pioneiro em risco socioambiental
- Líder em energias renováveis e microcrédito
- Neutro em carbono desde 2010 e comprometido com Net Zero

Criação de valor para o acionista em 2023

- R\$ 9,4 bilhões em lucro líquido²
- 11,8% em rentabilidade²
- R\$ 6,2 bilhões distribuído em dividendos

Ratings de crédito (escala nacional)

- S&P Global Ratings: brAAA (longo prazo); brA-1+ (curto prazo)
- Moody's: Aaa.br (longo prazo); Br-1 (curto prazo)

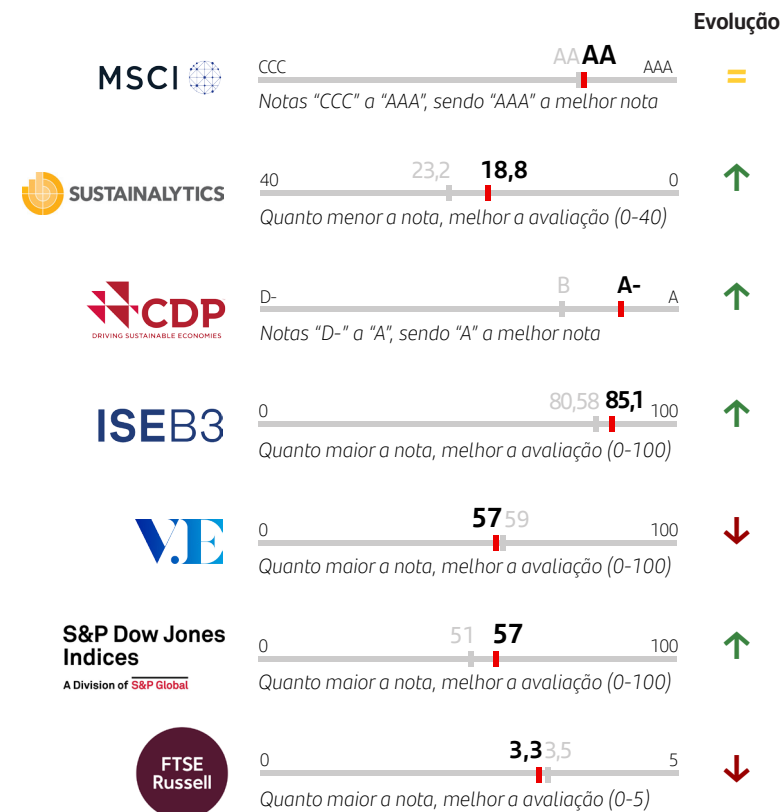
Presença em índices ESG

ISE B3 (sustentabilidade)
ICO2 (carbono eficiente)
iDiversa (diversidade)

Presença

- 41 anos no Brasil
- 3º maior banco privado do país por ativos
- + de 65 milhões de clientes

Agências de rating e índices ESG



2022 | 2023

¹ Conforme o critério de inclusão na lista dos Bancos Globais Sistemicamente Importantes (G-SIB). ² Valores divulgados na Apresentação de Resultados (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas demonstrações financeiras auditadas. Tenha acesso em <https://www.santander.com.br/ri/resultados>



Criação de valor ☐





GOVERNANÇA CORPORATIVA GRI [2-9]

A governança corporativa é essencial para garantir o bom funcionamento da empresa, assegurar a sua perenidade e proteger os interesses dos acionistas.

No Santander, contamos com um modelo de governança robusto, associado a dois fatores: a cultura global do Grupo Santander e o fato de sermos uma empresa altamente regulada dentro e fora do país.

Desde 2009 estamos listados no mercado de ações no Brasil, na B3 – Brasil Bolsa, Balcão, e nos Estados Unidos, onde temos ações na New York Stock Exchange (NYSE).

Isso exige de nós o compromisso de manter um sistema de governança de excelência, capaz de atender às práticas requeridas e recomendadas por órgãos que supervisionam o mercado de capitais e o mercado financeiro no Brasil e no exterior.

Adicionalmente, fazemos parte de um conglomerado internacional que atua sob as normas da *European Banking Authority* (EBA), principal autoridade reguladora europeia. Esse vínculo nos permite antecipar temas e práticas que estão em discussão nas maiores economias globais, inclusive de natureza social, ambiental e climática.

Fortalezas do nosso modelo

Como resultado do nosso compromisso com uma governança corporativa avançada, atendemos, voluntariamente, a regras e práticas relacionadas ao tema que são complementares à legislação vigente.

Dessa forma, cumprimos inclusive os requisitos exigidos apenas de companhias listadas no Nível 1 e no Novo Mercado, os segmentos mais avançados em governança corporativa na B3 – aos quais não somos elegíveis por termos um *free float* (ações em livre circulação) inferior a 25%.

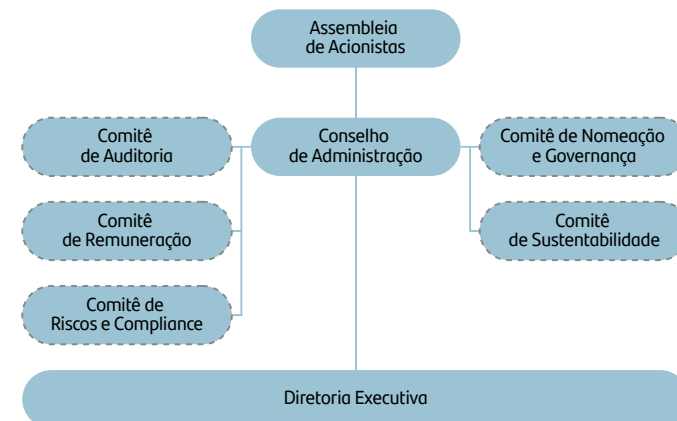
Entre as fortalezas da nossa governança estão elementos como a proibição do acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente e a presença de seis conselheiros independentes, que representam 54% do órgão (a obrigatoriedade é de ao menos 20%).

Confira outros destaques:

- Direito de voto às ações preferenciais em determinadas situações;
- Direito de venda conjunta (*tag along*);
- Cláusula de arbitragem;
- Não eleição de conselheiros suplentes.

Estrutura GRI [2-9]

Nosso modelo de governança corporativa se apoia em quatro instâncias principais: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, os comitês de assessoramento e a Diretoria Executiva.





Assembleia geral

As assembleias gerais reúnem os acionistas para discutir e decidir temas de alta relevância para a organização.

Em 2023, a Assembleia Geral Ordinária (AGO) tratou de temas como a eleição dos membros do Conselho de Administração para o mandato de 2023 a 2025, a remuneração global dos administradores, a destinação do lucro líquido de 2022 e a distribuição de dividendos.

As atas da AGO e de outras reuniões podem ser encontradas em nosso site de Relações com Investidores, na seção [Governança Corporativa](#).

Conselho de Administração GRI [2-11]

É o órgão de deliberação colegiada do Banco, responsável pela estratégia de longo prazo e pela supervisão dos administradores.

De acordo com o nosso estatuto, o Conselho de Administração deve ser formado por no mínimo cinco membros e no máximo doze, eleitos em assembleia geral para mandatos de dois anos. Atualmente, ele é composto por 11 membros.

O Conselho se reúne, ordinariamente, nove vezes por ano e, extraordinariamente, sempre que convocado pelo seu presidente.

Em 2023, a então vice-presidente do órgão, Deborah Stern Vieitas, assumiu a presidência do Conselho após a renúncia de seu antecessor, Sérgio Agapito Lires Rial. A presidente do Conselho é independente e não acumula o cargo de alta executiva da companhia.

Comitês de Assessoramento

GRI [2-9; 2-10; 2-12; 2-13, 2-24, 3-2]

São órgãos de governança com regimento próprio, que apoiam o Conselho de Administração para aportar qualidade técnica em temas

específicos. Atualmente, temos cinco: Comitê de Auditoria, Comitê de Risco e Compliance, Comitê de Remuneração, Comitê de Nomeação e Governança e Comitê de Sustentabilidade.

O Comitê de Sustentabilidade tem o papel fundamental de levar ao Conselho de Administração uma visão aprofundada sobre riscos e oportunidades em temas sociais, ambientais e climáticos. Para isso, o órgão conta com uma composição diversa, com especialistas nos diversos temas abarcados pelo Comitê.

Os membros do Comitê se reúnem bimestralmente, de forma ordinária, mas podem ser convocados em situações especiais. O órgão conta com uma pauta definida no final do ano anterior para garantir que todos os temas relevantes sejam cobertos na profundidade e na frequência necessárias. Em 2023, foram realizadas sete reuniões.

RESPONSABILIDADES DO COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

GRI [2-24; 3-3]

- Assegurar que o Conselho de Administração tenha conhecimento das práticas de sustentabilidade e seus desenvolvimentos;
- Engajar seus membros no acompanhamento e aprimoramento destas atividades para evitar situações de risco;
- Discutir, avaliar e propor metas, inovações, programas e iniciativas, tanto sob a perspectiva legal quanto em relação às melhores práticas nacionais e internacionais;
- Acompanhar o desenvolvimento dos programas e iniciativas, além do cumprimento de metas e dos objetivos estabelecidos pela nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a PRSAC.



Diversidade e independência do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento

GRI [2-9; 2-10; 405-1; 2-24]

A diversidade de gênero é uma prioridade estabelecida para toda a empresa, inclusive para os órgãos de governança. O regimento interno do Conselho de Administração determina que o processo de indicação e seleção de membros leve em conta diversidade de gênero, formação e experiência do grupo, entre outros aspectos. Em 2023, a participação de mulheres no Conselho de Administração e nos comitês de assessoramento somados foi de 37,5%.

Somente no Conselho, o número de mulheres subiu de três para quatro integrantes e chegou a 36% do total. Outro destaque do ano foi a sucessão do Conselho, que passou a ter uma mulher como presidente.

Além da questão de gênero, procuramos garantir uma representatividade relevante de membros independentes, que respondem por 54% das cadeiras no Conselho de Administração atualmente. GRI [405-1]

Outra prioridade é compor os órgãos de governança com diversidade de competências e repertórios.

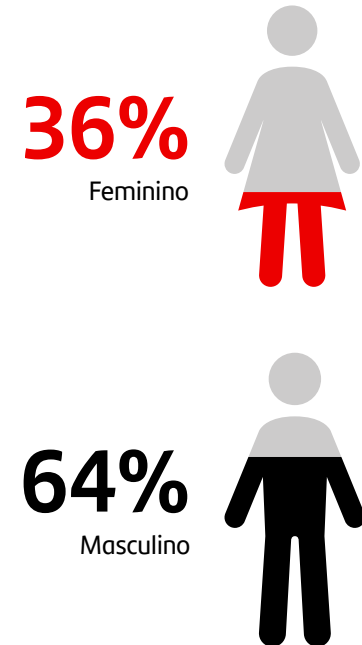
Os processos e premissas para a escolha de novos conselheiros estão na Política para Seleção e Sucessão de Membros da Alta Liderança. O documento formaliza a diversidade de experiências e a independência como princípios da composição do órgão.

A política também estabelece que o processo de definição de novos membros seja coordenado pelo presidente do Conselho e conduzido pela área de Recursos Humanos. E além disso, propõe que o acionista controlador e os membros do Comitê Executivo sejam notificados com o intuito de apoiar a identificação de candidatos. GRI [2-10]

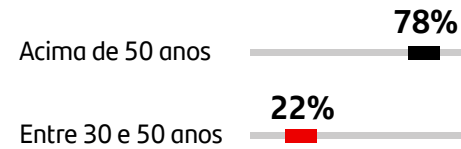


A diversidade de nosso Conselho de Administração

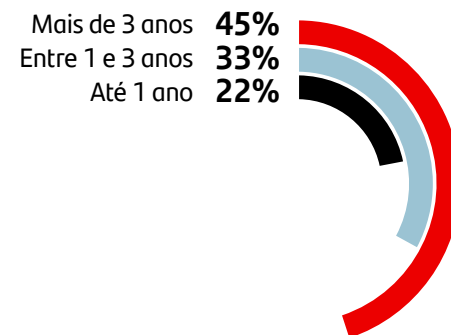
Gênero



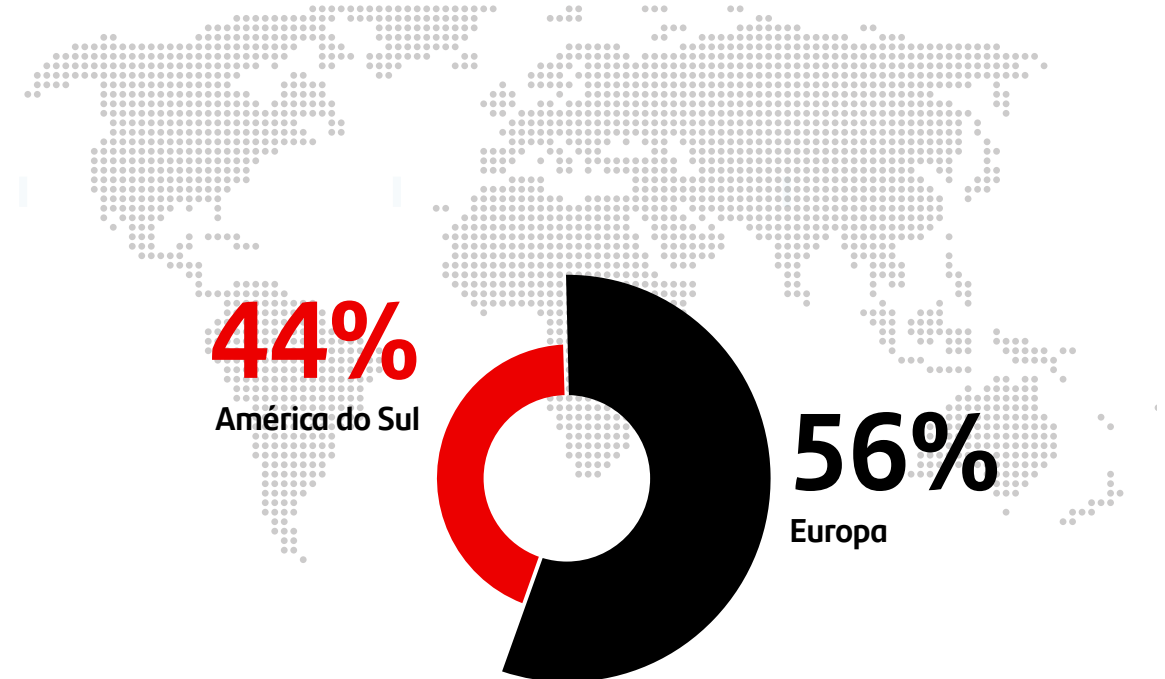
Faixa etária



Tempo de permanência no Conselho

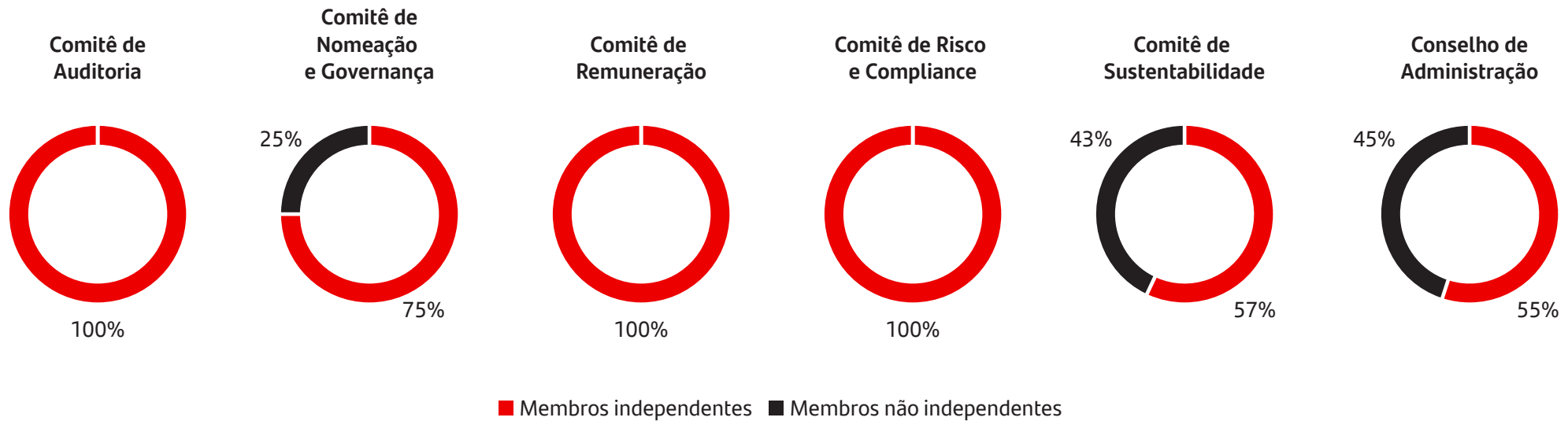


Origem





Grau de independência do Conselho de Administração e Comitês Assessores em dezembro/2023



Confira [aqui](#) a nossa tabela de competências do Conselho de Administração.



Governança conectada aos temas contemporâneos GRI [2-13, 2-17]

É essencial para o Banco que os órgãos de governança acompanhem de forma dinâmica as transformações em curso na sociedade, no ambiente de negócios e na nossa própria organização.

Por isso, desenvolvemos o Programa de Educação Continuada (PEC), uma iniciativa em que os membros dos órgãos de governança recebem informações aprofundadas sobre temas estratégicos, em sessões fora do ambiente de reunião.

Historicamente, os temas de sustentabilidade fazem parte da programação anual do PEC. Em 2023, o programa abordou os desafios da jornada rumo ao Net Zero; a inteligência artificial e suas aplicações; o *reskilling* e novas profissões; e prevenção à lavagem de dinheiro.

Em outros anos, a iniciativa tratou de outros assuntos ligados à sustentabilidade, como o mercado de carbono e o desenvolvimento sustentável da Amazônia.

Avaliação de desempenho imparcial GRI [2-18]

Todos os anos, nosso Conselho de Administração e seus comitês passam por duas avaliações:

- Uma é realizada pelo próprio Conselho, com foco exclusivo no desempenho e na eficácia das suas atividades;
- Outra é a avaliação dos órgãos e de cada um dos membros do Conselho de Administração, para identificação das fortalezas e das oportunidades de melhoria.

Para garantir total imparcialidade nesse trabalho, contamos com o apoio de uma consultoria externa especializada na condução do processo. O resultado é compartilhado com o Conselho de Administração e com o Comitê de Nomeação e Governança. As avaliações de desempenho não geraram mudanças no Conselho de Administração.

Com o objetivo de assegurar as qualificações e experiências técnicas e habilidades, a composição do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento também é avaliada anualmente.

Remuneração e incentivos GRI [2-19; 2-20; 3-3]

Nossa Política de Remuneração busca promover a melhoria contínua no desempenho individual, de forma a estimular o comprometimento dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e demais colaboradores. Para isso, adotamos critérios que premiam o alto rendimento e desencorajam comportamentos indesejados, preservando o interesse dos acionistas. GRI [2-19]

A Política também incentiva a meritocracia ao diferenciar as contribuições individuais das áreas no cumprimento dos objetivos e na execução das estratégias do negócio.

No PPG, o Conselho de Administração, por recomendação do Comitê de Remuneração, realiza uma avaliação qualitativa de cada métrica quantitativa. Esse processo considera como o objetivo foi alcançado e outros aspectos relevantes.

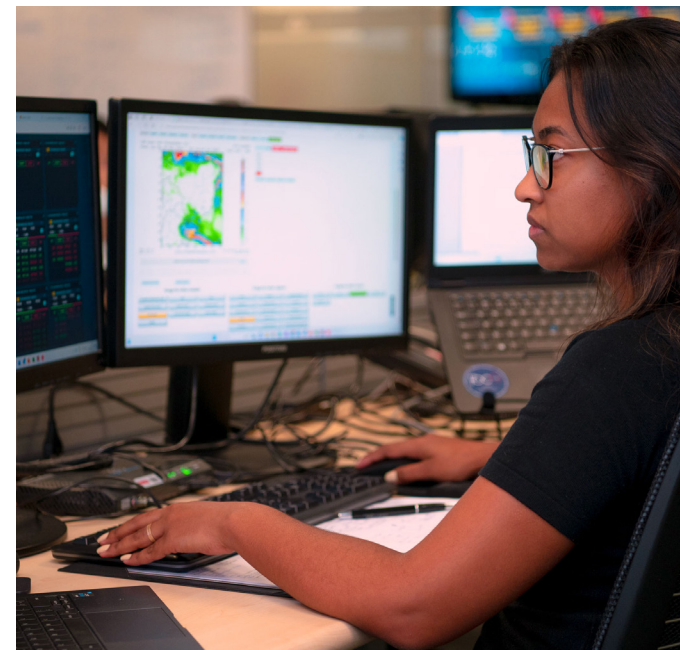
Com relação à remuneração global (remuneração fixa, incentivos de curto e longo prazo e benefícios) de conselheiros e diretores executivos, os valores são aprovados em assembleia pelos acionistas, conforme determina a legislação local. GRI [2-20]

O QUE MAIS VOCÊ PRECISA SABER SOBRE GOVERNANÇA CORPORATIVA?

→ [Como nos protegemos de conflitos de interesse](#) GRI [2-15];

→ [Como é a nossa governança tributária](#) GRI [207-1];

→ [Quais as competências dos membros do nosso Conselho de Administração](#) GRI [2-17].





CONDUTA NOS NEGÓCIOS GRI [3-3 Tema material: Conduta ética nos negócios; 2-12]

Para nós, a integridade e a conduta ética são elementos obrigatórios e inegociáveis em tudo o que fazemos. Por isso, levamos a sério a promoção de uma cultura com valores e comportamentos consistentes com o crescimento sustentável e com tolerância zero para corrupção e suborno.

Nossa estratégia começa com a ativação do propósito, do objetivo e do jeito Santander; passa pelos comportamentos corporativos; e alcança instrumentos de governança, como políticas e códigos institucionais e mecanismos de denúncia.

Código de conduta

Nosso Código de Conduta Ética descreve comportamentos e padrões que devem ser seguidos por todos os que integram o Grupo Santander.

O documento aborda temas essenciais para uma cultura alinhada aos nossos princípios, incluindo o sigilo e a privacidade das informações, o respeito, a diversidade e a integridade.

Seu amplo conhecimento e adesão são obrigatórios a todos os colaboradores. Não seguir nosso Código implica punições internas, demissão ou até mesmo processo judicial.

Para garantir a compreensão de todas as normas, realizamos ações de treinamento e comunicação, coordenadas pela área de Compliance e/ou pelo Comitê de Ética e Compliance.

Em 2023, lançamos uma nova versão do Código, mais simples e moderna. Para dar luz à novidade, optamos por uma estratégia criativa: disponibilizamos no Now, a nossa plataforma de comunicação interna, o podcast “Pod ou não Pod?”.

O programa apresenta situações de aplicação prática do Código de Conduta Ética, com a narração de Chico Felitti, jornalista responsável por “A mulher da casa abandonada”, uma das produções de maior sucesso dos últimos anos no universo dos podcasts.

Confira o conteúdo de nossas políticas associadas ao tema nos links abaixo.

CÓDIGOS E POLÍTICAS

- [Código de Conduta Ética;](#)
- [Política para Transação com Partes Relacionadas;](#)
- [Código de Conduta de Fornecedores;](#)
- [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo;](#)
- [Política de Prevenção de Suborno e Corrupção;](#)
- [Política de Sanções e Contramedidas Financeiras.](#)





Comitê de ética e compliance GRI [2-24]

Para prevenir e mitigar riscos de conformidade, o Conselho de Administração e o Comitê Executivo (Comex) contam com o assessoramento de um órgão deliberativo: o Comitê de Ética e Compliance.

O objetivo do Comitê é garantir o cumprimento dos princípios éticos, da legislação e das normas aplicáveis ao Banco, incluindo as regras de conduta que orientam a atuação dos colaboradores.

Avaliação de riscos relacionados à corrupção GRI [205-1]

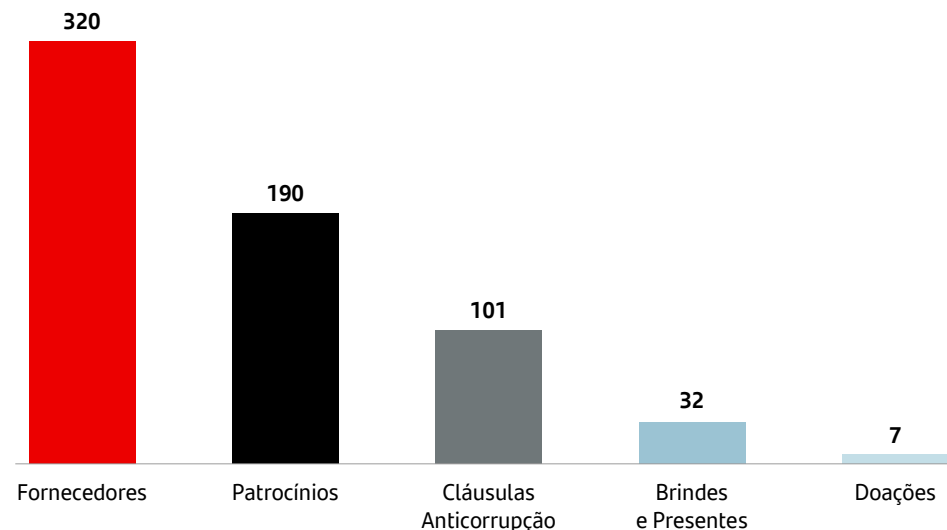
Utilizamos a metodologia de Controle de Risco e Autoavaliação (RCSA, na sigla em inglês) para identificar e analisar os pontos que merecem atenção especial do Banco. O objetivo é reduzir as chances de descumprimentos normativos legais ou de falhas na conduta dos colaboradores.

Entre os riscos avaliados estão aqueles relacionados à corrupção, que devem ser evitados sem concessões. Nesse sentido, adotamos práticas rigorosas para guiar nossos relacionamentos com clientes, fornecedores, parceiros, donatários e patrocinados.

Em 2023, foram realizadas 650 avaliações de integridade de processos de diferentes naturezas que poderiam ter algum risco de corrupção – o que equivale a 100% das operações, conforme quadro a seguir.

Desse total, identificamos 166 casos com riscos significativos – aqueles que podem afetar a operação – relacionados à corrupção. Foram considerados pareceres desfavoráveis ou com ressalvas relacionadas a cláusulas anticorrupção, fornecedores, patrocínios, doações e brindes e presentes.

Análise de integridade nos processos



Aprimoramento constante do compliance

Para aprimorar nossos controles internos, desde 2020 realizamos monitoramentos baseados em algoritmos e machine learning. O objetivo é buscar assertividade, segurança e agilidade, ampliando e aprimorando nosso compliance.

A busca por melhorias abrange os processos internos e as análises de prevenção à lavagem de dinheiro (PLD), ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição

em massa (FTP), o que inclui reportes ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).

Além disso, usamos os dados para executar testes e aprimorar a gestão de riscos de PLD, Conduta e Regulatório, incluindo fornecedores, parceiros, donatários e patrocinados.

A iniciativa permite ainda identificar possível envolvimento desse público em atos lesivos à administração pública e/ou atividades não alinhadas aos nossos princípios.



Programa de Integridade GRI [2-25]

Nosso Programa de Integridade possui controles e procedimentos que visam a prevenção, identificação e correção de situações que possam configurar indícios de corrupção ou de outros atos lesivos à administração pública.

O programa conta com total apoio da alta administração com destaque para as ações contínuas de divulgação do Canal Aberto, além de comunicação de exemplos de descumprimento de normativas relevantes e medidas disciplinares.

A Diretoria de Compliance é responsável por avaliar os controles e riscos das áreas potencialmente mais suscetíveis a corrupção e também pelo desempenho de determinados controles. Os casos de descumprimento de normas internas ou indícios de ilicitude são discutidos e deliberados no Comitê de Ética e Compliance, que assessora o Conselho de Administração.

Canal de denúncias

GRI [2-25; 2-26; 3-3; 406-1] SASB FN-CB-510a.2

Defendemos uma cultura de trabalho aberta e honesta. Nosso intuito é promover um ambiente ético, responsável e transparente.

Para garantir que as pessoas se sintam à vontade para se expressar de maneira franca e segura, contamos com o **Canal Aberto Santander**, que recebe denúncias (inclusive anônimas) sobre qualquer indício de ilegalidade envolvendo o Banco ou empresas coligadas.

A plataforma está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e pode ser acessada por qualquer colaborador, fornecedor, cliente, acionista ou terceiro relacionado ao Grupo Santander.

Todas as manifestações são recebidas e direcionadas pela área de Compliance, garantindo a confidencialidade e anonimato de quem entra em contato.

São proibidas retaliação e discriminação, assim como qualquer outro tratamento injusto aos denunciantes. Isso não exclui a possibilidade de serem tomadas medidas disciplinares se uma investigação interna concluir que a denúncia foi maliciosa ou de má-fé.

Realizamos periodicamente iniciativas de conscientização e/ou treinamento para que todos os colaboradores possam conhecer a importância do canal, suas características e funcionamento. Outros públicos são comunicados por meio dos canais institucionais do Santander.

Como funciona o Canal Aberto Santander

Nosso mecanismo de denúncia funciona com um processo baseado em três passos principais:

- **Passo 1:** As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificadas e são enviadas para o e-mail canalaberto@santander.com.br ou, no caso do público interno, por meio de formulário disponível na intranet.
- **Passo 2:** Os registros recebidos são avaliados pela área de Compliance e encaminhados aos responsáveis para apuração e decisão sobre a adoção de medidas necessárias.
- **Passo 3:** As informações sobre o canal são consolidadas em relatórios, conforme determinação dos órgãos reguladores. O conteúdo é reportado ao Comitê de Auditoria e aprovado pelo Conselho de Administração.

O prazo inicial estipulado pelo Compliance para a apuração do relato é de cinco dias úteis, porém o tempo para a conclusão das denúncias pode se estender a depender da complexidade, definição e aplicação de medidas.

Em 2023, o prazo médio para a conclusão foi de 31 dias. Nenhuma denúncia envolveu a alta administração.





Categorias de denúncias GRI [3-3; 205-3]

No Canal Aberto Santander, seguimos uma classificação de 13 categorias de denúncias. As principais estão apresentadas no quadro abaixo, com a evolução de 2023 em relação a 2022:

	2023	2023 (%) ²	2022	2022 (%) ³	Variação (2023 x 2022) ³	
Fraude	290	22,2%	344	19,8%	↑	2,4% p.p.
Desvio Comportamental	194	14,8%	280	16,1%	↓	-1,3% p.p.
Comercialização	185	14,1%	256	14,7%	↓	-0,6% p.p.
Assédio	179	13,7%	111	6,4%	↑	7,3% p.p.
Lavagem de Dinheiro	170	13,0%	255	14,6%	↓	-1,6% p.p.
Simplex Pessoal e Justo ⁴	114	8,7%	51	2,9%	↑	5,8% p.p.
Conflitos de Interesse	105	8,0%	183	10,5%	↓	-2,5% p.p.
Segurança da Informação	36	2,7%	237	13,6%	↓	-10,9% p.p.
Discriminação	30	2,3%	21	1,2%	↑	1,1% p.p.
Corrupção ¹	5	0,4%	-	-	-	-
Abuso de Mercado	1	0,1%	3	0,2%	↓	0,1% p.p.

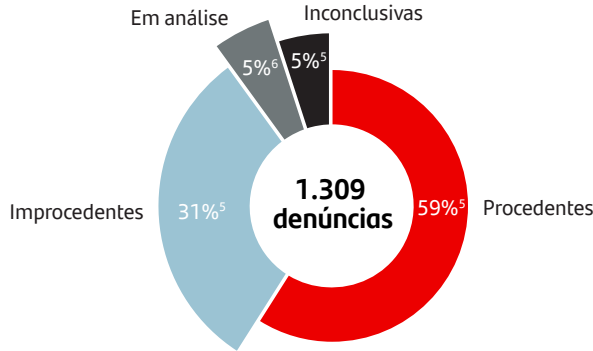
Denúncias em 2023 GRI [3-3; 2-16; 2-25; 205-3; 406-1]

Em 2023, o Canal Aberto Santander recebeu 1.309 denúncias, uma diminuição de 25% em comparação com o ano anterior. O principal motivo dessa queda foi a revisão do processo de monitoramento, processo esse que consiste na verificação pelas áreas de controle da correta aplicação das normas internas, ou seja, não eram denúncias espontâneas, dessa forma, deixaram de ser registradas no canal aberto. Compartilhamos relatórios semestrais com o Conselho de Administração informando

o total de denúncias recebidas e as preocupações cruciais, como denúncias de fraude, lavagem de dinheiro e segurança da informação. Os reportes também incluem as medidas disciplinares aplicadas no ano. Em 2023, as principais medidas para os casos considerados procedentes foram desligamentos (20%) e orientação (19%).

Confira abaixo o detalhamento.

Denúncias recebidas GRI [3-3]



Percentual de denúncia feita de forma anônima⁶



Tempo médio de resposta⁵



31 dias



Além de medidas disciplinares aplicadas, estimulamos ações de correção, acultramento e treinamento para públicos específicos com base em indicadores do Canal Aberto.

O apoio na formação e nas ações é feito com auxílio das áreas especialistas, a depender das incidências.

¹ Relato de supostas denúncias relacionadas a corrupção passou a ser monitorado a partir de 2022. ² Número de denúncias da categoria/número de denúncias total para o ano. ³ Variação do percentual calculado por ano para cada categoria. ⁴ Categoria de denúncias referente a nossa forma de atuar. ⁵ Calculado com base no total de denúncias recebidas e concluídas até 31/12/2023. ⁶ Calculado com base no total de denúncias recebidas até 31/12/2023.



Engajamento para o combate à corrupção

GRI [3-3; 2-23; 2-24; 2-25; 205-2]

Os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pelo Banco foram divulgados a 100% dos funcionários em 2023 por meio de comunicados, cursos online obrigatórios e políticas e código de conduta ética. Da mesma forma, 100% dos membros do órgão de governança receberam as informações e capacitações necessárias.

Todos os nossos parceiros de negócios também são comunicados sobre procedimentos e políticas relacionados ao tema. A Política de Prevenção de Suborno e Corrupção, a Política do Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a outros Atos Lesivos à Administração Pública Nacional ou Estrangeira e o Código de Conduta Ética estão disponíveis em nossos portais, acessíveis a todos os públicos.

Para assegurar que todos os colaboradores conheçam nossas políticas e códigos, adotamos oito cursos online obrigatórios. Veja na tabela a seguir quais são e como evoluiu a participação dos funcionários ao longo dos anos.

Entre os colaboradores que ainda não realizaram o curso estão os recentemente admitidos e os que são elegíveis, mas podem ainda estar no prazo concedido para conclusão. GRI [205-2]

Treinamentos online obrigatórios referentes ao combate à corrupção para todos os colaboradores¹ GRI [2-25; 205-2]

Tópicos	% colaboradores treinados, com cursos concluídos				Variação (2023 x 2022)	Conteúdo
	2023	2022	2021			
Prevenção e combate à corrupção	98,6%	96,5%	99,1%	↑ 2,1 p.p.		Ética, combate à corrupção e suborno. Descreve nossas práticas, legislações vigentes e aborda a Política Anticorrupção
Novo Código de Conduta Ética	99,0%	98,8%	97,8%	↑ 0,2 p.p.		Princípios éticos que devem nortear a atuação de todos os colaboradores do Santander e empresas coligadas, em todas as relações
Prevenção à lavagem de dinheiro	99,5%	98,6%	98,9%	↑ 0,9 p.p.		Lavagem e ocultação de dinheiro, origem de recursos ilícitos, exemplos de situações atípicas, canais de denúncia e legislação vigente. Aborda também a Política Conheça seu Cliente
Antitruste – Introdução ao Direito de Concorrência	99,9%	99,4%	99,6%	↑ 0,5 p.p.		Orientações sobre comunicação, relacionamento, proibições, obrigações e normas de concorrência entre empresas do ramo
Prevenção a fraude	100,0%	99,3%	99,5%	↑ 0,7 p.p.		Diretrizes estabelecidas em relação à prevenção de fraudes, explicitando temas como fraudes, como são classificadas e que procedimentos devem ser adotados quando forem identificadas, além de atender obrigações regulatórias do Grupo Santander
Conflito de interesses	99,9%	99,2%	99,4%	↑ 0,7 p.p.		Conflito de interesses, exemplos de situações atípicas e condutas esperadas. Aborda também a Política Geral de Interesses
Risco de conduta na comercialização de produtos e serviços	99,9%	99,3%	99,6%	↑ 0,6 p.p.		Riscos e padrões de conduta ética que estão associados às etapas de desenho, venda e pós-venda de produtos e serviços
Código de Conduta nos Mercados de Valores (CCMV) ²	99,1%	99,5%	99,0%	↓ -0,4 p.p.		Orientações sobre regras de operações com valores mobiliários

¹ Considera as empresas: Banco Santander (Brasil) S.A.; Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.; BEN Benefícios e Serviços S.A.; Esfera Fidelidade S.A.; FIRST TECNOLOGIA E INOVACAO LTDA; Santander Brasil Gestão de Recursos LTDA; Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.; Santander Holding Imobiliária, S.A.; Universia Brasil, S.A.; Webmotors S.A.; Superdigital Instituição de Pagamento S.A.; Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; Return Capital S.A.; SANB PROMOTORA DE VENDAS E COBRANCA S.A.; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. Dentre os colaboradores que ainda não realizaram o curso, estão os recentemente admitidos, que são elegíveis, mas podem ainda estar no prazo concedido para conclusão. São considerados treinamentos concluídos e em andamento. ² O total de colaboradores elegíveis difere dos demais, pois considera critérios específicos do Código de Conduta de Valores Mobiliários.



Advocacy GRI [2-25]

Com o objetivo de estimular o desenvolvimento do Banco e da sociedade, participamos de debates, eventos e fóruns de discussões de políticas públicas relevantes para os negócios do ecossistema Santander.

Entre os temas prioritários da agenda estão questões ligadas a sustentabilidade, gestão de riscos, segurança bancária, diversidade, transparência e agenda internacional.

Em 2023, pautados pelo nosso Código de Conduta Ética e pela nossa Política de Relações Governamentais Institucionais, dialogamos

com instituições públicas, privadas e da sociedade civil para apoiar diversos temas, entre eles a agenda ambiental, social e de governança, e contribuir na construção de marcos regulatórios.

GRI [415-1]

Veja a seguir um resumo das atividades do ano. GRI [2-28]

Entidade	Sobre	Escopo	Total destinado	ODS Correlacionados
Associação Brasileira das Empresas de Benefícios ao Trabalhador – ABBT	Representa as empresas do setor de benefícios, voltadas primariamente à alimentação e refeição do trabalhador.	Organização associativa que representa a união de interesses das empresas facilitadoras do sistema de refeição/ alimentação-convênio credenciadas no Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), podendo também representá-las em assuntos relacionados ao auxílio alimentação e ao vale-cultura, objeto do Programa de Cultura do Trabalhador (PCT).	R\$ 156 mil	      
Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS	Representa empresas do setor de meios eletrônicos de pagamento, contribuindo para o desenvolvimento do setor e assegurando os interesses dos seus associados.	Atua como interlocutora do setor em assuntos regulatórios perante o mercado, órgãos públicos e sociedade. No Grupo de Trabalho sobre Juros Rotativos, visa desenvolver estratégia e material técnico para defesa da limitação dos juros do cartão de crédito. Já no Comitê de Acompanhamento de Projetos, propõe a discussão de projetos de lei no âmbito federal e em estados e municípios, para a definição de estratégias e elaboração de posicionamentos e notas técnicas acerca das proposições em tramitação.	R\$ 3,1 milhões	  
Aliança pela inclusão produtiva – Aipê	Fundada por Santander, Instituto Votorantim, Instituto Humanize, Fundação Tide Setubal, Fundação Arymax, Instituto Heineken e BNDES, é uma iniciativa de investimento social privado que une grandes empresas atuantes em inclusão produtiva.	A aliança atuará por cinco anos, apoiando projetos escolhidos por meio de editais públicos alinhados às temáticas específicas definidas pelo comitê gestor.	R\$ 3,0 milhões	  
Câmara Americana de Comércio – AMCHAM	Visa ao fortalecimento da agenda ligada a comércio e investimentos entre Brasil e Estados Unidos.	Apoiando empresas de todos os portes e segmentos, atua em pautas de suporte a iniciativas de sustentabilidade, preservação ambiental e inovação, entre outras.	R\$ 65 mil	 



Entidade	Sobre	Escopo	Total destinado	ODS Correlacionados
Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais – Anbima	Representação das entidades dos mercados financeiro e de capitais que têm interesse em contribuir para o aperfeiçoamento do segmento.	A partir do olhar de sustentabilidade, a Anbima é um grupo consultivo voltado para a discussão sobre sustentabilidade no mercado financeiro. O objetivo é propor e coordenar a agenda ASG (questões ambientais, sociais e de governança) da Anbima e atuar como instância consultiva da Diretoria e dos nossos fóruns de representação para assuntos relacionados à agenda de sustentabilidade.	R\$ 734 mil	 
Associação Brasileira das Sociedades Anônimas de Capital Aberto – Abrasca	Comitê de Relações Governamentais e Institucionais para debater a instrumentalização junto ao Congresso Nacional e ao poder Executivo das propostas construídas nas demais comissões.	Representa os interesses de longo prazo das companhias emissoras e de seus acionistas a partir da construção de um sistema regulatório justo e eficaz; maximização de benefícios da condição de companhia aberta; asseguarção de requisitos e obrigações decorrentes da utilização do mercado de capitais e da promoção da confiança no país, suas instituições e mercados.	R\$ 75,8 mil	 
Benchmark de Investimento Social Corporativo – BISC	Criado pela Comunitas, o BISC é uma ferramenta para o acompanhamento anual dos investimentos sociais realizados por empresas, institutos e fundações empresariais. Além disso, promove discussões a fim de construir e disseminar conhecimento sobre esse tema.	Participação por meio de contribuição associativa anual, respondendo a pesquisa e nos espaços de discussão promovidos pela instituição.	R\$ 40 mil	        
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS	Promoção do desenvolvimento sustentável nas empresas que atuam no Brasil, por meio da articulação junto aos governos e à sociedade civil, além de divulgar os conceitos e práticas mais atuais do tema.	Participação em câmaras temáticas relacionadas a sustentabilidade, além do grupo de trabalho de advocacy e do Grupo de Líderes. Interlocução com stakeholders do poder público, de empresas e da sociedade civil. Fortalecimento das agendas de sustentabilidade e posicionamentos institucionais.	R\$ 98,5 mil	     
Coalizão Brasil, Clima, Florestas e Agricultura	Movimento composto por mais de 300 representantes do setor privado, setor financeiro, academia e sociedade civil. Atuação em agendas de proteção, conservação, uso sustentável das florestas naturais e plantadas, agropecuária e adaptação às mudanças climáticas.	Discussões acerca de melhores instrumentos para implementação de uma economia de baixo carbono e prevenção e combate ao desmatamento. Apoio em posicionamentos a serem divulgados sobre a perspectiva ambiental.	R\$ 50 mil	      



Entidade	Sobre	Escopo	Total destinado	ODS Correlacionados
Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial – CBVE	Conselho formado por uma rede de empresas, institutos, fundações e confederações conectadas pelo voluntariado, sendo um espaço de inovação para compartilhamento e criação de experiências.	Iniciativa de responsabilidade social de empresas e organizações, que visa a incentivar, organizar, apoiar e reconhecer ações voluntárias de participação cidadã de seus profissionais e demais públicos de relacionamento, em prol da sociedade.	R\$ 17,2 mil	
Federação Brasileira de Bancos – Febraban	Representa o sistema financeiro nacional e visa a contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do país. Representa seus associados na busca pela melhoria contínua do sistema financeiro e de suas relações com a sociedade.	Discussão de estratégias macro e posicionamentos do setor. Definição de estratégias e elaboração de notas técnicas aos projetos de lei em tramitação no poder Legislativo federal e nos estados e municípios.	R\$ 15,8 milhões	 
Fórum de Empresas e Direitos LGBT+	Articulação de empresas em torno do compromisso com o respeito e a promoção aos direitos humanos LGBTI+ no ambiente empresarial e na sociedade.	Fórum de discussão para aprimoramento das práticas de gestão empresarial, erradicação da LGTBfobia, articulação de esforços e fortalecimento do fórum.	R\$ 16 mil	
International Chamber of Commerce – ICC Brasil	Interlocução entre setor empresarial e stakeholders públicos na elaboração de projetos voltados a melhoria do ambiente de negócios, abertura do comércio e desenvolvimento econômico.	Fóruns de discussão com temas como trade finance e sustentabilidade. Apoio na publicação de estudos e interlocução com outros atores do setor privado.	R\$ 57,2 mil	 
Laboratório de Inovação Financeira – Lab Inovação	Fruto de parceria entre a Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).	Participação em fórum de interação multissetorial e um espaço de diálogo público-privado para a promoção da inovação e das finanças sustentáveis.	Não exige contribuição	      
Movimento Mulher 360	Iniciativa tem como objetivo estimular a igualdade de gênero no mundo corporativo.	Entre as atividades, a entidade aborda maneiras de incorporar a questão na estratégia do negócio, identificar boas práticas que possam ser replicadas. Além disso, fornece ferramentas para mensurar avanços.	R\$ 20 mil	



Relacionamento com fornecedores

GRI [3-3 Tema material: Mudanças Climáticas |

Consumidores e Usuários Finais; 2-6; 2-29; 2-23]

Com o objetivo de construir um relacionamento responsável com fornecedores, contamos com processos de avaliação na fase de concorrência, na homologação e na vigência dos contratos.

Para isso, utilizamos como fundamentos as diretrizes do Pacto Global da ONU e uma série de instrumentos internos, entre eles:

- [Código de Conduta de Fornecedores](#);
- [Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática \(PRSAC\)](#);
- Marco Corporativo de Outsourcing e Acordos com Terceiros;
- Política de Homologação de Fornecedores;
- [Normativos relacionados aos temas de anticorrupção e prevenção à lavagem de dinheiro](#).

Nos nossos processos, classificamos os diferentes serviços que um fornecedor pode nos prestar conforme seu risco inerente – crítico, alto, médio, baixo e sem risco – e buscamos identificar esse risco antes da contratação/renovação, por meio de uma calculadora de riscos.

Nesse exercício, avaliamos características do serviço como acesso e/ou processamento de dados, nível de confidencialidade dos dados e acesso a sistemas, entre outras.

Na nossa estrutura, o gestor de serviço é o principal responsável pelo cumprimento de todos os requisitos estabelecidos nos processos-chave de gestão e controle de fornecedores, como mostra a figura:

Gestão e controle de fornecedores

- 
- 01 ➤ Pré-contratação
 - 02 ➤ Negociação
 - 03 ➤ Homologação da empresa
 - 04 ➤ Formalização
 - 05 ➤ Risk Assessment
 - 06 ➤ Acompanhamento
 - 07 ➤ Encerramento/Renovação

Requisitos para contratação

O processo de contratação de todos os nossos fornecedores contém cláusulas contratuais que exigem:

- Boas práticas socioambientais;
- Defesa de direitos humanos (como prevenção ao trabalho análogo ao escravo e infantil);
- Diretrizes contra o assédio moral e sexual, de combate à corrupção e idoneidade legal, fiscal, tributária e reputacional.

O nível de criticidade do fornecedor determina os diferentes requisitos de análise, aprovação, registro e continuidade do serviço contidos no processo de negociação, homologação e formalização do contrato.

Há dois tipos de homologação:

- **Dimensão empresa:** Realizada para todos os fornecedores. São analisados temas trabalhistas, tributários, fiscais, situação cadastral, reputacional (como mídia negativa e lista de trabalho escravo), condições financeiras e aspectos sociais, ambientais e de governança.
- **Dimensão serviço (avaliação de risco):** Aplicada aos fornecedores que prestam serviços com risco inerente classificado como crítico ou alto. São avaliados aspectos como cibersegurança e proteção de dados.

Ao final de 2023, contávamos com 1.891 fornecedores com contratos ativos, dos quais 12% eram considerados de risco crítico e alto conforme a atividade e critérios de risco predefinidos.

Os principais serviços contratados de fornecedores de risco crítico e alto são call center, cobrança, telemarketing, BPO (terceirização de processos) de crédito imobiliário e financeira, transporte de valores, arquivamento e impressão de documentos e serviços antifraude.

Dependendo da natureza do risco do serviço, o fornecedor pode ter que responder um questionário sobre temas ambientais e sociais ou passar por análise de possíveis mídias negativas. De todo modo, 100% dos fornecedores precisam aderir ao nosso Código de Conduta de Fornecedores. Além disso, na formalização da prestação do serviço, o contrato contempla cláusula socioambiental.



Monitoramento

Realizamos um monitoramento periódico dos fornecedores, no qual avaliamos temas como situação trabalhista, tributária, fiscal, reputacional, eventos relevantes relacionados a riscos operacionais, envolvimento com trabalho escravo e punições aplicadas pelo poder público.

Temos um Fórum de Fornecedores que delibera sobre eventuais casos e acompanha a implantação de planos de ação sobre oportunidades de melhorias identificadas. Este órgão também é responsável por garantir a implantação do Marco Corporativo de Outsourcing e Acordos com Terceiros, além das políticas e regulamentações de órgãos reguladores. [GRI \[414-2\]](#)

Engajamento ESG

No nosso relacionamento, buscamos engajar os fornecedores e gestores de serviços em boas práticas ambientais, sociais e de governança. Dessa forma, reduzimos riscos associados à sustentabilidade e contribuimos para a evolução dos nossos parceiros.

No último ano, entre outras atividades:

- Complementamos o Portal de Fornecedores com conteúdos como a nossa cartilha LGPD, orientações sobre educação financeira, códigos e políticas que demonstram nossas práticas em conformidade com a legislação vigente e com princípios éticos;
- Convidamos nossos fornecedores a reportar informações de sua gestão climática no CDP Supply Chain, iniciativa da qual fazemos parte desde 2017.

Em 2023, seguimos trabalhando no desenvolvimento de práticas ESG com um grupo de 89 fornecedores, em uma iniciativa que teve início em 2022. Por meio de análise de oportunidades e considerando o grau de maturidade desses parceiros, propusemos planos de ação

para avançarem ainda mais nessa agenda. Quase 100% das empresas retornaram com planos de ação. [GRI \[414-2\]](#)

Em novembro, reconhecemos seis desses parceiros (três pequenas e médias empresas e três grandes empresas) pelo seu engajamento e pelos resultados de planos propostos durante o ESG Day, o primeiro

Realizamos 33 ações de engajamento, sensibilização e comunicação. Isso inclui webinars sobre mudanças climáticas e diversidade, além de temas como cibersegurança, LGPD, proteção de dados e gestão de contratos.

evento de premiação dos esforços desse público na agenda ESG do Santander Brasil. A iniciativa contou com a participação de 93 pessoas, entre fornecedores e lideranças do Santander.

O QUE MAIS VOCÊ PRECISA SABER SOBRE CONDUTA NOS NEGÓCIOS?

→ [Quais são as diretrizes do Santander para doação a partidos políticos?](#) [GRI \[415-1\]](#)

→ [O Santander foi alvo de multas significativas ou controvérsias em 2023?](#) [GRI \[2-27\]](#)





ESTRATÉGIA GRI [3-3]

Temos a ambição de ser o banco principal dos nossos clientes, focando em conhecê-los e permitindo que transacionem conosco quando, como e onde quiserem. Tudo isso viabilizado por ofertas cada vez mais simples e por um atendimento altamente resolutivo em todos os canais.

Para isso, estruturamos nossa estratégia de atuação em cinco verticais. São elas:





Sustentabilidade na estratégia GRI [2-25; 3-3]

Nossa atuação em sustentabilidade faz parte do planejamento estratégico – o que garante que temas sociais, ambientais e de governança ocupem uma posição central no negócio.

No Santander, entendemos que a melhor maneira de criar valor para a agenda de desenvolvimento do país é usar nossas capacidades comerciais para viabilizar iniciativas com impacto positivo na economia, no meio ambiente e na vida das pessoas.

Essa convicção decorre do fato de que temos expertise, capital financeiro e alcance para criar, customizar e distribuir amplamente produtos e serviços que façam a diferença na agenda nacional de desenvolvimento.

Já somos, por exemplo, líderes no setor de financiamento e assessoria a projetos de energias renováveis e contamos com a maior operação privada do Brasil na área de microfinanças.

Além disso, temos uma governança robusta do tema, que nos permite atuar de forma transparente e obter a confiança de clientes, investidores e reguladores.

Essa credibilidade passa, por exemplo, pelo uso do Sistema de Classificação de Financiamento e Investimento Sustentável (SFICS, sigla em inglês), taxonomia de sustentabilidade criada pelo Grupo Santander, que identifica de forma criteriosa quais são os produtos e transações efetivamente verdes, sociais ou sustentáveis.

Temos convicção de que os principais desafios sociais e ambientais do país exigirão soluções financeiras em escala crescente. Estaremos cada vez mais preparados para impulsionar essa agenda.

Ecossistema de sustentabilidade GRI [2-24]

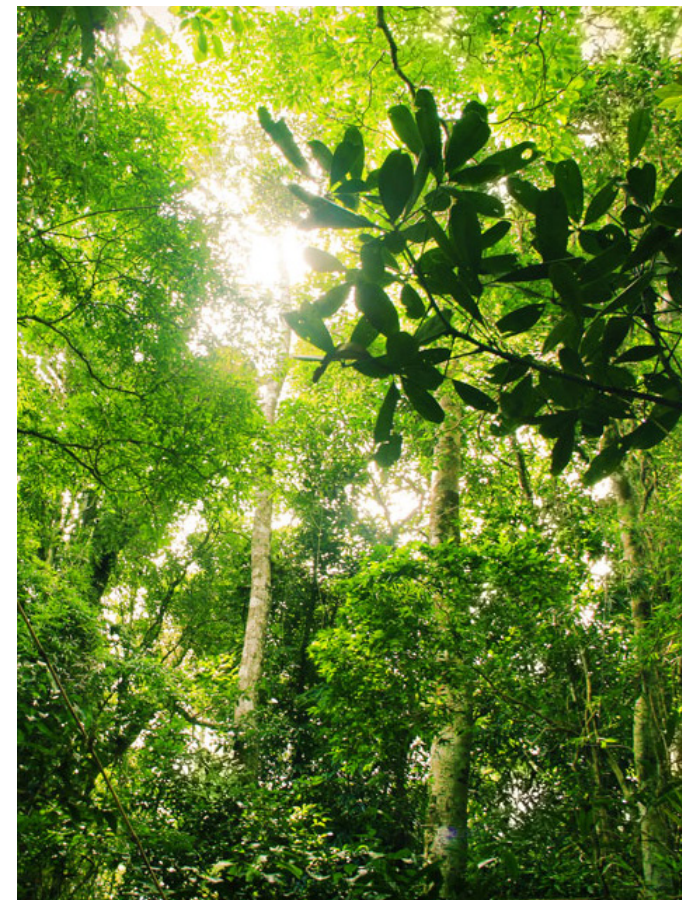
No último ano, adotamos uma nova estrutura interna, que se apoia nos *business domains* (BDs) – comunidades formadas por equipes multidisciplinares, organizadas de forma horizontal e dedicadas a negócios específicos.

O novo formato nos permite uma dinâmica mais flexível, ágil e que supera a rigidez e a formação de silos característicos dos organogramas tradicionais.

No fim do ano, já contávamos com 27 BDs, todos eles com equipes de produtos, plataformas operacionais e tecnologia incorporadas ao negócio.

Nesse processo, temas sociais, ambientais e climáticos, que antes estavam espalhados pelo Banco, foram reorganizados com a criação do BD de Sustentabilidade. O objetivo é fazer com que as várias iniciativas existentes nas diversas áreas se aproximem mais do core do Banco, com um olhar voltado para a execução. Nossa ambição é fazer negócios que sejam reconhecidos como negócios de impacto e que sejam cada vez mais relevantes.

Entre as principais frentes estão negócios e captações sustentáveis, compromissos climáticos (Net Zero), ambientais e sociais, gestão de riscos socioambientais e climáticos, impacto social, governança e reporte, comunicação e engajamento.





Estratégia Santander Asset Management

GRI [3-3]

Nossos compromissos e iniciativas voltados às questões ambientais, sociais e de governança estendem-se à gestão de recursos de terceiros.

No Brasil, esse papel é desempenhado pela Santander Asset Management (SAM), empresa coligada que atua no mercado nacional há 25 anos oferecendo uma gama diferenciada de produtos de investimento – fundos de renda fixa, renda variável, multimercados, previdência privada, *real estate* e infraestrutura.

A SAM atende clientes dos segmentos pessoa física (varejo e private banking), pessoa jurídica (empresas, universidades e grandes empresas) e investidores institucionais (fundos de pensão, Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) e governos e instituições).



SAM em destaque

- 6ª maior gestora de recursos, com patrimônio sob gestão de R\$ 328,5 bi em 2023;
- Mais de 590 fundos de investimento, com cerca de 725 mil clientes;
- Gestora global com maior presença no Brasil;
- 2ª maior gestora em fundos de pensão e 4ª maior gestora no atacado (institucional e corporate);
- *Rating* máximo da Moody's.

ESG na gestão de recursos

A SAM oferece aos nossos clientes opções de investimento que incorporam análises sociais, ambientais e de governança corporativa em suas estratégias de negócios.

A empresa tem 20 anos de experiência em investimentos responsáveis e é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) desde 2008 e do Código Brasileiro de Stewardship desde 2017.

Ao trazer e monitorar as questões ambientais, sociais e de governança corporativa para a análise fundamentalista, a SAM acredita que é possível minimizar riscos normalmente não identificados pelos analistas financeiros, além de reforçar os vínculos de confiança com os públicos com os quais se relaciona.

Em 2023, a empresa alcançou diversos avanços nas suas práticas ESG. Um deles foi no processo de análise de companhias para crédito privado, com um total de 105 análises, com 62 gestoras classificadas. A metodologia utilizada para esses ativos no Brasil é complementar às análises do time global da SAM, uma vez que amplia o universo de empresas de capital fechado e inclui uma avaliação local de potenciais eventos críticos e controversos.

Outra evolução no período foi a realização de 25 due diligences ESG da equipe da SAM com gestoras dos fundos analisados e classificados. O objetivo era engajar essas gestoras e entender como o mercado está se movimentando diante da agenda ESG. Os resultados dessas diligências estão sendo usados para mapear o grau de comprometimento das gestoras com as suas práticas ambientais, sociais e de governança.

Produtos

Ao final de 2023, a gestora contava com dois fundos com recorte ESG: o Go Global Equity ESG e o Ethical Ações Sustentabilidade Special.

O fundo Go Global Equity aplica seus recursos em um veículo offshore de renda variável de carteira diversificada, com um modelo de gestão que visa avaliar os aspectos sociais, ambientais e de governança de empresas sólidas. Seu benchmark é o MSCI World, índice do mercado de ações globais.

O fundo Ethical Ações Sustentabilidade Special, lançado em 2001, é considerado pioneiro na aplicação de uma metodologia ESG na análise de investimentos. Em 2020, o produto passou por uma revisão de sua metodologia – começou a adotar uma abordagem da SAM que conta com uma análise ESG dos seus ativos por meio de critérios globais, tanto das práticas das companhias quanto de temas controversos e críticos.

Mensalmente, o fundo Ethical é submetido a uma análise crítica conduzida pelo Comitê ESG Latam, composto por equipes dedicadas ao recorte ESG e à gestão de investimentos. O grupo também discute as principais características do fundo e a performance histórica. Em 2023, o fundo teve *performance* acima do seu benchmark, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3.

Para mais informações sobre a Santander Asset [clique aqui](#).



GESTÃO DE RISCOS

GRI [3-3 Tema material: Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos; 2-9; 2-25; 201-2] SASB FN-CB 410a.2

Para construir um negócio seguro e responsável, realizamos a gestão permanente de riscos que envolvem nossa atividade e que possam trazer impactos à companhia, aos acionistas, aos clientes, à sociedade e ao meio ambiente.

Um dos pilares mais importantes é a nossa cultura global de gestão de riscos, o Risk Pro. Sua característica central é o chamado para que todos os colaboradores atuem de forma proativa, gerenciando preventivamente os pontos de atenção que surgem em suas atividades diárias.

Essa cultura é acompanhada por um modelo de governança que leva em consideração as melhores práticas do mercado e as recomendações dos órgãos supervisores e reguladores.

Principais riscos GRI [3-3]

Entre os principais riscos com os quais lidamos estão os de crédito, mercado, liquidez, estrutural, operacional, modelos, compliance, reputacional, socioambiental e climático.

Nossa gestão é realizada com uma dupla materialidade: além de monitorarmos os fatores que possam gerar efeitos negativos na nossa organização, estamos atentos aos impactos que a nossa própria atividade possa causar aos stakeholders e ao meio ambiente.

O principal risco direto gerado pela nossa atividade é a inadequação na concessão do crédito, que pode gerar superendividamento. Já o principal risco indireto se refere aos impactos eventualmente causados na economia, no meio ambiente ou na vida das pessoas por projetos e companhias que financiamos.

No caso do superendividamento, buscamos mitigar o risco por meio de um acompanhamento próximo da vida do cliente e de modelagens financeiras avançadas. Já para prevenir o risco de impactos causado por clientes financiados temos uma metodologia robusta de Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC), que envolve a análise de crédito, aceitação e manutenção de clientes, gestão de garantias. (Veja mais em [RSA](#)).

Modelo de gestão GRI [2-25]

Seguindo as melhores práticas, a gestão e o controle de riscos do Banco estão estruturados em três linhas de defesa, que desenvolvem funções distintas e independentes:

Geração e gestão do risco

Representa as linhas de negócio e todas as outras funções que geram exposições de risco. A primeira linha identifica, mede, controla, monitora e reporta os riscos que origina e adere a todas as políticas, modelos e procedimentos que regulam a gestão do tema. A origem do risco deve estar em conformidade com o apetite ao risco aprovado e os limites associados.

Controle e supervisão de riscos

É representada pela vice-presidência executiva de riscos. Sua missão é trazer desafios e supervisionar a primeira linha, garantindo o controle efetivo dos riscos e assegurando que a gestão esteja sempre de acordo com o apetite ao risco. A área também estabelece as políticas e monitora todos os processos relacionados a riscos na companhia.

Auditoria interna

Como último nível de controle, avalia regularmente as políticas, metodologias e procedimentos. Seu objetivo é fornecer ao Conselho de Administração e à alta direção avaliações independentes sobre a qualidade e a eficácia de controles internos, gestão de riscos (atuais ou potenciais) e processos e sistemas de governança. Dessa maneira, contribui para a proteção do valor, solvência e reputação do Banco.



Estrutura GRI [2-9]

Uma das marcas da nossa cultura de risco é o envolvimento da alta administração nas tomadas de decisão. Aqui, o processo se apoia em uma estrutura composta por comitês, que atuam em diferentes níveis de alçada e chegam até os órgãos de governança e ao Conselho de Administração.

O principal fórum de decisão local é o Comitê Executivo de Riscos, que conta com representantes da alta gestão do Banco, entre eles o CEO, o CRO (*chief risk officer*) e os demais membros da comissão executiva.

Nossa estrutura pode ser assim representada:





Gestão integrada de riscos GRI [2-25; 3-3]

Além das equipes especializadas em cada tipo de risco, a vice-presidência de Riscos conta com a área de Gestão Integrada de Riscos. Seu papel é dar à companhia uma visão abrangente sobre a correlação entre os diferentes riscos e como eles podem gerar impacto no dia a dia das operações.

Por meio desse trabalho, é possível, por exemplo, monitorar a relação entre riscos transversais, como o climático, e riscos financeiros, como o de crédito. Assim, asseguramos mais controle e governança sobre esses temas.

A área de Gestão Integrada de Riscos também define os “top risks” do Banco – como chamamos as ameaças que podem afetar o planejamento estratégico de três anos ou o planejamento estratégico de longo prazo da companhia. Entre eles, estão o risco climático e o de ataques cibernéticos.

Risco Social, Ambiental e Climático

GRI [3-3 Tema material: Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos] SASB FN-CB 410a.2

Em 2002, fomos o primeiro banco do país a adotar a gestão de Risco Socioambiental (RSA), na época focada em financiamento de projetos e grandes operações. Desde então, temos evoluído para tornar nossas práticas mais abrangentes.

Ao longo dos anos, ampliamos as análises de RSA para atividades além da concessão de crédito e incluímos nos modelos aspectos que envolvem desmatamento e riscos relacionados a mudanças climáticas.

Na jornada de evolução, adequamos nossos processos a novas tendências e demandas, como as recomendações do *Task Force on*

Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), e do International Financial Reporting Standards (IFRS) S1 e S2 e as exigências da Resolução CMN nº 4.943/2021.

Com o ganho de relevância do tema, a gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos deixou de ser responsabilidade de uma área especializada dentro do Banco e ganhou uma nova governança, com o envolvimento da alta liderança e de outras áreas administrativas e de negócio.

Atualmente, o tema do Risco Socioambiental e Climático (RSAC) é tratado pelo Conselho de Administração; pelos comitês de Sustentabilidade (ao menos duas vezes ao ano), de Risco e Compliance e de Auditoria; e pelo Comitê Executivo (Comex), que reúne o CEO e os vice-presidentes. O Comex, por sua vez, é assessorado nesta pauta pelo Comitê de Controle de Riscos, pelo Comitê Executivo de Riscos e pelo Comitê de Ética e Compliance.

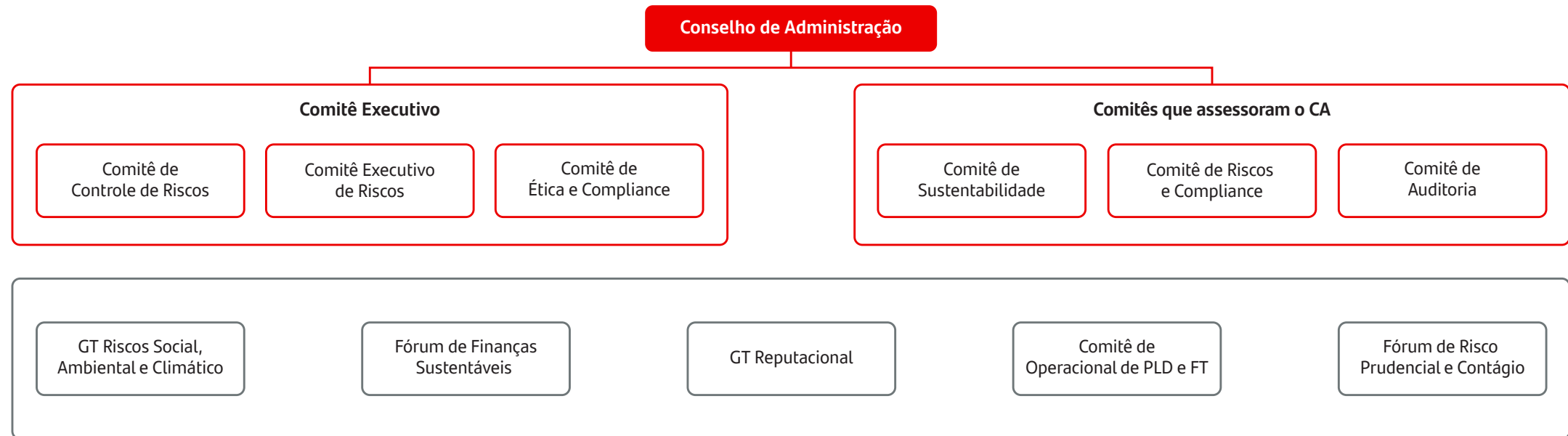
Já a execução das análises de RSAC é responsabilidade da vice-presidência de riscos, principalmente por meio das estruturas de Risco Socioambiental, Gestão Integrada de Riscos e de Compliance.

O trabalho é orientado pela Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e pela Política de Gestão Integrada de Risco Social, Ambiental e Climático. A primeira estabelece princípios e diretrizes para as práticas nos negócios e relação com partes interessadas, enquanto que a segunda norteia os critérios de identificação, avaliação e gestão do risco social, ambiental e climático em relação à gestão destes riscos e sua associação com os demais riscos incorridos pelo Banco. Outras informações podem ser encontradas no nosso Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas, o [GRSAC](#).





Governança e Execução Estratégica do RSAC



**Restrições de relacionamento comercial GRI [2-25; 3-3]**

No Santander Brasil, temos políticas que estabelecem setores e clientes com os quais não devemos trabalhar em razão dos impactos sociais, ambientais ou climáticos das suas atividades. A decisão se estende às empresas controladas e coligadas.

Com base nessas políticas, decidimos não manter relacionamento com pessoas físicas ou companhias que:

- Extraíam, beneficiem ou desdobrem madeira nativa não certificada pelos selos verdes — *Forest Stewardship Council* (FSC);
- Atuem no ramo de extração ou fabricação de produtos que contenham amianto;
- Desenvolvam atividades que incentivem, direta ou indiretamente, o jogo ilegal ou a prostituição;
- Fabriquem, distribuam e/ou comercializem minas antipessoais, bombas de fragmentação (cluster munitions), armas nucleares, armas químicas ou biológicas e munição que contenha urânio empobrecido;
- Utilizem trabalho infantil, conforme definido pela legislação;
- Processem óleo de palma (dendê) e não sejam membros do *Roundtable on Sustainable Palm Oil*;
- Sejam novos clientes ou projetos de centrais térmicas a carvão mineral; de minas de carvão mineral (térmico); de exploração e produção de petróleo, exceto para transações específicas de financiamento de energia renovável;
- Sejam novos projetos de campos greenfield de exploração de petróleo;
- Sejam de quaisquer projetos, ou expansão de instalações existentes, a norte do Círculo Ártico;

- Sejam de novos projetos de exploração, desenvolvimento, construção ou expansão da extração de petróleo e gás a partir de areias asfálticas, fracking ou CBM (*coalbed methane*);
- Atuem na exploração e produção e cujas atividades advindas da combinação de fracking, areias asfálticas, CBM e petróleo e gás do Ártico representem uma parte significativa das suas reservas, ou mais de 30% da sua atividade;
- Tenham mais de 10% da sua receita, numa base consolidada, derivada da geração de energia a carvão mineral (térmico), a partir de 2030;
- Tenham novos planos para construção ou desenvolvimento de projetos de infraestruturas cujas receitas esperadas de atividades relacionadas com a produção de energia a carvão sejam superiores a 30% das receitas do projeto nos primeiros cinco anos;
- Sejam novos clientes que têm operações de mineração de carvão térmico e projetos em todo o mundo, exceto para transações para o financiamento específico para energia renovável; nessas exceções, o cliente deve ter um plano robusto e crível, com metas verificáveis, que mostrem que não terá carvão térmico até 2030;
- Detenham, a partir de 2030, mina de carvão térmico;
- Atuem em áreas designadas como Sítios Ramsar, Patrimônio Mundial ou pela União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN, na sigla em inglês) como categorias I, II, III e IV;
- Estejam no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo (Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n° 4 de 11/05/2016); para esta situação, a área de Risco Socioambiental poderá recomendar a aplicação de restrições adicionais.

Além de restringir o investimento nesses casos especiais, acompanhamos de perto os financiamentos realizados nos seguintes setores, considerados sensíveis:

Riscos por setor

Setor	2023	
	Carteira (R\$)	% em relação à Carteira ¹
Armas e Munições ²	1.576.605	0,0% ⁶
Bebidas Alcolólicas	815.841.580	0,2%
Combustíveis Fósseis e Derivados ³	9.398.053.349	1,8%
Danos à Saúde ⁴	157.494.786	0,0% ⁶
Indústria Tabagista	435.900.222	0,1%
Jogos e/ou Apostas Autorizados ⁵	1.679	0,0%
Total	10.808.868.221	2,1%

¹Valor total da carteira de crédito, ² Temos política específica para o setor de defesa que estabelece critérios para atividades relacionadas a este setor, ³ Foram considerados nesta categoria atividades como a produção e/ou comercialização de combustíveis fósseis e de seus derivados, ⁴ Setores cujos produtos podem causar doenças crônicas como, por exemplo, colesterol ou hipertensão, no caso de uso não saudável, ⁵ Jogos que podem causar vício ao indivíduo no caso de relacionamentos não saudáveis, O Banco Santander apresenta políticas com restrições a relacionamentos com casas de apostas ou "jogos de azar" não autorizados oficialmente, mantendo relacionamento apenas com entidades licenciadas, ⁶ Valor próximo a zero.



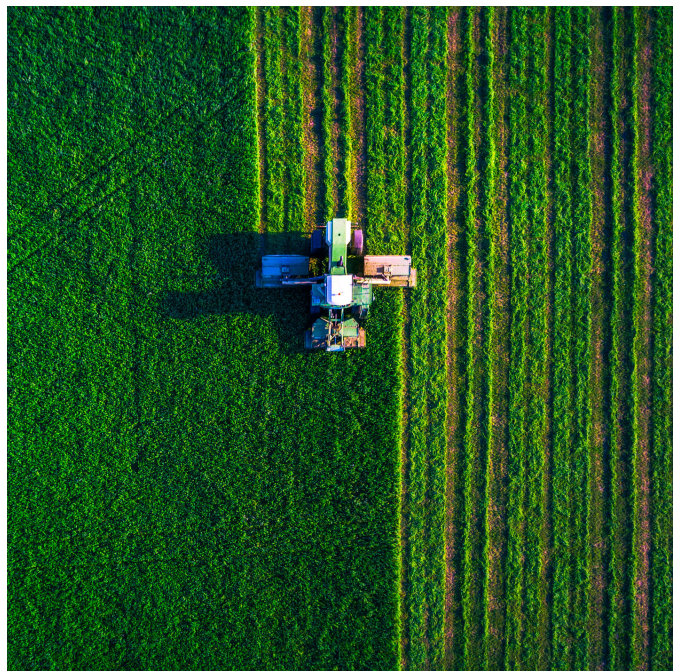
Atividades e segmentos sujeitos à análise de RSAC

GRI [2-25; 3-3] SASB FN-CB 410a.2

Atualmente, aplicamos a análise de RSAC em seis situações, que consideramos de maior sensibilidade e potencial de impacto.

São elas:

- **Aceitação e manutenção de clientes:** Sempre que identificado algum aspecto socioambiental relacionado a clientes (pessoa física ou jurídica), a área de Compliance aciona o apoio da equipe de Risco Socioambiental.
- **Concessão de crédito:** Aplicável a empresas que atendam a dois critérios concomitantemente – ter risco de crédito ou limites iguais ou maiores que R\$ 5 milhões¹; e fazer parte de um dos 14 setores de atenção (ver tabela abaixo) – este público é elegível à aplicação do Questionário QSA e do Rating RSAC (veja mais sobre estes temas nas próximas páginas).
- **Financiamento de projetos (project finance):** A análise de RSAC é aplicada em todas as operações originadas pelos times de *project finance* e de GTB (*Global Transaction Banking*). Como signatários dos Princípios do Equador, aplicamos as diretrizes da iniciativa. Trata-se de um *framework* internacional de risco socioambiental para instituições financeiras avaliarem concessão de crédito a grandes projetos. Nessas análises, são considerados os estudos que embasam o licenciamento ambiental e os documentos que demonstrem a regularidade socioambiental, entre outros.
- **Garantias imobiliárias:** Em negócios que utilizem imóveis como garantia, submetemos a propriedade à verificação de possíveis contaminações de solo e água subterrânea por substâncias em quantidade acima dos parâmetros legais e de supressão de vegetação nativa. Também avaliamos o risco socioambiental e climático de imóveis urbanos e rurais dados como garantia em operações de crédito – cujo valor pode mudar se houver passivos ambientais.



- **Operações de agronegócio:** Em casos de crédito rural, repasses de linhas do BNDES e Cédula de Produto Rural (CPR), os riscos socioambientais são analisados e acompanhados durante toda a vigência do contrato. Isso vale também para empréstimos em que imóveis rurais são dados como garantia.
- **Setores sensíveis ao desmatamento:** Avaliamos periodicamente as práticas socioambientais dos nossos clientes envolvidos no processamento de carne bovina e na comercialização de soja e madeira.



Setores com atenção especial sobre risco socioambiental e climático

- Prospecção, exploração de petróleo ou gás natural
- Mineração
- Metalurgia, siderurgia, ferro-gusa e galvanoplastia
- Madeireira, serraria, desdobramento, movelaria e comércio
- Geração, transmissão e distribuição de energia
- Indústria
- Agricultura, cooperativas agrícolas e *traders* de soja
- Criação de animais, frigorífico e curture
- Saneamento, captação e tratamento de água e esgoto, coleta, tratamento, reciclagem e disposição de resíduos sólidos doméstico, industrial e hospitalar
- Transporte aéreo, marítimo e rodoviário, exceto passageiros, terminais e depósitos
- Construção civil
- Incorporação
- Pesca e aquicultura
- Uso de diversidade biológica, silvicultura e subprodutos florestais

¹A partir de janeiro de 2024, o valor mínimo para avaliação de RSA passou de R\$ 5 milhões para R\$ 7 milhões. Nessa data também incluímos o bem-estar animal como um dos temas monitorados em nossas análises. Consideramos, por exemplo, a restrição severa de espaço, recursos ambientais insuficientes para a execução do comportamento natural, contato social inadequado com animais da mesma espécie e alimentação forçada.



Como funciona a análise de RSAC [SASB FN-CB 410a.2](#)

O principal instrumento do nosso processo de análise de RSAC é o Questionário Socioambiental e Climático (QSA), disponível em nosso portal de sustentabilidade, que aborda as práticas das empresas em temas como respeito à legislação ambiental, segurança e saúde do trabalhador, entre outros (veja mais no tópico abaixo).

Este questionário também aborda questões climáticas. Seu conteúdo considera a vulnerabilidade de uma determinada atividade frente às mudanças climáticas, assim como as práticas sociais e ambientais adotadas pela empresa para mitigação e gerenciamento dos riscos.

As respostas ao QSA geram uma nota integrada para a companhia na gestão de risco social, ambiental e climático, mas também uma avaliação separada para cada um desses três tipos de risco. Com base nessa análise, estabelecemos um rating para empresa, que impacta a decisão de crédito.

Entre outros benefícios, o documento nos dá uma visão detalhada das práticas da empresa, com o objetivo de incorporar aspectos presentes na Resolução CMN nº 4.943/2021.

No caso de financiamento a projetos, seguimos a metodologia baseada nos Princípios do Equador, que leva em conta padrões de desempenho como sistemas de gestão, impacto à biodiversidade, a comunidades do entorno, às populações tradicionais, saúde e segurança, etc.

Gestão do risco de desmatamento [GRI \[304-2\]](#)

A gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos não se encerra na aprovação do crédito. Na concessão de empréstimo para agricultores e pecuaristas do varejo, monitoramos continuamente alertas de desmatamento em 100% dos cerca de 18 mil imóveis financiados ou dados como garantia em operações do Banco, por meio de imagens de satélite e utilizando ferramentas de dados geoespaciais, com dados oficiais do governo e do MapBiomas.

Os alertas incluem informações sobre embargos governamentais contra à produção em terras desmatadas ilegalmente, envolvimento com trabalho escravo e incursões em territórios indígenas, unidades de conservação, sítios arqueológicos, comunidades quilombolas ou florestas públicas tipo B¹.

Desde o ano passado, temos uma camada extra de verificação, que informa se o cliente desmatou vegetação nativa na área financiada e dada em garantia. Caso alguma irregularidade seja detectada, solicitamos uma explicação.

Se descobrirmos uma violação das leis e regulamentos ambientais, nossos contratos padrão têm a prerrogativa de exigir o pagamento antecipado de empréstimos, entre outras ações.

Em 2020, formalizamos no Plano Amazônia a meta pública de eliminar desmatamento na cadeia de carne até 2025. Para isso, passamos a acompanhar as práticas de rastreabilidade de gado adotadas pelos principais frigoríficos que integram nossa carteira de clientes, o que nos permite mapear como essas empresas controlam a origem dos animais. Em 2023, com a publicação da SARB 026 da Febraban e como signatário da autorregulação, o Banco passou a adotar a norma como forma de atuação no setor.



SOMANDO FORÇAS CONTRA O DESMATAMENTO

Temos um longo histórico no combate ao desmatamento ilegal. Confira algumas das iniciativas das quais somos cofundadores ou participantes.

- Cofundadores do *Round Table on Responsible Soy* (RTRS), que criou a primeira certificação de produção responsável de soja; [GRI \[304-2\]](#)
- Cofundadores e membros do conselho da Mesa Brasileira da Pecuária Sustentável (MBPS, antigo GTPS - Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável), iniciativa multissetorial para promover melhores práticas agropecuárias no Brasil;
- Atuação em grupos de trabalho relacionados a florestas e agronegócio da Febraban;
- Signatários da autorregulação da Febraban para atuação do setor financeiro na cadeia de carne (SARB 026/2023).

¹ São florestas localizadas em áreas arrecadadas pelo poder público, mas que ainda não foram destinadas. Os dados das florestas públicas brasileiras são agrupados no Cadastro Nacional de Florestas Públicas (CNPFP), que é instrumento de planejamento da gestão florestal para compilação dos dados.



Análises de RSAC em 2023 GRI [2-25; 3-3]

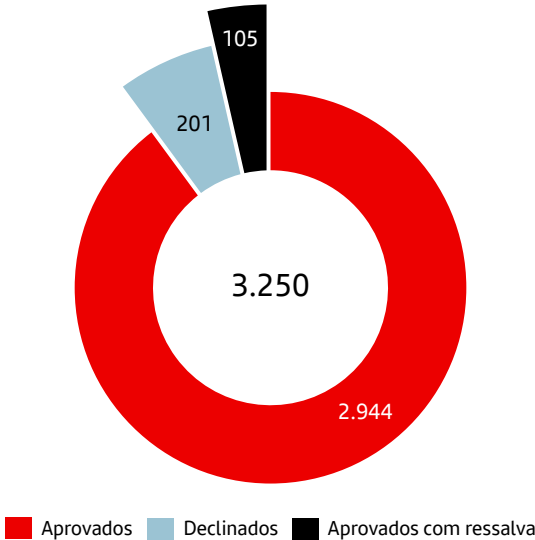
Em 2023, elaboramos 3.250 análises de risco socioambiental e climático, classificadas conforme a tabela a seguir. Os negócios incluem operações em todo o território brasileiro. Do total, 3.049 receberam parecer favorável:

Análise por segmento

Segmento	2023
Segmento Atacado ¹	1.084
Segmento Empresas 3 (Varejo) ¹	1.042
Projetos ²	42
Garantias ³	139
Crédito imobiliário ⁴	129
Indicadas por Compliance ⁵	33
Operações em agronegócio ⁶	781
Total	3.250

¹ Este valor corresponde ao número absoluto de grupos econômicos avaliados. Cada grupo pode conter dezenas de CNPJs elegíveis à análise de Risco Socioambiental (RSA). ² O detalhamento das análises, bem como o histórico de indicadores de análises realizadas, incluindo os projetos avaliados segundo os Princípios do Equador, podem ser acessados em nosso website de Sustentabilidade. ³ Imóveis utilizados como garantia de operações de clientes têm um componente socioambiental incluído em seus laudos de valoração. Se identificados pontos de atenção, a área de RSA precisa emitir um parecer. ⁴ As análises de RSA para Crédito Imobiliário podem acontecer no momento do financiamento de empreendimentos (Plano Empresário). O valor reportado é referente ao Plano Empresário. ⁵ Clientes que estão iniciando ou passando pela manutenção do relacionamento com o Banco são submetidos à análise que inclui aspectos socioambientais pela área de Compliance. Se identificados pontos de atenção, a área de RSA precisa emitir um parecer. ⁶ Casos específicos de operações agro em que foram identificados riscos socioambientais (ex. embargos, terras indígenas, Unidades de Conservação) apontados por uma ferramenta de monitoramento agroclimático.

Parecer das análises de Risco Socioambiental



De maneira geral, quando surge um caso de baixa gravidade, atuamos como indutores de boas práticas e condicionamos o negócio e o relacionamento a melhorias. Em situações mais sensíveis, a transação pode ser negada e o vínculo comercial, encerrado.

No último ano, realizamos reuniões com clientes que apresentavam pontos de atenção para transmitir nossas expectativas e sugerir caminhos sobre como eles poderiam adequar sua operação. Esta prática contribuiu para induzir a adoção de boas práticas e preservar o relacionamento com os clientes.

Os temas tratados nas análises e reuniões estão relacionados à Política de Risco Socioambiental do Banco, aos Princípios do Equador, ao Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo ou a qualquer combinação desses compromissos.

Veja abaixo alguns exemplos de casos em que aplicamos a análise de risco socioambiental em 2023:

Sector e tema tratado	Encaminhamento
Agronegócio Condições degradantes de trabalho em fornecedores	Parecer aprovado com condicionantes após reuniões com o cliente e visita in loco para entender a gestão socioambiental e auxiliar na melhoria de seus procedimentos com fornecedores
Mineração Expansão de mina na Amazônia, com interferência direta na fauna, flora e comunidades tradicionais	Parecer aprovado após realização de visita técnica no complexo minerador, análise de estudos ambientais e visita em projetos socioambientais que estão sendo realizados pelo cliente
Infraestrutura Impacto em comunidade indígena	Parecer aprovado com condicionantes após realização de due diligence sobre práticas do cliente para mitigar impactos na comunidade indígena
Crédito Imobiliário Empreendimento próximo a uma Unidade de Conservação Ambiental e a uma comunidade quilombola	Parecer aprovado com condicionantes após visita técnica ao projeto e due diligence sobre medidas mitigadoras, como projetos sociais e gerenciamento de resíduos
Garantia de imóvel Terreno oferecido como garantia sem atender exigências ambientais	Parecer negado após não aceitação do imóvel com respaldo das regulamentações do Banco Central do Brasil e da autorregulação setorial



Treinamentos

Outros destaques do ano foram os treinamentos realizados com funcionários:

- Capacitamos 297 colaboradores sobre a Política de Desmatamento aplicada ao setor de agronegócio. Os participantes são das áreas de garantias, enquadramento técnico do agronegócio, comercial e escritórios terceiros do Banco;
- Realizamos treinamento sobre nossa Política de Risco Socioambiental e Climático com analistas de crédito do segmento do varejo e comerciais;
- Criamos um treinamento para nossos funcionários na nossa trilha de aprendizagem sobre risco socioambiental e climático, que engloba os temas de condições de trabalho, práticas de gestão ambiental, práticas de bem-estar animal, entre outros aspectos.



Risco cibernético e segurança da informação

GRI [2-16; 2-25; 3-3] SASB FN-CB 230a.1; 230a.2

Nossas políticas e programas de segurança cibernética são baseados nas estruturas e políticas do Grupo Santander, as quais estão alinhadas com o NIST CSF – *Cybersecurity Framework*.

Também levamos em consideração as práticas estabelecidas na ISO-27002 para nos apoiar na formulação de medidas de segurança, o que compreende a governança e as etapas de antecipação, detecção e resposta de processos e controles.

No dia a dia, nossa equipe de *Cyber Security & Anti-Fraud* e os comitês de segurança cibernética empregam uma série de processos e soluções de segurança e trabalham para disseminar essas medidas dentro do Banco.

Entre essas práticas estão verificações regulares de conformidade e monitoramento contínuo da atividade da rede pelo *Global Security Operations Center* ("Global SOC") do Grupo Santander e por testes de segurança realizados por empresas independentes.

Modelo de gestão de riscos

Nosso modelo de gestão e controle de riscos operacionais é baseado em um processo contínuo de identificação, avaliação e mitigação das fontes de risco, independentemente de terem se materializado ou não.

Ao longo da aplicação desse processo, as prioridades de gerenciamento de riscos são estabelecidas e os controles internos são definidos e executados para gerenciar e mitigar o risco em toda a Organização.

Nosso modelo de risco operacional estabelece os itens necessários para gerenciar e controlar adequadamente o risco operacional de acordo com as normas regulatórias e as melhores práticas de gestão.

Suas fases são:

1. Planejamento estratégico;
2. Identificação e avaliação de riscos e controles internos;

3. Monitoramento contínuo do perfil de risco operacional;
4. Implementação de ações de gestão de riscos, incluindo medidas mitigadoras;
5. Divulgação, reporte e encaminhamento de assuntos relevantes.

Estrutura

Nossa equipe de segurança cibernética (*Cyber Security & Anti-Fraud*) é composta por pessoal dedicado, que tem responsabilidade geral de supervisão de processos de segurança cibernética e gerenciamento de riscos cibernéticos. Conta com as equipes de Controles Internos, Auditoria e com nosso Comitê de Risco e Compliance para garantir a supervisão e a eficácia dos controles.

O Conselho de Administração do Banco tem a responsabilidade geral de supervisão da gestão de riscos e delega a supervisão de segurança cibernética ao nosso Comitê de Riscos e Compliance e ao nosso Comitê de Auditoria.

O Comitê de Auditoria, por sua vez, é responsável por fornecer ao Conselho e à alta administração uma avaliação independente da qualidade e da eficácia dos controles internos, da gestão de riscos cibernéticos e da governança dos controles de segurança cibernética.

Adicionalmente, o Comitê de Riscos e *Compliance* é responsável por assessorar nosso Comitê Executivo (Comex) em relação ao controle efetivo dos riscos, para garantir que o Banco esteja de acordo com o nível de apetite ao risco aprovado pelo Conselho de Administração.

Nosso diretor local de segurança da informação (*Chief Information Security Officer – CISO*), atua no setor de tecnologia há mais de 25 anos, inclusive em posições com experiência direta no mercado financeiro. Reporta-se diretamente ao vice-presidente de Tecnologia e Operações, o que assegura independência em relação às áreas de finanças e tecnologia.



Comitês de segurança cibernética

Os temas de cibersegurança são deliberados em comitês executivos que têm o papel de informar e fornecer materiais de apoio aos executivos e assessores para garantir a melhor tomada de decisão para o negócio.

Nosso CISO também atualiza regularmente o Comitê de Auditoria e o Comitê de Riscos e *Compliance* sobre os programas de cibersegurança do Santander Brasil, os riscos relevantes de cibersegurança e as estratégias de mitigação, fornecendo relatórios periódicos (anuais ou *ad hoc*).

Em 2023, continuamos a fortalecer nossos ecossistemas de segurança cibernética e fraude, propondo estratégias para responder a um ambiente de ameaças em constante mudança, ao mesmo tempo em que apoiamos o valor comercial e melhoramos o ambiente de segurança para os clientes.

Treinamento & conscientização GRI [404-1]

Para disseminar comportamentos seguros na organização, realizamos campanhas de conscientização cibernética para nossos funcionários e clientes. Isso inclui:

- Treinamentos anuais obrigatórios para todos os funcionários;
- Um evento anual executivo (o "Cyber Defenders");
- Campanhas de segurança para os clientes e a sociedade em geral por meio de redes sociais, com participação de influenciadores;
- Reforço de informações sobre como usar nossos produtos de forma mais segura.

Adicionalmente, cooperamos e trocamos informações e experiências relacionadas à segurança cibernética com comunidades de segurança locais e internacionais, como empresas de telecomunicações e outras instituições financeiras.

Veja a seguir algumas das ações realizadas no último ano:

- Direcionamento de trilhas de segurança da informação para 100% dos funcionários, incluindo equipes com alta criticidade;
- *Cyber Heroes* para clientes, um curso rápido, gratuito e acessível com dicas contra fraudes e golpes;
- Disponibilização do *Security Champions*, programa de transformação cultural para times de Tecnologia com foco em desenvolvimento seguro;
- Testes de *phishing* (técnica utilizada para obtenção de dados valiosos) periódicos para colaboradores e coligadas;
- Reformulação do site de segurança, com conteúdos sobre como se proteger contra os golpes;
- Lançamento do *Cyber2Cyber*, uma iniciativa interna para promover treinamentos, workshops, cursos e palestras para o time de *Cyber & Anti-Fraud*.

Certificações de segurança cibernética

Em 2023, o Grupo Santander obteve a certificação ISO 27001 para os principais processos globais de segurança cibernética que apoiam nossos serviços globais. Esse reconhecimento externo, verificado por meio de uma inspeção no local, confirma nosso alinhamento com as melhores práticas do setor em termos de segurança da informação.



Expertise em Riscos

Dez de 11 membros do nosso Conselho de Administração têm expertise em Riscos para garantir a supervisão e a interlocução adequada na alta liderança. (Veja mais na tabela "[Competências Temáticas e Experiência](#)")

Também obtivemos um relatório de *Service Organization Controls* – SOC 1, Tipo 2 (SSAE 18), que fornece um reconhecimento externo independente para o design e a eficácia operacional dos controles globais de segurança cibernética e se concentra em produtos e controles cibernéticos globais.

Gestão de riscos de fornecedores

Os fornecedores externos, que são contratados pelas diversas áreas de negócio, passam por uma avaliação de riscos específica para que seus processos sejam avaliados e certificados. (Veja mais em "[Relacionamento com Fornecedores](#)")

Para isso, trabalhamos em conjunto com várias áreas, construindo uma visão transversal dos riscos em todas as funções de cibersegurança, privacidade e proteção de dados e gestão de continuidade de negócios.





Ameaças e incidentes de segurança cibernética GRI [3-3]

Em 2023, continuamos evoluindo nossas defesas cibernéticas em linha com nossa estratégia de segurança para o tema. Durante o ano, não identificamos ameaças de segurança cibernética que tenham afetado ou sejam razoavelmente prováveis de afetar materialmente nossa estratégia de negócios, resultados operacionais ou condição financeira.

Para reforçar a nossa resposta, agilizar as operações e maximizar os recursos, inauguramos em 2023 o *Santander Fusion Center*, estrutura que permite uma colaboração mais estreita entre as várias equipes envolvidas na cibersegurança. O *Fusion Center* funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, prestando serviços ao Santander Brasil e a todas as suas subsidiárias, detectando, monitorando e respondendo a falhas operacionais e eventos de cibersegurança.

Em paralelo, estamos nos preparando para os novos requisitos das próximas regulamentações sobre questões de segurança cibernética, enquanto avaliamos os prós e contras derivados de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial (IA). O Santander Brasil está implementando uma estrutura de IA Responsável que envolve diferentes áreas (Jurídico, Riscos, *Chief Privacy Officer*, *Cyber Security*, Arquitetura, Engenharia) para avaliar cada implementação de caso de uso e mitigar riscos.

Proteção de dados pessoais

GRI [3-3; 418-1] FN-CB-230 a.1; FN-CB-230 a.1

Em vigor desde 2020, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece regras para coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de informações pessoais por entidades públicas e privadas. É um tema que ganhou importância nos últimos anos, por isso é tratado como uma das prioridades do Grupo Santander.

Nosso Programa de Governança de Privacidade é liderado pelo time de *Data Privacy*, responsável pelas definições de processos, controles e iniciativas que incluem investimentos em tecnologias. Seu papel é reforçar o tratamento adequado de dados, a transparência aos titulares e a prevenção a violações de privacidade.

O objetivo é garantir que todos os processos que envolvam tratamento de dados pessoais de clientes, ex-clientes e colaboradores estejam em conformidade com os princípios de privacidade e boas práticas do mercado. Os esforços abrangem todos os níveis da organização, com extensão às empresas coligadas.

Como forma de consolidar a cultura de privacidade e responsabilização no uso dos dados, a equipe promoveu ações de conscientização e aculturação para diversas áreas do banco, coligadas e fornecedores.

Essas ações incluíram revisão do conteúdo e a modernização do treinamento obrigatório de privacidade; workshops direcionados a fornecedores sobre nossos processos e diretrizes, em linha com a “Cartilha Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)” e a realização da 1ª Semana de Privacidade do Santander, que contou com podcasts e palestras relacionados ao tema.

Nosso compromisso com a privacidade dos dados pessoais tratados permeia todas as empresas do grupo. Por isso, em 2023, consolidamos a nossa governança de coligadas, obtendo uma elevação significativa na maturidade destes processos por meio de uniformidade das práticas e controles adotados. Também ampliamos nossa atuação em riscos de privacidade em uma visão integrada por meio desta governança.

O QUE MAIS VOCÊ PRECISA SABER SOBRE GESTÃO DE RISCOS?

→ [Quais são os aspectos avaliados na análise de RSAC?](#)





METAS E MÉTRICAS

Em linha com o nosso compromisso de ser um banco transparente, disponibilizamos ao público, regularmente, nosso desempenho em indicadores associados a dois desafios, aos quais atribuímos prioridade máxima:

- Ser a melhor plataforma aberta de serviços financeiros do país;
- Contribuir para os compromissos da agenda de sustentabilidade assumidos globalmente pelo Grupo Santander, inclusive relativos ao Net Zero.

Abaixo, você encontra os principais indicadores e a nossa evolução em ambos os desafios. Para conhecer especificamente as submetas da jornada rumo ao Net Zero, veja a página 57, no capítulo "[Mudanças Climáticas](#)".

Melhor plataforma aberta de serviços financeiros

(Todas as variações em 12 meses)

Centralidade do cliente

- NPS PF: 58 (+4)
- NPS PJ: 41 (+13)
- Número de clientes vinculados: +6%

Escala

- Carteira de crédito ampliada PJ: R\$ 317 bilhões (+11%)
- Carteira de crédito consignado: R\$ 67,6 bilhões (+13%)
- Carteira de crédito do agronegócio: R\$ 53,7 bilhões (+42%)
- Carteira de financiamento ao consumo: R\$ 69,7 bilhões (+6,2%)
- Carteira de crédito imobiliário: R\$ 62 bilhões (+6%)
- Produção de consórcio: R\$ 16 bilhões (+9%)
- Gasto médio por cliente em cartões: +14%

Diversificação

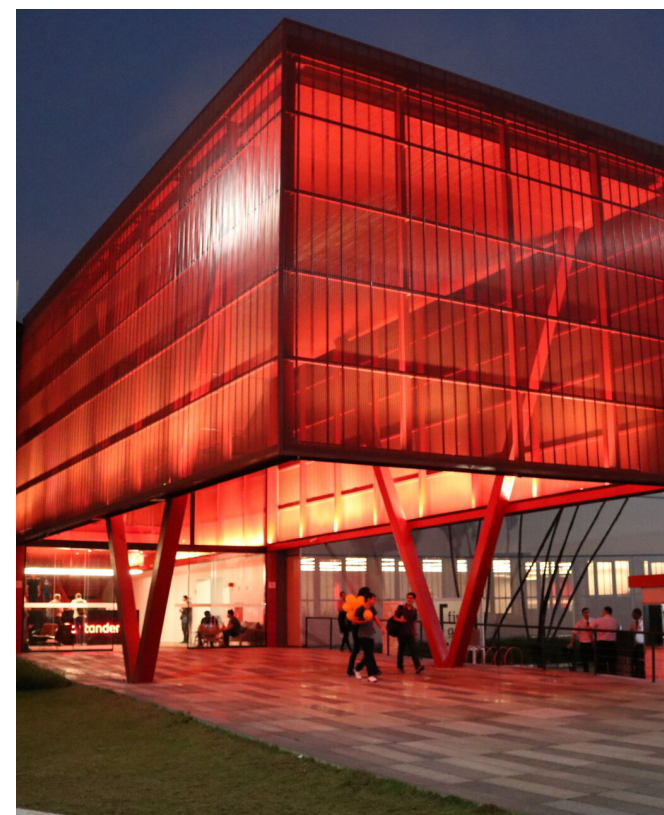
- Comissões: R\$ 20,112 bilhões (+4,2%)
- Captações de clientes: R\$ 627,1 bilhões (+15%)

Expertise em crédito e custos

- Carteira de crédito ampliada total: R\$ 589,7 bilhões (+9%)
- Inadimplência acima de 90 dias: 3,1% (estável)
- Custo do crédito 4T23: 4,0% (-0,3 ponto percentual)

Ativos viabilizadores (TI, pessoas)

- Total de transações digitais: 9,61 bilhões (+ 21,2%)
- Operações em nuvem: 95% (+4 pontos percentuais)
- eNPS: 79
- Posição *Great Place to Work* (GPTW) nacional: 10º





Compromissos ESG Grupo Santander GRI [2-23; 3-3]

Seguindo os Princípios da ONU para uma banca responsável, dos quais o Grupo Santander é um dos membros fundadores, estabelecemos metas globais nas áreas em que temos maior impacto potencial. Elas valem para todas as unidades geográficas, inclusive o Brasil. Confira quais são elas e como estamos evoluindo localmente.



Compromissos públicos



	Compromisso Grupo	2023	
		Grupo	Brasil
Consumo de energia elétrica renovável ¹	100% em 2025	97,0%	100,0%
Mulheres em cargos de liderança ²	35% em 2025	31,4%	31,5%
Equidade salarial ³	~0% em 2025 ✓	0,0%	-1,3%
Pessoas empoderadas financeiramente (acumulado desde 2019) ⁴	10 MM em 2025 ✓	-	-
Pessoas incluídas financeiramente (acumulado desde 2023) ⁵	5 MM entre 2023–2025	1,8 MM	419,1 mil
Investimento para promover a educação, emprego e empreendedorismo (R\$) ⁶	2,1 bi entre 2023–2026	563,3 MM	31,0 MM
Financiamento verde desembolsado e viabilizado (acumulado) (R\$) ⁷	644 bi em 2025, 1,180 bi em 2030	614,8 bi	-

¹ Nos países onde é possível certificar eletricidade de fontes renováveis. O percentual informado para o Grupo considera os principais países em que atuamos (G10). Em relação ao Brasil, consideramos os prédios e lojas em espaços onde temos controle operacional. ² O critério do Grupo Santander difere do calculado pelo Santander Brasil, reportado nas páginas 51, 94 e 95. No caso do Grupo, são considerados os CEOs e executivos de até dois níveis de reporte a eles. No caso do Brasil, consideramos como alta liderança a partir do cargo de superintendente. ³ A equidade salarial de gênero é calculada comparando-se os salários entre funcionários que exercem a mesma função ou cargo e estão no mesmo nível. ⁴ Pessoas sem conta bancária (sem conta corrente ou com dificuldades de acesso à atividade transacional básica como depósitos, saques, etc.) ou com dificuldades financeiras (com dificuldades de acesso ao crédito para cobrir necessidades básicas) e que participam de iniciativas ou programas de educação financeira visando melhorar seu conhecimento e resiliência por meio conceitos básicos, produtos, serviços e gestão pessoal. Meta atingida em 2022. ⁵ Pessoas sem conta bancária (sem conta corrente ou com dificuldades de acesso à atividade transacional básica como depósitos, saques, etc.) ou com dificuldades financeiras (com dificuldades de acesso ao crédito para cobrir necessidades básicas). ⁶ Valores reportados pelo Grupo: meta 400MM de euros e realizado em 2023 105MM de euros. Câmbio utilizado (euro/real): R\$ 5,365. ⁷ Com a implementação do SFICS em 2022, passamos a seguir o critério definido pelo Grupo Santander na classificação dos nossos ativos como verdes, sociais e sustentáveis. Em razão disso, o valor desembolsado pelo Brasil é referente apenas ao fechamento de 2023. O valor reportado na página 63 engloba produtos além dos considerados pelo Corporativo na meta apresentada no quadro. GRI 2-4

✓ Objetivo alcançado



Conheça outros objetivos do Santander Brasil e os resultados do ano.

Metas e resultados por categoria GRI [3-3]



Categoria	Meta	Resultado
Diversidade	Até 2025, ter 40% de mulheres em cargos de liderança	36,3% de mulheres em cargos de alta liderança
	Até 2027, ter 40% de funcionários negros na organização	35,4% de funcionários negros na organização
	Fortalecer o desenvolvimento profissional de pessoas com deficiência com foco em habilidades	- A F1RST, nossa empresa de tecnologia, promoveu um programa de capacitação em tecnologia para novos profissionais com deficiência. O programa resultou na contratação de 87 talentos e na disponibilização de mais de 100 horas de capacitação em tecnologia aos selecionados - Programa "Do Seu Jeito": criado no final de 2023, tem o objetivo de acompanhar a saúde das pessoas que possuem algum tipo de deficiência e necessidades especiais
	Aumentar o engajamento dos colaboradores	Fomos eleitos a 10º Melhor Empresa para Trabalhar no ranking nacional da Great Place to Work (GPTW) e a segunda melhor na categoria de Grandes Bancos
Capacitação interna	Apoiar os colaboradores em seu desenvolvimento	- O netcurso "Sustentabilidade para Todos" chegou ao marco de 92% de conclusão, um aumento de 20% após o lançamento em 2022 2,5 mil funcionários beneficiados com subsídio de 50% da mensalidade na primeira graduação ou pós-graduação - Disponibilização da plataforma global de desenvolvimento DOJO do Grupo Santander para 100% dos funcionários do Banco, focando no desenvolvimento de diferentes negócios e geografias - Mais de 1,1 milhão de participações em cursos online, representando uma evolução de 54% em relação a 2022 99% dos colaboradores do Santander, entre outras coligadas, realizaram alguma ação de desenvolvimento 54% dos cursos ministrados por colaboradores, por meio do Programa de Multiplicadores Internos - Mais de 27 mil funcionários da Rede Comercial, do Atacado, Riscos, entre outros, com certificação de liderança



Metas e resultados por categoria (continuação) GRI [3-3]

Categoria	Meta	Resultado
Saúde e Segurança	Ofertar programas de saúde e segurança aos nossos colaboradores	Em 2023, 94% dos colaboradores participaram de ao menos uma ação de saúde promovida pelo Banco
Engajamento dos Fornecedores	Ampliar o engajamento dos fornecedores em questões de Sustentabilidade	- Após um projeto piloto iniciado em 2022 com 89 fornecedores, reconhecemos seis deles pelo seu engajamento e resultados de planos propostos durante o ESG Day, o primeiro evento para premiar os esforços desse público na agenda de sustentabilidade do Banco - Participação de 150 fornecedores no CDP Supply Chain, com resposta de 91 deles, resultando em um engajamento de 61% vs 55% do mercado
Gestão Ambiental	Mitigar as emissões de GEE e o impacto ambiental da nossa operação	- Desde 2007 fazemos a certificação anual dos edifícios Sede, Radar e Datacenter pela norma ISO 14001, reconhecida por auditores externos - Desde 2021 eliminamos do nosso dia a dia o uso de plástico de uso único - Desde 2022 usamos exclusivamente energia elétrica renovável para a nossa operação, incluindo os prédios administrativos, rede de agências, data center e equipamentos culturais
Cultura	Por meio do Farol Santander, oferecer experiências e um ambiente para vivenciar novas conexões do visitante com a arte e a cultura	No total, as duas unidades do Farol Santander (São Paulo e Porto Alegre) contabilizaram 407 mil visitantes em 2023



DESEMPENHO ECONÔMICO GRI [201-1; FS8]

Em 2023, continuamos a realizar ajustes estratégicos no nosso negócio para transitar de forma adequada por um contexto macroeconômico exigente.

O processo de ajuste se iniciou no início de 2022, quando identificamos tendências que tornavam o cenário mais desafiador para a expansão do crédito.

Naquele momento, havia uma combinação de inflação elevada, taxa básica de juros ascendente e um alto nível de endividamento das famílias.

Para lidar com esse cenário, adotamos maior seletividade no crédito, especialmente no segmento pessoa física, e aumentamos a participação de produtos colateralizados (de menor risco) no nosso mix.

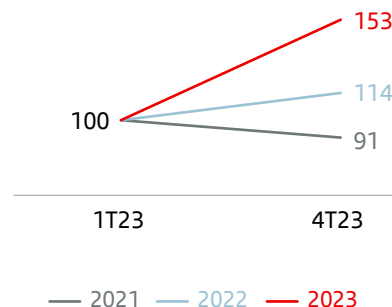
Também intensificamos o foco em segmentos mais resilientes, como o de alta renda; ampliamos nossas captações, sobretudo no varejo; e buscamos diversificar receitas, intensificando os ganhos com comissões.

Desde o início dos ajustes, a qualidade da carteira melhorou gradualmente, com a inadimplência sob controle e a rentabilidade das novas safras crescendo trimestre a trimestre.

Assim, construímos um balanço sólido e diversificado, o que nos levou a encerrar o ano com boas perspectivas para 2024 – período para o qual esperamos um cenário menos restritivo, com taxas de juros em trajetória descendente.

Rentabilidade

Receita trimestral por cliente por safra



Resultados financeiros

Com a consolidação da nossa estratégia de antecipação do ciclo de crédito, voltamos a apresentar desempenho sólido na geração de receitas em 2023.

A margem financeira bruta, por exemplo, retomou o crescimento e alcançou R\$ 54,2 bilhões², 4,6% acima do ano anterior.

Para viabilizar essa expansão, contamos tanto com um bom resultado de funding quanto com a evolução da carteira de crédito ampliada, que aumentou 9%¹ em 12 meses.

Entre os destaques da carteira está a evolução de segmentos e produtos do varejo, como pessoa física, com alta de 6%¹; Pequenas e Médias Empresas (PME), com 8,9%¹; e o crédito rural, com 43,2%¹.

Além da margem financeira bruta, as comissões apresentaram alta, como resultado do nosso esforço em ampliar a principalidade e a transacionalidade dos nossos clientes.

Com o aumento puxado por administração de recursos, operações de crédito e corretagem e colocação de títulos, os ganhos com comissões totalizaram R\$ 20,112 bilhões³, 4,2% a mais do que em 2022.

Além de evoluir na geração de receitas, controlamos a qualidade do crédito: a inadimplência acima de 90 dias fechou o ano estável em relação a 12 meses antes, em 3,1%¹, e a inadimplência de curto prazo (15 a 90 dias) apresentou três trimestres seguidos de queda, indo de 4,2% a 3,8%¹.

Por fim, as despesas tiveram evolução anual compatível com o nosso planejamento, de concentrar os gastos em linhas focadas no crescimento do negócio, que consideramos fundamentais para entregar aos clientes a melhor experiência.

Com esses fatores, alcançamos um lucro líquido de R\$ 9,4 bilhões³ e construímos um cenário mais favorável para a continuidade do crescimento em 2024.

¹ Valores divulgados na Apresentação de Resultados (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas Demonstrações Financeiras auditadas. Veja mais em: <https://www.santander.com.br/ri/resultados>

² Valores divulgados na Série Histórica (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas Demonstrações Financeiras auditadas. Veja mais em: <https://www.santander.com.br/ri/resultados>

³ Valores divulgados no Informe de Resultados (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas Demonstrações Financeiras auditadas. Veja mais em: <https://www.santander.com.br/ri/resultados>



Destaques do ano²

2023 x 2022

Lucro líquido

R\$9,4 Bi **-27,3%**

Carteira de crédito ampliada

R\$643 Bi **+9,0%**

Captações de Clientes

R\$627 Bi **+15,0%**

Margem com Clientes

R\$57,3 Bi **+2,2%**

Margem com Mercado

R\$-3,1 Bi **-26,8%**

Custo de Crédito gerencial 12 meses

4,0% **-0,3 p.p.**

Eficiência recorrente

42,2% **+5,3 p.p.**

ROAE gerencial

11,8% **-4,5 p.p.**

Indicadores Econômicos¹

R\$ milhões

	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Margem Financeira Bruta	14.055	13.413	4,8%	54.192	51.827	4,6%
Comissões	5.480	5.123	7,0%	20.112	19.308	4,2%
Receita Total	19.535	18.535	5,4%	74.304	71.135	4,5%
Resultado de PDD	-6.837	-5.618	21,7%	-25.200	-23.930	5,3%
Despesas Gerais	-6.577	-6.027	9,1%	-24.490	-22.706	7,9%
Outros	-4.182	-4.240	-1,4%	-16.130	-9.094	77,4%
Lucro líquido antes de impostos	1.939	2.651	-26,9%	8.484	15.405	-44,9%
Impostos e minoritários	265	79	-	898	-2.506	-
Lucro líquido	2.204	2.729	-19,2%	9.383	12.900	-27,3%



¹ Valores divulgados na Série Histórica (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas demonstrações financeiras auditadas. Veja mais em: <https://www.santander.com.br/ri/resultados>

² Valores divulgados na Apresentação de Resultados (BRGAAP) 4T23, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas demonstrações financeiras auditadas. Veja mais em: <https://www.santander.com.br/ri/resultados>

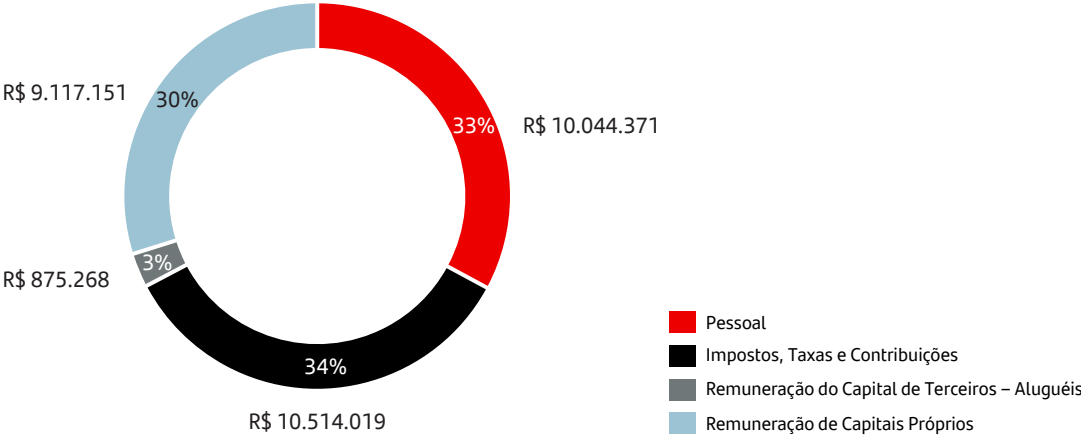


Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

Em 2023, a distribuição do valor adicionado do Banco foi de R\$ 30,6 bilhões e teve a seguinte divisão:

Distribuição do Valor Adicionado (R\$ Milhares)

Categoria	2023	2022	2021	Variação (2023 x 2022)
Impostos, Taxas e Contribuições	10.514.019	9.078.771	10.357.445	↑ 15,8%
Pessoal	10.044.371	8.987.983	9.190.827	↑ 11,8%
Remuneração do Capital de Terceiros – Aluguéis	875.268	894.531	864.685	↓ -2,2%
Remuneração de Capitais Próprios	9.117.151	12.749.545	15.108.665	↓ -28,5%
Distribuição do Valor Adicionado	30.550.809	31.710.830	35.521.622	↓ -3,7%





RECONHECIMENTOS GRI [3-3]

Em 2023, fomos reconhecidos em algumas das iniciativas mais importantes do mercado, dentro e fora do país, em temas como inovação, sustentabilidade, gestão de pessoas e relacionamento com clientes. Confira abaixo.

Reconhecimentos Santander Brasil

- **FGV – Melhor banco para investir:** Vencemos o prêmio de “Melhor banco e plataforma para investir 2022” na categoria “qualidade de atendimento”, nos temas de privacidade e aconselhamento.
- **Maiores e Melhores:** Ranking de fundos de investimentos da revista Exame.
- **LinkedIn Top Companies:** Fomos reconhecidos como uma das cinco melhores empresas do país para se crescer profissionalmente. Saiba mais [aqui](#).
- **Merco:** Na primeira edição do Ranking Merco Talento Brasil, fomos reconhecidos como uma das empresas com maior capacidade de atrair e fidelizar talentos no país.
- **Melhores do ESG:** Fomos destaque da publicação da revista Exame, que destaca as empresas que mais contribuem para a evolução da sustentabilidade e para o desenvolvimento do mercado brasileiro.

- **Great Place to Work (GPTW):** Fomos eleitos a 10ª melhor empresa no Ranking Nacional e a 2ª no segmento Instituições Financeiras – Banco. O selo GPTW é concedido com base em uma pesquisa realizada com todos os colaboradores, o que evidencia nosso esforço diário na construção da melhor empresa para se trabalhar.
- **Finance for the Future:** Vencemos na categoria *Moving Financial Markets*. O prêmio é um reconhecimento à nossa atuação coordenada nos pilares social e ambiental para gerar impacto positivo para nossos clientes e comunidades em que atuamos. A premiação é concedida pelas organizações britânicas ICAEW e A4S em parceria com a Deloitte.
- **Conarec:** A nossa atuação em cartões foi reconhecida como a melhor do país pelo Prêmio Conarec, focado na valorização e no reconhecimento da qualidade de toda a cadeia de valor da experiência do cliente. O prêmio é ligado à publicação Consumidor Moderno.
- **Top 100 Open Corps:** Fomos reconhecidos pelo Ranking 100 Open Startups como uma das empresas do país líderes em *open innovation* com startups.
- **SRP Americas Awards:** Uma das maiores premiações de investimentos estruturados do mundo, o SRP Americas Awards nos premiou em três categorias: melhor performance, melhor distribuidor e melhor casa de produtos estruturados do país.
- **30% Club Brazil Award 2023:** Estamos entre as 17 companhias que têm 30% ou mais de mulheres em seu Conselho de Administração. A premiação é promovida pela 30% Club Brazil.

Principais reconhecimentos globais com participação do Santander Brasil

- **Euromoney:** o Grupo Santander ganhou o prêmio na categoria SMEs, com destaque em inclusão financeira e mercados emergentes. O Santander Brasil tem participação direta por conta das ações de inclusão financeira e bancarização realizadas no país. Veja mais [aqui](#).
- **Fortune – Top 50 Change the World & Campaign:** Estamos em 1º lugar, entre os bancos, no ranking de empresas que mais mudam o mundo. A lista reconhece anualmente 50 empresas que ajudam a resolver alguns dos maiores desafios da sociedade.
- **Latin Finance:** Conquistamos o prêmio “Melhor Banco de Infraestrutura do Ano – América Latina” da LatinFinance, que reconhece as instituições e transações que tiveram importância em áreas fundamentais para o progresso econômico da América Latina e do Caribe. Saiba mais [aqui](#).

Veja na página 18 os índices em que estamos presentes e os ratings que avaliam nosso desempenho em sustentabilidade.



Mudanças climáticas





ESTRATÉGIA CLIMÁTICA

GRI [3-2 Tema material: Mudanças Climáticas; 302-1; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5]

Em 2021, o Grupo Santander anunciou sua ambição de zerar suas emissões líquidas de carbono (Net Zero) até o ano de 2050.

O compromisso leva em conta tanto as emissões de gases de efeito estufa (GEE) diretas, originadas na operação do banco, quanto indiretas, associadas às suas atividades de crédito, assessoria e investimento.

No mesmo ano, o Grupo Santander foi um dos membros fundadores da *Net Zero Banking Alliance* (NZBA), iniciativa do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), em que também se comprometeu a:

- Definir metas intermediárias para setores prioritários para 2030 (ou antes);
- Priorizar o envolvimento dos clientes com produtos e serviços que facilitem a transição para uma economia de baixo carbono.

Para avançar nestes desafios, o Grupo Santander estabeleceu uma estratégia válida para todas as suas operações no mundo, inclusive no Brasil, baseada em quatro pilares:



Alinhamento às metas

Alinhar o portfólio com as metas do Acordo de Paris e definir metas de acordo com o NZBA para ajudar a limitar o aquecimento do planeta a um aumento de 1,5°C acima dos níveis pré-industriais.



Apoio aos clientes

Apoiar os clientes na transição para uma economia de baixo carbono por meio de soluções financeiras, capacitação e inovação.



Ecoeficiência

Reduzir o impacto no meio ambiente por meio de medidas de ecoeficiência, usando 100% de energia renovável até 2025 e permanecendo neutro em carbono com a compensação das emissões diretas.



Gestão de riscos climáticos

Incorporar o clima na gestão de riscos, de modo a entender e gerenciar as fontes de riscos climáticos em nossos portfólios.



Como parte da ambição de atingir emissões líquidas zero de GEE até 2050, o Grupo Santander priorizou os "setores de alta emissão" na concessão de crédito, que é a atividade financeira mais relevante. Em 2021 e 2022 o Grupo estabeleceu metas para os setores de geração de energia, carvão, petróleo e gás, aviação e aço. Em 2023, foram definidas duas metas adicionais ligadas ao setor automotivo: fabricação e financiamento de veículos.

Dentro dos setores da NZBA, o Grupo também avançou em análise, medição e estratégia para apoiar a descarbonização de outros setores relevantes para os segmentos de varejo – agricultura, financiamento imobiliário residencial e imóveis comerciais. O Santander Brasil lidera a frente para a agricultura, dada a materialidade do setor para o país.



Riscos e oportunidades GRI [2-25; 3-3]

Entendemos que o risco climático é transversal, ou seja: pode ser um agravante para todos os tipos de riscos tradicionais geridos pelo Santander, como o risco de crédito, de mercado e operacional, além do risco reputacional.

Ao mesmo tempo, o Banco considera que a transição para uma economia de baixo carbono implicará uma grande demanda por serviços financeiros por parte dos seus clientes, o que proporcionará uma série de oportunidades às empresas que estiverem preparadas.

Diante disso, o Grupo identificou riscos e oportunidades associados ao clima. Os principais achados foram:

Para conhecer em detalhes os riscos e oportunidades mapeados pelo Grupo para toda a sua operação, o que inclui o Brasil, acesse o [Relatório de Finanças Climáticas](#) (disponível em inglês).

Top 3 riscos relacionados ao clima considerados em nosso modelo de análise ESG proprietária

Top 3 oportunidades relacionadas ao clima incorporado em nosso modelo de análise

01

Riscos regulatórios, como o aumento do preço das emissões de GEE

Novas soluções climáticas na forma de produtos e serviços que implicam diversificação, vantagens competitivas e maiores receitas

02

Riscos tecnológicos relacionados a tecnologias de baixo carbono mais eficientes

Fontes de energia de baixa emissão que geram diversos benefícios, entre eles a menor exposição às emissões de GEE, custos menores, incentivos políticos e reputacionais

03

Riscos de mercado por aumento de custos e mudanças da demanda dos consumidores, podendo resultar em ativos ociosos, aumento nos custos de operação, baixa demanda para produtos e serviços e aumento do preço e acesso limitado ao capital

Produção e distribuição eficiente dos recursos, diminuindo custos operacionais e aumentando a capacidade de produção e o valor dos imobilizados



GOVERNANÇA CLIMÁTICA GRI [2-12; 2-24; 2-25; 3-2; 3-3]

A relevância das mudanças climáticas para a nossa operação está expressa no dia a dia da Organização. Entre outros aspectos, o tema é considerado um dos principais riscos do Banco e alcançou nível máximo de importância no último estudo de materialidade.

Para lidar com um tema tão relevante, adotamos um modelo de governança corporativa em que a alta administração acompanha de perto o andamento da estratégia e das principais ações voltadas ao assunto.

Entre os órgãos de governança, a supervisão é realizada pelo Conselho de Administração, com o apoio principal de dois comitês de assessoramento: o Comitê de Sustentabilidade (que trata do tema pelo menos duas vezes ao ano) e o Comitê de Risco e Compliance (CRC).

O Comitê de Auditoria também atua no tema, com a incumbência de garantir a conformidade dos processos relacionados à gestão dos riscos e oportunidades associados ao clima.

No nível executivo, a estratégia e as ações climáticas são lideradas pela vice-presidência Institucional (VPI), responsável pela governança do ecossistema de sustentabilidade. Isso inclui o Plano Net Zero, aprovado pelo Conselho de Administração em 2022.

O tema, no entanto, compete a todo o Banco. Por isso, o Comitê Executivo (Comex), formado pelo CEO e pelos vice-presidentes, supervisiona a evolução da estratégia climática pelo menos trimestralmente.

Com relação aos riscos, o Comex é assessorado por três comitês internos: Comitê de Controle de Riscos, Comitê Executivo de Riscos, e Comitê de Ética e Compliance.

Para que a alta administração tenha ciência da evolução da agenda ambiental e de clima, os principais resultados sobre o tema são reportados para o Comex e para o Comitê de Sustentabilidade em reuniões ou trimestralmente por meio de um *dashboard* executivo.

Para conhecer a composição e o regimento de todas as nossas instâncias decisórias [acesse](#) o site de Relações com Investidores.

Política institucional GRI [2-23; 2-24]

Nossa atuação na questão climática é sempre pautada pela Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), cuja responsabilidade está sob a gestão da vice-presidência Institucional.

O documento estabelece os princípios e as diretrizes de natureza social, ambiental e climática para nossas práticas nos negócios e na relação com as partes interessadas. Ele prevê a aplicação do princípio da precaução nas iniciativas, principalmente de gestão ambiental e combate às mudanças climáticas, privilegiando uma abordagem centrada na antecipação e prevenção dos impactos ambientais.

A PRSAC determina controles para garantir sua aderência e é parte do Modelo de Riscos e Controles Internos. Foi publicada em 2022 e atualizada em 2023, sendo aprovada pelo Comitê Executivo e Conselho de Administração. É possível acessá-la por meio deste [link](#).

Engajamento GRI [2-24; 2-25]

Além de envolver a alta administração e contar com políticas institucionais para o tema, damos especial atenção às mudanças climáticas criando mecanismos para engajar as nossas lideranças e equipes. Nesse contexto, o tema Net Zero foi abordado em 2023 em nosso Programa de Educação Continuada, voltado ao Conselho de Administração (veja mais na página [24](#)).

Desde 2020, também estabelecemos metas específicas relacionadas à nossa estratégia climática, com impacto direto na remuneração variável.

Outra frente de engajamento é a disponibilização de treinamentos tanto por meio da Academia Santander (veja mais na página [103](#)) quanto diretamente para as equipes comerciais. Na Academia, o tema faz parte do curso obrigatório “Sustentabilidade para Todos” e integra as certificações específicas para os profissionais da rede comercial e do atacado. Em 2023, realizamos ainda 32 treinamentos de negócios sustentáveis que impactaram mais de 1.000 pessoas. GRI [404-1]

Nosso modelo de atuação nas questões do clima está fundado no envolvimento da alta administração, em políticas institucionais e em metas que impactam a remuneração dos líderes e de suas equipes.



NET ZERO

Desde 2021, temos o compromisso de zerar nossas emissões líquidas de carbono até 2050. O Net Zero leva em conta tanto as emissões de GEE diretas, originadas na operação do banco, quanto indiretas, associadas às suas atividades de crédito, assessoria e investimento.

O Grupo Santander tem metas robustas e baseadas na ciência, que nos permitem acompanhar a evolução do desempenho ano a ano e fazer ajustes na estratégia quando necessário.

Como fazemos parte de um banco global, seguimos a abordagem do Grupo Santander. Nos últimos três anos, o Grupo seguiu as diretrizes da NZBA e definiu metas de descarbonização para os setores com maior intensidade de carbono: geração de energia, óleo e gás, aviação, siderurgia, carvão, fabricação e financiamento de automóveis. (Veja mais em "Metas e Métricas", na página 76)

Emissões financiadas do agronegócio

No Brasil, o agronegócio é um setor-chave para a mitigação dos impactos das mudanças climáticas, uma vez que a agricultura e a mudança do uso da terra são responsáveis por aproximadamente 75%¹ das emissões brutas de CO2 equivalente (CO2e).

Alcançar o Net Zero do setor agropecuário ainda é um desafio, uma vez que:

- As metodologias para mensuração das emissões ainda estão em desenvolvimento;

- A agropecuária compreende uma cadeia de valor complexa e extensa, com fontes, tipos e quantidades variadas de emissões de GEE;
- As práticas agropecuárias e as emissões variam de acordo com a commodity, técnicas de manejo e localização geográfica, entre outros fatores.

Para superar a falta de metodologia, em colaboração com a WayCarbon, estimamos, por meio de um estudo, nossas emissões financiadas com base nas principais metodologias internacionais adaptadas ao cenário do Brasil e do setor agropecuário.

O estudo teve como foco as emissões das operações de crédito do varejo que são direcionadas aos produtores rurais e suas atividades de produção primária, abrangendo as emissões de escopo 1 e 2, além das emissões associadas à mudança do uso da terra. A produção primária está no cerne da cadeia do agronegócio e representa a principal fonte de emissões do setor.

A exposição de crédito do Santander Brasil a fazendas com produção primária foi de R\$ 9,48 bilhões (1,76 bi de euros) em março de 2022. As emissões financiadas a partir dessa carteira foram estimadas em 6,2 mtCO2e/ano, sendo aproximadamente 81% para a gestão da terra, 18% para a mudança do uso da terra e menos de 1% para o consumo de energia.

A mensuração considerou as operações de crédito rural e CPR (cédula de produto rural), destinadas diretamente às atividades de produção agrícola e pecuária.

Índice de qualidade

Reconhecendo que há grande variação na qualidade dos dados para estimar as emissões financiadas, a *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) desenvolveu uma métrica para classificá-

los, conhecida como PCAF *Data Quality Score*, que vai de 1 a 5 (sendo 1 o melhor score).

Como não existe uma metodologia específica para a agropecuária, a pontuação do PCAF foi adaptada considerando os dados disponíveis no portfólio de produção primária que possibilitaram medir as emissões do manejo da terra. No nosso estudo, o índice de qualidade de dados utilizados para mensuração das atividades agrícolas e pecuárias foi estimado em 3,3.

Mudança do uso da terra

Para as emissões estimadas para mudança do uso da terra, a mensuração considerou as orientações do GHG Protocol, que considera um legado de 20 anos, incluindo o desmatamento legal, característico de algumas propriedades no país.

Embora a mudança no uso da terra seja a principal fonte de emissões do Brasil, essa categoria não é a mais representativa para o Banco. Isso ocorre porque monitoramos diariamente todas as propriedades financiadas contra o desmatamento ilegal (veja mais detalhes em '[RSA](#)'), o que contribuiu para um menor volume de emissões nessa categoria.

No exercício de emissões financiadas, também foi possível medir a potencial contribuição de práticas de agricultura de baixo carbono para a redução das emissões por meio de pastagens bem manejadas, áreas com regeneração florestal e práticas de plantio direto adotadas para as culturas de soja e milho.

Emissões financiadas do agronegócio – Produção primária

Emissões financiadas	6,2	MTCO2E
Valor da carteira avaliada ²	1,76	Bi EUR
Intensidade de emissões por unidade física ³	7,04	tCO2e/ton
Intensidade de emissões por unidade financeira	3,52	MtCO2 e/EUR Bn
Score qualidade PCAF ⁴	3,3	-

¹ Fonte: Observatório do clima (<https://energiaambiente.org.br/wp-content/uploads/2023/04/SEEG-10-anos-v5.pdf>). ² Carteira referente ao período de março de 2022, valor equivalente a R\$ 9,48 bilhões. Inclui o financiamento a pecuária (criação de bovinos, caprinos, aves, suínos e bubalinos) e atividade agrícola (plantio de culturas perenes e temporárias para soja, milho, cana, arroz, hortifruti). ³ Média ponderada calculada considerando os produtos de maior emissão de GEE da carteira de produção primária (carne bovina, leite, soja, milho e arroz); valor expresso em tonelada de produto financiado. Considerando que os dados primários da pecuária são disponibilizados por número de cabeça financiada, parâmetros da pecuária brasileira foram utilizados para conversão em tonelada de produto produzido. ⁴ O score PCAF ilustra a qualidade dos dados utilizados para calcular as emissões financiadas (sendo 1 o melhor). As informações sobre emissões financiadas provêm de uma ampla gama de fontes de emissões, intensidade física e dados de produção. Como não existe uma metodologia específica para a agricultura, a pontuação PCAF foi adaptada considerando os dados disponíveis no portfólio de produção primária que possibilitaram medir as emissões do manejo da terra.



Contribuindo com o desenvolvimento de metodologias

A fim de contribuir com o desenvolvimento das metodologias para o setor, participamos da iniciativa *Banking for Impact on Climate in Agriculture* (B4ICA), coordenada pelo *World Business Council for Sustainable Development* (MBCSD) em parceria com a *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI), *Environmental Defense Fund* (EDF) e outros bancos.

Nessa parceria, trabalhamos no desenvolvimento de diretrizes para apoiar o setor financeiro na mensuração e na definição de metas de emissões líquidas zero tendo como foco o setor de agronegócio.

Entre outras atividades nessa frente, contribuímos ativamente com a construção do documento *"An Introductory Guide for Net Zero Target Setting for Farm-Based Agricultural Emissions"*, na qual compartilhamos nossos avanços para a mensuração das emissões financiadas nas fazendas às quais concedemos crédito.

Plano de descarbonização

A partir do estudo das emissões financiadas, criamos um plano de descarbonização da nossa carteira de agronegócio. A estratégia tem três pilares:

- Apoiar os clientes do agronegócio a fazer a transição para o baixo carbono por meio de soluções financeiras verdes e operações financeiras inovadoras;
- Engajar com Governo e fóruns locais e globais para partilhar metodologias, abrir um debate mais amplo para melhorar os dados e acelerar a descarbonização na agricultura;

- Contribuir com o desenvolvimento de metodologias para orientar o setor na transição para uma economia de baixo carbono e seguir monitorando e aperfeiçoando a contabilização das emissões associadas ao setor.



Ações desenvolvidas

No primeiro trimestre de 2024, desenvolvemos duas ações como parte do plano de descarbonização do agronegócio:

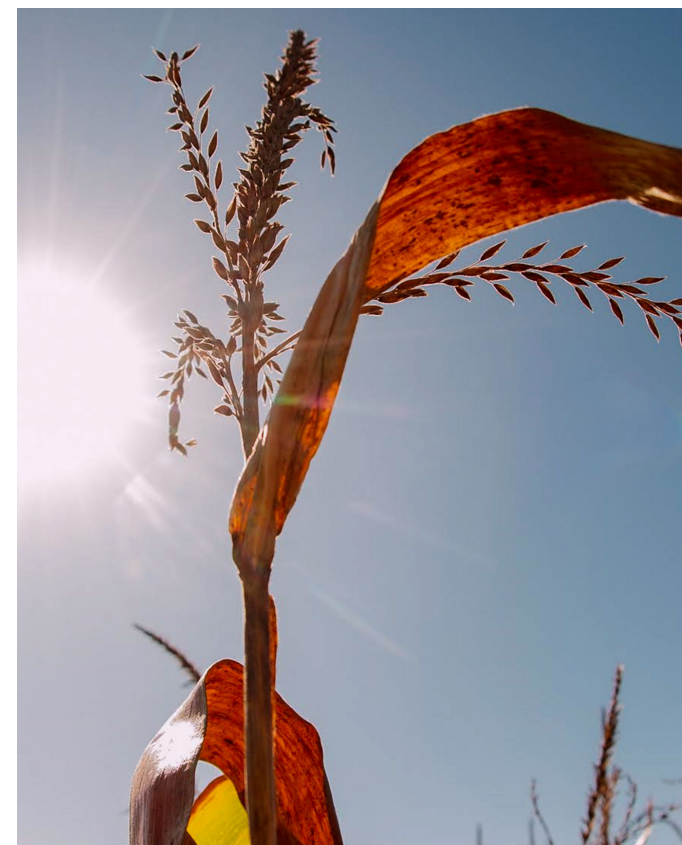
Evento Conexões para o Net Zero

Reuniu clientes do setor, representantes da academia, pesquisadores e especialistas no tema e teve como objetivos:

- Apresentar a metodologia própria do Santander Brasil;
- Detalhar estudos de casos de descarbonização da indústria e sua cadeia de valor e o papel do setor financeiro no apoio à transição;
- Discutir os avanços e as necessidades para aprimoramento das emissões do agronegócio, incluindo as oportunidades de remoção e melhora do nível dos dados do Brasil perante o mercado internacional.

Parceira para Financiamento ao Pequeno Produtor

Formalizamos uma parceria com a Agora Carbon, empresa de desenvolvimento de projetos de carbono da Yara para garantir a oferta de crédito para produtores rurais investirem em práticas que sequestram carbono do solo.





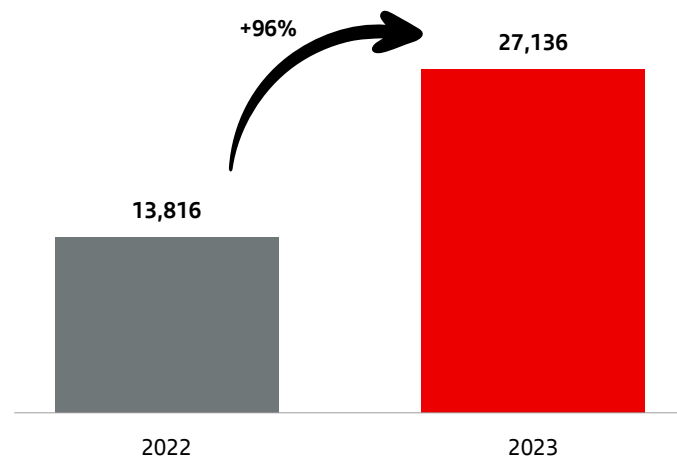
NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS GRI [3-3; 2-25; 201-2; FS8] SASB FN-CB-240a.4

No contexto das mudanças climáticas, o impacto mais significativo gerado pelo setor financeiro ocorre indiretamente, por meio das operações de concessão de crédito e investimento.

Em 2023, continuamos a avançar na nossa estratégia de impulsionar negócios que apoiem os clientes na transição para uma economia de baixo carbono e contribuam para outros objetivos de sustentabilidade.

Total de Negócios Sustentáveis Viabilizados – Produção (R\$MM)¹

GRI [2-4]



No total, alcançamos R\$ 23,1³ bilhões em carteira, um aumento de 55%² na comparação com o ano anterior, e R\$ 27,1³ bilhões em produção de operações sustentáveis, como emissões de títulos verdes, financiamento de energias limpas e vastas opções de produtos dedicados. Nesse aspecto de produção, houve um aumento de 96% em comparação a 2022¹.

Internamente, o tema é trabalhado por um ecossistema que conta com os times de Sustentabilidade, Finanças Sustentáveis, Mercado de Carbono e Inovação Sustentável, além de todas as áreas de negócio responsáveis pela estruturação das propostas de valor ao cliente, como Agronegócio, *Global Debt Banking*, *Global Transaction Banking*, Tesouraria, SIM Financeira, Prospera, Empresas e *Advisory*. Contamos, ainda, com a expertise da nossa coligada WayCarbon, empresa de consultoria especializada em crédito de carbono, consultoria e software.

Temos uma governança de classificação e aprovação das operações baseada em uma taxonomia própria do Santander: o Sistema de Classificação de Financiamento e Investimento Sustentável (SFICS, sigla em inglês), que determina os critérios para classificar ativos como verdes, sociais ou sustentáveis em todas as unidades e negócios do Grupo, assim como a governança associada a essas transações. [GRI \[3-3\]](#)

Os principais propósitos do SFICS são monitorar e reportar as atividades de forma transparente, apoiar o desenvolvimento de produtos de financiamento sustentável e mitigar o risco de *greenwashing*, ou seja, discurso ambiental desvinculado da prática.



¹ Com a implementação do SFICS em 2022, passamos a seguir o critério definido pelo Grupo Santander na classificação dos nossos ativos como verdes, sociais ou sustentáveis. Em razão disso, só apresentamos a série histórica de 2022 e 2023. O valor reportado no relatório de 2022 de R\$32,2 bi foi atualizado para R\$ 13,8 bi seguindo novo critério de mensuração. [GRI 2-4](#) ² O valor de 2022 considerado foi de R\$ 14,9 bilhões, com um ajuste de arredondamento do valor de R\$ 14,8 bilhões que havia sido divulgado no Relatório Anual Integrado de 2022. [GRI 2-4](#) ³ Os valores de carteira e produção consideram valores do Prospera diferentes dos valores apresentados na página 88, devido ao uso de critérios distintos na apuração dessas métricas.



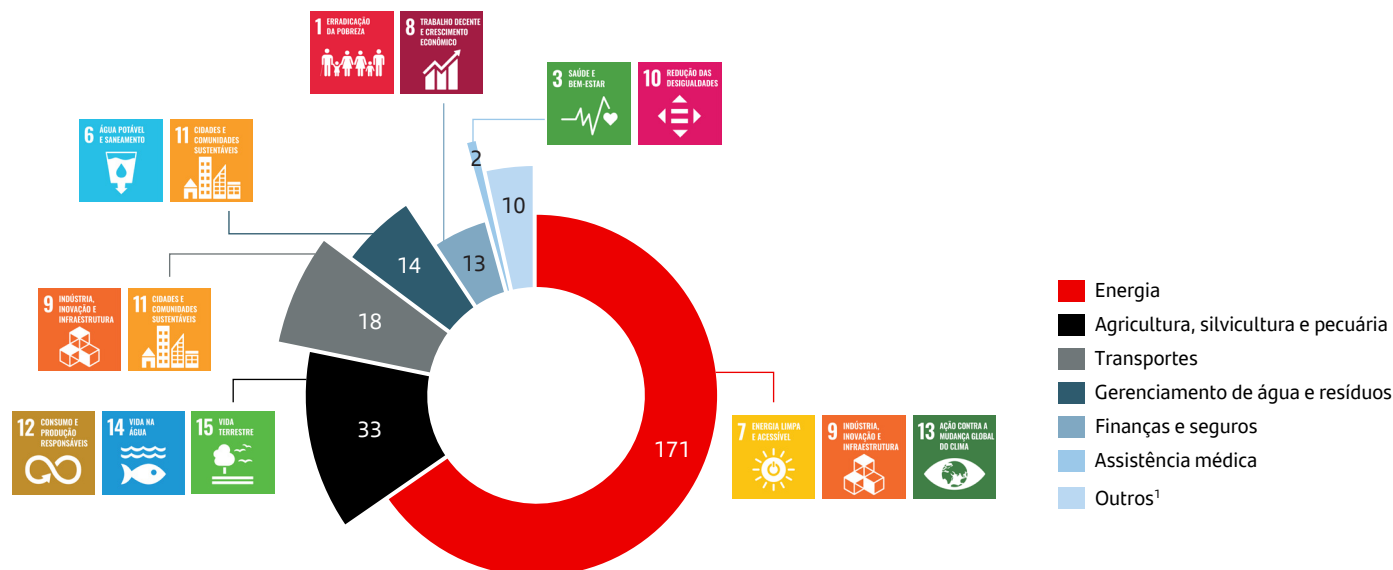
Em 2023, 261 operações passaram por aprovação do Fórum de Finanças Sustentáveis e foram classificadas pelo SFICS. Veja a seguir as principais categorias dessas transações e quais ODS elas estão relacionadas.

Além disso, a taxonomia nos permite classificar também clientes e produtos, garantindo a finalidade dos recursos. O tema de captações com lastro em operações sustentáveis também passou a ser

considerado em nosso Fórum de Finanças Sustentáveis, seguindo a governança em processos e controles alinhados ao Grupo Santander.

Só em 2023, captamos mais de US\$ 570 milhões para viabilizar negócios sustentáveis como financiamento para painéis solares, carros híbridos e elétricos, compra de equipamentos médico-hospitalares, entre outros.

Operações Financiadas e ODSs Relacionadas



Colaboração com o Tesouro Nacional

Em 2023, prestamos assessoria técnica para a Secretaria do Tesouro Nacional (STN) na revisão do Arcabouço de Finanças Soberanas Sustentáveis, documento que guia a emissão de títulos soberanos sustentáveis no mercado.

Logo depois, fomos um dos três bancos coordenadores da primeira emissão de um título verde pelo Tesouro Nacional, que captou US\$ 2 bilhões. Segundo o Tesouro, de 50% a 60% do valor será usado em ações sociais e de 40% a 50% em ações ambientais.

¹ Operações que não estão relacionadas a ODSs devido a particularidades de suas características.



Setores estratégicos para a transição para uma economia de baixo carbono GRI [2-25; 3-3]

Temos um amplo conhecimento em soluções financeiras para iniciativas de sustentabilidade, acumulado ao longo de uma jornada de mais de 20 anos na área. Com base nesse repertório, nossas equipes atuam para encontrar e ofertar as melhores soluções para os clientes, seja para apoiar na transição rumo à economia de baixo carbono, seja para promover a inclusão social ou qualquer outra ação que contribua para o desenvolvimento sustentável.

Além de contar com um portfólio de produtos robusto, desenvolvemos e incubamos novas soluções financeiras voltadas a tecnologias climáticas emergentes com grande potencial de escala. O objetivo é ampliar no futuro próximo a nossa capacidade de apoiar os clientes nas metas de descarbonização em suas operações e cadeias de suprimentos.

Conheça a seguir nossas principais iniciativas em 2023 com foco nos setores em que mais investimos para a criação de soluções para nossos clientes.



1. Agronegócio

Apoiamos o desenvolvimento de um agronegócio cada vez mais sustentável, eficiente e produtivo no Brasil. Para isso, atuamos em toda a cadeia de valor, ofertando linhas de crédito próprias e repasses do BNDES e adotando práticas de gestão de risco socioambiental e climático próprias para o setor.

Em dezembro de 2022, nos tornamos o primeiro banco a aderir ao *Innovative Finance for the Amazon, Cerrado and Chaco* (IFACC), iniciativa coordenada por *The Nature Conservancy* (TNC), *The Tropical Forest Alliance* (TFA) e UNEP-FI. **FS8**

O objetivo é acelerar o financiamento da produção sustentável por meio da estruturação de mecanismos financeiros como empréstimos para produtores rurais, fundos de investimento em terras, instrumentos de dívida corporativa e ferramentas do mercado de capitais. O compromisso dos membros é de mobilizar juntos, até 2025, US\$ 3 bilhões.

Em janeiro de 2023, realizamos a primeira operação alinhada ao IFACC: um Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA) verde no valor de R\$ 17 milhões em parceria com a Conexus (como principal beneficiária), o Grupo Gaia (como parceiro de securitização) e o Fundo Vale e a Fundação Good Energies (como fornecedores de capital concessional).

Os produtores beneficiados raramente usam crédito para capital de giro porque os juros são de aproximadamente 39% ao ano. A estrutura mista, no entanto, reduziu o custo de capital para 12% anuais e incluiu apoio de assistência técnica. São 300 cooperativas apoiadas pela Conexus, que poderão ser beneficiadas por esse tipo de estrutura no futuro. **SASB FN-CB 240a.1; FS8**

A segunda operação alinhada ao IFACC foi realizada em 2023, quando emitimos um CRA verde no valor de cerca de US\$ 47 milhões, com o Rabobank, o fundo AGR13 e as varejistas britânicas Tesco, Sainsbury's e Waitrose. A captação foi voltada à iniciativa *Responsible*

Commodities Facility (RCF), com o objetivo de produzir soja livre de desmatamento e conversão no Cerrado, seguindo padrões socioambientais do IFACC. Essa iniciativa resultará na conservação de aproximadamente 43,4 mil hectares de vegetação nativa.

SASB FN-CB 410a.2; FS8





2. Energia

Temos uma plataforma completa de produtos voltados a apoiar a construção de uma matriz energética cada vez mais limpa e eficiente. Atuamos desde a assessoria e financiamento de projetos de geração e distribuição de energias renováveis até o suporte ao consumidor final, com linha de crédito para iniciativas como a aquisição de placas fotovoltaicas.

Adicionalmente contamos com soluções específicas para o agronegócio e empresas, uma comercializadora de energia e uma atividade intensa no mercado de capitais, o que inclui a emissão de créditos de descarbonização por biocombustíveis (CBIOS) para pequenas, médias e grandes companhias. Entre outros destaques:



¹ Fonte: Câmara de Comercialização de Energia.

1



Desde 2009 respondemos pela estruturação e/ou financiamento de parcela relevante dos projetos eólicos implantados no país, conforme dados da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Também somos financiadores de outras fontes de energia renovável, como energia solar e pequenas centrais hidrelétricas (PCHs).

No varejo, financiamos a geração solar distribuída por meio da Santander Financiamentos, que oferece linhas de crédito específicas para a compra de painéis fotovoltaicos para clientes pessoa física, jurídica ou do agronegócio. Em 2023, o total de novos financiamentos concedidos para energia solar da nossa financeira foi de R\$ 418 milhões.



2

3



Em agosto de 2023, fizemos a aquisição de 65% da FIT Energia, uma plataforma em que pessoas físicas e pequenas e médias empresas podem adquirir energia de vários produtores parceiros a um preço mais atrativo do que no mercado regulado. Um dos nossos objetivos com este negócio é democratizar o acesso às energias limpas. Buscamos possibilitar o uso de energia renovável por pessoas e empresas que hoje não têm condições de instalar um painel solar ou migrar para o mercado livre, mas que com a FIT podem fazer parte da modalidade conhecida como geração distribuída compartilhada. Na geração distribuída compartilhada, um produtor arrenda uma usina para um conjunto de consumidores, reunidos em uma associação, e viabiliza preços mais baixos do que no mercado regulado. A FIT simplifica o processo para o consumidor ao ficar com toda a parte burocrática, que inclui o cadastro de associado e a ativação da conta.

Desde 2019, contamos com a nossa própria comercializadora de energia, que em 2023 alcançou o posto de segunda maior do país¹.

Para fomentar ainda mais esse tema, em julho de 2023 assinamos com o Banco Europeu de Investimento um empréstimo de 300 milhões de euros para apoiar a instalação de centrais solares fotovoltaicas de pequena escala para autoconsumo, predominantemente em telhados, com uma capacidade total de cerca de 600 MWp.



4

5



Participamos em 2023 da emissão de R\$ 7 bilhões em debêntures por parte da Eletrobras, empresa de geração e transmissão de energia, dos quais R\$ 3 bilhões eram debêntures verdes, vinculadas a ações futuras de sustentabilidade.



3. Carbono

Trabalhamos para aumentar cada vez mais a nossa atuação no mercado de carbono. Já estamos consolidados na subscrição de CBIOS, do qual somos líderes desde o seu lançamento, em 2020. No último ano mantivemos o protagonismo, com 42,1% de *market share*¹.

Com a expectativa da aprovação de Projeto de Lei referente ao mercado regulado de crédito de carbono brasileiro, teremos capacidade para atuar rapidamente, assim como fizemos com os CBIOS.

Por meio de duas empresas coligadas, a Biomas e a WayCarbon, ofertamos aos clientes soluções de descarbonização.

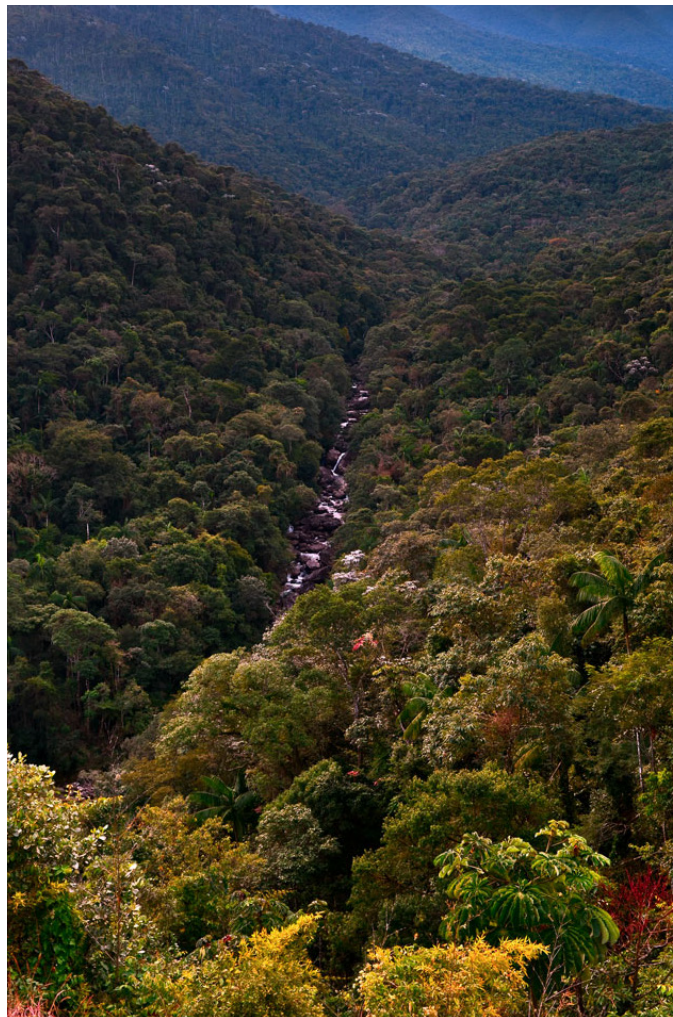


Biomas

A **Biomas**, lançada em parceria com Itaú, Marfrig, Rabobank, Suzano e Vale, durante a COP 27 em 2022, é uma empresa de regeneração de ecossistemas. O objetivo é restaurar áreas degradadas por meio da recuperação da vegetação nativa nos biomas Amazônia, Caatinga, Mata Atlântica e Cerrado em um projeto de longo prazo. [GRI \[304-2; 413-1\]](#)

No seu primeiro ano completo de atuação, a **Biomas** obteve todas as autorizações regulatórias, montou sua equipe e sua governança, e selecionou regiões pilotos para iniciar as operações no campo principalmente nas regiões da Mata Atlântica e Amazônia.

Entre os pilares do negócio, destacam-se a transformação social no território e a atuação em parceria. A **Biomas** tem o compromisso de gerar crédito de carbono de alta integridade, com permanência e em grande escala.



WayCarbon

A **WayCarbon**, adquirida pelo Grupo Santander em 2022, tem o propósito de catalisar a transição justa e resiliente para uma economia Net Zero. Em 2023, a empresa de serviços de consultoria apoiou mais de 200 clientes por meio de processos de descarbonização e análise de riscos climáticos. Forneceu ainda soluções digitais para a gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE) e de temas ESG.

A **WayCarbon** foi responsável pelo desenvolvimento de uma metodologia para o cálculo das emissões e remoções da carteira de produtos agropecuários do Banco, incluindo aquelas oriundas de mudança do uso da terra, uma iniciativa pioneira no setor financeiro. (Veja mais na página [61](#)).

O desenvolvimento de projetos carbono segue como prioridade estratégica da empresa, com foco em soluções baseadas na natureza. Entre os destaques de 2023, está o lançamento de três projetos florestais no Acre a partir de uma avaliação detalhada de mais de 7 milhões de hectares. Além disso, foram lançadas três iniciativas inovadoras de tecnologias a serem desenvolvidas com parceiros internacionais. A **WayCarbon** também assessorou o Banco e clientes em compras de créditos de carbono provenientes de projetos no Brasil e na América Latina.

¹ Fonte: B3.



4. Eletromobilidade

Contamos com um ecossistema voltado ao setor que complementa as atividades bancárias e nos permite oferecer aos clientes um conjunto completo de soluções financeiras.

Diante disso, temos a ambição de liderar as iniciativas de eletromobilidade no Brasil em parceria com empresas comprometidas com a descarbonização do setor de transportes. Isso inclui companhias de serviços de transporte por aplicativo que buscam eletrificar suas frotas, empresas de entrega de última milha e empresas de ônibus municipais nas grandes cidades.

Em 2023, demos um passo nesse plano e entramos na Aliança pela Mobilidade Sustentável. O grupo liderado pela 99 (Grupo Didi) busca fortalecer o ecossistema de eletrificação de veículos leves no Brasil, com atuação na produção de automóveis, instalação

de infraestrutura de carregamento e soluções financeiras para a eletrificação de frotas.

Ao nos tornarmos membros da Aliança, realizamos uma operação que envolveu o financiamento de R\$ 57 milhões à Dahruj (locadora de veículos) para a compra de 300 veículos elétricos da BYD que serão utilizados pelos motoristas da 99. Essa operação contribuiu para a criação de uma das maiores frotas de veículos elétricos do país.

Além disso, criamos condições especiais para nossos clientes, com os seguintes atrativos:

- Redução de 15% na taxa de juros para qualquer consumidor elegível ao crédito que optar por financiar um carro elétrico ou híbrido na financeira;
- Redução de 50% no anúncio de veículos elétricos na Webmotors;

- Pacote de serviços (manutenção, conserto de automóveis, lavagem, recarga) para motoristas da 99 por meio da Car10, empresa Webmotors;
- Serviços e software da Solution4Fleet para gestão da frota de veículos elétricos para locadoras.

Também captamos uma linha de US\$ 50 milhões com uma agência multilateral, o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF), para financiar carros híbridos e elétricos.





5. Amazônia e Bioeconomia

Nossa atuação na Amazônia incorpora as principais iniciativas do Banco: vai da presença comercial e da realização de negócios sustentáveis inovadores até a construção de parcerias institucionais e a aplicação de programas de inclusão social e fomento ao empreendedorismo.

Desde 2020, atuamos no Plano Amazônia em uma aliança com Itaú e Bradesco para promover o desenvolvimento sustentável da região. No último ano, o grupo avaliou lições aprendidas e o plano foi reestruturado, focando em três objetivos estratégicos: conservação florestal, fomento à bioeconomia e acesso à conectividade.

A bioeconomia florestal tem um grande potencial para mudar o rumo do desmatamento, aumentar o valor das florestas em pé e criar empregos, fontes de renda e desenvolvimento. No entanto, poucas empresas conseguem atingir esse potencial com rapidez e escala.

Em parceria com Plano Amazônia, Fundação Certi, Fundo Vale, CLUA e Porticus, lançamos em novembro de 2022 a Plataforma Jornada Amazônia para fortalecer o ecossistema de inovação associado à bioeconomia florestal.

O projeto visa a qualificar 3 mil pessoas da região em empreendedorismo, inovação e bioeconomia, além de selecionar os 200 profissionais mais promissores para apoio financeiro, mentoria e técnico na criação de start-ups (ciclo de pré-aceleração). A Plataforma ainda busca identificar 100 startups para fortalecer seus modelos de negócios e produtos e alcançar atores de mercado e investidores (ciclo de aceleração) até 2025.

Em 2023, a iniciativa avançou conforme planejado, com o lançamento de cinco editais, treinamento de 529 pessoas, seleção de 71 startups para o ciclo de pré-aceleração e a escolha de 22 startups para o ciclo de aceleração.

Por fim, a Plataforma lançou o programa de *Micro Corporate Venture Capital*, que permitirá atrair investimentos do mercado e criar parcerias com grandes empresas para acelerar o crescimento de startups. Já foram selecionadas 8 *startups* para o ciclo de pré-aceleração, com possibilidade de investimento de até R\$ 3 milhões.

Outra ação importante voltada à bioeconomia aconteceu em janeiro de 2023, quando lançamos um CRA Verde inovador em uma estrutura mista de financiamento. A operação buscou apoiar 26 pequenos bionegócios no Norte e Nordeste do Brasil (incluindo cooperativas, associações e startups) e alcançar 4,5 mil produtores focados em produtos florestais não madeireiros e agrofloresta.

Apoiamos o Instituto Povos da Floresta no lançamento de um projeto que visa a fornecer serviço de internet de alta velocidade e qualidade para cerca de 4 mil comunidades remotas na Amazônia até 2025. Esse apoio permitiu um projeto-piloto envolvendo 30 comunidades para testar o uso do serviço da *Starlink*. As comunidades que não tinham acesso à energia elétrica também receberam um kit com painéis fotovoltaicos e baterias, para que pudessem acessar o serviço *Starlink*. O projeto cresceu e atualmente conta com 300 comunidades com acesso à internet, 7.450 usuários registrados e 23 mil pessoas beneficiadas.

Outra iniciativa na região, dessa vez realizada pelo Santander Universidades, referente a educação é a Capam. Conheça mais da iniciativa na página [87](#).

Veja mais no site [Santander and the Brazilian Amazon](#).



Amazon Finance Network

No final de 2023, o Santander Brasil aderiu à *Amazon Finance Network*, aliança lançada durante a COP 28, que visa gerar impacto sustentável em toda a região amazônica. A aliança reúne outras 23 instituições financeiras com o objetivo de aumentar os fluxos de investimento, mobilizar capitais, promover a inclusão financeira, compartilhar conhecimento sobre soluções financeiras inovadoras e gerar sinergias com o setor público.





GESTÃO DO RISCO CLIMÁTICO

GRI [2-25; 3-3 Gestão do Tema Material: Mudanças Climáticas e Gestão de riscos socioambientais e climáticos BR; 201-2]

No Santander, levamos em conta duas fontes primárias de riscos relacionados ao clima:

- Riscos físicos
 - São efeitos físicos que resultam do aumento da temperatura do planeta. Incluem incêndios florestais, aumento do nível do mar e da frequência de eventos climáticos extremos.
- Riscos de transição
 - São efeitos colaterais da transição rápida para a economia de baixo carbono, como mudanças na legislação e no mercado que afetem a empresa negativamente.

Nos últimos anos, temos adotado práticas que contribuem para aprimorar a identificação, a prevenção e a mitigação do risco climático de curto, médio e longo prazo. Confira a seguir algumas das medidas.

Para conhecer a nossa prática completa de gestão do risco social, ambiental e climático, acesse a página [19](#), no capítulo "Criação de Valor".

Estresse hídrico GRI [3-3; 201-2] SASB 410a.2

Ainda que os modelos climáticos não sejam conclusivos, um dos principais impactos das mudanças do clima no Brasil está na mudança das chuvas, com alteração no regime de precipitação e aumento da ocorrência de eventos hidrológicos extremos, como inundações e longos períodos de seca.

Desde 2020, nossas avaliações socioambientais para concessão de crédito incluem a exposição dos clientes ao estresse hídrico e sua

dependência de água, por meio da aplicação de uma ferramenta própria que considera três aspectos:

- Nível de gestão da água nos processos operacionais, com uso de tecnologia para uso mais eficiente deste recurso;
- Vulnerabilidade ou resiliência da atividade econômica a questões hídricas;
- Região (bacia hidrográfica) onde o negócio está.

O *rating* de risco socioambiental e climático também considera o grau de vulnerabilidade dos clientes aos riscos físicos e de transição incluindo na análise fatores como atividade econômica, onde o negócio está inserido, uso de tecnologias mais eficientes do ponto de vista energético, entre outros.

Teste de estresse climático GRI [3-3; 201-2] SASB 410a.2

Desde 2021, realizamos testes de estresse para compreender nossa exposição ao risco climático, além de identificar a resiliência do negócio frente aos potenciais impactos das mudanças do clima.

O trabalho considera os efeitos macroeconômicos de possíveis mudanças relacionadas à transição para uma economia de baixo carbono e aborda efeitos locais decorrentes de eventos físicos.

No exercício de 2023, traçamos um cenário macroeconômico e posteriormente calculamos seu reflexo nas informações de balanço, demonstrativo de resultados do exercício (DRE) e capital.

Adicionalmente, incorporamos uma avaliação de impacto na provisão para devedores duvidosos (PDD) associada à probabilidade de

ocorrência de risco físico ligado a um evento de El Niño mais intenso do que o esperado.

Para estar alinhado com as melhores práticas internacionais e o cenário de estresse já adotado pelo Grupo Santander, o Santander Brasil se inspirou nos cenários publicados pelo *Network for Greening the Financial System* (NGFS).

Para o exercício do ICAAP (exercício regulatório de avaliação de adequação de capital), escolhemos o cenário de Transição Desordenada de Curto Prazo (*disorderly delayed*) do NGFS, mas assumindo a transição a partir de 2024 (e não no ano de 2030, como aplicado pelo NGFS).

No cenário hipotético, as políticas para redução das emissões de carbono são tardias e para que os governos consigam atingir os objetivos do Acordo de Paris (limitar o aumento da temperatura média mundial abaixo de 2°C), é necessária a imposição de uma série de medidas.

Neste cenário, são observadas mudanças importantes nos padrões de consumo de combustíveis fósseis, estruturando um caminho de transição desafiador e expondo os riscos financeiros relevantes às instituições financeiras.

Este exercício tem processo de aprovação nas instâncias principais do Banco, incluindo o Conselho de Administração.

Em 2023, incluímos no ICAAP tanto o exercício de impacto macroeconômico dos cenários elaborados (Risco de Transição: Transição Desordenada de Curto Prazo e Risco Físico: El Niño) quanto análises microeconômicas dos mesmos cenários.



Concentração da carteira GRI [201-2] SASB 410a.2

Realizamos regularmente uma avaliação de materialidade para estimar a concentração da carteira de pessoa jurídica do atacado e do varejo em setores com maior exposição aos impactos das mudanças climáticas.

Para a visão setorial, qualificamos as empresas de acordo com sua Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE).

A identificação dos setores com maior exposição aos riscos físicos e de transição considera as diretrizes da TCFD, tendo como base o *heatmap* climático elaborado pela WayCarbon em conjunto com a avaliação de especialistas internos da área de Risco Socioambiental e Sustentabilidade.

Vale ressaltar que, apesar de o risco climático ter componente de avaliação de longo prazo, para as classificações expostas utilizamos uma visão de médio prazo (até dois anos).



Classificação setorial de risco climático de transição GRI [3-3; 201-2]

Setor	Motivos da classificação
Óleo & gás	A transição para uma economia de baixo carbono atinge substancialmente o setor, que figura entre as atividades de maior emissão de gases do efeito estufa (GEE) e, portanto, é o mais afetado por políticas e planejamentos de mitigação de emissões. O estabelecimento das políticas climáticas favorece os investimentos em tecnologias renováveis e desfavorece a exploração de combustíveis fósseis.
Metais e mineração	As atividades de mineração, processamento e fundição utilizam maquinário pesado e dependente de combustíveis fósseis. A extração de alumínio representa cerca de 3% das emissões industriais globais. Na União Europeia, o Mecanismo de Ajuste de Fronteira de Carbono (CBAM, em inglês) poderá ser aplicado sobre indústrias estrangeiras intensivas em emissões, implicando no aumento de custos de importação e consequente redução da demanda. O setor de ferro e aço será taxado na primeira fase de aplicação do CBAM.
Transporte	Podem ser determinados novos padrões de eficiência energética para veículos pesados, além de incentivos a adoção de veículos elétricos. Impostos sobre combustíveis, taxas de estacionamento e tarifas rodoviárias podem ser implementados de forma a desencorajar o uso de veículos rodoviários e financiar investimento em outros modais de transporte, como infraestrutura ferroviária.
Energia	A matriz energética brasileira é concentrada na energia hidrelétrica, que já figura entre as tecnologias de produção de energia limpa. O risco do setor para o país se dá nos cenários de escassez hídrica, em que há aumento da dependência de fontes não renováveis para a geração de energia.
Agricultura	As atividades de mudança de uso do solo e agropecuária concentram grande parte das emissões de GEE reportadas no Brasil. A limitação da expansão de pastagens – incluindo a delimitação de áreas protegidas – e a exigência de autorizações para a supressão de vegetação também impõem restrições ao setor. O desmatamento ilegal de florestas associado à expansão da fronteira agrícola pode implicar restrições à exportação para países com políticas climáticas mais restritivas.
Indústria	As atividades do setor são intensivas no consumo de energia e água. A gestão inadequada desses recursos pode aumentar o risco reputacional e operacional do setor. Há ainda a pressão do mercado para a adoção de práticas de descarbonização e compensação de emissões, impactando na necessidade de investimentos em tecnologias mais eficientes no consumo dos recursos.
Construção civil	Embora o setor não esteja entre os mais intensivos em carbono no país, o avanço da pauta climática pode influenciar na maior demanda do mercado por construções sustentáveis.
Imobiliário/real estate	No Brasil, não há uma demanda do setor de certificado de desempenho energético, uma vez que a maior parte dos imóveis não tem sistemas de aquecimento e a matriz energética brasileira é majoritariamente hidrelétrica.
Saneamento	O setor não está inserido nas políticas brasileiras relacionadas ao clima, portanto não há apontamentos para elaboração de planos para a redução ou compensação das emissões de GEE.

■ Muito alto ■ Alto ■ Médio ■ Médio-baixo

**Classificação setorial do risco climático físico GRI [3-3; 201-2]**

Setor	Motivos da classificação
 Energia	Como no Brasil a energia é majoritariamente hidrelétrica, o risco se dá nos cenários de escassez hídrica em que há redução dos níveis de água nos reservatórios das usinas hidroelétricas, que passam a operar com capacidade de geração reduzida e enfrentar custos mais elevados. Chuvas e tempestades também podem comprometer a infraestrutura de geração e distribuição de energia elétrica e interromper a operação das usinas.
 Saneamento	As secas reduzem a disponibilidade hídrica, afetam os serviços de saneamento básico e podem implicar medidas de racionamento nas indústrias. O baixo volume de água gera perda de qualidade do recurso hídrico, aumentando os custos com tratamento. Fenômenos como ondas de calor, chuvas intensas, deslizamentos e o aumento do nível do mar podem comprometer as estruturas, tubulações e sistemas de tratamento e distribuição de água e esgoto. Embora o setor não esteja entre os mais intensivos em carbono no país, o avanço da pauta climática pode influenciar na maior demanda do mercado por construções sustentáveis.
 Metais e mineração	O setor pode enfrentar desafios operacionais em cenários de seca devido à alta dependência de água em seus processos. As chuvas intensas podem ocasionar o transbordamento e o rompimento das barragens de rejeitos. Incêndios florestais, inundações costeiras e fluviais nas proximidades podem acarretar danos à infraestrutura e inviabilizar o acesso aos locais, o que afeta a continuidade e o escoamento da produção.
 Agricultura	A salinização da água e do solo (causada pelo aumento do nível do mar), inundações, tempestades, incêndios, ondas de calor e cenários de escassez hídrica podem comprometer a produtividade de diversas culturas, impactando no aumento do preço de commodities. Porém, devido à dispersão geográfica e a características distintas das culturas no Brasil, o setor foi considerado de risco médio.
 Indústria	Parte das atividades industriais é intensiva em consumo de água e pode ser afetada pela escassez hídrica. Incêndios florestais, inundações costeiras e fluviais nas proximidades de plantas industriais podem acarretar danos à infraestrutura e inviabilizar o acesso aos locais, o que afeta a continuidade da produção. Esses eventos também podem impactar a logística da indústria.
 Petróleo & gás	As ondas de calor representam perigo para a segurança dos trabalhadores nas plataformas e refinarias. Intempéries climáticas podem acarretar danos à infraestrutura de exploração, produção e armazenamento de petróleo e gás natural, incluindo plataformas offshore, instalações de processamento, oleodutos e gasodutos.
 Real estate	As inundações representam um risco à integridade física dos ativos imobiliários. No entanto, considerando a extensão do país, na maior parte das regiões urbanas este risco é médio/baixo.
 Construção civil	Deslizamentos de terra, tempestades, incêndios e inundações podem prejudicar a mobilidade e as estruturas logísticas. Considerando a extensão do país a representatividade de impacto deste risco é médio/baixo.
 Transporte	Cenários com temperaturas extremas ou chuvas intensas podem acarretar aumento na demanda de manutenção de rodovias (derretimento de asfalto, pontos de alagamento ou deslizamento) e ferrovias (desalinhamento dos trilhos por dilatação). Considerando a extensão do país e o tamanho das malhas logísticas (rodoviária, ferroviária, hidroviária), a representatividade deste risco é médio-baixa.

 Muito alto  Alto  Médio  Médio-baixo



Atenção à cadeia da carne SASB 410a.2

Nos últimos anos, temos trabalhado em um conjunto de iniciativas para mitigar o risco de desmatamento ilegal na cadeia da carne bovina.

2020

Passamos a exigir que os frigoríficos na região da Amazônia Legal brasileira acabassem com o desmatamento ilegal entre seus fornecedores diretos de gado e fornecedores indiretos de nível 1 (provedor do fornecedor direto) até dezembro 2025.

De acordo com o requisito, estes frigoríficos deveriam cumprir marcos de médio prazo, que consistem em ter um sistema de rastreabilidade e monitoramento, além de divulgar anualmente indicadores que demonstrassem cumprimento dos seus compromissos.

Entramos em contato com alguns dos nossos clientes frigoríficos visando ao cumprimento da meta de 2025. Esse engajamento levou vários deles a declarar os seus compromissos em 2022 e a desenvolver planos de ação para fiscalizar seus fornecedores indiretos.

Com essas experiências, contribuimos com a Febraban para a construção de uma regra de autorregulação para a cadeia de carne bovina – a SARB 026/2023.

2021

2023

A SARB 026/2023 foi publicada em março de 2023, e estabelece que os bancos brasileiros participantes, ao oferecer crédito a frigoríficos e matadouros, tenham de cumprir um protocolo com requisitos mínimos comuns para combater o desmatamento ilegal.

Após a publicação, engajamos frigoríficos que ainda não haviam se comprometido e apoiamos nossos clientes que já haviam cumprido essa etapa.



GESTÃO AMBIENTAL

Nossa pegada ambiental GRI [3-3; 305-1; 305-2; 305-3]

Realizamos nosso primeiro inventário de emissões em 2009. Desde então, utilizamos as informações apuradas a cada ano para definir e conduzir as estratégias de mitigação e compensação.

Essa medida foi essencial, por exemplo, para que em 2010 nos tornássemos uma operação neutra em carbono.

A partir de 2011 passamos também a responder ao *Carbon Disclosure Project* (CDP), o maior banco de dados sobre práticas empresariais relacionadas a mudanças climáticas, emissões, água e florestas¹. Em 2023, tivemos uma evolução significativa em nossa pontuação, passando de B para A-, a segunda melhor nota do índice.

Ao longo do tempo, continuamos evoluindo e tornando nossa governança das nossas emissões mais robusta. Em 2023, demos mais um passo: nesta edição do relatório, pela primeira vez incluímos no escopo 3 as emissões referentes às atividades que financiamos nos segmentos de automóveis, atacado e agronegócio.

Veja nossa série histórica dos escopos 1, 2 e 3 em "Metas e Métricas" na página 76.



Mitigação de emissões GRI [2-25; 3-3; 305-5]

Além de medir e acompanhar, implantamos diversas iniciativas para mitigar as emissões de GEE e o impacto ambiental da nossa operação. Em 2021 e 2022, por exemplo, alcançamos dois grandes marcos:

- Eliminamos do nosso dia a dia o plástico de uso único (como copos plásticos para água e café);
- Passamos a usar exclusivamente energias renováveis para a nossa operação, incluindo os prédios administrativos, rede de agências, data center e equipamentos culturais.

Ambas as iniciativas surgiram no Santander Brasil e foram incluídas no *roadmap* climático do Grupo Santander como meta para todas as demais unidades geográficas. Temos ainda metas internas de redução do consumo de água, energia e papel.

Outras medidas adotadas no Brasil para reduzir emissões:

- Taxas diferenciadas para colaboradores estimulando a compra de veículos elétricos/híbridos;
- Taxas e prazos diferenciados para colaboradores na transição de energia convencional para solar residencial;
- Produção dos cartões SX e Elite com plástico reciclado, o que reduziu em 85% o uso de plástico comum na nossa operação;
- Ampliação do uso de videoconferência;
- Controle das viagens terrestres e aéreas;
- Disponibilização de bicicletário para os funcionários que trabalham na Sede Santander, na capital paulista, e no data center, em Campinas, no interior do estado;

- Contratação de usina solar em espelho d'água na represa Billings em São Paulo, que gera menos impacto ambiental e entra em operação no primeiro semestre de 2024.

Selos e certificações GRI [305-5]

Para garantir a redução do impacto ambiental direto da nossa atividade, adotamos as melhores práticas de ecoeficiência disponíveis no mercado nos prédios administrativos e agências.

Como consequência desse compromisso, nos últimos anos nossos principais edifícios foram reconhecidos com os selos e certificações de gestão ambiental e ecoeficiência mais destacados em âmbito nacional e internacional.

Por exemplo:

- Os edifícios Sede, Radar e data center são certificados pela norma ISO 14001 e reconhecidos por auditores externos, com processo de manutenção anual;
- A Sede, o Datacenter e a agência Granja Viana, em Cotia (SP), contam com o selo Liderança em Energia e Design Ambiental (LEED, na sigla em inglês);
- O data center conquistou a certificação de maturidade operacional emitida pela organização ICOR, com selo máximo de reconhecimento da eficiência energética das instalações;
- Temos certificação Selo Verde para produtos, serviços e empresas que produzem de forma sustentável, com ações de menor impacto ambiental e socialmente responsáveis;
- Utilizamos somente madeira certificada de origem de reflorestamento em nossas obras.

¹ O histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Você pode conhecer nossas respostas no [site do CDP](#) e na nossa [página de sustentabilidade](#).



Compensação das emissões GRI [2-25; 3-3; 305-5]

A compensação de emissões é um complemento da nossa estratégia ambiental e climática. Temos uma experiência de 14 anos nessa prática e continuamos aprimorando nosso modelo para melhorar ainda mais nossos resultados.

De 2009 a 2013, realizamos as compensações por meio de plantio de árvores nativas em áreas degradadas, concentradas em dois projetos: o Floresta Santander e o Corredor Ecológico.

A partir de 2013, passamos a comprar créditos de carbono de projetos autorizados a emitir reduções verificadas de emissões (RVEs). Adotamos uma metodologia própria para a seleção desses projetos, que garante benefícios socioambientais para as regiões onde estão localizados.

Desde 2021, a aquisição de créditos no Brasil segue uma metodologia global do Santander que orienta a estratégia de compensação do Grupo em todas as suas unidades de negócios. A metodologia é similar à do Brasil, trabalhando com projetos certificados.

Consumo de recursos naturais GRI [305-5]

Nas nossas práticas de ecoeficiência, focamos em três aspectos principais: o consumo de energia, o consumo de água e a geração de resíduos da nossa operação.

Energia GRI [302-1]

Antes mesmo do compromisso Net Zero, trabalhamos para reduzir nossas emissões, principalmente em nossas atividades, como o consumo exclusivo de energias renováveis e a redução de viagens aéreas.

Veja o histórico do consumo de energia em Metas e Métricas, na página [78](#).

Água GRI [303-5]

Para fazer uso racional e eficiente da água, usamos diferentes tecnologias e práticas de gestão. Entre elas:

- Monitoramento centralizado do consumo de água nos prédios administrativos, o que possibilita ação rápida quando surge alguma anormalidade;
- Sistemas como descarga a vácuo, torneiras automáticas e aeradores para controle de vazão de água;
- Aproveitamento de água da chuva para limpeza de áreas comuns, jardinagem, descarga nos banheiros e torres de resfriamento em sistemas de climatização na Sede, no data center de Campinas (SP) e, desde agosto de 2021, nos prédios Radar e Geração Digital;
- Adoção de sistema de climatização que dispensa o consumo de água para resfriamento do data center;
- Robô de lavagem de piso na Sede, que filtra internamente a água e a reutiliza para lavagem em grandes áreas.

Veja o histórico do consumo de água em "Metas e Métricas", na página [76](#).

Resíduos

No dia a dia, fazemos o gerenciamento e o descarte adequado de resíduos gerados nos nossos prédios administrativos.

Com o projeto Aterro Zero, iniciamos uma série de ações para zerar o envio de lixo a aterros sanitários em todo o Brasil, dando uma destinação alternativa aos resíduos não recicláveis.

O projeto já está implementado em sete prédios: Sede, Geração Digital, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos e data center.

Entre as boas práticas, estão uma central na nossa Sede que recebe os resíduos orgânicos de restaurantes e áreas comuns. Por meio de compostagem, geramos biomassa e a transformamos em adubo para áreas verdes dos prédios administrativos.

No segundo semestre de 2023, implementamos o projeto "Bobina de ATM Fitness", no qual substituímos as bobinas de papel utilizadas por outras mais leves. Com isso, deixamos de consumir quase cinco toneladas de papel e tivemos uma eficiência financeira de 6% em compras.

Confira a série histórica dos últimos três anos na frente de resíduos em "Metas e Métricas" na página [76](#).





METAS E MÉTRICAS GRI [3-3; 302-1; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5]

Como parte da ambição de atingir emissões líquidas zero de carbono até 2050, o Grupo Santander divulga as emissões financiadas (categoria 15 do escopo 3) para os setores NZBA¹ de acordo com sua materialidade, considerando setores mais emissores e com exposição de crédito significativa. Saiba mais [aqui](#).

Em 2021 e 2022 o Grupo definiu metas de descarbonização para o segmento Corporate & Investment Banking (CIB) nos portfólios de geração de energia, carvão térmico, óleo e gás, aviação e siderurgia, incluindo clientes com atuação no Brasil. Em 2023, o Grupo ampliou suas metas de descarbonização para o setor automotivo, incluindo fabricação de automóveis (CIB) e financiamento de veículos (crédito ao consumo para requisição de automóveis na Europa).

Emissões

Setor	Cenários de referência	Emissões	Métrica	Base de referência	2020	2021	Metas para 2030
Geração de energia	IEA Net Zero 2050	Escopo 1	tCO ₂ e/MWh	0,21 (ano de referência: 2019)	0,17	0,19	0,11 (-46%)
Óleo & Gás	IEA Net Zero 2050	Escopo 1+2+3 ²	mtCO ₂ e	23,84 (ano de referência: 2019)	22,58	27,43	16,98 (-29%)
Aviação	IEA Net Zero 2050	Escopo 1+2	gCO ₂ e/RPK	92,47 (ano de referência: 2019)	93,05	97,21	61,71 (-33%)
Siderurgia	IEA Net Zero 2050	Escopo 1+2	tCO ₂ e/tS	1,58 (ano de referência: 2019)	1,40	1,36	1,07 (-32%)
Fabricação de automóveis	IEA Net Zero 2050	Escopo 3 ²	gCO ₂ /vkm	149 (ano de referência: 2020)	149	138	103 (-31%) ³
Financiamento de automóveis ⁴	IEA Net Zero 2050	Escopo 1+2	gCO ₂ e/vkm	137 (ano de referência: 2022)	-	-	75-89 (-35%-45%)
Carvão	Metas para eliminação gradual de exposição até 2030 para clientes geradores de energia cuja dependência ao carvão em sua receita seja superior a 10% e mineração de carvão térmico						



A avaliação setorial considera, além do cálculo das emissões financiadas, a trajetória esperada até 2030, as intensidades da carteira, a análise das alavancas de descarbonização (incluindo aspectos de oferta e demanda, mudanças regulatórias, tecnologias disponíveis, entre outros), governança para monitorar o progresso, identificação de oportunidades comerciais e iniciativas para melhorar a qualidade dos dados. O Grupo Santander desenvolve planos internos de descarbonização para setores NZBA sob a liderança dos países de acordo com sua materialidade, incluindo: hipotecas (Reino Unido e Espanha), imobiliário comercial (Reino Unido, Espanha e Estados Unidos) e agronegócio (Brasil). Saiba mais sobre emissões financiadas do agronegócio na página [61](#).

¹Geração de energia, carvão, cimento, siderurgia, alumínio, agricultura, óleo e gás, transportes e imobiliário. ² Uso de produtos vendidos. ³ A redução da meta é de -25% em relação à referência de 2021.

⁴ Crédito ao consumo para aquisição de automóveis de passageiros, cobrindo uma maioria significativa da exposição na Europa. Em 2022 as emissões de financiamento de automóveis chegaram a 137 gCO₂e/vkm.



Reporte de emissões

Temos o compromisso de atingir emissões líquidas zero até 2050, o que exige a medição de gases de efeito estufa em todas as etapas de nossa atividade. Sendo assim, mensuramos nossas emissões diretas e indiretas desde 2009 utilizando informações apuradas a cada ano para definir e conduzir as estratégias de mitigação e compensação.

Emissões em toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO₂e)

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Indicadores	2023 ⁴	2022	2021	Varição (2023 x 2022)
Escopo 1 ¹	4.750,81	2.695,70	6.434,25	76,2%
Escopo 2 ²	9.290,93	10.436,86	27.755,85	-11,0%
Escopo 3 ³	58.259,98	21.332,26	28.354,63	173,1%

Além da metodologia do GHG Protocol, que permite comparar nossos resultados com nossos players no Brasil, temos uma metodologia global do Grupo Santander (Huelva Ambiental) que mensura as emissões de GEE de todas as unidades. O total de emissões do Brasil calculado pelo Grupo com essa metodologia global foi de 42.048 tCO₂ (escopo 1, 2 e 3). Essas emissões serão compensadas pelo Santander Brasil em 2023.



¹ Inclui o consumo das agências sob gestão da instituição e dos prédios: Santander Radar, Santander Sede, Datacenter, Farol Santander e Santander Geração Digital. Há ainda o volume de 23,46 tCO₂e de emissões provenientes do consumo do gás HCFC-141b, que é um GEE não controlado pelo Protocolo de Quioto. ² Inclui o consumo das agências sob gestão da instituição e dos prédios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, SX Novo Hamburgo, SX Rio, SX Sorocaba, Tools Piracicaba e das coligadas: Banco Santander (Brasil) S.A. Cayman Islands Branch, Aqanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Rojo Entretenimento S.A., Banco PSA Finance Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil, S.A., Eyemobile, Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócio S.A., Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Monetis Investimentos S.A., Mobills Corretora de Seguros Ltda., Mob Soluções em Tecnológica Ltda. - EPP, Mobills Labs Soluções em Tecnológica Ltda. - EPP e GNXT Serviços de Atendimento Ltda. ³ Inclui o consumo dos prédios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, SX Novo Hamburgo, SX Rio, SX Sorocaba, Tools Piracicaba e das coligadas: Banco Santander (Brasil) S.A. Cayman Islands Branch, Aqanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Rojo Entretenimento S.A., Banco PSA Finance Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil, S.A., Eyemobile, Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócio S.A., Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Monetis Investimentos S.A., Mobills Corretora de Seguros Ltda., Mob Soluções em Tecnológica Ltda. - EPP, Mobills Labs Soluções em Tecnológica Ltda. - EPP e GNXT Serviços de Atendimento Ltda. ⁴ Escopos 1 e 3: aumento de perímetro para os insumos de emissões fugitivas, combustão estacionária e emissões de funcionários (casa-trabalho). Escopo 2: Em 2022 apresentamos o valor de abordagem por compra e não de localização. Por esse motivo estamos reapresentando o valor correto (número anterior: 1.133,55). GRI [2-4]. Escopo 1: Há ainda o volume de 23,46 tCO₂e de emissões provenientes do consumo do gás HCFC-141b, que é um GEE não controlado pelo Protocolo de Quioto.



Consumo de recursos naturais

Consumo total de energia dentro da organização (em GJ)¹ GRI [302-1]

Indicadores	2023	2022	2021	Representatividade de consumo por fonte	Variação (2023 x 2022)
Consumo de combustíveis de fonte renovável	11.502 ¹	9.395	5.393	1%	↑ 22,4%
Consumo de combustíveis de fonte não renovável	31.929 ²	25.367	25.463	3%	↑ 25,9%
Consumo de eletricidade	881.337 ³	878.606	915.669	95%	↑ 0,3%
Total de energia consumida	924.768	913.368	946.525	100%	↑ 1,2%

¹Inclui o consumo dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, SX Novo Hamburgo, SX Rio, SX Sorocaba, Tools Piracicaba. ²Inclui o consumo das agências sob gestão da instituição e dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, SX Novo Hamburgo, SX Rio, SX Sorocaba, Tools Piracicaba. ³Inclui o consumo das agências sob gestão da instituição e dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, SX Novo Hamburgo, SX Rio, SX Sorocaba, Tools Piracicaba e das coligadas: Banco Santander (Brasil) S.A., Cayman Islands Branch, Aquanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Rojo Entretenimento S.A., Banco PSA Finance Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil, S.A., Eyemobile, Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócio S.A., Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Monetis Investimentos S.A., Mobills Corretora de Seguros Ltda., Mob Soluções em Tecnológica Ltda. – EPP, Mobills Labs Soluções em Tecnológica Ltda. – EPP e GNXT Servicios de Atendimento Ltda. O consumo de energia elétrica das agências abrange 98% das faturas.

Consumo de água (em m³) GRI [303-5]

Indicadores	2023	2022	2021	Variação (2023 x 2022)
Agências ¹	372.142	391.455	335.652	↓ -5,2%
Prédios ADM ²	156.416 ³	111.582	92.909	↑ 28,7%
Total	528.558	503.037	426.830	↑ 4,8%

¹O consumo da Rede reflete locais onde temos contrato direto com a concessionária de água local. ²Inclui o consumo dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, SX Novo Hamburgo, SX Rio, SX Sorocaba, Tools Piracicaba e Demais Coligadas em prédios Próprios. ³Aumento de perímetro.



Consumo total de água em megalitros

Consumo de água	Todas as áreas	Áreas com estresse hídrico
Total de captação de água	528.558	25.086
Consumo total de água	528.558	25.086



Resíduos (em toneladas)¹

Método de disposição – resíduos não perigosos	Tipo de resíduo	2023	2022	2021	Variação (2023 x 2022)
Reciclagem	Papel	143,9	106,2	104,1	↑ 35,5%
	Plástico	37,7	18,1	22,6	↑ 108,2%
	Metal	25,2	7,2	3,9	↑ 249,8%
	Vidro	29,6	16,6	10,4	↑ 78,2%
Compostagem	Resíduos orgânicos ²	307,6	221,7	172,5	↑ 38,7%
Aterro	Sanitário e/ou Zero ³	228,2	170,2	142,8	↑ 59,9%
Total		772,2 ⁴	540	456,3	↑ 43,0%

¹ Inclui o consumo dos edifícios Santander Sede, Radar, Datacenter, Geração Digital I, Rio Branco, Álvares Penteado, Edifício Central, Centro Cultural Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, GD II, Estação Tools, Estação Toro BH, Ag. 3008 RB, Ag. Select Rio Branco, SX Negócios – Novo Hamburgo, SX Negócios – Rio, SX Negócios – Sorocaba. ² Temos implantado no GD I, Radar e Sede o processo de compostagem interna, onde reduzimos o volume dos resíduos orgânicos dos restaurantes destinados em 17%. ³ Possuímos desde 2022 a identificação do volume destinado ao projeto “Aterro Zero”, que representou em 2023 cerca de 73% do total de resíduos não recicláveis. O projeto atende os prédios administrativos de São Paulo (Sede, Geração Digital, Radar, Álvares Penteado, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Edifício Central e Datacenter). ⁴ Aumento de perímetro e de população.

Consumo Total de Papel – Prédios ADM + Agências (em toneladas)

Indicadores	2023	2022	2021	Variação (2023 x 2022)
Agências	780 ²	1.053	1.280	↓ -25,9%
Prédios ADM	52 ²	101	113	↓ -48,4%
Serviços terceiros (Tools Digital Service) ¹	548	540	742	↓ 1,4%
Total	1.380	1.694	2.135	↓ 18,4%

¹ Contempla o consumo em itens como: avisos a clientes/relatórios/outros, boletos, cheques, extrato e faturas. ² Iniciativas de redução com trava de solicitações no sistema de compra.





Consumidores e usuários finais





RELACIONAMENTO COM CLIENTES GRI [3-3 Gestão do Tema Material: Consumidores e Usuários Finais]

Relações saudáveis, transparentes e de confiança com os clientes são a base do nosso trabalho e um condicionante para a sustentabilidade das nossas atividades no longo prazo.

Só atendendo a essa premissa, podemos conquistar a confiança de cada cliente e nos tornar o banco principal da sua vida financeira.

Diante disso, tratamos o tema como uma prioridade, com envolvimento de todas as áreas de atuação e empresas do grupo, assim como de todas as esferas decisórias.

Política de relacionamento com clientes

GRI [2-23; 2-24]

No Santander, temos uma governança rigorosa para fazer a gestão da experiência do cliente com o Banco. Esse trabalho começa pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC), disponível em nosso portal de Relações com Investidores.

O objetivo principal do documento é zelar pela boa experiência no uso dos nossos produtos e serviços. Por isso, suas diretrizes têm uma visão transversal da organização e são focadas em garantir uma jornada simples, pessoal e justa a todos que interagem e transacionam conosco.

A PRC conta com oito pilares de atuação, que abrangem toda a jornada do consumidor: o desenvolvimento do produto, a comercialização e o pós-venda.



Entre outros aspectos, a PRC estabelece os comportamentos esperados dos colaboradores para o relacionamento com o consumidor; regula a aderência das equipes e iniciativas ao modelo de atendimento com mecanismos de incentivo e responsabilização; e cria a governança para o aperfeiçoamento contínuo.

No modelo determinado pela Política, a governança de temas ligados ao relacionamento com clientes conta com participação direta e frequente da alta liderança por meio de fóruns e comitês de alta senioridade, como forma de garantir que o assunto tenha prioridade na estratégia da companhia.

A seguir, detalhamos os grupos internos que tratam direta ou indiretamente do tema e suas funções específicas:

- **Comitê de Auditoria:** Conta, dentre outras áreas, com a participação da Ouvidoria, que apresenta os dados de reclamações em todos os canais, além de sugestões de aprimoramento do atendimento. O comitê faz ao menos uma reunião por mês;
- **Comitê de Experiência do Cliente (CXC):** Tem como atribuição monitorar a gestão do relacionamento com os clientes, além de garantir o cumprimento da PRC. Os encontros são semanais. O CXC conta com membros fixos da alta liderança (inclusive sócios e vice-presidentes), de áreas como Compliance, Ouvidoria, Varejo, Riscos, Atendimento e Política de Relacionamento com Clientes;



- **Fórum Mensal de Clientes Vulneráveis:** Conta com a participação de diversas áreas com iniciativas dedicadas aos clientes vulneráveis. Visa acompanhar a evolução do tema, planos de ação e resultados, além de desafiar o grupo de trabalho em relação a gestão, reporte e avaliação dos vulneráveis e promover o compartilhamento de boas práticas e direcionamentos;
- **Faróis de Efetividade:** Metodologia do Banco Central do Brasil relacionada à PRC que aplicamos e acompanhamos. Nossa equipe da Política de Relacionamento com Clientes é responsável pela governança do programa. Definimos metas desafiadoras para dez temas importantes para a experiência do cliente, cuja evolução é acompanhada pelo time. Diversas áreas participam da iniciativa (de acordo com os Faróis definidos) e são responsáveis pela criação de planos de ação, indicadores e metas relacionados aos temas;
- **Comitê Local de Comercialização (CLC):** É responsável pela aprovação de novos produtos e pelas alterações e revisões daqueles que são comercializados. O comitê tem encontros semanais e é liderado pelo Compliance, com participação de áreas como Jurídico, Marketing, Riscos, Operações e Varejo;
- **Sala de Contenção:** Força-tarefa criada para enfrentar rapidamente um problema que impacte os clientes. Conta com executivos das áreas envolvidas;
- **Fórum Cliente 360:** Grupo multidisciplinar que se reúne semanalmente com foco em identificar as causas-raízes e traçar planos de ação eficazes.
- **Sala Ouvidoria:** Ocorre quando há desvio estatístico nos indicadores diários de reclamações, permitindo uma atuação mais tempestiva e evitando um maior número de reclamações.

Foco dos trabalhos em 2023 [GRI \[2-24; 3-3\]](#)

No último ano, para continuarmos aprimorando nossos produtos e serviços, centramos a governança da PRC em torno de três

pilares: o CXC, a estratégia para clientes vulneráveis e os Faróis de Efetividade. A seguir, apresentamos mais detalhes sobre as ações implantadas em cada uma dessas frentes.

Comitê de Experiência do Cliente:

O CXC continuou atuando para melhorar a experiência dos clientes, com uma série de entregas e decisões. Entre elas:

- Implantação de “checkout” nos canais de atendimento para o cliente sinalizar se teve todos os problemas solucionados;
- Maior resolutividade para os clientes com redução de SLA (prazo oficial de resposta) para melhorar a experiência dos clientes;
- Acompanhamento contínuo dos temas que mais motivaram a implantação de Salas de Contenção;
- Atualização das metas e incentivos internos para gestão de consequências relacionadas a reclamações.

Estratégia para clientes vulneráveis [SASB FN-CB 240a.4](#)

Em 2023, um dos destaques da gestão da PRC foi, dentro dessa visão transversal, o acolhimento a clientes considerados vulneráveis – em aspectos sociais, financeiros e de acessibilidade.

Entre outras ações, capacitamos mais de 99% dos nossos colaboradores elegíveis e participamos da construção do Guia de Boas práticas para Clientes Vulneráveis da Febraban.

Além disso, fizemos entregas importantes como:

- Aumento de resolutividade nas demandas dos clientes na Ouvidoria;
- Contato ativo com os clientes no pós-venda para esclarecer dúvidas sobre a contratação de crédito consignado;
- Comunicações direcionadas para clientes sobre o pacote de serviços, propondo a readequação conforme o perfil de consumo de cada cliente;

- *Workshop* para reforço do tema no Call Center SX (nossa empresa de atendimento remoto) e garantia do melhor atendimento.



O que acontece quando alguém faz uma reclamação ao Banco? [GRI \[2-25; 2-26\]](#)

No Santander, temos uma estratégia para transformar os feedbacks dos clientes em melhorias estruturais para a operação. É o processo que chamamos de “melhoria contínua”.

O trabalho começa na Ouvidoria, a partir dos dados e análises estatísticas, para entendermos quais são os principais motivos de insatisfação na visão dos clientes, e segue com a análise para identificação das causas dessas reclamações.

Com as respostas em mãos, a equipe da Ouvidoria articula com outras áreas para construir planos de ação que apresentem soluções definitivas para eventuais oportunidades nos produtos, serviços e processos do Banco.

O acionamento dos times de negócio ou operações acontece por meio do Comitê de Experiência do Cliente (CXC).

O Comitê convoca os executivos responsáveis por cada uma das áreas envolvidas no produto ou processo e acompanha de perto o resultado dos planos de ação, até que o processo esteja completamente corrigido.

Com este processo, garantimos que o Banco está sempre em evolução e mostramos o valor que enxergamos nas interações de cada cliente.



Investimento em capacitação GRI [404-1]

O treinamento é outro aliado na busca pela melhoria da experiência do cliente em nossos canais. Capacitamos nossas equipes para que as ofertas de produtos sejam feitas com a máxima clareza e transparência, considerando o momento de vida e a situação financeira de cada cliente.

Para avançar nesse sentido, promovemos cursos obrigatórios online sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Política de Relacionamento com Clientes.

Avaliação e acompanhamento GRI [3-3]

Realizamos também um trabalho permanente de auditoria e revisão das atividades ligadas à jornada do cliente. Por exemplo, na comercialização de produtos, avaliamos o cumprimento de exigências legais e internas, inclusive nos aspectos de conduta.

Esse trabalho de acompanhamento passa por testes periódicos que avaliam, entre outros aspectos, questões como cancelamentos das compras de produtos – informação que pode funcionar como uma espécie de indicador de atipicidade quanto à comercialização e à qualidade da venda.

Informações claras e objetivas SASB FN-CB 240a.4

Para oferecer uma experiência justa e transparente a nossos clientes, buscamos também garantir a disponibilização de informações claras e objetivas a respeito de nossos produtos e serviços.

As principais formas pelas quais trazemos essas informações são:

- **Tabela de serviços:** Sempre disponível para consulta em nossas agências, assim como em nosso site. Essas tabelas são o canal

por meio do qual divulgamos nossas tarifas e comunicamos, de forma transparente, as cláusulas e condições gerais de cada produto, assim como eventuais mudanças;

- **Informações nos canais de contratação:** Como forma de garantir a transparência na relação com os clientes, disponibilizamos, em nossos canais de contratação, as principais informações sobre o produto a ser adquirido/contratado, como prazos, valores, encargos, taxas, riscos e todas as condições, sempre em linha com as exigências de todos os órgãos reguladores.

Ciclo de vida dos produtos

O ciclo de vida de nossos produtos e serviços envolve a criação, o desenvolvimento/alteração e, eventualmente, a descontinuidade.

Todas essas etapas são orientadas por nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), documento que foi atualizado em 2023 e que se aplica a todas as empresas do conglomerado prudencial, considerando princípios como o respeito aos direitos humanos, o combate a quaisquer formas de discriminação e a mitigação de mudanças climáticas.

O ciclo de vida é mediado por nosso Comitê Local de Comercialização (CLC), liderado pela área de Compliance, e que é constituído por diversas áreas do Banco. No Comitê, são avaliados aspectos como adequação ao perfil de cada consumidor, cumprimento da legislação, riscos socioambientais, educação financeira e necessidade de treinamento de nossos funcionários.

Neste fórum, a Ouvidoria tem a missão de representar a voz do cliente, valendo-se do amplo conhecimento das expectativas e necessidades da nossa base de relacionamento. A equipe tem a prerrogativa de vetar produtos e serviços que estejam desalinhados do melhor interesse dos consumidores.

O passo a passo do desenvolvimento dos produtos

Elaboração da proposta

1 A área de produtos desenvolve a proposta e, em seguida, encaminha a documentação às outras equipes, que farão parte do projeto desse novo produto, solicitando a elas um parecer.

Emissão dos pareceres

2 Os times demandados pela área de produtos avaliam aspectos como adequação à legislação (por exemplo, normas do Banco Central do Brasil), informações sobre o produto, adequação ao perfil de cada cliente e ao público-alvo, observação de boas práticas socioambientais, transparência na comunicação e facilidade de cancelamento.

3 **Apresentação ao Comitê Local de Comercialização**
O produto é, então, avaliado neste fórum sênior, antes de ser oferecido ao mercado.

Implementação

4 Realizamos treinamento das equipes envolvidas, preparamos a comunicação interna e externa e adotamos todas as providências finais antes de iniciar a comercialização.

Divulgação

5 Disponibilizamos todas as informações sobre o produto, seja nos canais de contratação, seja nos instrumentos contratuais.



NPS e a satisfação do cliente GRI [2-25; 3-3 Forma de Gestão do Tema Material: Consumidores e Usuários Finais]

Em 2023, nosso *Net Promoter Score* (NPS) para as pessoas físicas foi de 58, ante total de 54 pontos em 2022, uma evolução de 7%.

O NPS é amplamente aceito como um dos principais indicadores de satisfação no mercado e avalia a tendência de os clientes indicarem uma determinada empresa, produtos ou serviços a outros potenciais clientes.

Com base nos resultados das pesquisas, identificamos tendências e oportunidades de melhoria e, sobretudo, implantamos ações para aprimorar a experiência do cliente em seu relacionamento conosco. Uma delas foi a intensificação de treinamentos e capacitações dos funcionários da SX, nossa coligada responsável pela Central de Atendimento.

O NPS como indicador da satisfação dos clientes é um instrumento tão importante que o adotamos como uma das métricas de avaliação de desempenho de nossos funcionários. Assim, estimulamos o aprimoramento constante da qualidade do atendimento aos consumidores.

Canais de atendimento GRI [2-25]

Somos um banco digital com agências. Logo, o atendimento ao cliente passa não apenas pelo serviço presencial, mas também por uma série de opções de canais remotos e online que, somados, nos permitem conquistar a preferência de todos os consumidores.

O objetivo é assegurar, sempre, a prestação de serviços com agilidade, comodidade e, ao mesmo tempo, proximidade e percepção da realidade de cada cliente, algo que só é possível garantir com a melhor combinação entre tecnologia e atendimento humano.

Confira a seguir nosso repertório de canais de atendimento:

- **Presencial:** No final de 2023, contávamos com um total de 2.667 agências e PABs (postos de atendimento bancário).
- **Gent&:** Nossa assistente virtual por inteligência coletiva. Oferece atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana por WhatsApp, app e site comercial do Santander. A assistente virtual é capaz de responder, de forma assertiva, a milhares de perguntas, tirando dúvidas e fornecendo serviços como aumento de limite e obtenção de segunda via de fatura de cartões.
- **SAC:** É responsável pelo atendimento e acompanhamento das manifestações de clientes que desejam buscar informações, fazer cancelamentos ou apresentar reclamações.

- **Ouvidoria:** Atende clientes que passaram por outras instâncias de atendimento e não ficaram satisfeitos com a solução apresentada. Também tem a função de representar a voz do cliente do Banco e demandar e acompanhar planos de ação das áreas de negócio para corrigir os principais motivos de reclamações. A área recebe demandas pelos canais próprios ou por órgãos como Banco Central, Procon e Consumidor.gov.
- **Redes sociais:** Contamos com uma equipe dedicada 24 horas por dia, 7 dias por semana (feriados, inclusive), a atender demandas por meio das redes sociais. Esse time atua solucionando dúvidas, resolvendo problemas e interagindo com os clientes, parceiros e outros grupos.

Volume de manifestações nos canais de atendimento (em mil)

Canais	2023	2022	2021	Variação (2023 x 2022)
Canais internos ¹	3.488	3.533	3.888	↓ -1,3%
Canais externos ²	247	310	270	↓ -20,3%
Total	3.735	3.843	4.158	↓ -2,8%

¹ Considera SAC, Ouvidoria e Outros grupos de atendimento (ações cíveis, app Santander, call center, central de suporte, aplicativo interno para funcionários, Fala BR, Gente, Não Perturbe, Souweb). Para o Canal Gente a correlação entre o ano de 2021 e 2022 é menor já que em 2021 o Canal foi lançado em Junho, assim seus resultados não são comparáveis com 2022. ² Considera BACEN, PROCON, consumidor.gov e Redes Sociais. Em 2023, o volume de reclamações de Redes Sociais passou a ser extraído pela ferramenta Sprinklr, utilizada para interação com os Clientes. Com adesão dessa ferramenta houve alteração no volume de manifestações.

Atendimento às manifestações

Canal	2023	2022	2021
SAC (reclamações resolvidas em até 5 dias úteis)	↑ 94,0%	93,0%	98,0%
Ouvidoria (reclamações resolvidas em até 10 dias úteis)	↑ 96,0%	93,0%	93,0%



Acessibilidade GRI [G4-FS14]

Temos o compromisso de oferecer serviços acessíveis em todos os nossos canais de atendimento. Disponibilizamos, por exemplo, números específicos para atender clientes com deficiência de fala e audição no SAC (0800 771 0401), Central de Atendimento Santander (0800 723 5007) e Ouvidoria (0800 771 0301), que cobrem todo o território nacional. Desde 2022, temos também um chat em libras que atende tanto os clientes que nos acionam via SAC como quanto pela Ouvidoria.

Essa preocupação está em todas as nossas atividades e, portanto, alcança também nossos edifícios administrativos e equipamentos culturais. É o caso da nossa Sede, do Geração Digital e do Farol Santander São Paulo, que têm o selo Guia de Rodas, certificação que comprova a acessibilidade dos prédios e o preparo de seus funcionários para receber e acolher pessoas com deficiência.





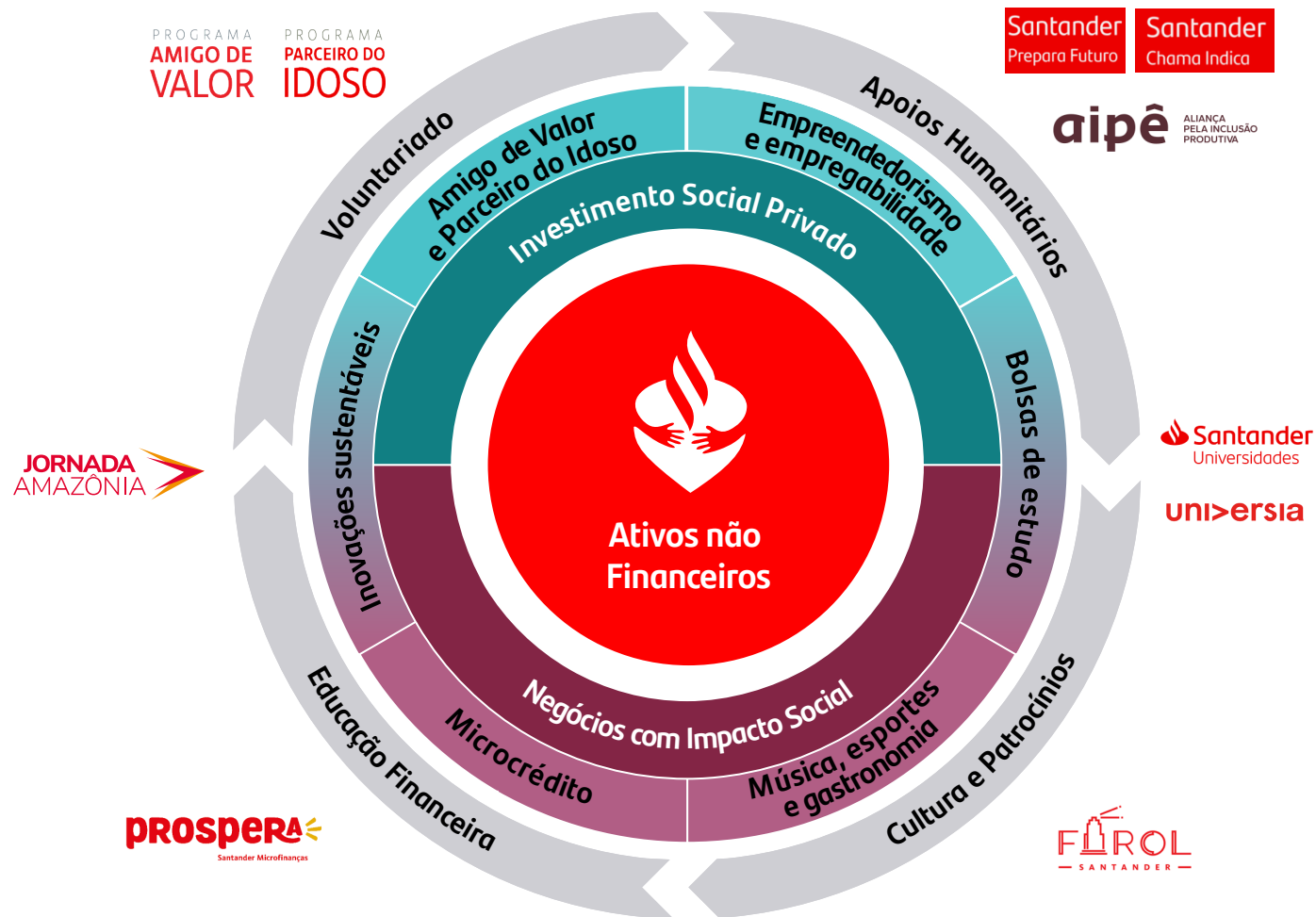
OFERTAS NÃO FINANCEIRAS GRI [203-2; 413-1]

Além de promover transformação por meio da nossa plataforma de negócios, contamos com um amplo repertório de ofertas não financeiras para contribuir com a prosperidade das pessoas e dos negócios.

Ao longo dos anos, construímos iniciativas dessa natureza em três grandes frentes: responsabilidade socioambiental; esportes, cultura e patrocínios; e transformação social.

Com esse conjunto de ofertas, temos soluções para unir as pessoas aos seus sonhos em todos os momentos de vida.

Confira a seguir as principais iniciativas dentro dos pilares de transformação social e de esportes, cultura e patrocínios. Para responsabilidade socioambiental, acesse o capítulo de [Mudanças Climáticas](#).





Transformação social

Queremos oferecer caminhos para que as pessoas desenvolvam seus potenciais e coloquem em marcha seus sonhos. Para isso, realizamos ações no campo da educação, formação profissional e empreendedorismo – entrelaçadas pelo conceito de inclusão produtiva.

Por meio da Universia, por exemplo, promovemos a inclusão e o acesso ao primeiro emprego a jovens de todas as origens, gêneros, etnias e formações. Em 2023, a organização conduziu mais de 20 projetos de empregabilidade para o Grupo Santander e empresas clientes, que empregaram cerca de 2 mil jovens brasileiros. Além disso, manteve em seu portal de vagas gratuito voltado a empresas e estudantes mais de 15 mil oportunidades de emprego.

Em setembro, a Universia realizou o Preparadão, evento que teve o objetivo de apoiar estudantes interessados em ingressar no mercado de trabalho. A iniciativa aconteceu na F1RST, nosso hub de tecnologia em São Paulo, e contou com a participação de cerca de 2 mil estudantes.

A programação teve transmissão online e incluiu painéis sobre temas ligados à empregabilidade dos jovens, além de processos seletivos em tempo real para vagas em empresas de todo o país.

Investimento em educação

O Santander Universidades, principal iniciativa social do Grupo Santander no mundo, tem o compromisso de impactar a vida das pessoas por meio dos pilares de educação, empregabilidade e empreendedorismo. Para isso, adota estratégias como:

- Concessão de bolsas de estudo;
- Oferta de cursos online;
- Disponibilização de conteúdos como e-books, audiolivros, podcasts e outros;

- Apoio por meio de mentorias e premiação para *startups*, *scaleups* e pequenas e médias empresas.

Esse trabalho é realizado há 27 anos por meio de plataformas de aprendizagem, convênios com instituições de ensino e outras ações voltadas a estudantes, professores e jovens empreendedores. Desde seu lançamento, a iniciativa já beneficiou mais de 1 milhão de pessoas em 25 países.

O Santander Universidades foi, também, protagonista em uma grande conquista do Grupo Santander anunciada em outubro de 2023: a inclusão na lista *Change the World 2023* – uma iniciativa da revista Fortune que reconhece, anualmente, as empresas que mais contribuem para resolver os desafios mais importantes da sociedade.

Com este case, o Santander foi o primeiro banco do ranking de 2023 entre as 50 empresas, graças às suas práticas de incentivo à educação, ao emprego e ao empreendedorismo.

No Brasil, 2023 também foi um período de destaque para o Santander Universidades. Além do lançamento de novos programas, a iniciativa se fortaleceu e quebrou diversos recordes no país. Entre eles:

- O número de novos inscritos na plataforma de estudos chegou a 867 mil, um aumento de 35% sobre o ano anterior;
- A distribuição de cursos ou bolsas de estudo atingiu cerca de 166 mil pessoas ajudadas, alta de 79% em 12 meses.

Entre os programas realizados, destacamos:

- **Santander Bootcamp e Santander Coders:** Formações em tecnologia, com diversos níveis de linguagem de programação para apoiar os estudantes no desenvolvimento de suas habilidades com foco em diversidade de gênero (mulheres, pretos e pardos);

- **Santander Graduação e Santander Facilita:** Apoio financeiro a estudantes de instituições de ensino superior conveniadas em custos como transporte, alimentação e material de estudo;
- **Capam – Ciências e Artes dos Povos da Amazônia:** Parceria entre Santander, Unicamp e Universidade Federal do Pará para proporcionar intercâmbio cultural acadêmico de grupos minoritários da região amazônica. São trinta dias de estágio com foco em atividades nas áreas de artes, ciências humanas, exatas e da terra, ciências biológicas e da saúde e tecnologia. Os estudantes são indígenas, ribeirinhos, extrativistas e/ou quilombolas.

Accesse [aqui](#) para conhecer todas as iniciativas do Santander Universidades.





Empreendedorismo e inclusão GRI [203-2; 413-1] SASB FN-CB 240a.4

Além de promover o primeiro emprego e a formação profissional, apoiamos microempreendedores que buscam impulsionar o seu negócio e ampliar sua geração de renda.

Nossa principal frente de trabalho nesse desafio é o Prospera Santander Microfinanças, que desde 2002 leva soluções financeiras a empreendedores em comunidades em estágio de desenvolvimento.

O objetivo do programa é incluir esses empreendedores no sistema financeiro formal e ajudá-los a gerar renda. Para isso, a iniciativa vai além da concessão de recursos e oferece orientação financeira e um conjunto de serviços que inclui conta corrente, cartão de débito, máquina de cartão Getnet, conta MEI e capitalização.

A concessão de crédito funciona majoritariamente por meio do conceito grupos solidários, formados por três ou quatro empreendedores que se conhecem e têm confiança entre si. O empréstimo fica em nome de todos, que assumem em conjunto a responsabilidade pelo pagamento.

Em 2023, a base ativa do Prospera cresceu 16% e ultrapassou 1,1 milhão de clientes, distribuídos por mais de 1.700 municípios. Ao longo do ano, desembolsamos R\$ 4,4 bilhões com um crescimento de 14% na comparação com 2022. A adimplência registrada pela carteira no ano foi de 91%.

Entre outros benefícios, o programa contribui para reduzir a sub-representação das mulheres no sistema financeiro formal.

No nosso programa de microfinanças, elas são historicamente maioria. No encerramento do ano, as empreendedoras respondiam por 66% da carteira de crédito total.

Reconhecemos a força das mulheres nos negócios, por exemplo, com a oferta de condições mais favoráveis a grupos solidários formados só por empreendedoras.

No acumulado das suas mais de duas décadas de existência, a iniciativa já concedeu R\$ 22 bilhões em crédito, a um total de 2,4 milhões de clientes.

Veja o quadro com a evolução dos principais índices do Prospera: SASB FN-CB 240a.4

	Carteira (R\$ mil) ¹		Produção (R\$ mil)		Número de Clientes Ativos ¹	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mulheres ²	1.968.081	1.726.432	2.927.250	2.532.076	730.758	620.407
Homens ²	1.058.132	929.617	1.506.592	1.363.426	372.932	334.065
Total	↑ 3.026.213	2.656.050	↑ 4.433.842	3.895.502	↑ 1.103.690	954.472

¹ Critério alterado a partir de 2023, contemplando todos os clientes na carteira, incluindo os que estão acima de 365 dias em atraso. Não inclui clientes em prejuízo. ² A classificação de gênero para os dados de 2022 baseia-se em percentuais estimados de 65% para mulheres e 35% para homens. Após mudança de metodologia em 2023, os dados de 2022 do Prospera (Carteira, Produção e Número de Clientes Ativos) apresentados no Relatório Anual Integrado 2022 foram recalculados. GRI 2-4





Educação financeira GRI [203-2; 413-1] SASB FN-CB 240a.4

No Santander, desenvolvemos ações que apoiam clientes e não clientes na evolução do conhecimento sobre educação e gestão financeira. Esse aprendizado é fundamental para cada pessoa ter uma relação mais saudável com suas finanças e para que nós possamos contar com o crescimento sustentável de nossos negócios.

Portal de educação financeira

Portal gratuito que oferece conteúdos sobre organização do orçamento, negociação de dívidas e uso planejado do dinheiro e dos produtos bancários. Acesso [aqui](#). Em 2023, contamos com mais de cinco mil acessos únicos.

Redes Sociais

As redes sociais também são ferramentas para disseminação de conhecimento sobre o tema. Campanhas como "Equilibre suas Contas" e "Ouça a voz da Experiência" falaram sobre a importância da gestão e da segurança financeira e chegaram a mais de doze milhões de visualizações.

Palestras

São realizadas, anualmente, palestras que apoiam clientes a compreender melhor conceitos de educação financeira e sobre investimentos. Ações também são realizadas para clientes que recebem a folha de pagamento pelo Santander.

Voluntários do Santander também realizam palestras sobre o tema para pessoas em vulnerabilidade social. O "PENSAR", metodologia para a realização destas atividades aconteceu em escolas públicas e organizações da sociedade civil. Também foram alcançados profissionais terceirizados atuantes nos prédios administrativos do Santander. Em 2023 as palestras alcançaram 8.540 pessoas.

Mensagens e Ferramentas

Compartilhamos, por meio de mais de 16 milhões de disparos, conteúdos por meio de SMS, pushes e e-mails. Adicionalmente, disponibilizamos ferramentas como o Santander On (disponível no aplicativo do Banco) e o aplicativo Mobills para que os clientes ampliem seus conhecimentos e capacidades para fazerem boas escolhas na gestão financeira. Mais de 2,5 milhões de clientes acessam as funcionalidades mensalmente.

Educação financeira para micro e pequenos empreendedores

Educar para Prosperar

A experiência do nosso programa de microfinanças reforça a importância de aliar conhecimentos de educação financeira e boa gestão dos negócios. Em novembro de 2023 iniciamos o piloto do projeto, com o objetivo de levar conhecimentos sobre gestão financeira para os empreendedores de todo o país por meio dos especialistas de microcrédito do Propera.

O projeto promove impacto social ao proporcionar informação para microempreendedores – que em muitos casos se encontram em situação de vulnerabilidade social, vivem em regiões remotas e nunca haviam tido acesso a esse conhecimento.

Os especialistas de microfinanças são capacitados sobre o tema e estão preparados para mobilizar o público para os encontros. As discussões abordam os seguintes temas:

- Planejar;
- Controlar;
- Poupar;
- Fazer bom uso do crédito.

As turmas-piloto, que ocorreram em Abaiara (CE) e Chapadinha, Vargem Grande e Anapurus (MA), impactaram 140 pessoas. O NPS dos encontros foi de 92, o que mostra a grande satisfação dos participantes. O projeto ganhará escala em 2024.

Programa Avançar

Lançado em 2015, é voltado para pequenas empresas e oferece um pacote completo de conteúdos 100% gratuitos sobre empreendedorismo na forma de vídeos, blogs, conteúdos em texto, eventos exclusivos, salas para reserva e outras soluções, visando apoiar os empreendedores em uma gestão mais eficiente. Entre os cursos gratuitos, estão Educação Financeira, Tudo sobre MEI e Marketing Digital. Em 2023, a plataforma do programa teve mais de 1,6 milhão de acessos e 29 mil acessos aos conteúdos específicos de educação financeira.

Semana nacional de educação financeira

Divulgamos a semana, iniciativa do Fórum Brasileiro de Educação Financeira. Nesse período ressaltamos a importância do tema e incentivamos nossas equipes a se engajarem em nossos programas.

Meu bolso em dia

Criado em 2019, o Meu Bolso em Dia é uma iniciativa da Febraban em parceria com o Banco Central do Brasil e que tem como objetivo fomentar a educação financeira, oferecendo conteúdos personalizados a partir da situação atual de cada usuário – os que buscam sair da dívida, começar a poupar ou investir melhor. Sua plataforma oferece material em vídeo, textos e outros formatos.



Iniciativas sociais transformadoras GRI [203-2; 413-1]

Também buscamos promover transformação social por meio de programas para a população em situação de vulnerabilidade. Para isso, unimos pessoas que querem contribuir para uma sociedade mais justa e inclusiva a projetos sociais que acolhem e apoiam o desenvolvimento de públicos vulneráveis.

Amigo de valor

Nossa tecnologia social mais consolidada é o Amigo de Valor. O programa é desenvolvido com base no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e contribui para a garantia de direitos de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.



Desde 2002 viabilizamos que funcionários, clientes, fornecedores e o próprio Santander e suas coligadas destinem parte de seu Imposto de Renda (IR) devido para projetos selecionados. Na ação, pessoas físicas podem colaborar com destinação de até 6% do IR devido, ao passo que empresas podem direcionar até 1%. Pessoas físicas também têm a opção de fazer uma doação direta sem utilizar o mecanismo fiscal. Além de selecionar projetos sociais que visem à implantação ou ao aprimoramento de políticas públicas voltadas à garantia dos direitos de crianças e adolescentes, nossa equipe tem dois papéis importantes:

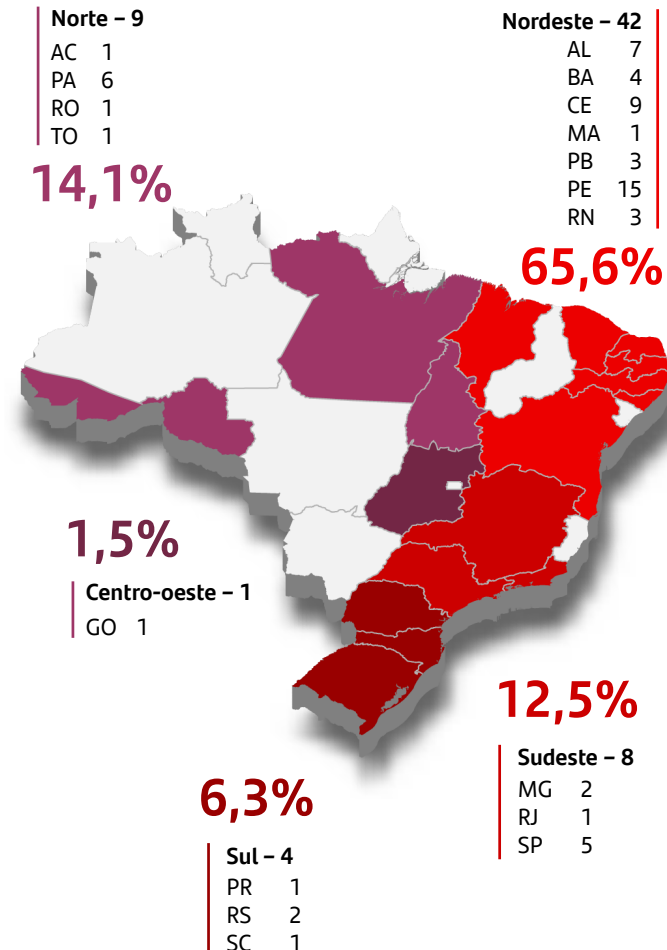
- Fornecer apoio técnico às organizações responsáveis e aos conselhos municipais envolvidos;
- Acompanhar de perto os resultados.

O objetivo de fornecer apoio que vai além do aspecto financeiro é contribuir para que essas iniciativas sejam sustentáveis e duradouras.

Ao longo de **21 anos** direcionamos mais de **R\$ 200 milhões a 942 ações** (entre entidades e instituições), o que contribui para a melhoria da qualidade de vida de cerca de **1,6 milhão de crianças e adolescentes**.

Em **2023**, o programa apoiou **100 projetos**, que beneficiaram cerca de **26 mil crianças, adolescentes e seus familiares**. A campanha realizada no final do ano obteve uma **captação recorde de R\$ 25,9 milhões**, que foram mobilizados para a execução de **64 projetos** em municípios de **18 estados** brasileiros a serem beneficiados em 2024.

Amigo de Valor – 64 Projetos | 18 Estados | R\$ 25,9 milhões mobilizados





Parceiro do Idoso

Além do Amigo de Valor, contamos com um programa que tem tecnologia social similar: o Parceiro do Idoso. A iniciativa se baseia no Estatuto do Idoso e contribui para a garantia de direitos das pessoas idosas em situação de vulnerabilidade.

Nesta ação, destinamos 1% do IR devido pelas empresas do Grupo Santander e ainda convidamos nossos clientes pessoa jurídica e fornecedores a também destinarem parte do seu IR devido.

Os recursos arrecadados no programa são destinados aos Conselhos Municipais dos Direitos da Pessoa Idosa e utilizados em iniciativas voltadas a pessoas desse grupo em situação de vulnerabilidade. O processo é realizado por meio de edital e conduzido por especialistas em políticas públicas.

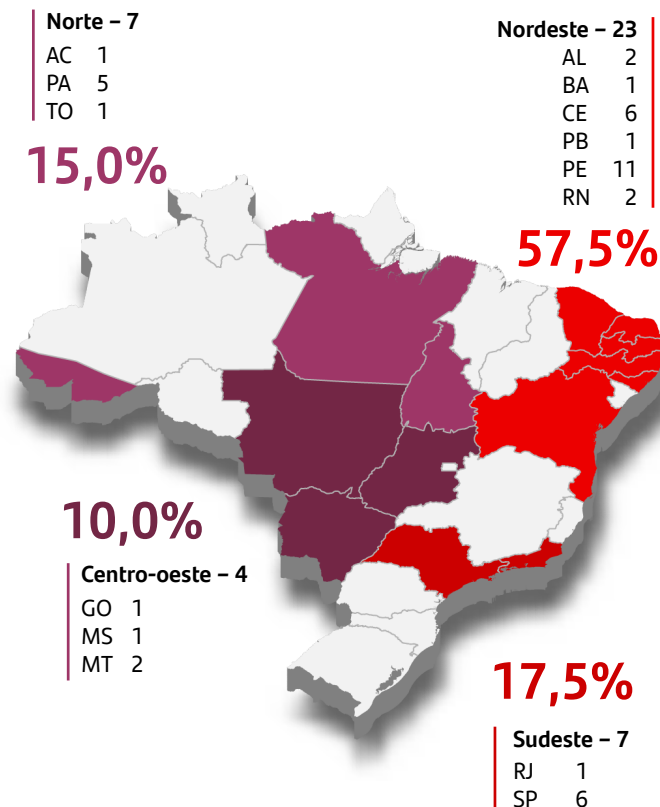
Ao longo dos dez anos do programa, direcionamos mais de R\$ 63 milhões a 225 ações (entre entidades e instituições), o que contribuiu para a melhoria da qualidade de vida de cerca de 35 mil pessoas idosas.

Em 2023, a iniciativa apoiou 59 projetos, que beneficiaram aproximadamente 13 mil pessoas idosas e seus familiares¹ com os recursos mobilizados em 2023. Fornecemos apoio técnico às organizações responsáveis e aos conselhos municipais envolvidos e acompanhamos de perto os resultados dos projetos.

No último ano, a ação arrecadou quase R\$ 16,9 milhões para a execução ao longo de 2024 de 41 projetos localizados em 14 estados brasileiros.

Em ambos os programas, cerca de 560 profissionais foram capacitados no ano para fortalecer as iniciativas e os conselhos.

Parceiro do Idoso – 41 Projetos | 14 Estados | R\$16,9 milhões mobilizados



Outras iniciativas

Nosso repertório ainda conta com iniciativas de inclusão produtiva, visando capacitar o público para o empreendedorismo, criar postos de trabalho e gerar renda por meio de projetos sociais.

Também fazemos parte da Aipê, uma aliança formada por BNDES, Fundação Arymax, Fundação Tide Setubal, Humanize, Instituto Heineken, Instituto Votorantim e Santander na temática de inclusão produtiva. A aliança tem como objetivo unir esforços e recursos para apoiar projetos sociais, associações, microempresas e empreendedores individuais por meio de chamadas públicas. A iniciativa tem previsão de atender beneficiários de várias regiões do Brasil com foco em mulheres, população negra, comunidades quilombolas, comunidades tradicionais, LGBTQI+ e público de baixa renda.

Atualmente duas chamadas estão sendo executadas na temática de empreendedorismo urbano periférico e negócios rurais inclusivos, com projeção de atender mais de dois mil beneficiários.

Em 2023, apoiamos via editais “Chama Indica” e “Prepara Futuro” **31 projetos em 12 estados do país**. Os editais atenderam **mais de duas mil pessoas** durante 12 meses de projeto.

Cerca de **70% do público** atendido foram **mulheres pretas e pardas**, **300 novas ocupações geradas**, proporcionando oportunidades de emprego e renda, e mais de **50 famílias deixaram a faixa de endividamento**, promovendo estabilidade financeira.

¹ Número sofreu alteração após publicação do relatório anual do grupo Santander.



Voluntariado GRI [413-1]

Acreditamos no engajamento de nossos colaboradores em projetos de voluntariado como forma de envolvimento e de apoio na transformação das comunidades em que atuamos. Para isso, disponibilizamos aos funcionários, desde 1998, o Programa de Voluntariado Corporativo Santander, que estimula o engajamento e a doação, sempre tendo em vista projetos associados às linhas de atuação do Banco e aos ODS.

Os voluntários podem buscar iniciativas já pré-selecionadas pelo Santander no [site específico do programa](#) ou cadastrar suas próprias iniciativas.

Ao longo do ano, são desenvolvidas ações ligadas a educação financeira, a causas ambientais, à revitalização de espaços públicos e ao apoio ao desenvolvimento profissional de jovens e adolescentes, entre outras.

Em 2023, tivemos mais de 17 mil participações em ações que beneficiaram as diferentes comunidades em que estamos inseridos. Entre os destaques, estão as participações de colaboradores no programa Amigo de Valor, as mentorias realizadas para adolescentes e jovens participantes dos projetos sociais de inclusão produtiva e nossa campanha de Natal, que incluiu ações para crianças, adolescentes e idosos. As ações voluntárias alcançaram mais de 16 mil pessoas.





Cultura

Por meio do investimento em esporte, cultura e patrocínios, buscamos conectar as pessoas a experiências únicas.

O Farol Santander é o nosso centro de cultura, turismo, lazer e gastronomia, com unidades em São Paulo e Porto Alegre. Por meio desses espaços, oferecemos vivências marcantes.

A unidade da capital paulista fica dentro de um prédio histórico e, além de receber exposições, conta com atrações como a pista de skate mais alta do mundo registrada no Guinness Book (no 21º andar), um mirante com a vista do centro da cidade, uma escola de gastronomia, e dois cafés e um restaurante de comida típica paulista.

Em 2023, o espaço de exposições do Farol Santander SP contou com mostras inovadoras e de grande destaque, como “Santos Dumont – O poeta Inventor”, “Team Lab” e “As Cantoras e a História do Rádio no Brasil”. No total, o Farol Santander SP recebeu 314 mil visitantes em 2023.

A unidade do Rio Grande do Sul também teve uma programação intensa, que atraiu 93 mil visitantes. Destacaram-se as exposições “Siron Franco – A Armadilha para Capturar Sonhos”; “Smart Lights – Luzes Inteligentes”; e “Darwin – Origens e Evolução”. O espaço ainda contou com 27 eventos ao longo de 2023.



Visitantes em 2023



No total, as duas unidades do Farol Santander contabilizaram 407 mil visitantes.



Recebemos 337.190 visitantes no Teatro e no 033 Rooftop.

Atuamos ainda na preservação, ampliação e difusão do patrimônio artístico que faz parte da história do Santander Brasil e gerenciamos os registros da memória institucional dos bancos que foram incorporados à nossa organização. Esse trabalho abrange objetos, documentos, fotografias, publicações, depoimentos e o próprio patrimônio arquitetônico.

Fazemos pesquisa, catalogação, conservação e restauro das peças de nossa coleção de artes visuais. Promovemos acesso público às obras por meio de exposições, visitas orientadas, projetos e atividades educativas. Além disso, ampliamos periodicamente nosso acervo com aquisições de obras de artistas brasileiros contemporâneos.



Outros espaços culturais que mantemos são o Teatro Santander e o 033 Rooftop, localizados no mesmo complexo do nosso edifício-sede, em São Paulo. O Teatro conta com uma sala moderna, que se molda a cada espetáculo ou evento e comporta mais de mil pessoas sentadas ou mais de 2 mil em pé. Já o 033 Rooftop é um espaço para espetáculos contemporâneos com liguagem mais imersiva, que convida o público a vivenciar uma experiência diferente.

O teatro virou referência de musicais na cidade e foi eleito o teatro mais amado da cidade na edição especial Os Mais Amados de São Paulo 2022, promovido pela revista Veja São Paulo. No último ano, foi palco de espetáculos como “Wicked” e “Uma Linda Mulher”.





Música

Nós também buscamos oferecer experiências marcantes por meio da música, viabilizando grandes espetáculos. Em 2023, ajudamos a trazer ao Brasil o show de Alanis Morissette e iniciamos a venda de ingressos para atrações com data marcada para 2024 e 2025, como as apresentações de Eric Clapton, Iron Maiden, Simply Red e Jonas Brothers.

A ativação desses espetáculos gerou grande interesse e nos rendeu mais de 37 milhões de visualizações nas redes sociais ao longo do ano.

Em 2023 também apoiamos oito orquestras por meio dos nossos patrocínios, beneficiando crianças, adolescentes e jovens adultos, que têm a oportunidade de aprender música clássica e se profissionalizar.

Esportes

Assim como a música, o esporte é capaz de gerar emoções inesquecíveis em quem assiste ou participa dos eventos. Por isso investimos em atrações como:

- Rio Open, o maior torneio de tênis da América do Sul;
- Santander *Track&Field Run Series*, maior circuito de corridas de rua da América Latina;
- Instituto Sports, promove há mais de dez anos os mais tradicionais torneios de tênis do Brasil;
- Circuito de Corrida de Rua Santander, corrida proprietária do Santander com um circuito de 15 corridas de rua pelo Brasil.





Gastronomia

Outra forma de unir as pessoas a experiências marcantes é por meio do apoio a eventos de gastronomia. Em 2023, patrocinamos os festivais Comida di Buteco, maior concurso de comida de botecos do Brasil; Taste Festival, uma celebração da gastronomia para apaixonados por comida; e Rio Gastronomia, que une comida, música e entretenimento.

Para saber mais sobre nossos patrocínios, [acesse nossa página web](#) dedicada ao tema.

O QUE MAIS VOCÊ PRECISA SABER SOBRE OFERTAS NÃO FINANCEIRAS?

→ [Quais são as iniciativas de educação financeira do Santander](#)

→ [Como o Banco fortalece o terceiro setor](#)

Investimento Social e Cultural Santander Brasil¹ GRI [203-2]

	Valores Investidos ⁵ (R\$ mil)			Incentivado (R\$ mil)			Não Incentivado (R\$ mil)		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
3E's (Educação, Empregabilidade e Empreendedorismo) ²	34.438	34.890	37.905	15.497	15.700	17.019	18.941	19.189	20.886
Cultura	28.231	40.021	42.706	27.605	33.509	35.519	626	6.512	7.187
Direitos da Criança, do Adolescente	7.648	7.810	6.658	7.648	7.801	6.568	0	9	91
Direitos do Idoso	7.648	7.726	6.573	7.648	7.726	6.573	0	0	0
Empreendedorismo e Geração de Renda	3.074	11.831	461	1.324	5.112	207	1.750	6.719	254
Esporte	3.943	15.195	19.755	2.562	11.070	12.451	1.381	4.125	7.304
Meio Ambiente	267	315	778	120	142	0	147	173	778
Saúde	0	0	5.383	0	-	5.383	0	0	0
Covid - 19	0	500	82	0	205	18	0	295	64
Outros	1.564	4.285	9.214	475	1.927	3.901	1.088	2.359	5.313
Total geral	↓ 86.815³	122.572	129.515	↓ 62.881	83.191	87.639	↓ 23.934	39.381	41.877
% sobre Lucro Líquido⁴	0,9%	1,0%	0,8%						

¹ Os valores incluem benefício fiscal. Em 2023, o benefício fiscal totalizou R\$ 61,3 milhões. ² Educação: oferta de cursos e bolsas para estudantes (jovens e adultos), Empregabilidade: oferta de cursos com foco na melhoria do currículo, Empreendedorismo: oferta de mentorias, prêmios e desafios para acelerar o jovem universitário empreendedor, startup, scaleups e MEIs. ³ Um dos fatores que levaram à diminuição do valor investido foi a queda do lucro em 2023, que impactou na destinação de recursos incentivados. ⁴ Cálculo com base no lucro líquido gerencial publicado no Informe de Resultados BRGAAP 4T23 (R\$9,4 bilhões), 4T22 (R\$ 12,9 bilhões) e 4T21 (R\$ 16,3 bilhões). ⁵ Valores apresentados seguem metodologia do corporativo. Para as categorias esporte e lazer foram investidos R\$13,9 MM e mais de R\$ 40MM, respectivamente.



Força de trabalho ☐





MARCA EMPREGADORA GRI [2-7; 3-2; 3-3 Tema Material: Força de Trabalho Própria]

No Santander, trabalhamos constantemente para construir um ambiente diverso, inclusivo e seguro para nossos colaboradores. Buscamos pessoas com grande capacidade de realização e interessadas em desafios e oportunidades de transformação.

Queremos que todos se sintam livres para manifestar suas identidades, habilidades e características pessoais – e que tenham oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional dentro do Grupo.

Ao criar um ambiente de trabalho acolhedor e um caminho claro e com regras justas para o crescimento profissional, temos condições de atrair e reter talentos e criar relacionamentos de confiança e qualidade com os colaboradores.

Nossas razões para acreditar são baseadas em cinco pilares:



Impacto significativo

Por meio de nossas ações, impactamos positivamente pessoas, negócios e sociedade.

#Aqui fazemos projetos de impacto



Crescimento pessoal e profissional

Temos compromisso com o aprendizado contínuo e o desenvolvimento de carreira de cada colaborador. Estimulamos a cooperação entre áreas e equipes, além do trabalho em projetos que envolvem diversas áreas e disciplinas. Oferecemos oportunidade de migração interna de carreira e de trabalho em projetos globais em conjunto com colaboradores do Grupo fora do Brasil.

*#Aqui trabalhamos em equipe #Aqui sou desafiado
#Aqui aprendo fazendo
#Aqui interajo com o mundo*



Respeito

Respeitamos cada colaborador em sua identidade particular, facilitando o convívio com pessoas de diferentes etnias, formações, experiências, idades, ideias, orientações sexuais, gêneros e religiões. Estruturamos treinamentos internos para disseminar os conceitos de diversidade e a melhor abordagem para o tema.

#Aqui posso ser quem eu sou



Pessoas

Cultivamos um ambiente acessível, próximo e humano, com abertura para os colaboradores terem fácil acesso às lideranças. Essa dinâmica envolve contato direto com os executivos, possibilidade de mentoria e feedbacks constantes e de mão dupla. Incentivamos todos os colaboradores a terem hábitos mais saudáveis e a cuidarem da própria saúde.

#Aqui tenho uma liderança próxima #Aqui cuidamos da nossa gente



Força da marca e estabilidade global

Presença e história são pontos fortes de um Grupo com mais de 160 anos de atuação, período em que constantemente nos transformamos para ter relevância para os clientes e a sociedade. Somos o maior banco da zona do euro e um dos maiores do mundo.

#Aqui estamos presentes nas principais pautas e ações para os clientes e sociedade



AMBIENTE DE TRABALHO INCLUSIVO GRI [405-1; 406-1]

Uma das características mais marcantes do nosso ambiente interno é a valorização da diversidade. Há alguns anos, nosso mote é “aqui você pode ser quem você é”. A frase traduz nossa cultura fundamentada no respeito, na inclusão e na equidade – e nossa ambição de que todos desenvolvam seus talentos a partir de suas características únicas.

Acreditamos que quanto maior a diversidade de gênero, raça, orientação sexual, pensamentos, origens e gerações, maior será a nossa capacidade de compreender e zelar pelas relações humanas no ambiente de trabalho, na prestação de serviços aos clientes e no impacto na sociedade.

A importância que atribuímos à diversidade pode ser observada de várias formas: na sua posição prioritária em nossa estratégia, nas políticas e abordagens do tema que seguimos no dia a dia e nas metas e compromissos que adotamos internamente.

O compromisso com a diversidade está formalizado em nosso Código de Conduta Ética.

Para que diversidade e inclusão estejam conectadas em nossa estratégia, definimos a atuação por meio de cinco pilares: equidade de gênero, equidade racial, pessoas com deficiência, pessoas LGBTQIAP+ e gerações.

Conheça a seguir nossos avanços em cada um dos pilares de trabalho de diversidade e inclusão.

Gênero #CompetênciaNãoTemGênero GRI [405-1]

Assumimos o compromisso público de ampliar a quantidade de cargos de liderança ocupados por mulheres. Em dezembro de 2023, alcançamos 36,3% de executivas na alta liderança, o que nos coloca mais perto da meta de chegar a 40% até 2025.

Consideramos alta liderança os cargos a partir do nível de *heads* (até então chamados de superintendentes), que têm impacto direto nas nossas decisões estratégicas. Trabalhando para aumentar a representatividade feminina nesse nível, acreditamos ser possível avançar ainda mais na agenda de equidade de gênero na organização.

Uma das iniciativas para apoiar o compromisso de contar com mais mulheres na alta liderança até 2025 foi a 2ª edição do Programa de Desenvolvimento de Mulheres.

O programa tem como público-alvo 70 mulheres no cargo de líderes, que passaram por uma trilha de workshops de desenvolvimento com temas que as apoiem na sua carreira e mentorias com altas lideranças do Banco. As participantes passaram por uma autoavaliação para identificar seus pontos fortes, pontos a desenvolver e também para apoiar na conexão com sua pessoa mentora.

Também incentivamos que todas as mulheres utilizassem a plataforma educativa que contempla trilhas que abordam 16 habilidades como liderança, comunicação e networking, apoiando no desenvolvimento de suas carreiras.



Perspective-se!

Para reforçar a diversidade e a inclusão como um valor para o Santander, realizamos em 2023 o *workshop* Perspective-se, no qual reunimos mais de 550 líderes, entre *heads* e sócios no Teatro Santander para ampliar e aprofundar a visão sobre o tema. Em suas 4 horas de duração, o *workshop* abordou, entre outros temas, como fortalecer boas práticas em prol de um ambiente inclusivo e respeitoso, nosso cenário demográfico, e como a alta liderança tem papel fundamental para a transformação cultural, gerando maior pertencimento e segurança psicológica para pessoas de grupos minorizados.





Equidade racial #TalentoNãoTemCor GRI [405-1]

Nosso principal desafio nessa frente é criar continuamente oportunidades e caminhos para os profissionais negros terem acesso às nossas vagas e desenvolverem plenamente suas carreiras.

Encerramos o ano de 2023 com 35,4% de pessoas negras na Organização e temos o compromisso público de ampliar essa representatividade para 40% até 2027.

Como parte das nossas ações intencionais para alcançar esse objetivo, nossos programas de estágio e Jovem Aprendiz contrataram 74% de pessoas autodeclaradas negras em 2023.

Também contamos no último ano com a iniciativa “Aqui é o Lugar – Eu Indico”, um programa de vagas afirmativas em que os próprios funcionários puderam indicar novos profissionais negros para nossa rede comercial. O programa contou com mais de 1.300 indicações.

Outra ação foi o lançamento da cartilha de letramento racial, disponibilizada a todas as nossas pessoas na Academia Santander, nossa universidade corporativa.

Por fim, patrocinamos e participamos do Fórum Sim à Igualdade Racial, promovido pelo Instituto Identidades Brasil.

Pessoas com deficiência #HabilidadeNãoTemLimite

GRI [405-1]

A fim de promover a inclusão e aumentar a representatividade de pessoas com deficiência no ambiente corporativo, buscamos fortalecer o desenvolvimento profissional dessas pessoas com foco em habilidades. Para isso, contamos com programas de mentoria que os auxiliam nesse processo, além de programas estruturados de contratação e capacitação.

Um dos destaques de 2023 foi a iniciativa da FIRST, nossa empresa de tecnologia, que promoveu um programa de capacitação em tecnologia para novos profissionais com deficiência, promovendo

inclusão e crescimento profissional. O programa resultou na contratação de 87 talentos e na disponibilização de mais de 100 horas de capacitação em tecnologia aos selecionados.

Outra ação importante é o uso do nosso Guia Prático de Inclusão. O material nos ajuda a divulgar o tema na organização e a construir uma cultura anticapacitista.

No encerramento do ano, contávamos com 3,9%¹ de PcDs em nossos quadros.

LGBTQIA+ #AquiNãoTemBarreiras GRI [405-1]

Buscamos ampliar o diálogo entre todas as pessoas de nossa Organização, levando informação e educação e reforçando um ambiente respeitoso e psicologicamente seguro para que profissionais LGBTQIA+ possam se sentir incluídos e pertencentes

Para atingir esse objetivo, realizamos algumas iniciativas em 2023. Entre elas:

- Criação de um plano de ação para atuar mais fortemente na causa;
- Lançamento do podcast no Mês do Orgulho, entre diversas lives de letramento e sensibilização sobre o pilar de pessoas LGBTQIA+;
- Adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, grupo de mais de 150 empresas comprometidas pela inclusão e garantia de direitos de pessoas LGBTI+.

Gerações e experiências #AquiSeEmpreende GRI [405-1]

Queremos ter cada vez mais talentos de variadas idades e perfis, com experiência profissional nas mais diversas indústrias e setores da economia. Isso nos ajuda a agregar aos nossos negócios outras visões, perspectivas e ideias. Para avançar nesse caminho, reposicionamos o pilar de gerações por meio de um diagnóstico interno, que embasou um novo plano estratégico.

Como parte desse reposicionamento, a partir de 2024, utilizaremos nas comunicações internas sobre o tema a hashtag **#ConectandoGerações**. Queremos reforçar que a conexão entre diferentes gerações traz benefícios para nossos negócios e para nos aproximarmos com nossos clientes, além de reforçar ações de *reskilling* e *upskilling*.

Ecosistema Santander GRI [2-8; 405-1]

Aproveitando as experiências acumuladas nas nossas ações internas, procuramos reforçar a importância da diversidade também em nosso ecossistema. Por isso, todas as empresas do grupo estão engajadas neste compromisso. O esforço alcança também nossos fornecedores, cujos contratos contemplam o compromisso de diversidade.

Ao longo do ano de 2023, fomentamos a jornada de diversidade e inclusão para fornecedores e parceiros por meio de cinco webinars, nos quais tivemos a participação de mais de 150 fornecedores e mais de 500 pessoas dessas empresas.



Nossos reconhecimentos

Como resultado das nossas iniciativas em favor da diversidade e inclusão, temos recebido diversos reconhecimentos.

Um deles foi a inclusão do Santander Brasil no IDiversa, primeiro índice de diversidade com foco em gênero e raça, lançado em agosto de 2023 pela B3.

Outras conquistas relevantes foram os reconhecimentos no prêmio global D&I Awards Santander, com o 1º lugar pela iniciativa de equidade racial na rede comercial “Aqui é o lugar: eu indico”; e o 2º lugar com o programa de inclusão de pessoas com deficiência da FIRST.

¹ Considera as seguintes empresas: Santander, Universia, Asset, SHI, BEN, Esfera, SANB, Return, FIRST, Tools, AAA, Financeira, Prospera, SX Negócios e Em Dia.



A diversidade da nossa equipe em números GRI [2-7; 2-8; 405-1]

Total de funcionários, estagiários, aprendizes e terceirizados GRI [2-7; 2-8]

Categoria funcional	2023			2022			2021		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Funcionários ¹ Efetivos	30.442	25.435	↑ 55.877	29.769	22.822	52.591	27.960	20.874	48.834
Estagiários ²	675	691	↑ 1.366	520	580	1.100	332	389	721
Aprendizes ²	388	184	↓ 572	493	208	701	424	108	532
Terceirizados ³	977	3.067	↓ 4.044	978	3.173	4.151	1.159	4.005	5.164
Total	32.482	29.377	↑ 61.859	31.760	26.783	58.543	29.875	25.376	55.251

¹ Todos os funcionários têm contrato de trabalho por tempo indeterminado e jornada de trabalho por tempo integral. ² Estagiários e aprendizes realizam jornada de trabalho em período parcial e possuem contrato por tempo determinado. Em 2023, houve ajuste na forma de mensuração da informação seguindo a Lei de aprendizagem (Lei nº 10.097). ³ (i) Nesse reporte estão sendo considerados os terceirizados do prédio administrativos, (Sede, Vila, Geração e Radar); (ii) Estão sendo consideradas as empresas: Banco Santander (Brasil) S/A; Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A.; AAR. Corretora Cambial e ValeMobi S/A; Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S/A; Webmotors S/A; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Return Capital Serviço de Recuperação de Creditos S/A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; First Tecnologia São Paulo; Sanb Promotora De Vendas e Cobrança; Santander Brasil Gestão Recurso; Esfera Fidelidade S.A.; Santander Holding Imobil S.A.; Universia Brasil S/A; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; ROJO ENTRETENIMENTO S.A.; Solution4Fleet; Toro; LIDERANÇA; SX; (iii) Não são considerados terceirizados de serviços prediais, consultoria e auditoria.

Colaboradores por etnia¹ GRI [405-1]

Categoria funcional	Asiáticos (Amarelos)			Brancos			Indígenas			Negros			Outros		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Operacional	1,0%	1,8%	2,0%	52,2%	56,4%	61,2%	0,2%	0,1%	0,2%	46,4%	41,3%	36,2%	0,4%	0,4%	0,5%
Administrativo	2,6%	3,0%	2,8%	65,9%	67,9%	71,2%	0,2%	0,2%	0,2%	30,7%	28,5%	25,5%	0,5%	0,5%	0,4%
Especialista	4,0%	2,1%	3,1%	76,4%	71,9%	81,6%	0,1%	0,1%	0,1%	19,1%	25,4%	15,0%	0,4%	0,1%	0,3%
Gerencial	4,3%	4,6%	4,4%	82,2%	83,7%	87,0%	0,1%	0,0%	0,0%	12,5%	11,1%	7,9%	0,9%	0,7%	0,7%
Diretoria	2,6%	3,4%	2,6%	90,4%	92,3%	93,2%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	2,6%	3,6%	0,8%	1,7%	0,5%
Total	↓ 2,2%	2,4%	2,6%	↓ 61,9%	66,6%	69,6%	↑ 0,2%	0,1%	0,2%	↑ 35,4%	30,4%	27,3%	↑ 0,4%	0,4%	0,4%

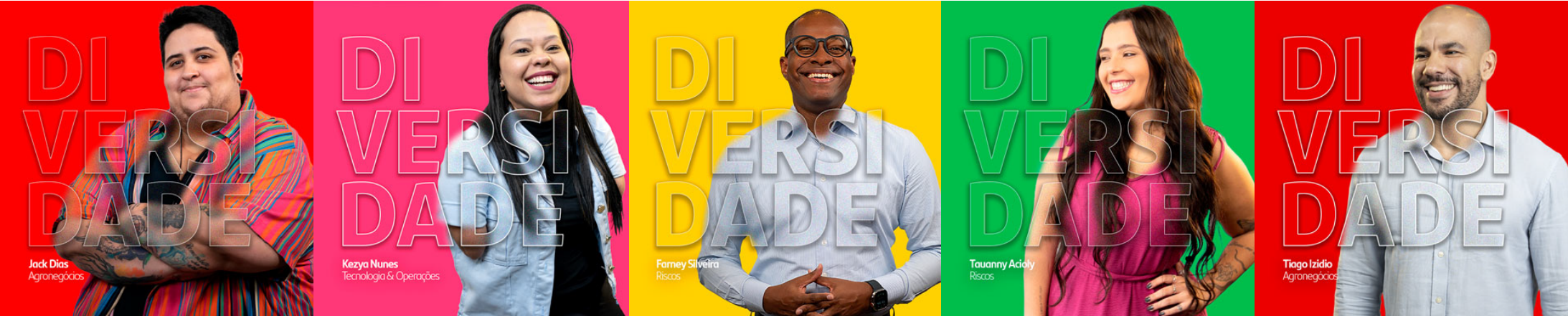
¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S/A; Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A.; AAR. Corretora Cambial e ValeMobi S/A; Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S/A; Webmotors S/A; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Return Capital Serviço de Recuperação de Creditos S/A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; First Tecnologia São Paulo; Sanb Promotora De Vendas e Cobrança; Santander Brasil Gestão Recurso; Esfera Fidelidade S.A.; Santander Holding Imobil S.A.; Universia Brasil S/A; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; ROJO ENTRETENIMENTO S.A.; Solution4Fleet; Toro; LIDERANÇA; SX.



% de funcionários por gênero¹ GRI [405-1]

Categoria funcional	Feminino			Masculino		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Operacional	63,9%	57,7%	61,0%	36,1%	42,3%	39,0%
Administrativo	50,7%	53,9%	58,8%	49,3%	46,1%	41,2%
Especialista	39,2%	39,7%	43,4%	60,8%	60,3%	56,6%
Gerencial	36,2%	35,7%	33,7%	63,8%	64,3%	66,3%
Diretoria	25,9%	27,5%	25,0%	74,1%	72,5%	75,0%
Total	↑ 54,5%	52,1%	56,8%	↓ 45,5%	47,9%	43,2%

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S/A; Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A.; AAR. Corretora Cambial e ValeMobi S/A; Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S/A; Webmotors S/A; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Return Capital Serviço de Recuperação de Creditos S/A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; First Tecnologia São Paulo; Sanb Promotora De Vendas e Cobrança; Santander Brasil Gestão Recurso; Esfera Fidelidade S.A; Santander Holding Imobil S.A.; Univerisia Brasil S/A; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; ROJO ENTRETENIMENTO S.A; Solution4Fleet; Toro; LIDERANÇA; SX.





Número total de funcionários¹ GRI [2-7]

Gênero	2023	2022	2021
Masculino	25.435	22.822	20.874
Feminino	30.442	29.769	27.960
Total	↑ 55.877	52.591	48.834

Faixa etária

Abaixo de 30 anos	19.317	17.929	14.922
Entre 30 e 50 anos	32.085	30.005	29.619
Acima de 50 anos	4.475	4.657	4.293
Total	↑ 55.877	52.591	48.834

Categoria funcional

Operacional	24.112	16.598	14.383
Administrativo	22.929	20.028	19.865
Especialista	7.727	14.758	13.616
Gerencial	835	929	764
Diretoria	274	278	206
Total	↑ 55.877	52.591	48.834

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S/A; Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A.; AAR. Corretora Cambial e ValeMobi.S/A; Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S/A; Webmotors S/A; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Return Capital Serviço de Recuperação de Creditos S/A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; Flrst Tecnologia São Paulo; Sanb Promotora De Vendas e Cobrança; Santander Brasil Gestão Recurso; Esfera Fidelidade S.A.; Santander Holding Imobil S.A.; Universia Brasil S/A; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; ROJO ENTRETENIMENTO S.A; Solution4Fleet; Toro; LIDERANÇA; SX.

Número total de funcionários por região¹

Região	
Nordeste	4.909
Norte	878
Sudeste	36.631
Centro- Oeste	1.587
Sul	11.872
Total	55.877

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S/A; Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A.; AAR. Corretora Cambial e ValeMobi.S/A; Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S/A; Webmotors S/A; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Return Capital Serviço de Recuperação de Creditos S/A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; Flrst Tecnologia São Paulo; Sanb Promotora De Vendas e Cobrança; Santander Brasil Gestão Recurso; Esfera Fidelidade S.A.; Santander Holding Imobil S.A.; Universia Brasil S/A; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; ROJO ENTRETENIMENTO S.A; Solution4Fleet; Toro; LIDERANÇA; SX.





DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL GRI [2-25; 3-3; 404-1; 404-2]

A Academia Santander, nossa universidade corporativa, desempenha um papel central no desenvolvimento dos nossos funcionários, na formação da nossa liderança e no fortalecimento da cultura organizacional.

A iniciativa oferece aos colaboradores recursos de aprendizagem tanto por uma plataforma *online* quanto por aplicativo para celular, além de promover formações presenciais e virtuais.

Pensando em potencializar o desenvolvimento dos nossos funcionários, organizamos nosso modelo de atuação em conhecimentos estratégicos. Desta forma, incluímos na Academia competências e saberes que visam a transformar nossa organização, antecipando tendências inovadoras e promovendo ações assertivas global e localmente.

Destaques da Academia Santander em 2023:

- Mais de 1,1 milhão de participações em cursos online, representando uma evolução de 54% em relação a 2022;
- 99% dos colaboradores do Santander, entre outras coligadas, realizaram alguma ação de desenvolvimento;
- 54% dos cursos foram ministrados por colaboradores, por meio do Programa de Multiplicadores Internos;
- Mais de 27 mil funcionários participaram das certificações de liderança, da rede comercial, do atacado, riscos, entre outras.

Número médio de horas de treinamento¹

Categoria	2023	2022	2021	Variação (2023 x 2022)
Operacional	20,2	17,2	14,3	↑ 17,7%
Administrativo	15,5	19,2	19,5	↑ -19,2%
Especialista	16,3	22,4	21,8	↑ -27,1%
Gerencial	19,1	20,6	24,7	↑ -7,3%
Diretoria	19,9	22,3	21,5	↑ -10,5%
Estagiário	31,5	16,6	23,3	↑ 89,9%

¹ Em 2023 tivemos lançamento de vários cursos, o que fez aumentar a média de treinamentos.

Desenvolvimento de liderança

A Academia Santander investe em nossos líderes. Uma das iniciativas em 2023 foi o Programa Lidere, que busca apoiar os colaboradores para quando assumirem uma posição de liderança – além de atender quem já é líder – aprimorar suas habilidades.

Desenvolvemos também, para esse público, os programas Líder do Cliente e Líder Digital. O primeiro proporciona ampliação de repertório para que os profissionais atuem, ainda mais, a centralidade no cliente de maneira integrada. Já o segundo prepara os líderes para desenvolverem uma mentalidade digital e saberem

como a tecnologia pode cada vez mais melhorar a qualidade no atendimento aos clientes.

Aprendizagem contínua

Nossa Academia é um instrumento de democratização do conhecimento. O projeto Oferta Aberta oferece cursos para todos os funcionários em temas como *design thinking*, jornada do cliente, gestão de projetos e muito mais. O objetivo é oferecer uma plataforma de aprendizagem e curadoria de conteúdo baseada em competências estratégicas, de forma a melhorar nossos serviços e potencializar o desenvolvimento da organização.

Outra iniciativa nessa linha foi a disponibilização da nossa oferta de conhecimento e aprendizagem DOJO, a plataforma global de desenvolvimento do Grupo Santander, para 100% dos funcionários do Banco, focando no desenvolvimento de diferentes negócios e geografias. Com essa plataforma, nossos talentos têm a oportunidade de obter experiências de aprendizagem em outros idiomas, com os conteúdos de outros países e aproveitar a diversidade e tendências globais para contribuir na transformação da organização.

Temos também o olhar para os nossos novos funcionários no Programa "Primeiros 90 Dias", em que acolhemos e capacitamos com uma visão do mercado, da cultura Santander e em especial com a visão cliente. Um programa que inicia com os boas-vindas e abrange temas como "O que é banco", "Cultura de cliente", "Six sigma", etc.



Sustentabilidade

O tema ESG faz parte dos conhecimentos estratégicos da Academia Santander, e está presente em diversas frentes e projetos. Temos certificações para áreas específicas como atacado, agro e tecnologia & operações. Oferecemos ainda a todos os funcionários mais de 30 cursos voltados a esse tema, entre eles: introdução à sustentabilidade, fundamentos do compromisso ESG, agenda ESG e o mercado global. O destaque em 2023 foi o curso Sustentabilidade para todos, que alcançou quase 100% de conclusão.

Bolsas de estudos

Apoiamos financeiramente a primeira graduação e pós-graduação dos colaboradores, com subsídio de 50% da mensalidade. Em 2023, foram ofertadas 2,5 mil bolsas aos funcionários.

Diversidade

Temos também as capacitações Diversidade na Prática e Diversidade e Inclusão, programas que trabalham um Santander de forma plural em todos os aspectos, da formação acadêmica ao gênero e etnia, passando principalmente pela diversidade do pensamento.

No Santander investimos e acreditamos também nas mulheres em posições estratégicas e de liderança, por isso temos o Programa Liderança Feminina Mentoria e Aceleração, que tem como objetivo capacitar e desenvolver mulheres que são líderes para futuras oportunidades como executivas.

Nesse processo de aceleração de carreira, nossas líderes passam por experiências de aprendizagem que passam por workshops e mentorias com executivos do Banco.

Carreira e mobilidade GRI [404-2]

O HUB de Carreira é uma plataforma que centraliza todas as informações necessárias que o funcionário precisa ter para se desenvolver, adquirir maior visibilidade das possibilidades de carreira a fim de traçar o melhor plano de desenvolvimento individual, além

de compreender quais serão os próximos passos que ele pode dar na sua carreira.

A iniciativa disponibiliza um teste de competência (*assessment*) para que o funcionário se avalie e identifique suas fortalezas e oportunidades, com base nas competências que são necessárias para sua carreira atual. Com esse resultado, a Academia Santander apresenta ofertas personalizadas para cada competência mapeada.

Já para estimular a mobilidade dos colaboradores entre diferentes áreas, contamos com o "Meu Lugar Santander", uma sessão disponível no Hub de Carreira, que divulga oportunidades em todo o Banco. Em 2023 foram realizadas mais de 8 mil movimentações internas e mais de 8 mil novas contratações.

Em 2023, este programa foi inteiramente revisto e relançado:

- Para o colaborador, criamos um mecanismo para que ele demonstre interesse em áreas diferentes de sua atuação e encontre sugestão de vagas de acordo com o histórico profissional e interesse manifestado;
- Para os gestores, criamos um espaço específico para o acompanhamento do andamento de todo o processo de candidatura na plataforma, dicas para ajudar no momento da entrevista, possibilidade de convidar colaboradores a participar do seu processo. Além disso, o gestor conta com um espaço com indicações de possíveis colaboradores para a vaga que foi aberta.

Para evitar qualquer viés inconsciente, as indicações no sistema são feitas apenas com base na formação e cursos de especialização, histórico profissional, experiências anteriores e competências declaradas pelo colaborador. Nenhuma informação de caráter pessoal, como nome/idade/raça, é usada.

Também temos iniciativas que incentivam a mobilidade internacional, como o Programa Mundo Santander, no qual funcionários atuam em projetos transformadores em outros países. A iniciativa incentiva a

troca de experiências e a disseminação de boas práticas, a partir do contato com outras culturas e estilos de trabalho.

Outro programa de mobilidade internacional é o SWAP, que envolve a troca de dois profissionais, com similaridades de função, entre países e até localmente. Temos também os programas Globais Yong Leaders e Be Tech que tem o objetivo de aceleração de desenvolvimento de profissionais de alta performance e que também proporcionam o contato com jovens talentos de outros países e experiências internacionais.





REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS GRI [3-3; 401-2; 401-3]

A meritocracia é um fator determinante no Santander. Nosso objetivo é reconhecer a performance individual e coletiva, com base em critérios técnicos, sem jamais diferenciar etnia, gênero, orientação sexual e/ou qualquer outra condição.

Dessa forma, nossa política de salários e remuneração variável segue as melhores práticas de mercado, assim como os benefícios que oferecemos aos nossos colaboradores.

Remuneração fixa

Definida com base na função, competência e senioridade do profissional. Praticamos valores alinhados ao mercado, que podem ser ajustados conforme nossa Política de Promoção e Mérito, além das convenções coletivas.

Práticas de remuneração variável

Nossos modelos de remuneração variável incentivam e reconhecem o bom desempenho, com ferramentas e indicadores que alinham os interesses de acionistas, colaboradores e clientes.

E vamos além da remuneração variável que recompensa o esforço individual ou de equipes: oferecemos um programa coletivo, o Programa de Participação nos Resultados Santander (PPRS). Ele garante que 100% dos colaboradores do Banco recebam um valor mínimo de remuneração variável. O PPRS é calculado de acordo com o desempenho da organização anualmente.

Quando superamos nossas metas e atingimos nossos resultados, compartilhamos os frutos com todos os colaboradores por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR), que é oferecido a 100% dos funcionários do Banco.

Já os Programas Específicos Especiais têm como premissa a avaliação de performance de médio prazo (bimestral, trimestral ou semestral). Cada programa é desenhado de acordo com a estratégia do negócio e o respectivo segmento.

Temos ainda o Programa Próprio Gestão, que abrange todos os funcionários a partir do nível de analista ou equivalente – exceto aqueles que são elegíveis aos programas específicos especiais das áreas comerciais. O pagamento é efetuado uma vez ao ano e depende do resultado do Banco, das áreas e do desempenho individual.

Adicionalmente, nossos gestores têm a liberdade e o incentivo da organização para promover colaboradores de suas equipes. Cada gestor pode escolher a melhor forma de fazer esse reconhecimento.

Remuneração dos administradores GRI [2-19]

A Política de Remuneração dos Administradores é revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração. Esta política estabelece critérios que reconhecem alto desempenho e, ao mesmo tempo, evitam comportamentos indesejados.

As regras preveem pagamento diferido e cláusulas de *Clawback* e *Malus*, mecanismos associados ao cumprimento de normas internas e exposição ao risco e incentiva a meritocracia ao diferenciar as contribuições individuais no cumprimento dos objetivos e execução das estratégias do negócio.

O programa de Remuneração Variável Anual (PPG) dos executivos contempla indicadores quantitativos e qualitativos, incluindo indicadores ESG, que abordam os temas de diversidade, empoderamento financeiro, financiamentos verdes, mudanças climáticas e governança de dados.

Com relação à remuneração total (remuneração fixa, incentivos de curto e longo prazo e benefícios) de conselheiros e diretores executivos, os valores são aprovados em assembleia pelos acionistas conforme determinado pela legislação local

Nossos benefícios GRI [3-3; 401-2; 401-3]

Para sermos uma das empresas mais saudáveis do mercado, construímos programas e práticas que demonstram o cuidado 360° que oferecemos aos nossos funcionários, com base em saúde (física e mental) e em apoio na vida profissional e pessoal. Além desses aspectos, os benefícios e iniciativas têm em comum a preocupação com a segurança, a saúde e o bem-estar do colaborador.

Nossa política de benefícios oferece um pacote compatível com as práticas de mercado e tem o objetivo de fazer com que os funcionários se sintam amparados e recompensados. Acreditamos que isso nos assegura motivação e lealdade, retenção de talentos e engajamento dos colaboradores.

Nossos principais benefícios são:

- Assistência médica e odontológica, com uma vasta rede credenciada, extensiva aos colaboradores e seus dependentes;



- Previdência privada, com aporte de 100% a 150% sobre a contribuição do colaborador ao plano de previdência;
- Seguro de vida, com uma cobertura de 30 vezes o valor da remuneração mensal;
- Auxílio-creche e de pagamento de babá para funcionários que têm filhos de até 5 anos e 11 meses;
- Bolsas de estudo para filhos com deficiência intelectual, limitada a R\$ 600 por filho;
- Centros médicos, com a estrutura do Sírio Libanês Saúde Corporativa na implementação da atenção primária;
- Licença-maternidade estendida – todas as gestantes têm a opção de ampliar a licença de 120 para 180 dias;
- Licença-paternidade de 28 dias, acima dos cinco dias previstos pela legislação;
- Mesmas condições de licença-maternidade e licença-paternidade em casos de adoção e de casais homoafetivos;
- Incentivo financeiro para graduação e pós-graduação, com bolsas e descontos.

Além desses benefícios, contamos com outras iniciativas que fazem a diferença na vida dos funcionários. É o caso do Programa Nascer, que acompanha a saúde das colaboradoras durante a gestação e o puerpério, além de garantir cuidados específicos para os casos de risco.

A ação também apoia e dá orientações no processo de adoção e isenta de custo as consultas médicas da gestação e do primeiro ano do bebê.

No retorno das mães ao trabalho, incentivamos a amamentação com três lactários instalados em áreas centrais e com oferta de kit para extração de leite, além de uma hora a menos na jornada de trabalho até o 12º mês do bebê.

Com ações como essas, temos mais condições de reter colaboradores após a licença-maternidade e a licença-paternidade. Confira nossos dados nesse aspecto pela tabela abaixo.

Trabalho flexível

Outro benefício do nosso modelo é o trabalho flexível, que auxilia nossos colaboradores a encontrar o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar. Aqui, os funcionários contam com:

- **Horário escalonado:** O horário de trabalho pode ser ajustado de acordo com as preferências do colaborador e as necessidades da sua área de atuação. Isso requer a observância do horário de atendimento ao cliente, quando aplicável; do suporte interno; e do cumprimento integral da jornada de trabalho;
- **Férias flexíveis:** Podem ser divididas em até três partes, respeitando o período aquisitivo;
- **Gestão da jornada de trabalho:** Para assegurar condições de trabalho adequadas aos colaboradores, os horários para alimentação e repouso são obrigatoriamente cumpridos e as horas extras não devem exceder duas horas por dia, de acordo com a legislação;
- **Home office:** Em 2023, oficializamos o trabalho remoto para dois dias da semana para cargos administrativos.

Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade¹ GRI [401-3]

Categoria funcional	Mulheres			Homens			Total		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Taxa de Retorno (%)	↑ 83,9%	74,1%	99,9%	↑ 87,6%	79,5%	99,2%	↑ 85,2%	74,1%	99,8%
Taxa de Retenção (%) ²	↑ 76,7%	70,9%	80,1%	↑ 98,9%	77,1%	79,0%	↑ 84,5%	72,9%	79,9%

¹ Considera todos os funcionários efetivos mais jovens aprendizes. ² A taxa de retenção foi calculada considerando o número de colaboradores que permaneceram por mais de 12 meses após seu retorno de licença sobre o número de colaboradores que deveriam retornar de licença no período anterior.



Convenção coletiva GRI [2-30]

Somos signatários da Convenção Coletiva da categoria dos bancários e participamos ativamente como membro permanente da comissão de negociação patronal, em que são discutidos temas como remuneração, benefícios e outros. Todos os colaboradores do Banco atuam sob regras e condições estabelecidas nessa convenção. O Acordo Coletivo de Trabalho Específico estabelece as condições para a livre associação sindical dos nossos colaboradores facilitando às entidades sindicais a realização de campanha de sindicalização.



SAÚDE E SEGURANÇA GRI [2-25; 3-3; 403-1; 403-6; 403-9; 403-10]

Cuidar da saúde física e mental, da segurança e do bem-estar dos nossos colaboradores é fundamental para mantermos um ambiente de trabalho saudável e seguro. Em 2023, seguimos investindo em um amplo conjunto de práticas para apoiar nossos colaboradores nesse sentido.

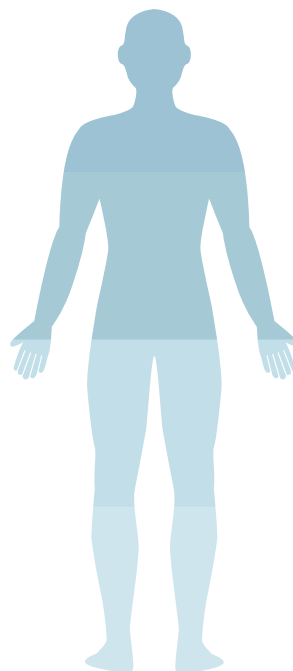
Be healthy GRI [403-6]

Por meio do programa global *Be Healthy*, promovemos a cultura da prevenção em saúde e bem-estar para todos os colaboradores da organização.

A iniciativa disponibiliza benefícios como a parceria com *Gym Pass* e *Total Pass* para incentivo ao exercício físico; presença de unidades Sírio-Libanês de Saúde Corporativa nos prédios administrativos para que os colaboradores façam acompanhamento médico; e orientação nutricional e apoio à saúde emocional via Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE).

Todos os anos, realizamos também a Semana *Be Healthy*, para conscientização sobre a importância dos cuidados com a saúde. Em 2023, o evento contou com uma programação ampla, que incluía um circuito de saúde, com análise glicêmica e da pressão, orientação postural e nutricional e massagem; aulas de ioga e dança; vacinação; e até corridas *kids*.

O programa está baseado em quatro pilares:



Equilibre sua mente

Promoção de atitudes positivas e de escolhas que ajudem no equilíbrio da mente

Alimente-se bem

Incentivo às escolhas inteligentes para uma alimentação mais saudável

Conheça seus índices

Acompanhamento dos indicadores pessoais de saúde, com a definição dos desafios de melhoria, a fim de minimizar os riscos à saúde

Movimente-se

Incentivo ao movimento com periodicidade, a fim de eliminar o sedentarismo e obter mais qualidade de vida





Ações de saúde GRI [403-6; 403-10]

Com a cultura de bem-estar impulsionada pelo *Be Healthy*, 94% dos colaboradores participaram em 2023 de ao menos uma ação de saúde promovida pelo Banco. Entre as principais, destacam-se:

- **Vacinação contra a gripe:** Campanha de vacinação anual contra Influenza. Ofertamos aplicação *in company*, incluindo a rede de agências e prédios administrativos em todo o território nacional. Em 2023, alcançamos o número de 30 mil pessoas vacinadas;
- **Prática de atividade física:** Academias *in company* BioRitmo, disponíveis em três unidades administrativas, para atendimento exclusivo de colaboradores. Com o GymPass e o Total Pass, também são disponibilizadas 24 mil academias de ginástica e estúdios em todo o Brasil, com mais de 800 modalidades diferentes, para colaboradores e familiares, além de aulas online e cerca de 30 apps de saúde. Em 2023, contabilizamos 192 mil participações de colaboradores e dependentes;
- **Track&Field Run Series:** Circuito nacional de corridas de rua patrocinadas pelo Banco. O colaborador inscrito recebe de 45% a 100% de desconto no valor da inscrição, para incentivar a prática regular de atividade física. Em 2023, foram 150 mil inscritos em 80 corridas;
- **Saúde mental no trabalho:** Com a premissa de promover um estado de bem-estar que permita ao colaborador lidar com as tensões normais da vida, em 2022, iniciamos a conscientização de aspectos emocionais, trabalho reforçado ao longo de 2023. Por meio de lives, abordamos temas como síndrome do impostor, maternidade sem culpa e a comunicação não violenta. Iniciamos também uma nova sensibilização e formação dos líderes sobre a importância da segurança psicológica e como isso conecta como parte da cultura do Santander. Em 2023, tivemos mais de 19 mil participações nas iniciativas relacionadas a esse tema;
- **Série Mente Saudável:** Também demos continuidade à série de neurociência Mente Saudável, que aborda temas como sono, gestão das emoções, diagnósticos de doenças mentais e mudança de hábitos como forma de gerar gatilhos mentais para o autocuidado e a melhora do estilo de vida;
- **Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE):** Com acesso por telefone, e-mail e app com chat para todos os colaboradores e familiares, 24 horas, todos os dias. O programa é a principal estratégia de apoio social em ofertas internas, como acompanhamento de gestação, retorno ao trabalho, pessoa com deficiência e grupos de conversas. Os especialistas do PAPE também fazem atendimentos presenciais para apoio nos casos de assalto e sequestro. Ao todo, foram registrados 21 mil acionamentos em 2023;
- **Exames preventivos:** Envolvem consultas médicas regulares para mapear o perfil de saúde dos funcionários, hábitos de vida e riscos à saúde, definindo ofertas individualizadas de cuidado. São realizadas em unidades do Sírion Libanês exclusivas, com serviço de atenção primária à saúde e equipe multiprofissional, localizadas em três centros administrativos, ou unidades ocupacionais, com médicos do trabalho treinados, em 14 localidades sob nossa gestão. Em 2023, foram feitos 51,6 mil atendimentos;
- **Programa Retorne Bem:** Consiste no acolhimento multiprofissional a colaboradores que retornam de longos períodos de licença-médica concedida pelo Sistema Nacional de Seguridade Social (INSS). Em 2023, 892 colaboradores foram indicados ao programa;
- **Programa do Seu Jeito:** Criado no final de 2023, tem o objetivo de acompanhar a saúde das pessoas que têm algum tipo de deficiência e necessidades especiais.





Ambiente de trabalho seguro

GRI [2-25; 3-3; 403-9; 403-10]

Para reduzir os riscos de acidentes no ambiente interno, oferecemos treinamentos aos colaboradores com orientações sobre como adequar seu local de trabalho sob o ponto de vista ergonômico e postural.

Os treinamentos são disponibilizados na Academia Santander e segmentados pelo tipo de atividade desempenhada (áreas centrais, agências e PABs).

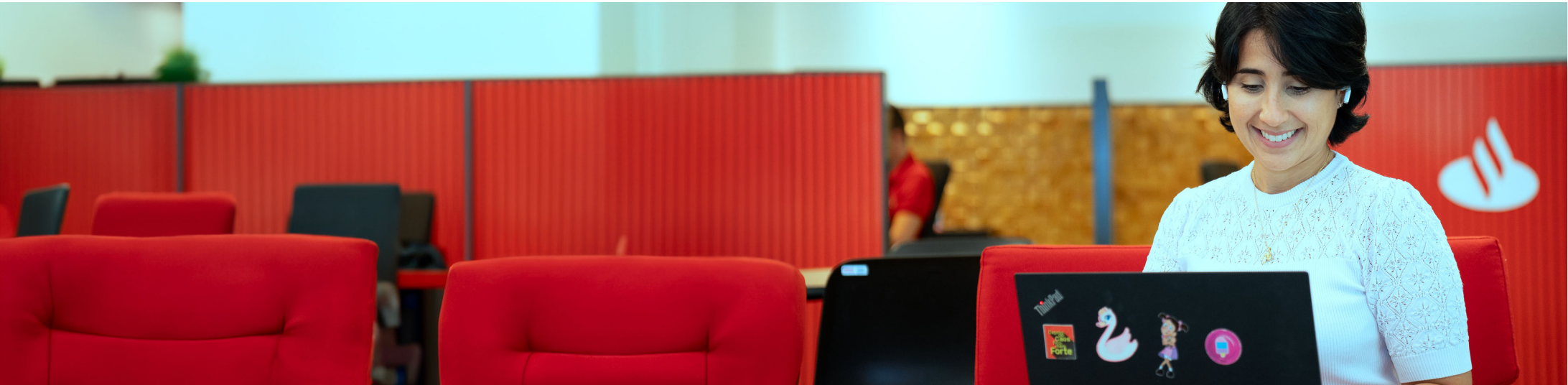
Adicionalmente, os centros administrativos contam com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com a participação dos funcionários eleitos.

Com essas práticas, temos sido capazes de controlar indicadores de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Acidentes de trabalho, doença ocupacional, taxa de dias perdidos e taxa de frequência¹ GRI [403-9; 403-10]

Categoria	2023	2022	2021	Varição (2023 x 2022)
Número de acidentes de trabalho ²	26,0	34,0	29,0	↓ -23,5%
Número de doenças ocupacionais	0,0	1,0	3,0	0,0%
Taxa de frequência ³	0,4	0,5	0,5	↓ -12,0%
Taxa de dias perdidos ⁴	3,7	10,3	7,7	↑ 3,5%

¹ Considera somente o Banco Santander (Brasil) S.A. e funcionários efetivos. ² São considerados acidentes típicos e de trajeto. Os acidentes de trajeto voltaram a ser contabilizados a partir de 20 de abril de 2020 com a revogação da Medida Provisória nº 905/2019 pela Medida Provisória nº 955/2020. ³ A taxa de frequência contabiliza acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho, por meio de investigação interna) multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas. ⁴ A taxa de dias perdidos contabiliza os dias perdidos referentes ao primeiro afastamento do colaborador (primeiro atestado médico) em decorrência de acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/ doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho, por meio de investigação interna) multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas.





ENGAJAMENTO E *TURNOVER* GRI [3-3; 401-1]

No Santander, queremos despertar o senso de pertencimento e o protagonismo em cada colaborador. Para isso, contamos com ações que colocam os funcionários em contato com a liderança, incentivam todos a serem agentes de transformação interna e geram engajamento.

Entre as iniciativas de destaque, podemos mencionar:

- **Santander Star:** Tem como objetivo reconhecer as pessoas que conseguem provocar a transformação no Banco. Trata-se de um programa de reconhecimento não financeiro que considera as seguintes categorias: Atendimento, Inovação, Resultado, *Risk Pro* e Melhor Loja. Esse prêmio é importante para aumentar o nível de engajamento e motivação, pois promove uma relação estreita entre os objetivos individuais e organizacionais e gera, em última análise, a valorização da cultura pelos colaboradores. Em 2023, incluímos o tema sustentabilidade como um dos critérios de avaliação das iniciativas.
- **App É Comigo Santander:** Trata-se de um canal para nossos funcionários enviarem sugestões para melhorar nossos processos e serviços. Pelo app, cada colaborador pode falar sobre oportunidades de melhoria em nossos processos e serviços e relatar ocorrências como erros de caixas eletrônicos, problemas com atendimentos em outros canais ou qualquer situação que possa ter afetado o cliente. Todos os funcionários recebem um retorno sobre o *status* de sua sugestão, informando se ela será implantada e, caso não seja, descrevendo o motivo dessa decisão.

- **Ask Ana:** A visita de Ana Botín acontece, geralmente, uma vez ao ano, e ela sempre traz mensagens prioritárias para a cultura Santander. Realizamos reuniões recorrentes ao longo do ano com nossa presidente e com os *Heads Corporativos*, chamadas de "Ask Ana". Nessas ocasiões, temos a oportunidade de nos unir a outras organizações do Grupo Santander de diversos países, via transmissão online, para trocar experiências e fazer alinhamentos.
- **Juntos com Mario Leão:** Encontro mensal, com transmissão ao vivo para 100% dos colaboradores e interação com as áreas inscritas. Nessa ocasião, nosso CEO fala sobre temas relevantes para a organização e responde às perguntas dos funcionários ao vivo, o que fortalece o diálogo com a primeira liderança. O formato é descontraído e dinâmico. Em 2023, tivemos 12 edições do encontro, com a participação média de 34 mil espectadores por edição.
- **Todos na mesma página:** Nosso CEO convida todos os funcionários a lerem um livro que aborde temas estratégicos para a Organização. O encontro tem compartilhamento de reflexões sobre a leitura, e os colaboradores podem interagir por meio de um chat. Em 2023, essa ação teve uma edição sobre o livro "Essencialismo, a Busca por Menos", com 22.576 pessoas conectadas.
- **Show de Talentos:** Ação anual que estimula os talentos dos nossos funcionários, reforça a Cultura Santander e a nossa diversidade. A iniciativa evidencia sonhos, gostos pessoais e habilidades únicas dos nossos colaboradores, seja para um esporte, uma arte, seja para um *hobby*. Na edição 2023, o evento

teve como tema "A chama que brilha é sua", e contou com 305 inscritos, 14 finalistas e 3 vencedores.

- **Semana Santander:** Evento global que acontece anualmente, de forma simultânea, em todos os países onde o Banco atua, com o objetivo de celebrar a nossa cultura e o orgulho de ser Santander. No Brasil, o evento também é uma oportunidade para promover o engajamento dos funcionários nas nossas práticas de sustentabilidade. Nossos colaboradores participam de diversas atividades que reforçam nossa cultura organizacional e promovem a integração entre equipes. A Semana Santander de 2023 no Brasil teve como tema os nossos comportamentos corporativos, T.E.A.M.S.

As áreas são impulsionadas e tem autonomia para lançarem iniciativas para engajamento dos times alinhados ao momento.





Indicadores de engajamento

Para ouvir nossos colaboradores e conhecer seu nível de satisfação como funcionários do Santander, realizamos uma pesquisa interna: a Pesquisa Global de Escuta Contínua – *Your Voice*.

A iniciativa, que em 2023 passou a ser realizada três vezes ao ano, usa a metodologia do eNPS (*employee Net Promoter Score*) – uma adaptação para a área de recursos humanos do NPS, uma das métricas mais usadas no marketing. Desde 2023, avaliamos como os aspectos de sustentabilidade são percebidos pelos colaboradores.

No último ano, a ação alcançou uma média de 36 mil colaboradores por edição. Na ocasião, obtivemos um índice eNPS de 79 pontos, com avanço de três pontos em relação a 2022.

Novas contratações e rotatividade GRI [401-1]

Utilizamos as melhores práticas de mercado para recrutar novos profissionais, capacitar nossas equipes, engajar os colaboradores e reter os talentos que se destacam em sua performance e potencial.

Por meio de nossos processos de recursos humanos, acompanhamos em detalhes toda a jornada do profissional na organização, desde sua contratação até seu desligamento.

Veja na tabela a seguir nossos dados sobre novas contratações e rotatividade nos últimos três anos.

Taxa de novas contratações e rotatividade¹

	Taxa de novas contratações			Taxa de Rotatividade		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Total	↑ 24,3%	16,2%	30,0%	↑ 19,2%	18,1%	23,7%
Gênero						
Masculino	27,9%	20,6%	31,1%	19,1%	19,9%	23,5%
Feminino	20,7%	12,8%	29,2%	19,3%	16,8%	23,8%
Faixa etária						
Abaixo de 30 anos	45,6%	25,2%	59,6%	18,9%	16,2%	31,4%
Entre 30 e 50 anos	18,4%	12,5%	18,4%	19,3%	19,7%	21,6%
Acima de 50 anos	7,6%	5,1%	7,2%	19,1%	14,4%	14,2%
Categoria funcional						
Operacional	30,6%	21,0%	24,7%	24,9%	20,2%	17,1%
Administrativo	26,1%	18,2%	20,0%	18,2%	22,8%	21,6%
Especialista	10,1%	8,7%	51,7%	12,8%	9,7%	39,1%
Gerencial	6,9%	4,1%	11,1%	10,0%	12,3%	14,4%
Diretoria	8,0%	10,1%	8,3%	11,0%	17,4%	10,2%

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S.A.; Santander Cor Seg Inv Serv S.; AAR.Corr.Camb e eVal.Mobi.S.A.; Aymore Cred.Fin.e Invest.S.A.; Webmotors S.A.; SX Tools Soluções e Serviços Comp Ltda; Return Cap Serv Rec Cred S.A.; Ben Benefícios e Serviços S.A.; First Tecnologia e Inovação L; Sanb Promotora de Vendas e Co; Santander Brasil Gest Recurso; Esfera Fidelidade S.A.; Santander Holding Imobil S.A.; Univesia Brasil S.A.; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; Rojo Entretenimento S.A.; Solution4Fleet; Toro.



A partir de 2023, passamos a considerar em nosso perímetro os dados de mais empresas coligadas, entre elas a SX e a Liderança, ambas de call center. Para efeitos de comparação com o mercado, publicamos o total de contratações e de rotatividade sem considerar os dados dessas empresas. Ao contabilizarmos essas coligadas, a taxa total de novas contratações e de rotatividade passam para 33,3% e 31,5%, respectivamente.



Direitos Humanos





NOSSAS PRÁTICAS

GRI [3-3 Gestão dos temas Materiais: Consumidores e Usuários Finais | Conduta nos Negócios | Força de Trabalho Própria; 2-23; 2-24]

Como um banco responsável, estamos comprometidos com a defesa e a promoção dos direitos humanos, assim como o de prevenir, mitigar e reparar qualquer violação provocada diretamente pela nossa atividade.

As políticas que selam esse compromisso são a Política de Direitos Humanos, a PRSAC, o Código de Conduta Ética e o Código de Conduta de Fornecedores.

Nossa abordagem do tema também se expressa nas práticas do dia a dia e nas iniciativas que escolhemos usar como referência ou das quais fazemos parte. Entre elas, destacam-se:

- Pacto Global das Nações Unidas;
- Declaração Universal de Direitos Humanos (UDHR);
- Diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos.

Além de sermos signatários do Pacto Global das Nações Unidas, maior iniciativa voluntária de responsabilidade corporativa do mundo, temos uma cadeira no Conselho de Administração do Instituto Rede Brasil do Pacto Global.

Saiba como promovemos os direitos humanos na nossa operação no dia a dia.

Relação com nossos funcionários

Cultivamos um ambiente de trabalho seguro, livre de assédio, que combata preconceitos e discriminação e mantenha padrões éticos e de transparência. Também respeitamos a livre associação sindical e adotamos padrões éticos para estabelecimento de relação comercial na cadeia de valor.

Veja mais em [Força de trabalho](#).

Relação com nossos fornecedores GRI [410-1]

Buscamos nos relacionar com fornecedores cujas práticas de negócio demonstrem alto nível de gestão e responsabilidade, incluindo respeito pelos direitos humanos. Além disso, buscamos induzir a adoção de boas práticas para que nossos parceiros compartilhem dos nossos aprendizados e elevem continuamente seus padrões.

Para organizar nossa atuação nesses dois aspectos, adotamos políticas e procedimentos de contratação e avaliação de fornecedores, considerando o porte e características da sua operação.

Uma das iniciativas mais importantes é a adoção de um processo de homologação com critérios sociais e ambientais. As empresas que participam das nossas concorrências precisam se comprometer com o Código de Conduta de Fornecedores, que apresenta diretrizes relacionadas aos direitos humanos.

Além da homologação, fazemos o acompanhamento periódico das empresas para nos certificarmos de que os níveis de gestão e responsabilidade seguem em conformidade com as nossas políticas.



Direitos humanos na equipe de segurança

GRI [410-1]

Todos os nossos funcionários de vigilância passam por treinamentos constantes voltados a questões de diversidade, respeito, assédio, saúde e segurança. O tema também está presente entre os nossos fornecedores, que se comprometem a respeitar a defesa de direitos humanos já nos contratos de serviço.

No final de 2023, dos 4.227 profissionais de segurança que atendiam o Banco em agências e em prédios administrativos, 55% tinham recebido capacitação formal nas políticas ou nos procedimentos específicos em direitos humanos e sua aplicação na segurança. Estão incluídos funcionários próprios e de empresas contratadas. Entre os temas abordados, estão questões de diversidade, respeito, assédio, saúde e segurança.

Por entendermos a importância do tema, a partir de 2024, ele passou a ser obrigatório nos treinamentos de procedimentos de segurança fornecidos aos prestadores de serviço.

Veja mais em [Relacionamento com fornecedores](#).



Relação com a sociedade

Também contribuimos com a garantia dos direitos humanos por meio do nosso investimento social privado. Nossas iniciativas visam fortalecer o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, assim como da Pessoa Idosa.

Realizamos editais de apoio a projetos e, cientes da urgência da efetivação dos direitos para todas as pessoas, criamos oportunidades para que colaboradores e clientes possam contribuir também.

Veja mais em [Investimento Social e Cultural](#) e em [Temas para aprofundamento](#).





ADERÊNCIA A PACTOS E COMPROMISSOS GRI [2-23; 2-25; 2-28; 3-2]

Para aprimorar nossas práticas e contribuir para a construção coletiva de uma sociedade mais justa e inclusiva, somos signatários de um amplo conjunto de pactos, iniciativas e compromissos que zelam pelos direitos humanos e pela preservação do meio ambiente. Essas iniciativas locais e internacionais nos ajudam a impulsionar nossa agenda de sustentabilidade.

Conheça todos eles:

Compromissos do setor financeiro aos quais o Grupo Santander aderiu globalmente

- Princípios para Responsabilidade Bancária (UNEP FI)
- *Climate Action 100*
- Compromisso Coletivo de Ação pelo Clima (UNEP FI)
- *Equator Principles Association* – Princípios para Responsabilidade Bancária (UNEP FI)
- *Net Zero Banking Alliance* (UNEP FI)
- *Glasgow Financial Alliance for Net Zero*
- Grupo de Investidores Institucionais sobre Mudança Climática (IIGCC)

Compromissos empresariais

- Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial
- Inovação Financeira para Amazônia, Cerrado e Chaco (IFACC)
- Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo (InPACTO)
- Investidores pelo Clima (IPC)
- Jornada Amazônia
- Plano Amazônia
- Pacto Global ONU
- Pacto Global ONU – Princípios de Empoderamento das Mulheres
- Pacto pela Inclusão – Rede Empresarial de Inclusão Social
- Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero
- Movimento Mulher 360
- Rede Empresarial de Inclusão Social pela Empregabilidade das Pessoas com Deficiência – REIS
- Rede Anbima de Diversidade e Inclusão
- Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
- Raça é Prioridade
- Pacto para Promoção da Equidade Racial

Diretrizes, condutas e metodologias de reporte

- *Carbon Disclosure Project* (CDP)
- *CDP Supply Chain*
- *Global Reporting Initiative* (GRI)
- *IFRS/SASB Standards*
- *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF)
- Princípios Orientadores para Empresas e Direitos Humanos (POs)
- Programa Brasileiro GHG Protocol
- *Task force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD)



Temas para aprofundamento ☐



1. Conflitos de interesse GRI [2-15; 2-23; 2-24; 2-25]

O conflito de interesses surge quando alguém está envolvido em um processo decisório do qual tem o poder de influenciar o resultado, assegurando uma vantagem indevida para si, algum familiar ou terceiros.

Ocorre também quando alguém participa de um processo que pode interferir em sua capacidade de julgamento.

Para evitar isso, adotamos regras e procedimentos a serem observados tanto pelo Banco, empresas controladas, participadas (direta ou indiretamente) e coligadas como por pessoas que trabalham nessas organizações. O objetivo é assegurar a transparência e o cumprimento da legislação.

O tema é abordado em nossa [Política para Transações com Partes Relacionadas](#).

Cabe ao Comitê de Auditoria apurar os casos de violação da Política e encaminhar suas conclusões e recomendação ao Conselho de Administração, que fica responsável por adotar as medidas cabíveis.

O descumprimento sujeita o infrator a sanções disciplinares, de acordo com as normas internas, sem prejuízo das demais sanções civis, penais e financeiras definidas na regulamentação em vigor.

Para assegurar a evolução contínua das práticas, a Política é revisada periodicamente pelo Conselho.

Veja mais detalhes sobre o tema em nosso [Formulário de Referência](#), nos itens 12.5/6, 15.1/2 e 16.

2. Governança tributária GRI [2-25; 207-1]

Temos tolerância zero no que diz respeito à evasão fiscal. Todas as nossas entidades cumprem suas obrigações tributárias e seguem os princípios delineados em nossa estratégia.

Temos uma Política Fiscal, aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece diretrizes e boas práticas para prevenção de riscos fiscais e reputacionais (ver detalhamento abaixo).

A supervisão do cumprimento dessas obrigações é feita pela área de Gestão Fiscal e nossas despesas tributárias são devidamente auditadas e divulgadas.

Em 2023, o total de tributos devidos e pagos chegou a R\$ 19,8 bilhões. Desse montante, cerca de R\$ 4,6 bilhões foram referentes aos tributos próprios e mais de R\$ 15,2 bilhões a tributos de terceiros.

Entre as diretrizes da nossa Política Fiscal estão:

- Cumprir as obrigações tributárias exigidas na legislação, realizando uma interpretação razoável das normas aplicáveis, de modo a atender à sua motivação e finalidade;
- Não criar ou adquirir empresas domiciliadas em países ou territórios que sejam considerados como de jurisdições não cooperantes, conforme legislação espanhola¹, bem como em paraísos fiscais ou jurisdições com regimes fiscais privilegiados, conforme norma local, sem autorização específica do Conselho de Administração e recomendações favoráveis do comitê de Auditoria;
- Respeitar as normas sobre preços de transferência, atendendo, especialmente, às operações que não tenham relação com os negócios habituais do Santander Brasil;

- Não realizar qualquer tipo de assessoria ou planejamento fiscal para os clientes na comercialização e venda de produtos e serviços financeiros;
- Cooperar com a administração tributária, com base nos princípios de transparência e confiança mútua e fornecer, de maneira fiel e completa, a informação exigida para o cumprimento de suas obrigações tributárias;
- Divulgar as despesas tributárias, devidamente auditadas, nas demonstrações financeiras trimestrais, disponíveis no site de Relações com Investidores.

Todas as entidades do Grupo buscam oportunidades tributárias para investimentos em ações que visam o desenvolvimento sustentável e impactos socioeconômicos positivos para a sociedade.

Entre as ações, citamos aquelas realizadas por meio do Fundo do Idoso, Fundo da Criança e do Adolescente, Esporte e Cultura. No caso dos fundos da criança e do adolescente, estimulamos nossos colaboradores a exercerem sua cidadania tributária por meio do programa Amigo de Valor. Os recursos incentivados pelo Banco para a comunidade estão apontados no quadro Investimento Social e Cultural Santander Brasil, na página [95](#).

3. Competências dos membros do nosso conselho de administração GRI [2-9; 2-11; 2-17]

Buscamos sempre compor os órgãos de governança com diversidade de competências e repertórios. Veja a seguir a composição atual do Conselho de Administração e o detalhamento das competências de cada membro.

¹ Ato publicado pelo Ministério da Fazenda e Função Pública da Espanha.



Conselho de Administração em março/2024 GRI [2-10]

Nome	Deborah Stem Veitas	Angel Santodomingo Marteli	Deborah Patrícia Wright	Jose Antonio Alvarez	Jose Antonio Garcia Cantera	Jose de Paiva Ferreira	Marília Artimonte Rocca	Mario Leão	Pedro Augusto de Melo	Cristiana Almeida Pipponzi	Ede Viani
Cargo	Presidente	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro
Categoria	Independente	Executivo Não-independente	Independente	Não-executivo Não-independente	Não-executivo Não-independente	Não-executivo Não-independente	Independente	CEO	Independente	Independente	Executivo Não-independente
Competências Temáticas e Experiência											
Bancárias	■	■	□	■	■	■	□	■	□	□	■
Outros serviços financeiros	■	■	□	■	■	■	■	■	□	■	■
Contabilidade, Auditoria & Financeiro	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gestão de Riscos	■	■	■	■	■	■	□	■	■	■	■
Estratégia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Varejo	■	■	■	■	■	■	■	■	□	■	■
Digital & TI	■	■	□	■	□	■	■	□	■	■	■
Negócios Responsáveis & Sustentabilidade	□	■	■	□	■	□	■	■	□	□	□
RH, Cultura, Talento & Remuneração	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	□
Jurídico	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Governança & Controle	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Marketing e Comunicação	■	■	■	■	■	■	■	□	■	■	□
Experiência Internacional											
Europa	□	■	□	■	■	□	□	□	□	■	□
EUA/Reino Unido	□	■	□	■	■	■	■	□	□	□	■
América Latina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Outros	□	□	□	□	■	□	□	□	□	□	□
Experiência Educacional											
Adm. de empresas ou Economia	■	■	■	■	■	■	■	□	□	■	■
Matemática, Física, Engenharia, outras ciências	□	□	□	□	■	□	□	■	□	□	□
Formação em outra disciplina	■	□	□	□	□	□	□	□	■	□	□
Outra experiência/Experiência profissional/ Treinamento no setor financeiro ^{2,3}	■	■	■	□	■	□	■	□	■	□	■
Outras experiências ¹	□	□	□	□	□	□	□	□	■	□	□
Competências horizontais											
(Gestão de topo) Alta administração	■	■	□	■	■	■	■	■	■	■	■
Regulamentação, Governo e Políticas Públicas	□	■	□	□	□	□	□	□	□	■	■
Academia & Educação	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Mandato significativo no cargo de Diretoria	■	□	□	■	■	■	■	■	■	■	■

¹ Informações adicionais e definições sobre competências e experiência estão incluídas na Política de Adequação aprovada pelo Conselho de Administração do Grupo. ² Por exemplo, formação profissional em bancos. ³ Somente para diretores aos quais nenhuma das formações educacionais acima se aplica.



4. Aspectos avaliados na análise de RSAC GRI [2-25] SASB FN-CB 410A.2

Os aspectos avaliados nas análises de risco social, ambiental e climático são:

- **Risco social:** Possibilidade de perdas ocasionadas por eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum. Exemplos:
 - Processos coletivos de assédio;
 - Trabalho em condições análogas à escravidão;
 - Condições de trabalho degradantes entre os fornecedores;
 - Descumprimento da legislação trabalhista ou normas;
 - Acidentes de trabalho;
 - Conflitos com comunidades vizinhas, indígenas ou quilombolas.
- **Risco ambiental:** Eventos associados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais. Exemplos:
 - Descumprimento da legislação ambiental;
 - Práticas irregulares de gestão ambiental que acarretam poluição, multas, degradação e outras consequências;
 - Aceitação, pelo Banco, de terrenos oferecidos como garantia e que tenham solo e água subterrânea contaminados;
 - Descumprimento, por parte de frigoríficos da Amazônia, de compromissos para acabar com o desmatamento;
 - Exploração irregular, ilegal ou criminosa do meio ambiente;
 - Desastre ambiental resultante de intervenção humana, como rompimento de barragem, acidente nuclear, derramamento e disposição de produtos químicos e resíduos no solo e na água;

- Riscos reputacionais decorrentes da associação de nossa marca com atividades que resultem em degradação ambiental.
- **Riscos climáticos:** Perdas ocasionadas por riscos climáticos de transição ou físicos. O primeiro está associado à transição para a economia de baixo carbono, em que a emissão de gases de efeito estufa deve ser reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura de carbono, preservados. Já o risco físico está ligado a intempéries ou alterações ambientais de longo prazo que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.

5. Diretrizes sobre doações a partidos políticos GRI [415-1]

Conforme estabelecido na legislação vigente, não realizamos doação ou aporte (monetário ou em espécie) a campanhas eleitorais ou a partidos políticos, seja por conta própria, seja por meio de pessoas interpostas (direta ou indiretamente). Isso inclui as empresas coligadas.

6. Multas e controvérsias GRI [2-27; 417-2]

Em 2023, não ocorreram casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos. Consideramos casos significativos de não conformidade aqueles que geram impactos negativos relevantes no resultado financeiro do Banco e podem causar danos à imagem ou à reputação da instituição.

Seguimos aprimorando nossos controles para garantir uma atuação ética e responsável. Ao mesmo tempo, monitoramos eventuais casos de controvérsia para prestar esclarecimentos de forma transparente.

Por exemplo, fomos incluídos em uma investigação sobre irregularidades na comercialização de cartões de crédito. Ao longo do processo, prestamos todos os esclarecimentos. Em linha com o nosso compromisso com a transparência, apresentamos abaixo nosso posicionamento.



Cartões não solicitados

Em 2022, a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor do Brasil), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, iniciou uma investigação com base em uma denúncia do Procon do Rio de Janeiro, feita em 2015, na qual o Santander nunca havia sido mencionado. A partir desse questionamento, em 2023 a Sustainalytics, agência de *rating* ESG, indagou o Santander sobre o tema.

A investigação visa as instituições financeiras com maior participação no mercado de cartões de crédito, mas não conseguiu expor qualquer desvio de conduta do Santander que pudesse indicar oferta irregular ou ilegal de cartão de crédito.

O Santander prestou os esclarecimentos necessários às autoridades e não houve evolução nos processos atribuindo conduta abusiva ao banco ou confirmando a emissão de cartões de crédito consignados sem solicitação.

A diminuição das reclamações feitas nos principais canais de atendimento e nas disputas judiciais indica que a atuação do banco é transparente e respeita os interesses dos clientes. Não obstante, o Santander ressalta que observa rigorosamente todas as normas legais relativas à comercialização de cartões de crédito.



7. Fortalecimento do terceiro setor

GRI [413-1]

Temos um olhar atento para o terceiro setor e queremos contribuir para que as organizações sociais se desenvolvam e potencializem seu impacto positivo no país.

Pensando nisso, oferecemos, dentro do Programa Avançar, uma área de conteúdos exclusivos para ONGs, como o curso Captação de Recursos para Organizações Sociais (totalmente *on-line* e gratuito). O objetivo é apoiar no aprimoramento da gestão dessas entidades e na atração e retenção de doadores.

Além dos conteúdos, disponibilizamos uma série de soluções financeiras voltadas exclusivamente para o terceiro setor, tendo em vista que essas organizações possuem demandas e características específicas no que diz respeito a produtos e serviços financeiros.

Entre os produtos oferecidos estão as Contas Terceiro Setor 1 e 2, com custo mensal diferenciado e possibilidade de descontos progressivos,

linhas de crédito com taxas diferenciadas para a aquisição de painéis solares, boleto proposta para doações (que permite que a doação seja feita em qualquer valor, independentemente daquele indicado no documento) e soluções para doação por maquininhas de cartão da Getnet.

Outra iniciativa com a proposta de apoiar as ONGs foi o lançamento do Programa Santander de Capacitação de Organizações da Sociedade Civil (OSCs), com *workshops*, mentorias individuais e cinco encontros com especialistas convidados em cada tema. Os *workshops* trataram de temas como governança, identidade, comunicação, monitoramento e sustentabilidade econômica das OSCs.

Adicionalmente, realizamos capacitação para *endowments*, com o objetivo de promover a captação de recursos das organizações sociais gestoras dos principais fundos patrimoniais para fortalecer

o ecossistema de investimento de impacto no Brasil e buscar formas mais sustentáveis para as principais causas sociais.

Em 2023, a capacitação contou com 380 inscrições, um aumento de quase dez vezes em relação ao ano anterior. Realizamos duas turmas com 60 organizações escolhidas estrategicamente por potencial de negócio; e uma live de duas horas para os demais inscritos.

Ao longo do ano, evoluímos também na frente de negócios. Nosso volume de recursos de *endowments* sob administração aumentou 30% e chegou a R\$ 69 milhões.





RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA GRI [2-5]

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2023

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Banco Santander (Brasil) S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Santander (Brasil) S.A. (“Banco” ou “Santander”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 do Santander relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do Santander

A administração do Santander é responsável por:

- Selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023;
- Preparar as informações de acordo com a *GRI Standards*, com a base de preparação, elaborada pelo próprio Banco, e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), correlata à Estrutura Conceitual

Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC;

- Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nas NBCs PG 100 e 200 e NBC PA 291, que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade e competência profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos os padrões brasileiros e internacionais de controle de qualidade estabelecidos na NBC PA 01, emitida pelo CFC, e, dessa forma, mantemos um apropriado sistema de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos relacionados ao cumprimento dos requerimentos de ética, padrões profissionais, exigências legais e requerimentos regulatórios.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023 com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com

base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo IAASB – *International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a elas, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Santander e outros profissionais do Santander que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.



Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual Integrado 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023;
- b. O entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual Integrado 2023; e
- d. Para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência à *GRI Standards*, aos princípios do Relato Integrado, conforme a Orientação CPC 09 – Relato Integrado e ao disposto na base de preparação elaborada pelo Banco.

Nossos procedimentos não incluíram a avaliação da adequação do desenho ou da eficácia operacional dos controles, o teste dos dados nos quais as estimativas se baseiam ou separadamente desenvolver nossa própria estimativa para comparar com a estimativa do Santander.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual Integrado 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pelo Banco e a *GRI Standards*, portanto, as informações apresentadas no Relatório Anual Integrado 2023 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

A ausência de um conjunto significativo de práticas estabelecidas nas quais se basear para avaliar e medir informações não financeiras permite técnicas de avaliação e medição diferentes, porém aceitáveis, que podem afetar a comparabilidade entre entidades e ao longo do tempo.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados na Base de Preparação do Relatório Anual Integrado 2023.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2023 do Santander não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios estabelecidos pela base de preparação, pela *GRI Standards* e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado.

São Paulo, 04 de julho de 2024

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Eliane Kihara
Contadora CRC 1SP212496/O-5



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso | O Banco Santander relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

GRI 1 | GRI 1: Fundamentos 2021

Norma setorial da GRI (2021) | Não se aplica neste ciclo de relato.

A organização e suas práticas de relato

Norma GRI	Conteúdo		Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	O Banco Santander (Brasil) S.A é uma é uma Sociedade Anônima, de capital aberto, com ações negociadas em bolsa de valores. O Santander Brasil atua em todos os estados brasileiros e possui uma agência (Grand Cayman) nas Ilhas Cayman e uma agência em Luxemburgo. A Sede está localizada na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº2235/2041, Bloco A, Vila Olímpia, Cidade de São Paulo (SP). A estrutura societária pode ser acessada no seguinte link: https://www.santander.com.br/ri/estrutura-acionaria	Pág 13	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Estão incluídas neste relatório, além do próprio Banco, suas empresas controladas e consideradas nas Demonstrações Financeiras do Santander Brasil (BRGAAP). A lista de empresas pode ser acessada em https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/url-DF-4T23-BR/24-01-31_094541_demonstra%C3%A7%C3%B5es%20financeiras%20brgaap%204t23.pdf , no item 13 – Participações de Controladas e Coligadas, na página 63. Os indicadores que têm um perímetro específico apontam as empresas consideradas em suas respectivas notas de rodapé.	Link	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	O período coberto no Relatório Anual Integrado 2023 (RAI 2023) é o mesmo dos relatórios financeiros: de 01/01/2023 a 31/12/2023. Este documento foi publicado em 04/07/2024. Para dúvidas e sugestões, entre em contato com sustentabilidade@santander.com.br .	Pág 6	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-4	Reformulações de informações		Pág 50, 63, 77, 88	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-5	Verificação externa	A contratação segue a Política de Aprovação de Serviços de Empresas de Auditoria, aprovada pelo Comitê de Auditoria, que assessora o Conselho de Administração. A política regula o procedimento para aprovação de todos os serviços a serem prestados pelo Auditor Externo do Grupo Santander Brasil, sejam eles relacionados ou não à auditoria, bem como o procedimento para a sua realização e a forma de cálculo e limites das taxas que podem ser pagas por esses serviços. O Relatório passa por aprovação dos executivos do Comitê Executivo - COMEX e por membros do Comitê de Sustentabilidade, que assessora o Conselho de Administração. O escopo considerou a asseguração limitada do Relatório por meio da aderência às diretrizes da <i>GRI Standards</i> e a estrutura e os princípios de Relato Integrado do IIRC e do CPC 09. A asseguração está de acordo com a norma CTO 01, baseada na NBC TO 3000 e ISAE 3000. A PwC trabalhou com independência para garantir a asseguração dos dados, assim como metodologias e formas de gestão.	Pág 121	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		
		Atuamos como um banco completo, de Varejo e Atacado, atendendo pessoas físicas, PMEs e grandes empresas em todo o país. Temos um portfólio completo de produtos e serviços, que fazem parte do cotidiano de todos os nossos clientes, sejam empresas ou indivíduos, e incluem, entre outros, meios de pagamento, serviços de investimento e assessoria, financiamento de veículos e bens de consumo, crédito imobiliário, crédito consignado e agronegócio, bem como os produtos e serviços oferecidos por meio de nossa unidade de Atacado. Temos ainda uma sólida gestão de risco, o que implica em melhorar continuamente nossos modelos de concessão de crédito. Trabalhamos com fornecedores intermediários e prestadores de serviços terceirizados. Em 2023, não houve registro de outras relações de negócios relevantes na Organização e também não houve mudanças significativas nos setores em que atuamos. Veja mais em https://www.santander.com.br (aba Produtos e Serviços)	Pág 16, 17, 33	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7	Empregados		
		a. Em 31/12/23, o total de funcionários do Santander Brasil era de 55.877 pessoas, todas trabalhando em tempo integral, independente do vínculo (CLT ou Estatutário), das empresas a seguir: Banco Santander (Brasil) S/A; Santander Cor Seg Inv Serv S.; AAR.Corr.Camb e eVal.Mobi.S/A; Aymore Cred.Fin.e Invest.S/A; Webmotors S/A; SX TOOLS SOLUCOES E SERVICOS COMP LTDA; Return Cap Serv Rec Cred S/A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; First Tecnologia E Inovacao L; Sanb Promotora De Vendas E Co; Santander Brasil Gest Recurso; Esfera Fidelidade S.A; Santander Holding Imobil S.A.; Universia Brasil S/A; GIRA; APE11; Banco Hyundai Capital Brasil S.A.; ROJO ENTRETENIMENTO S.A; Solution4Fleet; Toro; LIDERANÇA; SX. Essa métrica não inclui estagiários nem jovem aprendizes. b.iii. e v. Dados não relatados por não termos funcionários que se enquadrem nessas categorias. c. A metodologia para compilar os dados baseou-se na extração de relatório do sistema com data de 31/12/2023 da relação de funcionários com vínculo empregatício ativo, e vínculo de funcionário, estagiário e jovens aprendizes. Trata-se de uma média ao longo do período de relato. d. Houve um aumento de 6,2% no total de funcionários em relação a 2022, referente ao crescimento das seguintes empresas de tecnologia e operações do ecossistema Santander: First Tecnologia e SX Tools, bem como o lançamento da AAR.Corr.Camb e eVal.Mobi.S/A, focada em investimentos. Demais informações contextuais relevantes para a compreensão dos dados relatados estão detalhadas ao longo do texto.	Pág 97, 100, 102 (a.)	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8	Trabalhadores que não são empregados		
		Em 31/12/23 contávamos com 4.044 profissionais contratados por prestadores de serviço ("trabalhadores terceirizados", que necessitam de algum tipo de acesso ao Banco - acesso lógico à rede e/ou acesso físico aos prédios administrativos). A maior parte desses recursos atua nas áreas de Tecnologia e Plataformas. Os dados foram extraídos de relatórios com a relação de terceiros com cadastro ativo, no encerramento do exercício de 2023. Os dados são gerenciado pela área Gestão de Compras, Coligadas e Terceiros. Trata-se de uma média ao longo do período de relato. Não houve flutuações significativas no período indicado neste relatório.	Pág 99, 100	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição		
		c.i. Atualmente apenas 2 membros do Conselho de Administração (CA) – 18,18% – também ocupam função executiva. c.iii. O mandato dos membros do CA é de dois anos. c.iv. O número de outros cargos e compromissos importantes de cada membro do CA, bem como a natureza desses compromissos podem ser acessados no item 7.3 do Formulário de Referência do Santander. c.vi. Além da participação de mulheres no CA já apresentada no texto, não há grupos sociais sub-representados.	Pág 20, 21, 38, 39, 117	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	a. Desde 2009, e conforme previsto em nosso estatuto social, o Conselho de Administração (CA) é constituído por no mínimo cinco membros e no máximo 12, eleitos em assembleia geral para mandatos de dois anos. No mínimo 20% dos membros do CA deverão ser independentes. O CA tem um presidente e um vice-presidente eleitos na assembléia geral por maioria de votos. O processo de nomeação e seleção para o Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento e a Política para Seleção e Sucessão de Membros da Alta Administração do Banco Santander Brasil estão disponíveis no site de Relações com Investidores em: https://www.santander.com.br/ri/home b. Ver Política para Seleção e Sucessão de Membros da Alta Administração do Banco Santander Brasil: https://www.santander.com.br/ri/home	Pág 21, 118	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança		Pág 5, 21, 117	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		Pág 21, 25, 60	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	De acordo com o regimento do Conselho de Administração (CA) do Banco, para melhor desempenho de suas funções, o Conselho poderá criar comitês que deverão atuar como órgãos auxiliares sem poder deliberativo, sempre no intuito de assessorar o CA. Entre os comitês existentes, cabe ao Comitê de Riscos e Compliance e ao de Sustentabilidade compreender, de forma abrangente e integrada, os riscos que podem impactar a organização do ponto de vista econômico, ambiental e social. Mais informações sobre os comitês estão disponíveis no site: https://www.santander.com.br/ri/home	Pág 21, 24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Comitê de Sustentabilidade acompanhou e validou o estudo de materialidade, assim como a produção do Relatório Anual Integrado, desde a concepção da estrutura até a aprovação final.	Pág 7, 8	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse		Pág 24, 117	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais		Pág 28, 46	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Pág 24, 117	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Pág 24	



Norma GRI	Conteúdo		Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	(a.i) A remuneração fixa deve representar uma proporção significativa da remuneração total e a remuneração variável tem como objetivo recompensar o desempenho baseado na avaliação dos objetivos acordados conforme a função e responsabilidade dos funcionários e administradores, e com aderência aos comportamentos e condutas que reflitam a cultura do Grupo Santander. (a.ii) Temos uma política que estabelece diretrizes e critérios para pagamento de Hiring Bônus na etapa de contratação de funcionários das empresas do Santander Brasil, alinhada à prática de mercado. (a.v) Temos três principais planos de previdência privada fechada, sendo o maior deles o SantanderPrevi, fechado para novas adesões desde julho de 2018. A partir de janeiro de 2018, foi implementado o Plano de Previdência SBPrev para novos funcionários e administradores e novas adesões. Para ambos os planos, a participação é opcional e a contribuição mensal do participante é composta por percentual do honorário ou salário (conforme escolha do participante, dentro de escala pré-definida). A esse valor é acrescido contribuição feita pelo empregador (matching ou contrapartida) que varia de 100% a 150% com o passar dos anos de contribuição ao plano.	Pág 24, 105 (b.)	a.iii Dado não disponível pois não se aplica a esse público.
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-20	Processo para determinação da remuneração	Nossa Política de Remuneração estabelece critérios que reconhecem o alto desempenho e, ao mesmo tempo, evitam comportamentos indesejados. Nosso estatuto social exige que nosso comitê de remuneração seja composto de três a cinco membros, nomeados pelo conselho de administração entre pessoas que cumprem todas as exigências legais e regulamentares para o exercício de seu cargo, e no mínimo um dos membros não poderá ser um diretor executivo e os outros membros poderão ou não ser membros do nosso conselho de administração, no mínimo dois membros deverão ser independentes. As regras preveem pagamento diferido e cláusulas de Clawback e Malus, mecanismos associados ao cumprimento de normas internas e exposição ao risco. A política também incentiva a meritocracia ao diferenciar as contribuições individuais das áreas no cumprimento dos objetivos e na execução das estratégias do negócio. São contratadas anualmente diferentes pesquisas externas que nos ajudam e suportam a tomada de decisão na determinação da remuneração. O comitê de remuneração deverá ter em sua composição membros qualificados com a experiência exigida para o exercício de julgamento independente sobre a nossa política interna de remuneração, incluindo a repercussão dessa política interna de remuneração na administração de risco. Essas pessoas deverão atuar por um prazo de 2 anos e poderão ser reeleitas por até 4 vezes consecutivas, de acordo com a legislação aplicável.	Pág 24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21	Proporção da remuneração total anual			a. b. c. Informação confidencial. Por se tratar de um dado estratégico, o indicador não é público.



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág 4, 5	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23	Compromissos de política	Pág 11, 29, 23, 50, 60, 81, 113, 115, 117	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24	Incorporação de compromissos de política	iv. Promovemos netcursos e webinars específicos para reforçar nossos compromissos de políticas como a PRSAC e o Código de Conduta Ética.	Pág 21, 26, 29, 36, 60, 81, 82, 113, 117
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-25	Processos para reparar impactos negativos	e. Rastreamos a eficácia dos mecanismos de queixas e de outros processos de reparação por meio de metodologias Lean e Ágil. Trabalhamos em parceria com os times de negócio, desde a identificação de causas potenciais à criação de planos de ação para identificar oportunidades. Entre as atividades, estão o monitoramento das reclamações, priorização, diagnóstico, criação dos planos de ação, convocação e deliberação dos gestores de produtos e operações e acompanhamento dos resultados.	Pág 27, 28, 29, 30, 36, 38, 40, 42, 43, 45, 46, 59, 60, 63, 65, 70, 74, 75, 82, 84, 103, 107, 109, 115, 117, 119
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		Pág 27, 82
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	c. Não se aplica, pois não houve casos significativos de não conformidade. d. O valor considerado significativo para multas é acima de R\$ 1 milhão.	Pág 34, 119 b. Informação confidencial. Por se tratar de um dado estratégico, o indicador não é público.
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-28	Participação em associações	Em 2023, apoiamos temas da agenda ESG e contribuimos para construção de políticas públicas relativas a desenvolvimento sustentável, por meio da interlocução com agentes do poder público, entidades do setor privado e sociedade civil. Os principais temas de atuação do Santander, na agenda ESG e com foco no desenvolvimento sustentável foram: mercado de carbono, taxonomia sustentável, licenciamento ambiental, bioeconomia, combate ao desmatamento, rastreabilidade na cadeia produtiva, defesa da Amazônia e concessões florestais. Nas agendas setoriais, participamos ativamente de discussões regulatórias em entidades que se dedicam a construir posicionamentos sobre políticas públicas e elaborar estratégias conjuntas e advocacy entre instituições.	Pág 30, 115

**Engajamento de stakeholders**

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders i. Conforme apresentado no quadro "Nossos públicos estratégicos e principais meios de diálogo" na página 11, apresentamos as categorias de stakeholders com que nos engajamos. Essas categorias foram identificadas de acordo com a relevância dos públicos e para a participação em nossos negócios. iii. Buscamos garantir um engajamento significativo com nossos stakeholders por meio de diferentes ferramentas de diálogos adequadas e acessíveis a esses públicos, como o Canal Aberto e pesquisa de engajamento.	Pág 11, 33	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30	Acordos de negociação coletiva	Pág 106	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	Pág 7, 8	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-2	Lista de temas materiais	Pág 7, 8, 21, 58, 60, 97, 115	

Mudanças Climáticas (oportunidades climáticas e ambientais)

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais Compromisso Net Zero é a principal medida para gerenciar o tema e os impactos relacionados às mudanças climáticas. O SFICS é o principal orientador para rastrear as ações e mitigar possíveis questões de greenwashing. Já os números de finanças sustentáveis nos indicam sobre a eficácia de nossa jornada. b. Informação não se aplica. O alinhamento do portfólio não gera impactos negativos, reais e/ou potenciais, tanto no meio ambiente como nas pessoas.	Pág 9, 11, 21, 24, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 43, 45, 46, 48, 50, 52, 56, 59, 60, 63, 65, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 105	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização f. g. A metodologia de cálculo adotada é o Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG) e a fonte dos fatores de conversão utilizados é baseado nas informações do Governo Federal Brasileiro.	Pág 58, 75, 76, 78 (a., b., c.i., e.)	c. ii. iii. iv. Informação não se aplica, pois não é escopo das atividades do Banco. d. Informação não se aplica, pois o Banco apenas consome energia para o seu próprio negócio.



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de água		Pág 75, 78	
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	a. i. ii. iii. iv. v. Como signatários dos Princípios do Equador, avaliamos financiamentos a grandes projetos, como a construção de hidrelétricas e rodovias. Nessas análises, são considerados os estudos que embasam o licenciamento ambiental e outros documentos que demonstrem a regularidade socioambiental e a qualidade da gestão na implantação e operação do empreendimento - programas de mitigação de impactos, autorizações, licenças e outros. A avaliação de projetos que não se enquadram nos Princípios do Equador segue as mesmas diretrizes de análise. b. i. ii. iii. iv. A taxonomia para classificação de finanças sustentáveis prevê a mitigação de impactos negativos sobre a biodiversidade. A área de finanças sustentáveis não realiza atividades ou serviços que tenham impacto direto na biodiversidade, podendo impactar positivamente de maneira indireta na mesma, por meio do incentivo o financiamento de ou investimento em projetos e iniciativas de restauração, conservação ou beneficiamento da biodiversidade.	Pág 44, 67	c. ii. iii. iv. Informação não se aplica, pois não é escopo das atividades do Banco. d. Informação não se aplica, pois o Banco apenas consome energia para o seu próprio negócio.
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Estão incluídos nos cálculos os gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC. As emissões biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas emissões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados seguem a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade . O tipo de abordagem considerada no inventário é a participação acionária das empresas.	Pág 58, 74, 76 (a.)	d. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Estão incluídos nos cálculos os gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC. As emissões biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas emissões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados seguem a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade . O tipo de abordagem considerada no inventário é a participação acionária das empresas.	Pág 58, 74, 76 (a.)	d. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	b. c. d. f. g. Estão incluídos nos cálculos os gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC. As emissões biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas emissões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados seguem a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade . As categorias consideradas no escopo 3 foram: bens e serviços comprados, atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos escopos 1 e 2, transporte e distribuição, resíduos gerados na operação, viagens a negócios e deslocamentos de funcionários.	Pág 58, 74, 76 (a.)	e. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 305: Emissões 2016	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Estão incluídos nos cálculos os gases: CO2, CH4, N2O, HFC. As emissões biogênicas de CO2 em toneladas métricas de CO2 equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas missões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados foram de acordo com a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade .	Pág 74, 75, 76	d. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.
GRI G4: Suplemento Setorial – Serviços Financeiros 2008	G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade		Pág 53, 63, 65	

Conduta nos negócios

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Pág 9, 11, 21, 24, 25, 27, 28, 29, 35, 38, 113	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	a. Número total e percentual de operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção: 650 (100%) b. Riscos significativos relacionados à corrupção identificados: 166 (Considera pareceres desfavoráveis ou com ressalvas, após análise do time de Compliance, relacionados à Cláusulas Anticorrupção, Fornecedores, Patrocínios, Doações e presentes e hospitalidades. Observações: Para "operações avaliadas quanto ao risco relacionado à corrupção" entendemos por operações as atividades financeiras (como citado no indicador 102-7), além de recursos para patrocínios; doações; riscos de corrupção de fornecedores e associações; entregas ou recebimentos de presentes e brindes; cláusulas contratuais e termos firmados relacionados à prevenção à corrupção. Entendemos por risco significativo quaisquer riscos que afetem a operação. Sobre a diferença quantitativa em relação às análises, em 2022 foram reavaliadas contrapartes de programas específicos do Santander, como o Amigo de Valor e Parceiro do Idoso. Em 2023 esses parceiros permaneciam com pareceres válidos. As operações realizadas com clientes são 100% avaliadas quanto ao risco de corrupção por meio dos motores de avaliação reputacional e não estão representadas neste indicador.	Pág 9, 26, 28	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Este indicador é uma tabela do RAI. O nome da aba é "governança corporativa".	Pág 29	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	a. Não foram confirmados casos de corrupção. b. c. Dados não relatados, pois não houve casos no ano que se encaixem no reporte dos itens. d. Não houve processos judiciais de corrupção movidos contra o Banco ou a seus empregados sobre o tema.	Pág 27, 28	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Foram identificados 9 casos de discriminação de funcionários em 2023. Para todos eles, analisamos e identificamos a procedência e aplicamos medidas disciplinares. Em paralelo, a área de Diversidade foi acionada para atuar no acultramento, planos de ação e medidas corretivas. Para os 9 casos procedentes, foram adotadas as seguintes medidas: 5 orientações em relação ao comportamento, 1 transferência interna, 1 carta de orientação, 1 encerramento de relacionamento comercial com cliente e 1 reunião de orientação com fornecedor. Houve uma melhora significativa em relação a 2022. Atribuímos essa melhora à intensificação nos treinamentos do Código Geral de Conduta e às ações de lançamento do Novo Código Geral de Conduta, que incluíram pautas no "Juntos" e 5 podcasts sobre o Código.	Pág 27, 28, 98	
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos		Pág 113	
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	No Brasil não são permitidas doações de pessoas jurídicas para campanhas políticas (candidatos e/ou partidos). A Lei Eleitoral (Lei nº 9.504/1997) não prevê mais a possibilidade de doações de pessoas jurídicas para campanhas eleitorais. A mudança foi introduzida pela Reforma Eleitoral (Lei nº 13.165/2015), que ratificou a decisão do Supremo Tribunal Federal, na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4.650, que declarou inconstitucionais os dispositivos legais que autorizavam essa modalidade de contribuição. A interpretação limitava a possibilidade de doação apenas a pessoas físicas. Com base na Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), o Santander adotou uma série de políticas que regulamentam o tema. https://www.santander.com.br/ri/relatorios	Pág 30, 34, 119	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados de clientes	a. Número total de queixas comprovadas relativas a violação da privacidade do cliente, categorizadas por: i. queixas recebidas de partes externas e comprovadas pela organização: 0 ii. queixas de agências reguladoras: 0 b. Número total de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes que foram identificados: 6. Para os casos comprovados, medidas disciplinares foram devidamente aplicadas.	Pág 48	

**Consumidores e usuários finais**

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	b. Semelhante a muitos outros bancos brasileiros, somos parte em ações judiciais movidas por sindicatos, associações e colaboradores individuais que buscam, em geral, compensação por horas extras, salários perdidos e reclamações de aposentados sobre benefícios de pensão e outros direitos trabalhistas. Acreditamos que pagamos ou provisionamos adequadamente todos esses passivos potenciais. O resultado das pesquisas de engajamento, assim como conversas da liderança, embasam medidas contínuas de melhoria.	Pág 9, 11, 21, 24, 81, 82, 83, 84	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	a. Realização dos programas Amigo de Valor, Parceiro do Idoso, Inclusão Produtiva e ações de Educação Financeira. No Amigo de Valor e Parceiro do Idoso, 43 municípios usaram os recursos para manutenção e continuidade de projetos/ serviços já existentes, mais de 4000 vagas e 61 projetos foram criados. Além disso, 96% dos participantes afirmam que os efeitos das ações dos projetos melhoram o entorno. b. Nossa PRSAC estabelece os princípios e as diretrizes de natureza social, ambiental e climática para nossas práticas nos negócios e na relação com as partes interessadas. A Política visa à prevenção de impactos negativos e ampliação de impactos positivos, oriundos de suas operações financeiras e atividades. O documento está disponível em https://www.santander.com.br/ri/relatorios	Pág 86, 88, 89, 90, 95	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		Pág 67, 86, 88, 89, 90, 92, 120	

**Força de trabalho própria**

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Semelhante a muitos outros bancos brasileiros, somos parte em ações judiciais movidas por sindicatos, associações e colaboradores individuais que buscam, em geral, compensação por horas extras, salários perdidos e reclamações de aposentados sobre benefícios de pensão e outros direitos trabalhistas. Acreditamos que pagamos ou provisionamos adequadamente todos esses passivos potenciais. Ver mais informações sobre impactos negativos no Formulário 20-F https://www.santander.com.br/ri/relatorios . O resultado das pesquisas de engajamento, assim como conversas da liderança, embasam medidas contínuas de melhoria.	Pág 9, 11, 21, 24, 50, 51, 56, 97, 103, 105, 107, 109, 110, 113	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados		Pág 110, 111	a. b. Informação incompleta. Os dados por região não foram considerados neste relatório por estarem indisponíveis. Em avaliação para reporte no próximo ciclo de relato.
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	b. Os benefícios apresentados se aplicam a todos os funcionários, independentemente da unidade em que atuam, seja nos prédios administrativos ou agências bancárias em todo o país.	Pág 105	
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença maternidade/paternidade	a. Número total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero: Mulheres: 30.830; Homens: 25.619. Total: 56.449. Os dados consideram funcionários e jovens aprendizes. b. Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero: Mulheres: 1.161; Homens: 607. Total: 1.768. c. Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero: Mulheres: 974; Homens: 532. Total: 1.506. d. Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho, discriminados por gênero: Mulheres: 747; Homens: 526. Total: 1.273.	Pag 105, 106	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	a. O sistema de saúde e segurança foi implantado de acordo com as normas regulamentadoras de saúde e segurança do Ministério do Trabalho, normativos e legislações de entidades regulatórias do Brasil. b. O sistema de gestão em saúde e segurança é composto por uma equipe multidisciplinar que contempla médicos do trabalho, engenheiros e técnicos de segurança, enfermeiro, auxiliares de enfermagem, psicólogos e assistente social dedicados à gestão e execução de programas de prevenção à saúde, campanhas, palestras e bate-papos sazonais e fixos, bem como garantir o cumprimento das demandas de exigência regulatória. Todos os funcionários são considerados nesse sistema.	Pág 107	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	a. Consultas médicas regulares para mapear o perfil de saúde dos funcionários, hábitos de vida e riscos à saúde, e assim definir ofertas individualizadas de cuidado. São realizadas em unidades Sírío Libanês exclusivas, com serviço de atenção primária e equipe multiprofissional localizadas em 3 Centros Administrativos, ou Unidades Ocupacionais com médicos do trabalho treinados, em 14 localidades sob nossa gestão. Através da oferta da Assistência Médica proporcionamos aos colaboradores e seus dependentes o cuidado com a saúde, oferecendo uma vasta rede credenciada, associada aos programas de saúde e conscientização dos funcionários para mitigação dos riscos de saúde. Devido a nossa dimensão geográfica, contamos com 3 operadoras de saúde, oferecendo o que há de melhor na rede credenciada em cada região. Além das redes credenciadas, através da telemedicina os colaboradores e seus dependentes possuem acesso a atendimentos médicos e de outras especialidades. Também contamos com um atendimento médico e check-up exclusivo para executivos nos melhores Especialistas e Hospitais do Brasil. b. No Santander, contamos com o programa Be Healthy que é o nosso jeito de promover globalmente uma cultura de autocuidado, através de incentivos a Saúde e o Bem-estar. O programa possui 4 pilares de atenção: 1. Equilibre Sua Mente (Tenha atitudes positivas e faça escolhas que ajudem no equilíbrio da mente) Contamos com o PAPE (Programa de Apoio Psicológico Especializado) que é o nosso canal de apoio aos nossos colaboradores e suas famílias contando com atendimento especializado multidisciplinar: Psicologia, Serviço Social, Nutrição, Jurídico / Legislação, Consultoria Pet, etc. Bate papos mensais, onde nossos colaboradores puderam trocar com especialistas em saúde mental a visão sobre diversos temas como: a Síndrome do Impostor, a Maternidade Sem Culpa, Comunicação não Violenta, Importância do Propósito de Vida, entre outros. Com olhar atento a saúde mental, levamos até as áreas conteúdos exclusivos sobre Saúde e Bem-Estar, Autocuidado e Felicidade. Trilha Equilibre sua Mente disponível na Academia Santander, nosso ambiente virtual de educação, para potencializar o autoconhecimento dos nossos colaboradores. Iniciamos em 2023 também uma nova sensibilização e formação dos líderes, a respeito da importância da Segurança Psicológica e como isso conecta como parte da cultura do Santander. 2. Movimente-se (Deixe o sedentarismo de lado e movimente-se para obter mais qualidade de vida) Academias in company BioRitmo disponíveis em 3 unidades administrativas, para atendimento exclusivo de colaboradores. Através do GymPass e Total Pass disponibiliza-se 24 mil academias de ginástica e estúdios em todo o Brasil com mais de 800 modalidades diferentes, para colaboradores e familiares, além de aulas online e mais de 30 Apps de saúde. Santander Track&Field Run Series é um circuito nacional de corridas de rua patrocinadas pelo Banco com desconto para clientes Santander. O colaborador inscrito recebe de 45% a 100% off do valor da inscrição, para incentivar a prática regular de atividade física. Em 2023 contamos com 192 mil participações entre colaboradores e familiares.	Pág 107, 108	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador (cont.)	3. Alimente-se Bem (Faça escolhas inteligentes para uma alimentação mais saudável). Em nossos prédios administrativos contamos com opções saudáveis disponíveis em nossos cardápios, além de sinalizar os produtos saudáveis nas vending machines e honest markets espalhadas em nossos prédios. Através do PAPE os nossos colaboradores e suas famílias podem buscar atendimento de um Coaching Nutricional para orientações gerais sobre alimentação, além de atendimentos com nutricionistas em nossos centros médicos. 4. Conheça Seus Índices (Acompanhe seus indicadores pessoais de saúde e defina seus desafios de melhoria, minimizando riscos a sua saúde). Exames Preventivos: Consultas médicas regulares para mapear o perfil de saúde dos funcionários, hábitos de vida e riscos à saúde, e assim definir ofertas individualizadas de cuidado. São realizadas em unidades Sírio Libanês exclusivas, com serviço de atenção primária e equipe multiprofissional localizadas em 3 Centros Administrativos, ou Unidades Ocupacionais com médicos do trabalho treinados, em 14 localidades sob nossa gestão. Ao Total, 51,6 mil atendimentos em 2023. Além destas iniciativas também contamos com os programas e campanhas: Programa Nascer: como parte do apoio as famílias do Santander, contamos com o Programa Nascer que faz acompanhamento de saúde durante a gestação e pós-parto bem como apoia e fornece orientações jurídicas nos processos de Adoção. Para estimular o acompanhamento médico adequado durante a gestação e primeiro ano de vida do bebê, isentamos o custo de coparticipação das consultas dos participantes. Como incentivo ao aleitamento materno, disponibilizamos 3 Salas de Amamentação nos prédios administrativos com entrega de kit individual para extração e transporte do leite. Todos os participantes do programa são presenteados com um livro personalizado após o nascimento ou chegada da criança. Em 2023 mais de 1,9 mil gestantes participaram do programa. Retorne Bem: Adaptações do trabalho e acolhimento multiprofissional à colaboradores que retornam de longos períodos de licença médica do Sistema Nacional de Seguridade Social (INSS). Já passaram pelo programa, desde sua criação em 2014, quase 6 mil colaboradores, que tiveram seus ambientes de trabalho readaptados no retorno e seus gestores foram capacitados para um retorno progressivo. O programa foi premiado em 2016 como Melhor Programa de Reabilitação no Brasil e, em 2019, foi apresentado no Congresso Internacional Work Disability Prevention and Integration em Odense- Dinamarca. Em 2023 tivemos 892 indicados ao programa. Do Seu Jeito: Programa criado no final de 2023 com o objetivo de acompanhar a saúde das pessoas que possuem algum tipo de deficiência e necessidades especiais. Campanha de Vacinação: Campanha de vacinação anual contra Influenza. Ofertamos aplicação in company, incluindo a rede de agências e prédios administrativos em todo território nacional. Aplicamos mais de 30 mil doses no ano de 2023. Anualmente realizamos para os colaboradores a semana Be Healthy, uma semana global de saúde e bem-estar com diversas ações. Em 2023, convidamos nossos colaboradores e suas famílias a curtirem pela primeira vez o Be Healthy Family Day, um dia dedicado a ações como: vacinação contra gripe com possibilidade de vacinação de familiares, aulas de ginástica, orientações de saúde e atividades para crianças, pois entendemos que ter uma rede de apoio social é parte importante na decisão de ter uma vida mais saudável. O Be Healthy Family Day foi realizado simultaneamente em 13 cidades em todo Brasil. Observações: Todas as informações respeitam a Lei Geral de Proteção de Dados, onde especialmente dados relacionados à saúde são sigilosos mantendo a confidencialidade médica.		



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	a. i. e ii. Em 2023 não registramos nenhum óbito resultante de acidente de trabalho, o que corresponde a um índice de 0% de óbitos resultantes de acidente de trabalho. Também não houve acidentes de trabalho de funcionários com consequência grave no período. a. iv. As CATs que foram emitidas no ano de 2023 tiveram como principais causas acidentes que não têm relação direta com as condições de trabalho ou ligados diretamente à sua atividade, como queda do mesmo nível, queda de diferença de nível e acidentes de trajeto. a. v. Número de horas trabalhadas em 2023: 58.551.028 horas. d. Todos os acidentes são analisados e discutidos nas reuniões mensais de CIPA, bem como fazemos comunicações aos colaboradores sobre prevenção acidentes, com base em nossos indicadores dos tipos de acidentes que mais ocorrem. Além disso, temos uma semana voltada a prevenção de acidentes, a SIPAT, que apesar de uma semana regulatória aos locais que por obrigatoriedade da Norma Regulamentadora 5 do Ministério do Trabalho possuem CIPA, estendemos as comunicações e ações da semana a todos os colaboradores do Brasil. e. Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas. f. Não foram excluídos trabalhadores deste conteúdo. g. Quanto à gestão da acidentalidade relacionada ao trabalho, observa-se que o número de acidentes de 2023 apresentou queda em relação a 2022, conforme reportado no relatório anterior. Isso se dá ao impacto positivo das ações de Saúde e Segurança do Trabalho. Premissas adotadas: 1. São considerados acidentes do trabalho: acidentes típicos e trajeto, previstos na Lei 8913/91 da Previdência Social. 2. A taxa de frequência contabiliza o número de acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente reconhecidas pelo empregador por meio de investigação interna), multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas.	Pág 107, 109	b. Informação não disponível. Dados sobre terceiros que trabalham nas unidades do Santander não são considerados no reporte, pois são de responsabilidade das empresas contratadas. c. Informação não disponível. Por conta do nosso setor de atuação, em nossas instalações não fazemos jus à periculosidade abordada pela NR 16. Demais avaliações são realizadas pela área responsável conforme demandas específicas de sua gestão.



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10 Doenças profissionais	a.i. ii. iii. Em 2023 não registramos nenhum óbito resultante de doenças profissionais, o que corresponde a um índice de 0% de óbitos resultantes de doenças profissionais. Da mesma forma, não registramos casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória. a.iv. Não houve doenças profissionais em 2023. De todo modo, temos um programa de reabilitação que realiza adaptações do trabalho e acolhimento multiprofissional aos colaboradores que retornam de longos períodos de licença médica. d. Não foram excluídos trabalhadores deste conteúdo. e. A vinculação denexo de causalidade e trabalho é prerrogativa previdenciária, cabendo contestação e ônus de prova contrária ao empregador, muito embora tal processo administrativo entre INSS e empresa quase sempre não apresente a pronta resposta e análise da previdência.	Pág 107, 108, 109	b. Informação não disponível. Dados sobre terceiros que trabalham nas unidades do Santander não são considerados no reporte, pois são de responsabilidade das empresas contratadas. c. Informação não disponível. Por conta do nosso setor de atuação, em nossas instalações não fazemos jus à periculosidade abordada pela NR 16. Demais avaliações são realizadas pela área responsável conforme demandas específicas de sua gestão.
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado		Pág 47, 60, 83, 103	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		Pág 103, 104	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e empregados	O processo de indicação e seleção de membros para o Conselho leva em conta somente a diversidade de gênero. Mais informações no REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO. Dados dos membros dos cinco comitês de assessoramento do Conselho de Administração em dezembro/2023: • 100% são brancos com idade acima de 50 anos; • 50% são do gênero feminino; os outros 50% são do gênero masculino.	Pág. 21, 98, 99, 100, 101	
GRI G4: Suplemento Setorial – Serviços Financeiros 2008	G4 FS14 Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros		Pág 85	

Gestão de riscos socioambientais e climáticos BR

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	b. Reforçamos que nosso principal impacto está nas emissões indiretas dos financiamentos. Da mesma forma, as atividades que financiamos poderão apresentar oportunidades na criação de uma economia de baixo carbono, como descrito no trecho sobre Finanças Sustentáveis. O Net Zero é a principal medida para mitigar os impactos da emissão da carteira. Outra ação é a redução do nosso impacto por meio de eficiência e consumo de energia renovável. O resultado do apoio aos nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono é a principal medida para gerenciar impactos positivos reais e potenciais.	Pág 9, 11, 21, 24, 40, 42, 43, 45, 46, 48	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	a.i. Valor econômico direto gerado: R\$ 33,3 bi (composto por Receitas da Intermediação Financeira; Receitas de Prestação de Serviços e Rendimentos de Tarifas Bancárias; Provisão para Perdas Esperadas Associadas ao Risco de Crédito. Outras Receitas e Despesas: Despesas da Intermediação Financeira; Insumos de Terceiros (Material, Energia e Outros); Avaliação do Valor Recuperável; Outros); Valor Adicionado Bruto (Retenções [Depreciações e Amortizações]); e Valor Adicionado Recebido em Transferência do Resultado de Participações em Coligadas e Controladas). ii. Valor econômico distribuído: R\$ 30,4 bi (composto por Valor Adicionado Líquido Produzido). iii. Valor econômico retido: R\$ 2,9 bi (composto por Reinvestimentos de Lucros e Resultado das Participações dos Acionistas Minoritários). Ver Demonstrações Financeiras BRGAAP 4T23 aqui	Pág 53	b. Informação não se aplica. O valor econômico gerado e distribuído separadamente por região ou mercado não é considerado relevante para divulgação.



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		Pág 9, 38, 63, 70, 71, 72	a. iii. Dados confidenciais. v. Dados confidenciais. Incorremos em custos com consultoria especializada no tema de risco climático e aumento de custos com estrutura organizacional na contratação de pessoas especializadas no tema na área de Risco Socioambiental. Esses dados são estratégicos.
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária		Pág 24, 117	
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	a. i. ii. iii. iv. v. Como signatários dos Princípios do Equador, avaliamos financiamentos a grandes projetos, como a construção de hidrelétricas e rodovias. Nessas análises, são considerados os estudos que embasam o licenciamento ambiental e outros documentos que demonstrem a regularidade socioambiental e a qualidade da gestão na implantação e operação do empreendimento – programas de mitigação de impactos, autorizações, licenças e outros. A avaliação de projetos que não se enquadram nos Princípios do Equador segue as mesmas diretrizes de análise. b. i. ii. iii. iv. A nossa taxonomia (SFCIS) prevê o enquadramento de operações como sustentáveis aquelas que investem ou financiem projetos ou atividades que atuem em prol da biodiversidade, tais como projetos de preservação ou conservação da biodiversidade terrestre aquática e marinha, atividades de despoluição de habitats naturais e paisagens, redução de áreas queimadas ou a prevenção de incêndios florestais, projetos de mitigação e/ou redução de impactos ambientais e adaptação às mudanças climáticas, projetos ou iniciativas de restauração de áreas degradadas, florestas nativas e biodiversidade.	Pág 44, 67	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Todos os novos fornecedores são selecionados com base em critérios ambientais. Em 2023, 16% dos 1891 fornecedores ativos são novos contratados. Todos eles passaram por avaliação de critérios socioambientais. Os critérios ambientais estão definidos no Código de Conduta dos Fornecedores (item: 3.3) (https://www.santander.com.br/institucional-santander/fornecedores/codigos-e-politicas). Foram considerados no reporte somente as informações referente ao Banco Santander Brasil S.A.: i. Cumprir, rigorosamente, os parâmetros e requisitos exigidos pela legislação ambiental; ii. Agir de forma preventiva em relação aos impactos ambientais dos processos da companhia; iii. Adotar medidas de melhoria contínua em seus processos por meio do uso de tecnologias ambientalmente eficientes; iv. Avaliar os riscos e oportunidades das mudanças climáticas, adotando medidas concretas; v. Considerar questões sociais e ambientais no desenvolvimento e adequação de seus respectivos produtos e serviços; vi. Exigir o cumprimento da legislação e incentivar boas práticas sociais, ambientais e éticas junto a seus funcionários, clientes e fornecedores; vii. Estimular a responsabilidade socioambiental por meio do engajamento de seu público-alvo e do investimento social privado; viii. Atuar em prol de uma agenda local/nacional de desenvolvimento à observância das metas do Acordo de Paris, dos princípios do Pacto Global, entre outros; ix. Buscar a obtenção de certificações ambientais emitidas por Organismo Certificador Acreditado (OCA) ou correlato, de acordo com a necessidade e natureza das suas atividades.		Dado indisponível. Em avaliação para publicação no próximo reporte.
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	a. b. c. Foram considerados no reporte somente as informações referente ao Banco Santander Brasil S.A.. Em 2023, dos 1891 fornecedores ativos, 4 foram identificados como possíveis causadores de impactos ambientais negativos reais e potenciais. Porém, nenhum deles foi confirmado. d. e. Como não houve confirmação, o percentual de fornecedores identificados é zero.		



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Foram considerados no reporte somente as informações referente ao Banco Santander Brasil S.A.. Todos os novos fornecedores são selecionados com base em critérios sociais. Em 2023, 16% dos 1891 fornecedores ativos são novos contratados. Todos eles passaram por avaliação de critérios socioambientais. Os critérios sociais estão definidos no Código de Conduta dos Fornecedores (item: 3.3) (https://www.santander.com.br/institucional-santander/fornecedores/codigos-e-politicas). Princípios de Direitos Humanos: i. Apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos fundamentais reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência; ii. Não ser cúmplice do descumprimento dos Direitos Humanos e denunciar qualquer ocorrência que chegue ao seu conhecimento. Princípios de direitos do trabalhador: i. Cumprir, rigorosamente, os parâmetros e requisitos exigidos pela legislação trabalhista; ii. Respeitar a jornada de trabalho e remunerar os seus colaboradores de acordo com a legislação estabelecida e/ou ratificada pelas Convenções Coletivas dos Sindicatos; iii. Respeitar a liberdade de associação sindical e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva; iv. Eliminar todas as formas de trabalho escravo ou análogo a escravo; v. Erradicar o trabalho infantil, cumprir a legislação referente à contratação de adolescentes aprendizes e combater a exploração sexual de crianças e adolescentes; vi. Oferecer um ambiente de trabalho seguro, saudável, inclusivo e diverso; vii. Eliminar o assédio moral e sexual; viii. Promover a equidade, respeitar e valorizar a diversidade e eliminar qualquer forma de discriminação em função de cor, origem, procedência, classe social, sexo, religião, orientação sexual, idade ou aspecto físico, ou contra portadores de necessidades especiais no ambiente de trabalho; ix. Valorizar, capacitar e promover a contratação de pessoas com deficiência. a. Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais. Observações: Há 3 tipos de homologação (simples, completa, excepcionada) de acordo com a natureza do risco do serviço. Em todos os tipos de homologação o tema ambiental é avaliado, sendo: • Homologação completa: um questionário com questões específicas de temas sociais respondidas pelos fornecedores, além de análises de possíveis mídia negativa relacionadas ao tema, portal da transparência e lista trabalho escravo; • Homologação Simples/Excepcionado: consulta e análise de mídia negativa relacionada a temas sociais, portal da transparência e lista trabalho escravo. Todos os fornecedores precisam aceitar, no início do processo, código de conduta de fornecedores que contempla diversos temas incluindo o ambiental. Além disso, na formalização da prestação do serviço, o contrato contempla a cláusula socioambiental.		Dado indisponível. Em avaliação para publicação no próximo reporte



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	a. b. c. Foram considerados no reporte somente as informações referente ao Banco Santander Brasil S.A.. Em 2023, dos 1891 fornecedores ativos, 2 foram identificados como possíveis causadores de impactos sociais negativos reais e potenciais. Porém, nenhum deles foi confirmado. d. e. Como não houve confirmação, o percentual de fornecedores identificados é zero.	Pág 34	



Créditos

Conteúdo | Storifica

Diagramação | RGBLue Produções

Fotos | Giovane Rocha (pág. 57) e arquivo Santander

Indicadores GRI | Keyassociados