

SIMPLES, PESSOAL E JUSTO



CONTA INTEGRADA E ATENDIMENTO UNIFICADO

Economia e conveniência é o que conta.

SANTANDER CONTA INTEGRADA

SANTANDER CONTA CONHEÇA

ATENDIMENTO UNIFICADO



INTRODUÇÃO

- 02. PRINCIPAIS INDICADORES
- 06. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
- 07. MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 08. PERFIL ORGANIZACIONAL
- 12. MODELO DE NEGÓCIOS

PERENIDADE

- 16. GOVERNANÇA
- 22. GESTÃO DE RISCOS
- 28. ESTRATÉGIA E INVESTIMENTOS

GERAÇÃO DE VALOR

- 30. RESULTADOS
- 38. GERAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE VALOR
- 46. GERAÇÃO DE VALOR EM IMAGENS

SOBRE O RA

- 64. COMPROMISSOS
- 68. PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO
- 70. RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA
- 72. ÍNDICE REMISSIVO GRI
- 83. ÍNDICE DE PROJETOS E INFORMAÇÕES DE INTERESSE
- 84. GLOSSÁRIO

CARO LEITOR,

Nas próximas páginas, você notará mudanças importantes no conteúdo e na estrutura do Relatório Anual Santander Brasil 2014 (RA 2014). As novidades buscam endereçar, em especial, três desafios identificados como prioritários em diversos fóruns de discussão: integrar informações financeiras e de sustentabilidade; disponibilizar dados sociais e ambientais de forma relevante para a tomada de decisão do investidor; e reduzir a publicação, tornando-a mais objetiva.

Para atender a esses desafios, o RA 2014 incorpora recomendações do *framework* do Relato Integrado⁽¹⁾. Isso explica a adoção, por exemplo, dos diferentes “capitais” do Santander Brasil como estruturas de capítulos, bem como a explicação sobre a gestão desses diferentes capitais e o contexto no qual estão inseridos.

Com o intuito de tornar a publicação mais objetiva, o RA 2014 fica mais enxuto, com menos textos e mais infográficos.

O RA 2014 está disponível nos sites www.santander.com.br/ri e www.santander.com.br/acionistas.

Boa leitura!

⁽¹⁾Diretrizes apresentadas em dezembro de 2013 pelo IIRC (*International Integrated Reporting Council*) – um conselho *multistakeholder* que reúne lideranças globais de empresas, investidores e instituições acadêmicas, setoriais, de regulação e de normatização para a criação de um padrão global de resultados e análise integrada de desempenho.



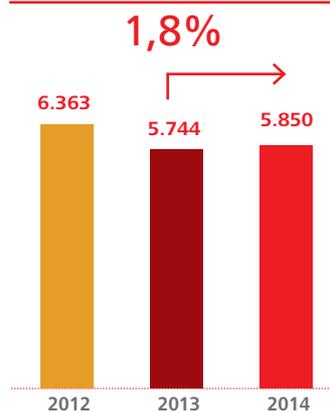
PRINCIPAIS INDICADORES

Os dados apresentados a seguir atendem ao padrão contábil local, o BRGAAP (*Brazilian Generally Accepted Accounting Principles*), preparados de acordo com práticas contábeis adotadas no Brasil.

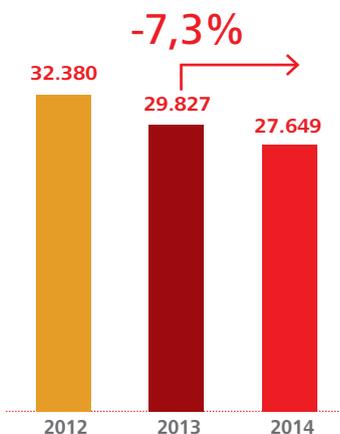
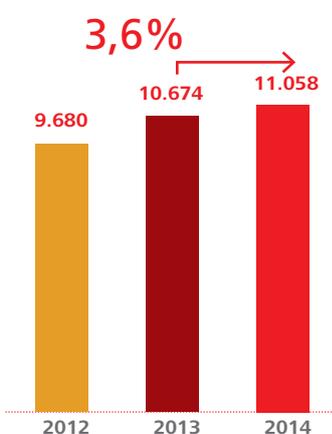
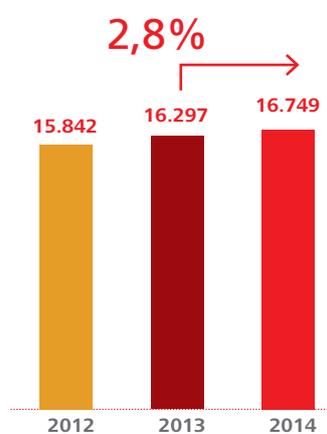
As demonstrações completas em BRGAAP podem ser encontradas em www.santander.com.br/ri, na seção Central de Resultados. Ali também estão os resultados apurados conforme o critério contábil internacional, o IFRS (*International Financial Reporting Standards*), e outras informações de interesse sobre o Santander Brasil.

Tal inclusão tem dois objetivos: reforçar a relação entre os aspectos sociais, ambientais e financeiros que tem caracterizado a linha editorial do Relatório Anual nos últimos anos; e, sobretudo, o posicionamento estratégico do Banco para sustentabilidade, no qual o tema deve estar integrado ao negócio, e não à margem dele.

LUCRO LÍQUIDO GERENCIAL (R\$ milhões)

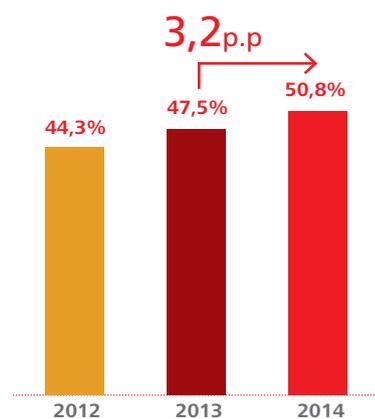


Indicadores de Resultados

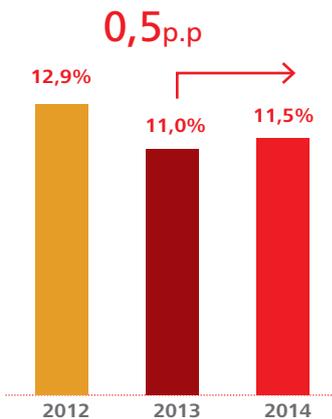
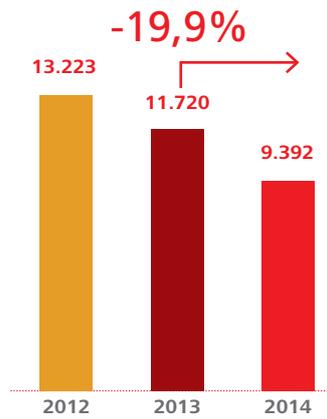
MARGEM FINANCEIRA BRUTA
(R\$ milhões)RECEITA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
E TARIFAS BANCÁRIAS (R\$ milhões)DESPESAS ADMINISTRATIVAS
E DE PESSOAL⁽¹⁾ (R\$ milhões)

(1) Despesa administrativa exclui 100% da despesa de amortização do ágio. Despesa de pessoal inclui PLR.

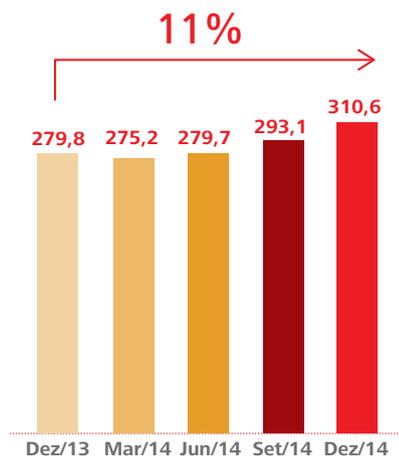
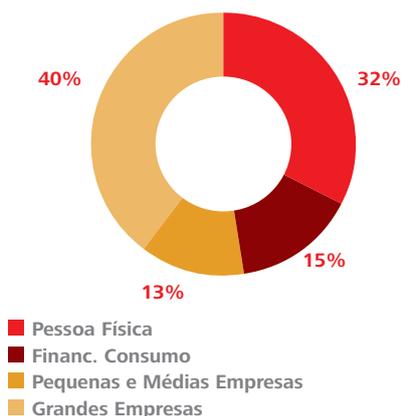
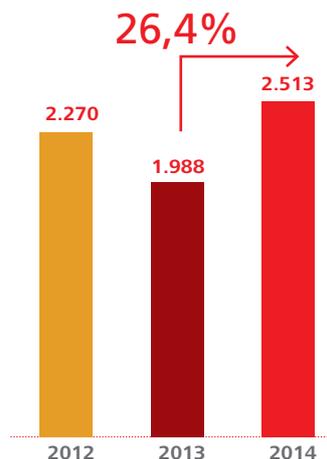
ÍNDICE DE EFICIÊNCIA



ROAE

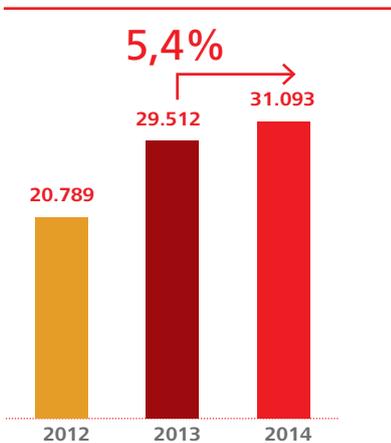
RESULTADO DE CRÉDITOS DE
LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA (R\$ milhões)

Indicadores de Crédito

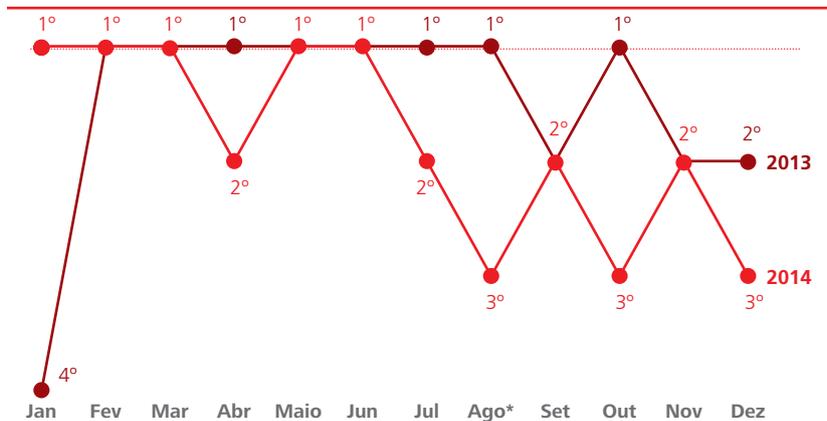
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO
(R\$ bilhões)DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA
DE CRÉDITOFINANCIAMENTOS
SOCIOAMBIENTAIS (PF+PJ) (R\$ milhões)

Indicadores de Clientes

TOTAL DE CLIENTES
(mil)



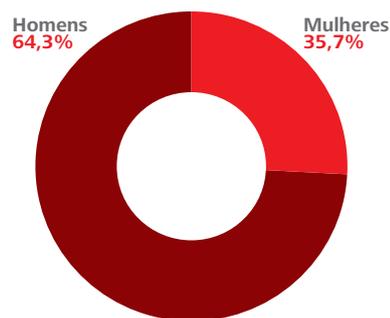
RANKING DE RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL*
(posição do Santander Brasil, mês a mês)



*Em agosto de 2014, o ranking passou a ser dividido entre instituições de mais de 2 milhões e menos de 2 milhões de clientes. A base de clientes também foi aumentada, incluindo clientes com operações de crédito e outros tipos de depósito, não cobertos pelo FGC. Além disso, as financeiras foram incluídas no ranking.

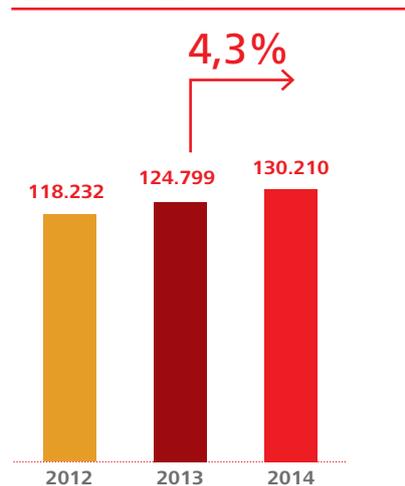
Indicadores Sociais

MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA*

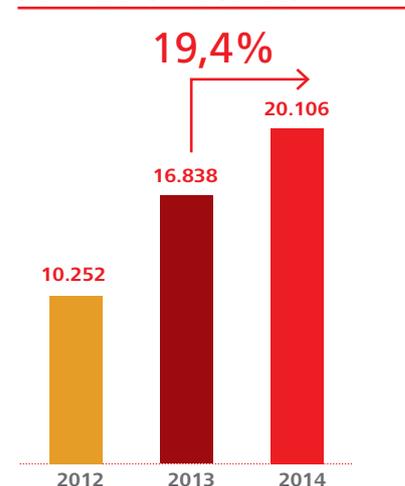


*A partir de 2014, o critério de cargos de liderança passou a considerar também cargos de coordenadores e gerentes.

EMPREENDEDORES APOIADOS PELO MICROCRÉDITO



PROJETOS INSCRITOS NOS PRÊMIOS SANTANDER UNIVERSIDADES



ANÁLISE GERENCIAL ⁽¹⁾ - BR GAAP	2014	2013	VAR. 2014X2013
RESULTADOS (R\$ milhões)			
Margem Financeira Bruta	27.649	29.827	-7,3%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	11.058	10.674	3,6%
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa	(9.392)	(11.720)	-19,9%
Despesas Gerais ⁽²⁾	(16.749)	(16.297)	2,8%
Lucro Líquido Gerencial⁽³⁾	5.850	5.744	1,8%
Lucro Líquido Societário	2.161	2.107	2,6%
BALANÇO PATRIMONIAL (R\$ MILHÕES)			
Ativo Total	589.956	485.866	21,4%
Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	132.271	78.146	69,3%
Carteira de Crédito	245.514	227.482	7,9%
Pessoa Física	78.292	75.254	4,0%
Financiamento ao Consumo	36.756	37.849	-2,9%
Pequenas e Médias Empresas	31.767	33.712	-5,8%
Grandes Empresas	98.699	80.667	22,4%
Carteira de Crédito Ampliada ⁽⁴⁾	310.593	279.828	11,0%
Captação de Clientes ⁽⁵⁾	251.714	222.067	13,4%
Patrimônio Líquido Final ⁽⁶⁾	50.453	53.446	-5,6%
INDICADORES DE DESEMPENHO (%)			
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio excluindo ágio ⁽⁶⁾ - anualizado	11,5%	11,0%	0,5 p.p.
Retorno sobre o Ativo Total Médio excluindo ágio ⁽⁶⁾ - anualizado	1,2%	1,3%	-0,1 p.p.
Índice de Eficiência ⁽⁷⁾	50,8%	47,5%	3,2 p.p.
Índice de Recorrência ⁽⁸⁾	66,0%	65,5%	0,5 p.p.
Índice de Basileia ⁽⁹⁾	17,5%	19,2%	-1,7 p.p.
INDICADORES DE QUALIDADE DA CARTEIRA (%)			
Índice de Inadimplência (acima de 90 dias)	3,3%	3,7%	-0,4 p.p.
Índice de Inadimplência (acima de 60 dias)	4,1%	4,6%	-0,5 p.p.
Índice de Cobertura (acima de 90 dias)	180,0%	179,4%	0,5 p.p.
OUTROS DADOS			
Fundos ⁽¹⁰⁾ (R\$ milhões)	164.111	144.942	13,2%
Nº de Cartões de Crédito e Débito (mil)	56.355	53.221	5,9%
Agências	2.252	2.313	(61)
PABs	1.160	1.253	(93)
Caixas Eletrônicos - próprios	14.856	16.958	(2.102)
Caixas Eletrônicos - compartilhados	18.203	15.605	2.598
Total de Clientes (mil)	31.093	29.512	1.581
Funcionários	49.309	49.621	(312)
INDICADORES SOCIAIS E AMBIENTAIS			
Mulheres em Cargos de Liderança ⁽¹¹⁾	35,7%	36,4%	-0,7 p.p.
Financiamentos Socioambientais (PF+PJ) (R\$ milhões)	2.513	1.988	26,4%
Empreendedores apoiados pelo Microcrédito	130.210	124.799	4,3%
Projetos inscritos nos Prêmios Santander Universidades	20.106	16.838	19,4%

(1) Exclui 100% da despesa de amortização do ágio, o efeito do hedge fiscal e outros ajustes, conforme descrito nas páginas 28 e 29 do Informe de Resultados.

(2) Despesa administrativa exclui 100% da despesa de amortização do ágio. Despesa de pessoal inclui PLR.

(3) Lucro Líquido Gerencial corresponde ao lucro líquido societário mais 100% da reversão da despesa de amortização do ágio, ocorrida no período. A despesa de amortização do ágio foi de R\$ 3.689 milhões no ano de 2014 e R\$ 3.637 milhões no 2013.

(4) Inclui outras operações com risco de crédito (debêntures, FDIC, CRI, notas promissórias, notas promissórias de colocação no exterior, ativos relacionados a atividades de aquisição e avais e fianças).

(5) Inclui Poupança, Depósitos à vista, Depósitos a prazo, Debêntures, LCA, LCI, Letras Financeiras e Certificados de Operações Estruturadas.

(6) Exclui 100% do saldo do ágio (líquido de amortização).

(7) Eficiência: Despesas Gerais/(Margem Financeira Bruta + Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias + Despesas Tributárias + Outras Receitas/Despesas Operacionais).

(8) Recorrência: (Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias) / Despesas gerais.

(9) Índice segundo critério do Banco Central.

(10) De acordo com o critério da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

(11) A partir de 2014, o critério de cargos de liderança passou a considerar também cargos de coordenadores e gerentes. O valor de 2013 foi revisado utilizando o mesmo critério.



MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO ⁵ [G4-1]

O ano de 2014 foi difícil para a economia brasileira, caracterizado por uma combinação de baixo crescimento, depreciação cambial e pressões inflacionárias. Não obstante as incertezas advindas desse cenário, e reafirmando a confiança que temos na economia e nas instituições brasileiras, o ano foi fundamental para a operação do Santander Brasil.

Ao longo de 2014, o Banco realizou avanços estruturais importantes, com destaque para a otimização de capital, as aquisições da GetNet e de 50% da Super Pagamentos, a parceria com o Banco Bonsucesso, a inauguração do Data Center no interior paulista e outras realizações descritas ao longo deste Relatório.

A atuação do Conselho de Administração consolidou diversas práticas de melhoria na governança corporativa, por sua atuação direta e por meio dos comitês que o assessoram. A exemplo de anos anteriores foi efetuada a autoavaliação do Conselho com assessoria de consultoria independente, cujos resultados confirmaram a evolução destas práticas e de seu direcionamento no futuro.

Prova incontestável de confiança no futuro do Brasil, o Grupo Santander aumentou seu investimento no País por meio de uma Oferta Pública de Permuta de Ações (OPA),

em que adquiriu mais da metade das ações do Santander Brasil que estavam em livre circulação. Esta oferta foi precedida pela decisão dos acionistas de passar para o segmento tradicional de registro como companhia aberta na BM&FBovespa.

Consolidamos ainda nossos compromissos com o desenvolvimento sustentável, expressos não apenas pela assinatura nos principais marcos públicos (Pacto Global, Princípios do Equador, Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, entre outros), mas também pela expansão dos financiamentos socioambientais, o fortalecimento da nossa atuação em governança climática, o investimento em educação e outros temas relacionados que colocam a sustentabilidade como um dos pilares de nossa estratégia de negócios. Tais práticas reforçam a presença do Banco, pelo quinto ano consecutivo, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, que reconhece empresas comprometidas com a sustentabilidade.

São fatores que, alavancados pelo empenho de nossos profissionais, aliados a uma relação cada vez mais próxima com nossos clientes, permitirão ao Banco entregar resultados cada vez melhores para nossos acionistas e para toda a sociedade. Os números crescentes de 2014 são apenas o começo dessa trajetória positiva.

Celso Clemente Giacometti

Presidente do Conselho de Administração
São Paulo, março de 2015.

MENSAGEM DO PRESIDENTE [G4-1]



Não há uma palavra que defina melhor o ano de 2014 para o Santander Brasil do que transformação. Trabalhamos intensamente para simplificar processos, canais e produtos, em linha com o banco que queremos ser: Simples, Pessoal e Justo.

Temos a convicção de que essa forma de atuar nos levará a ter mais clientes, mais satisfeitos e mais vinculados, o que é essencial para continuarmos a trajetória de crescimento sustentável e recorrente.

Uma das iniciativas mais importantes para simplificar os serviços e aumentar a satisfação dos clientes foi o programa Um Banco para suas Ideias, que incentivou os funcionários a darem sugestões para melhorar o atendimento. Foram captadas mais de 900 ideias, das quais cerca de 400 foram implementadas. Essas melhorias ajudaram gradativamente a reduzir as reclamações. Em 2014, o volume de queixas no Banco Central apresentou redução de 20%.

Outra frente prioritária foi a multicanalidade. Fizemos investimentos para tornar nossos canais eletrônicos mais acessíveis e simples de operar, com o intuito de aprimorar a experiência do cliente. Esse esforço resultou, por exemplo, na implantação do acesso por CPF ao Mobile, ao Internet Banking e ao Call Center; e no lançamento do novo aplicativo de mobile banking, mais intuitivo e completo.

Investimos ainda em um novo foco de negócios, que ajuda a criar uma relação mais sustentável com o cliente. Baseado em produtos de menor custo de crédito e menor spread, esse modelo gera menos inadimplência e menos provisões

para o Banco, além de mais organização nas finanças pessoais para os clientes.

No final do ano, implementamos um novo modelo comercial, o Modelo CERTO, que libera os gerentes de atividades burocráticas e permite que eles se dediquem mais ao relacionamento com os clientes. A implantação nos permite ser mais eficientes na busca incansável pela simplificação de produtos e serviços e pela desburocratização e agilidade nas respostas.

Na área social, um dos marcos foi a realização do III Encontro Internacional de Reitores, promovido pelo Santander Universidades e pela Universia, que reuniu mais de 1.100 reitores das principais universidades de todo o mundo para uma rica discussão sobre o futuro da educação superior.

Todas essas implantações realizadas em 2014 terão efeito sobre nossa atividade de 2015. Vamos capturar os benefícios dos grandes investimentos feitos recentemente, como a GetNet, a Super Pagamentos, o Banco Bonsucesso Consignado e a inauguração do novo Data Center.

Mesmo diante de uma conjuntura econômica complexa, temos razões para ser otimistas e acreditar que vamos acelerar o ritmo do nosso crescimento no Brasil.

Jesús Zabalza

Presidente

São Paulo, março de 2015.



PERFIL ORGANIZACIONAL

Grupo Santander

Fundado em 1857 na Espanha, o Grupo Santander é atualmente o maior conglomerado financeiro da Zona do Euro e está entre os maiores bancos do mundo em capitalização na Bolsa, com ativos totais de 1,3 trilhão de euros e mais de 100 milhões de clientes.

O Grupo é responsável pela gestão de recursos no valor de 1,4 trilhão de euros e emprega mais de 185 mil funcionários, tendo a maior rede de agências e escritórios entre os bancos com atuação global. [G4-6]

A atuação do Santander se concentra em dez mercados-chave: Espanha, Alemanha, Polônia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina e Estados Unidos. O Brasil tem um peso significativo nos resultados globais do Grupo, com participação de 19% em 2014.

O modelo de negócios é baseado em seis pilares: Foco Comercial; Disciplina de Capital e Solidez Financeira; Prudência em Riscos; Diversificação Geográfica e Modelo de Subsidiárias; Marca; e Eficiência.

A marca Santander está entre as 75 mais valiosas do mundo e entre as dez mais valiosas no segmento de serviços financeiros, que também inclui bandeiras de cartão de crédito e seguradoras, segundo o estudo mundial Best Global Brands 2014.

Em setembro de 2014, em virtude do falecimento de Emilio Botín, que comandou o Grupo Santander por cerca de três décadas e liderou seu processo de expansão global, a presidência do Grupo foi assumida por Ana Botín, que ocupava o cargo de CEO do Santander no Reino Unido.

5,8 BILHÕES

DE EUROS FOI O LUCRO DO GRUPO SANTANDER EM 2014, CRESCIMENTO DE 39% SOBRE 2013

Natural de Santander, capital da Cantabria, na Espanha, Emilio Botín assumiu a presidência do Banco Santander em 1986, num período em que a Espanha ainda lutava por uma recuperação de seu papel econômico na Europa. Em 9 de setembro de 2014, com seu falecimento, encerrou-se um ciclo iniciado em 1958, quando, aos 24 anos, começou a trabalhar no banco então dirigido por seu pai, Emilio Botín de Sautuola y López. Em 28 anos de gestão, Botín promoveu a expansão e internacionalização do Santander, que acabou se tornando uma das maiores instituições financeiras do mundo, com mais de 100 milhões de clientes em mercados na Europa, América Latina e Estados Unidos.

*Os resultados detalhados do Grupo Santander podem ser encontrados em www.santander.com.

Santander Brasil

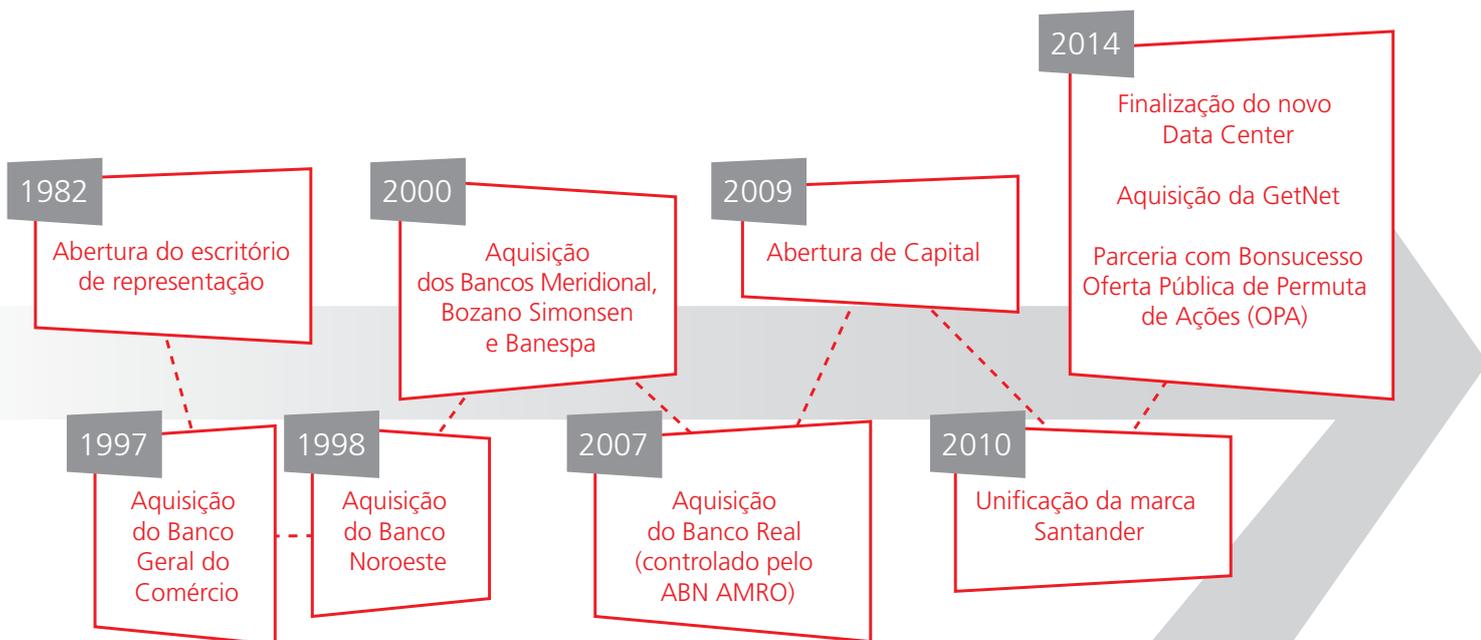
O Santander Brasil é o terceiro maior banco privado e o maior banco estrangeiro em operação no País, com ativos totais de R\$ 590,0 bilhões e uma base de mais de 31 milhões de clientes. Com sede principal em São Paulo, conta com uma equipe de 49.309 funcionários e uma rede de atendimento presente em todas as regiões brasileiras, composta de 3.412 agências e Postos de Atendimento Bancário (PABs), 14.856 equipamentos de autoatendimento próprios e 18.203 compartilhados, além de centros de tecnologia e de atendimento ao consumidor e equipamentos culturais. [G4-3][G4-5][G4-8][G4-9]

A atuação no Brasil começou em 1982 como um escritório de representação e hoje é um banco universal que tem suas operações divididas entre os segmentos de Banco Comercial e Banco de Atacado. No primeiro, encontram-se o atendimento e a oferta de produtos e serviços financeiros à pessoa física e às Pequenas e Médias

Empresas. No Atacado, estão o atendimento e serviços voltados às grandes empresas e as operações no mercado de capitais. [G4-4][G4-8]

O modelo é o de subsidiária autônoma em capital e liquidez, que segrega o risco de contágio entre as diferentes unidades do Grupo e permite o alinhamento ideal às características operacionais e regulatórias de cada país.

Todas as decisões e diretrizes estratégicas do Banco são orientadas pela Missão do Santander Brasil: “ter a preferência dos clientes por ser um banco simples, seguro, eficiente e rentável, que busca melhorar a qualidade de tudo o que faz, com uma equipe que gosta de trabalhar junto para conquistar o reconhecimento e a confiança de todos”. A Missão Santander Brasil foi aprovada pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração do Banco.



Estrutura Acionária [G4-9]

O Santander Brasil tem ações ordinárias, preferenciais e *units* listadas na Bolsa de Valores local, a BM&FBOVESPA, com os códigos SANB3, SANB4 e SANB11, respectivamente; além de negociar *American Depositary Receipts* (ADRs) na Bolsa de Valores de Nova York (código BSBR). [G4-7]

Em 30 de outubro de 2014, o Grupo Santander, acionista controlador, concluiu a Oferta Pública Voluntária de Permuta de Units e Ações (OPA) do Santander Brasil, anunciada em abril de 2014. Essa iniciativa, que visava a aumentar o investimento do Grupo no Brasil, resultou no aumento da sua participação na filial brasileira de 74,6% para 88,4% do capital social. Para supervisionar este processo, foi criado um comitê especial independente do Conselho de Administração.

Com a operação (veja mais detalhes no capítulo de Governança), a composição acionária do Banco em 31 de dezembro de 2014 era a seguinte:

Acionistas	AÇÕES ORDINÁRIAS		AÇÕES PREFERENCIAIS		TOTAL
	Quantidade	%	Quantidade	%	%
(em milhares de ações, exceto porcentagens)					
GRUPO EMPRESARIAL SANTANDER, S.L.	1.107.672.851	28,62	1.019.645.325	27,33	27,99
STERREBEECK B. V.	1.809.583.330	46,76	1.733.643.596	46,47	46,62
BANCO SANTANDER S/A (Espanha)	518.206.810	13,39	519.089.238	13,91	13,65
ADMINISTRADORES	1.881.818	0,05	1.881.814	0,05	0,05
FUNCIÓNÁRIOS	2.215.730	0,06	2.239.079	0,06	0,06
AÇÕES EM TESOURARIA	29.611.742	0,77	29.611.742	0,79	0,78
OUTROS	396.919.866	10,26	424.700.933	11,38	10,81
FREE FLOAT	399.135.596	10,31	426.940.012	11,44	10,87
TOTAL	3.869.849.668	100,00	3.730.990.657	100,00	100,00

Base Acionária [G4-9]

O Santander Brasil possui cerca de 160 mil investidores Pessoa Física e mais de 16 mil investidores Pessoa Jurídica e adota uma política de distribuição de dividendos clara e transparente, com o intuito de atender às expectativas dos acionistas.

O total de dividendos e juros sobre capital próprio ("JCP") declarados em 2014 somou R\$ 1.530 milhões. O valor total líquido de imposto recebido por classe de mil ações é apresentado na tabela a seguir:

PROVENTO	EVENTO-DATA RCA	MONTANTE (R\$ milhões)*	VALOR LÍQUIDO EM R\$/LOTE DE 1.000			DATA DE PAGAMENTO
			ON (R\$)	PN (R\$)	UNIT (R\$)	
Juros sobre Capital Próprio	30/12/2014	690	74,13	81,54	155,68	a partir de 26/02/2015
Dividendos	25/09/2014	220	27,77	30,55	58,32	a partir de 26/02/2015
Dividendos	25/06/2014	400	50,5	55,55	106,05	a partir de 28/08/2014
Dividendos*	25/03/2014	220	0,5303	0,5833	58,3307	a partir de 28/08/2014

*O valor declarado de dividendos no dia 25/03/2014 não considera os efeitos resultantes da Bonificação e do Grupamento concluídos em 02/06/2014.

Os pagamentos de dividendos e JCP resultaram nos seguintes rendimentos para as diferentes classes de ação (*dividend yield*):

PROVENTO	DIVIDEND YIELD (INCLUINDO RESTITUIÇÃO DE CAPITAL*)	DIVIDEND YIELD (EXCLUINDO RESTITUIÇÃO DE CAPITAL**)
SANB3 (ON)	15,5%	4,1%
SANB4 (PN)	15,8%	4,1%
SANB11 (Unit)	15,5%	4,9%

Fonte: Bloomberg

*Calculado com base nos dividendos pagos em 2014 sobre a média dos preços diários.

**Calculado com base nos dividendos pagos em 2014, excluindo a Restituição de Capital paga em 29/01/2014, proporcionais aos preços de fechamento de 30/12/2014.

Nossas Ações

O Santander Brasil fechou o ano de 2014 com um valor de mercado de R\$ 50,8 bilhões e retorno total para o acionista de 15,9% (SANB11)*, 8,11% (SANB3)* e 7,85% (SANB4)*, considerando a performance da ação mais o reinvestimento dos proventos pagos no período.

*O cálculo do RTA tem como fonte o terminal Bloomberg (*Total Return Index*) e usa como critério o valor obtido na média diária de 2014, incluindo a restituição de capital.

PERFIL ORGANIZACIONAL

- O Grupo Santander é o maior conglomerado financeiro da Zona do Euro e está entre os maiores bancos do mundo, com ativos totais de 1,3 trilhão de euros e mais de 100 milhões de clientes.
- A atuação do Santander se concentra em dez mercados-chave: Espanha, Alemanha, Polônia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina e Estados Unidos.
- Presente no Brasil desde 1982, o Santander Brasil é hoje um banco universal que tem suas operações divididas entre os segmentos de Banco Comercial e Banco de Atacado.
- O Santander Brasil é o terceiro maior banco privado e o maior banco estrangeiro em operação no País, com ativos totais de R\$ 590,0 bilhões e uma base de mais de 31 milhões de clientes.
- Em 2014, o Grupo Santander concluiu a Oferta Pública Voluntária de Permuta de Units e Ações (OPA) do Santander Brasil. A iniciativa resultou no aumento da sua participação na filial brasileira para 88,4% do capital social.

MODELO DE NEGÓCIOS

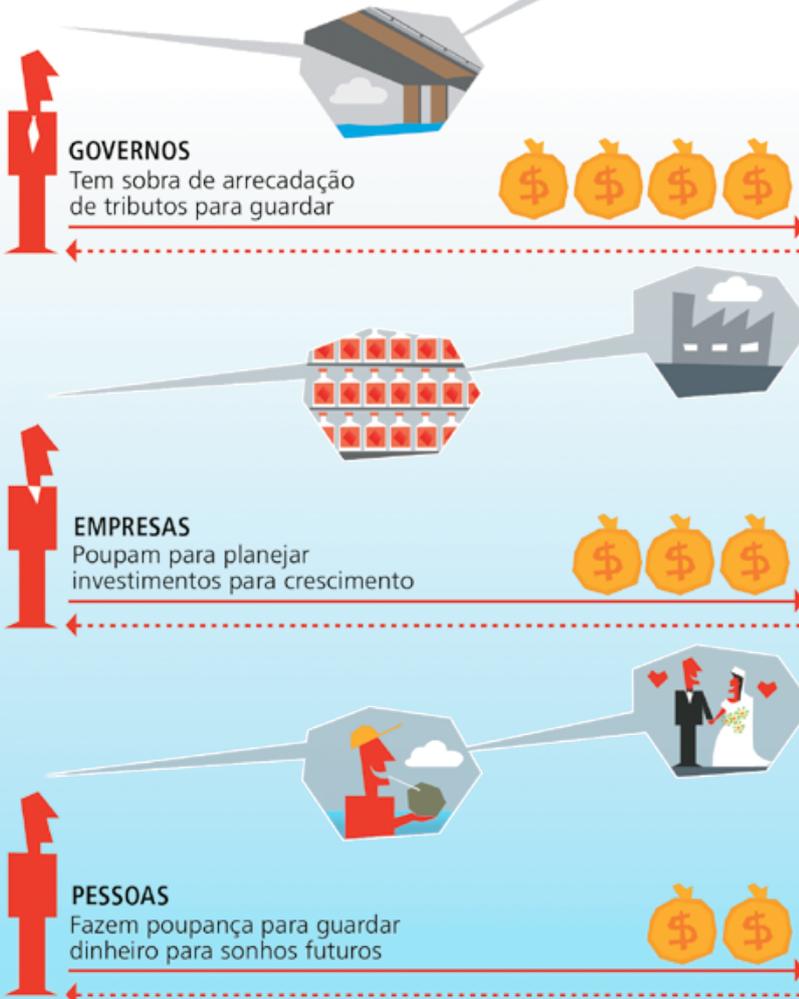
Como funciona um Banco?

POUPADORES

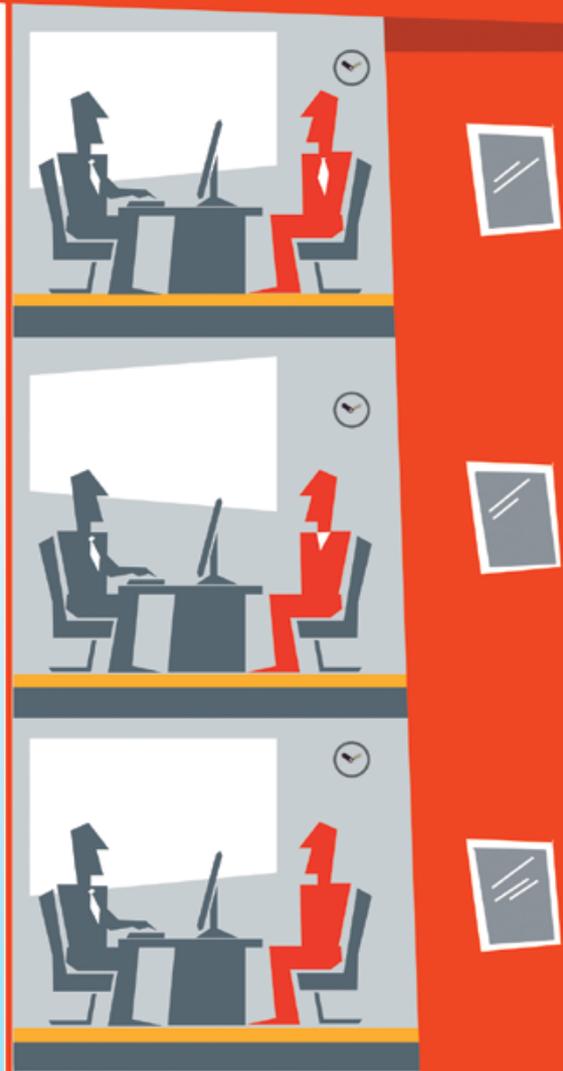
Guardam agora; Gastam no futuro

Para os poupadores, o Banco: Remunera a poupança aplicada (Juros), dá segurança, mobilidade, conveniência e serviços. Quem tem dinheiro terá ainda mais com o tempo pelo recebimento de juros.

Depósitos ← Juros



BANCO



JUROS (%)

O banco remunera os recursos que capta junto aos poupadores pagando juros, como um prêmio por guardarem seus recursos.

SPREAD

É a principal remuneração do banco. É a diferença entre a taxa de juros que o Banco cobra de agentes devedores e juros que o banco paga para agentes poupadores. No valor do spread estão embutidos também impostos e juros de inadimplentes.



A PRINCIPAL FUNÇÃO DO BANCO É...

...intermediar a poupança gerada pelos agentes superavitários e direcioná-la aos agentes deficitários, que precisam de recursos para investir. Transformando poupança em investimentos, os bancos aceleram o desenvolvimento do País.

DEVEDORES

Gastam agora; pagam no futuro

Para os devedores, o Banco:
Financia gastos que esses agentes não têm recursos para suportar. Quem não tem dinheiro agora para gastar, o Banco dá acesso imediato ao capital.

→
Empréstimos

←
Parcelas (juros)

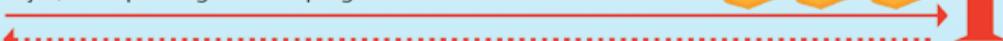
GOVERNOS

Investem mais nas cidades, nos Estados e no Brasil



EMPRESAS

Fazem mais investimentos em fábricas, lojas, estoques e geram empregos



PESSOAS

Podem realizar seus sonhos agora.
Casa própria, estudar, viajar, casar, ter filhos



JUROS (%)

O banco cobra juros dos devedores, como forma de remuneração dos recursos que emprestou, e possibilita aos devedores terem acesso imediato ao capital.



Modelo de Negócios

Entradas

Negócios



Capital Humano

Competências e habilidades dos funcionários e fornecedores, alinhadas às diretrizes de governança e valores éticos do Banco.



Capital Financeiro

Ativos líquidos mantidos pelo Banco, como ações, títulos e moeda em espécie.



Capital Manufaturado

Bens materiais e infraestrutura, incluindo maquinários, instalações físicas e equipamentos tecnológicos.



Capital Intelectual

Recursos intangíveis lastreados no conhecimento das pessoas, na Tecnologia da Informação e na cultura do Banco, entre outros.



Capital Natural

Recursos ambientais consumidos pela operação do Banco, como água, energia e papel.



Capital Social e de Relacionamento

Práticas de relacionamento com todos os públicos; investimento social privado e políticas de patrocínio cultural.

Banco comercial

Serviços financeiros para pessoas físicas e PMEs



Banco de atacado

Serviços financeiros para grandes empresas



Operações de capital próprio

Private Equity, tesouraria, captações



Interferências

POLÍTICA FISCAL E MONETÁRIA

AÇÕES REGULATÓRIAS

Saídas

Retorno financeiro

Remuneração dos acionistas e reinvestimento de lucros



Geração de emprego

Geração de vagas, pagamento de salários, benefícios e participação nos lucros.



Contribuição para economia local

Pagamento de impostos, taxas e contribuições.



Contribuição social

Investimento social e cultural



Impacto ambiental

Consumo de recursos naturais como água, energia e papel.



Fortalecimento de marca

Reconhecimento do mercado e da sociedade sobre a marca Santander.

externas

FUNDAMENTOS MACRECONÔMICOS



GOVERNANÇA

Transparência na Gestão [G4-34] [G4-42] [G4-45] [G4-46]

A estrutura de Governança Corporativa do Santander Brasil é composta de duas instâncias principais (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) que aprovam todos os princípios, diretrizes e a Missão do Banco. Elas também orientam e decidem estratégias, políticas e metas relacionadas aos aspectos econômicos, sociais e ambientais da organização.

O Conselho de Administração é o órgão máximo de decisão no Banco e representa seus acionistas. É ele quem orienta e supervisiona a atuação da Diretoria Executiva, que é a responsável pela administração e gestão de todas as atividades nas diferentes áreas.

O Banco segue um conjunto de práticas legais e voluntárias associadas a boas práticas de governança, entre elas a extensão de 100% de *tag along* aos acionistas minoritários; veto ao acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e diretor-presidente; tem quatro conselheiros independentes; convoca o Conselho de Administração para debater todos os assuntos relevantes; e possui quatro Comitês de Apoio ao Conselho, entre outras práticas recomendadas, por exemplo, pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e pela BM&FBOVESPA.

[G4-34] [G4-39] [G4-41]

A oferta pública para aquisição de ações (veja mais na página 10) realizada em outubro do ano passado, que aumentou para 88,4% do total a participação direta do Grupo Santander no Santander Brasil, implicou a saída do Santander Brasil do Nível II de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA. Não houve, no entanto, qualquer mudança de estrutura ou de orientação na governança corporativa do Banco. Todas as boas práticas foram conservadas.

OFERTA ELEVOU PARA
88,4%
DO CAPITAL TOTAL A
PARTICIPAÇÃO DO GRUPO



(1) A Diretoria Executiva conta com o apoio de sete comitês não estatutários: Comitê Financeiro, Comitê de Recursos Humanos, Comitê de Meios, Comitê de Regulamentação e Normas, Comitê de Negócios e Comitê de Qualidade e Comitê de Divulgação. O intuito é garantir que as decisões da Diretoria atendam às diretrizes e aspirações da Organização de maneira sistêmica e transparente.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto de nove membros (dos quais quatro são independentes), eleitos a cada dois anos em Assembleia de Acionistas e passíveis de reeleição. Além dos requisitos legais e estatutários, a seleção dos membros leva em consideração aspectos como o alinhamento aos valores do Banco, pautados pela legalidade e pela ética, e o comprometimento com as práticas de sustentabilidade internacionalmente aceitas.

[G4-34] [G4-40]

Anualmente, a partir de critérios previamente estabelecidos e em linha com boas práticas de governança corporativa, o Conselho, bem como seu Presidente e os Comitês de Assessoramento, passam por uma avaliação de desempenho, realizada com a assessoria de empresa especializada. [G4-44]

O BANCO SEGUE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA, COMO A EXTENSÃO DE 100% DE TAG ALONG AOS ACIONISTAS MINORITÁRIOS

Entre as principais atribuições do Conselho, estão a definição da estratégia do Banco, a análise dos assuntos relevantes e a supervisão da gestão; o empenho para que os princípios do Santander sejam respeitados e seguidos, bem como as disposições do Código de Ética; a avaliação da performance dos administradores; e a avaliação de situações que possam resultar na revisão de negócios em função de impactos econômicos, ambientais e sociais. O órgão se reúne mensalmente para debater os assuntos em pauta.

[G4-45] [G4-46] [G4-47]

Em 31 de dezembro de 2014, a composição^{(1)*} do Conselho de Administração era a seguinte:

NOME	CARGO
Celso Clemente Giacometti	Presidente e Conselheiro Independente
Jesús Maria Zabalza Lotina	Vice-Presidente e Conselheiro
Conrado Engel	Conselheiro
José Antonio Álvarez	Conselheiro
José Manuel Tejón Borrajo	Conselheiro
José de Paiva Ferreira	Conselheiro
Álvaro Antônio Cardoso de Souza	Conselheiro Independente
Marília Artimonte Rocca	Conselheira Independente
Viviane Senna Lalli	Conselheira Independente

* Em 29 de janeiro de 2015, Sérgio Rial foi indicado à presidência do Conselho de Administração, cuja eleição aconteceria em 03 de março de 2015 na Assembleia Geral de Acionistas.

(1) Outras informações sobre os conselheiros, membros dos Comitês e da Diretoria Executiva do Banco, como competências, mandato e funções em outras organizações, estão disponíveis em www.santander.com.br/RI, na seção Governança Corporativa, na subseção Administração.

Comitês de Apoio [G4-34][G4-38]

O Conselho de Administração é assessorado por quatro comitês de apoio, cada um com seu próprio regimento. O Comitê de Remuneração e Nomeação trata da eleição, remuneração e sucessão de administradores; o Comitê de Auditoria supervisiona a divulgação das Demonstrações Financeiras e outras informações relevantes, assim como a observância de políticas, normas, leis e regulamentos; o Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade define as orientações e diretrizes nos temas socioambientais e de governança, assim como seu impacto nos negócios; e o Comitê de Riscos valida e assegura a efetividade dos limites de exposição aos diversos riscos aos quais o Banco está exposto.

Os Comitês de Apoio levam ao Conselho de Administração os temas considerados críticos e que possam ter impacto no desempenho econômico, social e ambiental do Banco. Da análise desses temas, são estudados os planos de ação devidos. Os critérios para seleção dos membros dos Comitês são os mesmos observados na indicação de membros para o Conselho. Em 31 de dezembro de 2014, a composição⁽¹⁾ dos quatro Comitês era a seguinte: [G4-35][G4-40][G4-43][G4-49]

Comitê de Remuneração e Nomeação: [G4-52]

NOME	CARGO
Celso Clemente Giacometti	Coordenador e Membro Independente
Eduardo Nunes Gianini	Membro Independente
Viviane Senna Lalli	Membro Independente

Comitê de Auditoria⁽²⁾:

NOME	CARGO
René Luiz Grande	Coordenador e Membro Independente
Graham Charles Nye	Membro Independente
Celso Clemente Giacometti	Membro Independente
Elidie Palma Bifano	Membro Independente

Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade:

NOME	CARGO
Celso Clemente Giacometti	Coordenador e Membro Independente
Gilberto Mifano	Membro Independente
José Luciano Duarte Penido	Membro Independente
Marília Artimonte Rocca	Membro Independente

Comitê de Riscos:

NOME	CARGO
Álvaro Antonio Cardoso de Souza	Coordenador e Membro Independente
Celso Clemente Giacometti	Membro Independente
René Luiz Grande	Membro Independente
Conrado Engel	Membro

Diretoria Executiva [G4-38]

A Diretoria Executiva é responsável pela gestão e operacionalização das diretrizes e estratégias traçadas pelo Conselho de Administração. É composta de no mínimo dois e no máximo 75 membros, eleitos para um mandato de dois anos (renováveis) pelo Conselho de Administração. Conta com um Comitê Executivo, formado pelo diretor presidente e 11 diretores vice-presidentes, e é apoiada por sete comitês não estatutários, formados por executivos de diferentes áreas do Banco. [G4-34]

Em 31 de dezembro de 2014, a composição⁽¹⁾ do Comitê Executivo era a seguinte:

NOME	CARGO
Jesús Maria Zabalza Lotina	Presidente
Conrado Engel	Vice-Presidente Executivo Sênior
José de Paiva Ferreira	Vice-Presidente Executivo Sênior
Angel Santodomingo Martell	Vice-Presidente Executivo
Antonio Pardo de Santayana Montes	Vice-Presidente Executivo
Carlos Alberto López Galán	Vice-Presidente Executivo
Carlos Rey de Vicente	Vice-Presidente Executivo
Ignacio Dominguez-Adame Bozzano	Vice-Presidente Executivo
João Guilherme de Andrade So Consiglio	Vice-Presidente Executivo
Juan Sebastian Moreno Blanco	Vice-Presidente Executivo
Manoel Marcos Madureira	Vice-Presidente Executivo
Oscar Rodriguez Herrero	Vice-Presidente Executivo

(1) Comitê estatutário.

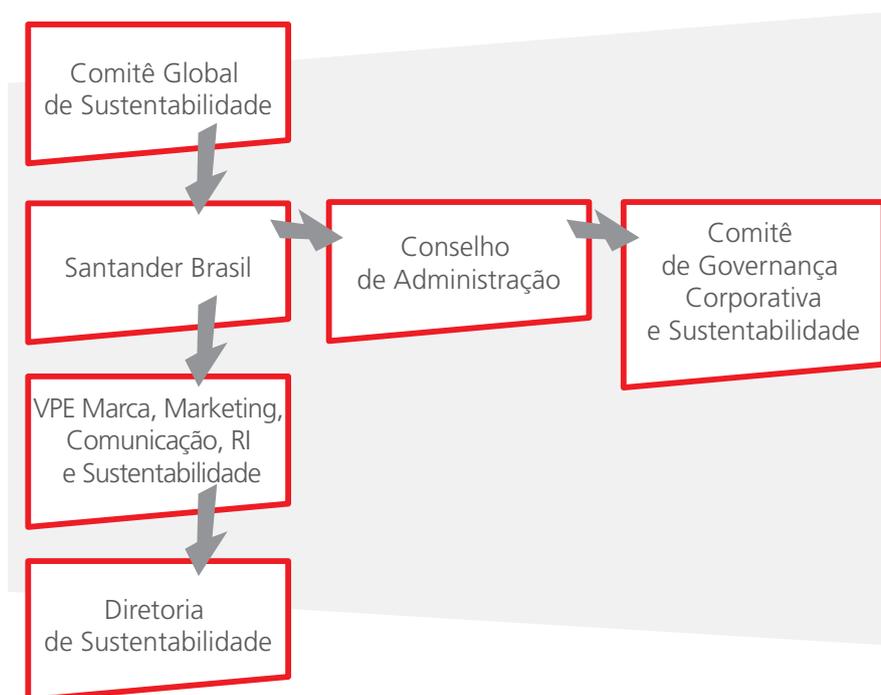
(2) Outras informações sobre os conselheiros, membros dos Comitês e da Diretoria Executiva do Banco, como competências, mandato e funções em outras organizações, estão disponíveis em www.santander.com.br/RI, na seção Governança Corporativa, na subseção Administração.

Governança da Sustentabilidade

O Santander Brasil segue as diretrizes do Comitê Global de Sustentabilidade do Grupo Santander, que é presidido pelo CEO global e tem participação direta de todas as áreas de negócio. [G4-34]

Em nível local, o Banco conta com dois instrumentos principais para inserir a sustentabilidade na sua Governança Corporativa: o Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade, que assessoro o Conselho de Administração na deliberação do tema em nível estratégico; e a Diretoria de Sustentabilidade, responsável por dar apoio técnico às demais áreas no avanço e na execução das suas práticas, além de elaborar e propor estratégias locais. Essa Diretoria é parte da Vice-Presidência de Comunicação, Marketing, Relações Institucionais e Sustentabilidade, que reporta ao Presidente e, quando necessário, ao Comitê Executivo e ao Conselho de Administração. [G4-34] [G4-35] [G4-36]

Em 2014, os principais temas endereçados dentro dessas duas estruturas foram a construção de um conjunto de diretrizes para estabelecer metas de sustentabilidade de longo prazo, e melhorias de processos que garantam o cumprimento integral da resolução 4.327 do Banco Central, que dispõe sobre responsabilidade socioambiental. [G4-43]



Relações com Acionistas e Investidores

As Assembleias Gerais são o principal mecanismo de participação dos acionistas e investidores na tomada de decisões do Banco. Em 2014, foram realizadas três Assembleias Gerais, cujas atas, que trazem os temas deliberados, encontram-se disponíveis em www.santander.com.br/ri, na seção Governança Corporativa.

O atendimento a estes públicos é realizado por duas áreas. Pessoas físicas e jurídicas fora do setor financeiro são atendidas pela área de Relações com Acionistas, que oferece canais exclusivos de relacionamento, entre os quais se destacam o Portal do Acionista (www.santander.com.br/acionistas) e o Portal exclusivo Eu Sou Acionista (www.eusouacionista.santander.com.br).

Já as demandas de investidores institucionais, analistas e profissionais do mercado estão sob responsabilidade da área de Relações com Investidores, que também cuida da divulgação das informações (balanços, comunicados etc.) ao mercado financeiro. A divulgação dessas informações segue as regras e padrões dos órgãos reguladores locais e estrangeiros e das bolsas de valores.

Governança de Produtos

A Governança de produtos existe para garantir que os produtos e serviços oferecidos aos clientes e demais *stakeholders* estejam alinhados às regulações e normas locais, bem como aos princípios de ética do Santander.

O modelo determina que todos os produtos e serviços oferecidos sejam aprovados e monitorados pelas áreas competentes, segundo orientações definidas em diretrizes internas e externas como o Código de Ética, a Política de Comercialização de Produtos e Serviços e os códigos de autorregulação do setor financeiro (como Febraban e Anbima) e as normas dos órgãos reguladores. **[G4-PR6]**

Em casos específicos, o Comitê Corporativo de Comercialização, sediado na Espanha, é envolvido no processo de análise e aprovação dos produtos. Uma vez aprovada, a comercialização dos produtos continua sendo monitorada.

O Santander Brasil ainda segue diretrizes internas e externas para garantir que produtos e serviços proibidos não sejam comercializados.

No âmbito interno, os direcionadores são o Código de Ética, a Política de Comercialização de Produtos e Serviços e o acompanhamento da comercialização dos produtos, seguindo as regras de negócios aprovadas. No âmbito externo, o código de autorregulação bancária (da FEBRABAN), os códigos da Anbima, e as demais normas dos órgãos reguladores (Banco Central, CVM, SUSEP).

ENTRE OS VARIADOS CÓDIGOS E POLÍTICAS QUE NORTEIAM A GOVERNANÇA DO BANCO, O CÓDIGO DE ÉTICA É UM DOS MAIS IMPORTANTES. ELE ESTABELECE AS DIRETRIZES DE ATUAÇÃO E CONDUTA PARA TODOS OS ADMINISTRADORES, FUNCIONÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

Políticas e Códigos **[G4-56]**

As políticas e códigos que orientam as práticas de Governança Corporativa do Santander Brasil podem ser encontradas em www.santander.com.br/ri ou www.santander.com.br/acionistas, ambos em Governança Corporativa.

Entre os variados códigos e políticas que norteiam a governança do Banco e a conduta de seus funcionários, o Código de Ética é um dos mais importantes. Ele estabelece as diretrizes de atuação e conduta para todos os administradores, funcionários e estagiários, além de orientar a relação do Banco com todos os seus públicos de relacionamento, como clientes, fornecedores, órgãos públicos, parceiros e imprensa.

Condutas ou práticas que não estejam alinhadas às diretrizes do Código de Ética podem ser reportadas em diversos canais de comunicação internos e externos. Elas são apuradas e, uma vez confirmada a transgressão, as sanções vão de medidas disciplinares à rescisão de contratos, chegando a casos extremos como o encaminhamento para sanções criminais. **[G4-58]**

Outro documento de especial importância é a Política para Transações com Partes Relacionadas, que visa a estabelecer regras para assegurar que todas as decisões, especialmente aquelas envolvendo partes relacionadas e outras situações com potencial conflito de interesses, sejam tomadas tendo em vista os interesses do Banco e de seus acionistas. **[G4-41]**

Essa política define quem são partes relacionadas, as situações envolvendo conflitos de interesses, as regras para celebração de operações com partes relacionadas e os procedimentos a serem observados pelos administradores envolvidos em operações com partes relacionadas ou outros potenciais conflitos de interesses. As normas definem que, caso seja identificada uma situação de conflito de interesses, a mesma seja analisada e medidas sejam adotadas para assegurar a isenção sobre a transação. **[G4-41]**

Canais de Denúncias [G4-57] [G4-58]

Qualquer pessoa pode realizar uma denúncia pelo site www.santander.com.br. O SAC (Serviços de Atendimento ao Cliente) e a Ouvidoria estão preparados para atender a esse tipo de registro pelos telefones 0800 762 7777 e 0800 726 0322, respectivamente.

Os funcionários e estagiários também podem se manifestar pelo Canal Interno de Denúncias Santander, dedicado à captura e ao tratamento de manifestações que caracterizem o descumprimento do Código de Ética, normas internas ou legislações, garantindo a confidencialidade e o direcionamento adequado a cada situação.

Aos fornecedores, o Santander Brasil disponibiliza um formulário no website www.santander.com.br, na página de Fornecedores, na seção Fale Conosco.

As denúncias de violação aos direitos humanos, respeito à diversidade, corrupção e outras envolvendo funcionários, clientes e fornecedores são tratadas e investigadas por diversas áreas como Recursos Humanos, Compliance e Riscos Operacionais.

O BANCO DISPONIBILIZA CANAIS ESPECÍFICOS PARA CLIENTES, FUNCIONÁRIOS, ESTAGIÁRIOS E FORNECEDORES DENUNCIAREM EVENTUAIS INCONFORMIDADES

GOVERNANÇA CORPORATIVA

- A estrutura de Governança Corporativa do Santander Brasil é composta de duas instâncias principais (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) que aprovam todos os princípios, diretrizes e a Missão do Banco.
- A oferta pública para aquisição de ações realizada em 2014 não implicou em qualquer alteração na estrutura ou na orientação da governança corporativa do Banco.
- A Diretoria Executiva é quem faz a gestão e operacionaliza as diretrizes e estratégias traçadas pelo Conselho de Administração. É composta de no mínimo dois e no máximo 75 membros, eleitos para um mandato de dois anos (renováveis).
- O Santander Brasil segue as diretrizes do Comitê Global de Sustentabilidade do Grupo Santander, que é presidido pelo CEO global e tem participação direta de todas as áreas de negócio.



GESTÃO DE RISCOS

Prudência na Gestão de Riscos

O Santander Brasil segue a cultura de gestão de riscos do Grupo Santander, que é caracterizada por dois fatores: a prudência e a intensa participação da alta administração nas tomadas de decisões.

A gestão prudente faz parte da cultura do Grupo desde sua fundação e explica os baixos índices de inadimplência em praticamente todos os mercados em que o Banco atua, assim como o reconhecimento público do Santander como um das instituições financeiras mais sólidas do mundo.

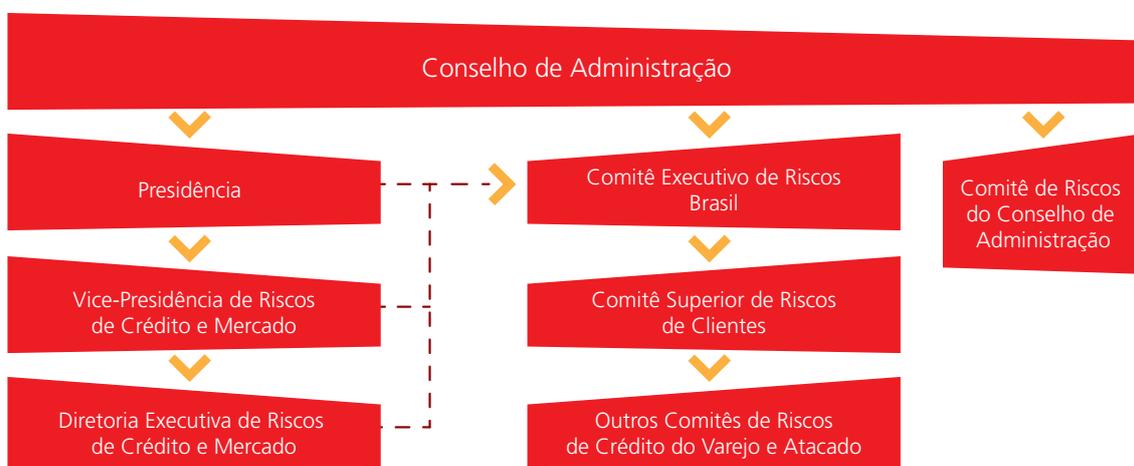
Já o envolvimento da alta direção é possibilitado pela estrutura de governança, que inclui comitês de riscos diretamente vinculados à Presidência e ao Conselho de Administração e que permite, na prática, total independência em relação às áreas de negócios.

O Banco utiliza e desenvolve ferramentas estatísticas internacionalmente aceitas e praticadas no sistema financeiro, entre as quais se destacam o *rating* interno, *credit scoring*, *behaviour scoring*, RORAC (Rentabilidade Ajustada ao Risco), VaR (*Value at Risk* ou Valor em Risco), capital econômico e análise de cenários, entre outros.

Governança de Riscos

A estrutura de Gerenciamento de Riscos é definida conforme os padrões corporativos e atende ao regulador local.

A governança do Santander Brasil é estruturada para fazer frente de forma integrada aos cinco principais tipos de riscos aos quais o Banco está exposto.



O ano de 2014 seguiu a tendência observada em 2013, marcado pela desaceleração da economia brasileira, com inflação mais alta, elevação da taxa de juros básicos e atenção ao nível de endividamento das famílias que, apesar dos baixos níveis de desemprego, levaram, dentre outros fatores, ao desaquecimento do mercado de crédito.

Diante desse cenário, a gestão do risco de crédito foi intensificada ao longo do ano, realizando revisões nas políticas de admissão, processos de acompanhamento, novos indicadores de qualidade e métodos de recuperação do crédito concedido. O resultado foi a melhora na qualidade da carteira de crédito e a redução dos níveis de provisão.

Risco de Crédito

É representado pela exposição a perdas no caso de inadimplência total ou parcial dos clientes ou das contrapartes no cumprimento de suas obrigações financeiras com o Banco.

A gestão dos riscos de crédito tem como atribuição garantir que a atuação do Banco seja consistente com o nível de apetite a riscos previamente aprovado pelo Comitê Executivo de Riscos e pelo Grupo Santander, desenvolvendo políticas e estratégias para gerenciar o risco de crédito de acordo com o tipo de risco e a estratégia definida pelo Comitê. É dividida em dois segmentos de clientes:

Clientes com gestão individualizada: clientes do segmento de Atacado, instituições financeiras e determinadas empresas. A gestão do risco é executada por meio de uma análise complementada por ferramentas de suporte à tomada de decisões com base em modelos de avaliação do risco interno.

Clientes com gestão padronizada: pessoas físicas e empresas não enquadradas como clientes individualizados. A gestão do risco baseia-se em modelos automatizados de tomada de decisões e de avaliação do risco interno, complementados, quando o modelo não é abrangente ou preciso o bastante, por equipes de analistas especializados nesse tipo de risco.

Risco de Mercado

É a exposição a fatores de risco das variáveis de mercado, como taxas de juros, taxas de câmbio, cotação de mercadorias, preços no mercado de ações e outros valores, em função do tipo de produto, da exposição, do prazo, das condições do contrato e da volatilidade subjacente.

Para administrar os riscos de mercado, o Santander Brasil utiliza práticas que incluem a medição e o acompanhamento da utilização de limites previamente definidos em comitês internos; do valor em risco das carteiras; das sensibilidades a oscilações na taxa de juros; da exposição cambial; e dos "gaps" de liquidez, entre outras, que podem afetar as posições das carteiras do Banco nos diversos mercados em que atua.

O Santander está exposto a risco de mercado resultante, sobretudo, das seguintes atividades:

- > negociação de instrumentos financeiros, o que envolve riscos de taxa de juros, câmbio, preço de ações e volatilidade;
- > atividades de Banco comercial, abrange risco de taxa de juros, uma vez que suas alterações afetam as receitas e despesas de juros e o comportamento do cliente;
- > investimentos em ativos (incluindo subsidiárias) cujos retornos ou contas estão denominados em outras moedas que não o real, considerando risco de taxa de câmbio;
- > investimentos em subsidiárias e outras companhias, os quais sujeitam o Banco a risco de preço de ações.

Risco Operacional

Os riscos operacionais são aqueles decorrentes de falhas em processos internos ou de eventos externos e que podem causar perdas financeiras, afetar a continuidade dos negócios e impactar negativamente os públicos com os quais o Banco se relaciona. Para fazer frente a esses riscos, o Santander Brasil implementou um modelo de gestão com foco preventivo.

Ele determina que as áreas tenham, entre suas responsabilidades, o compromisso de disseminar a cultura, definir as metodologias, normas, políticas, ferramentas, treinamentos e procedimentos, cabíveis e exigíveis, para uma gestão e controle eficazes e eficientes dos riscos operacionais.

A Diretoria de Riscos Operacionais dispõe de normas, metodologias e modelo interno fundamentados nas melhores práticas do mercado para identificação, avaliação, monitoramento, gestão e controles dos riscos associados.

Risco de Compliance

É o risco associado à exposição ao sofrer sanções jurídicas ou por parte de órgãos reguladores, perdas financeiras materiais ou dano à reputação do Banco como resultado do não cumprimento de leis, regulamentos, princípios e regras, normas e códigos de conduta (saiba mais no capítulo de Governança Corporativa).

Risco Socioambiental [G4-14][G4-DMA]

A análise de Risco Socioambiental baseia-se na ideia de que os bancos devem ter cuidado não apenas com o impacto na sociedade gerado por suas próprias operações, mas também com os impactos de seus financiamentos e investimentos.

A estrutura de Risco Socioambiental do Santander Brasil foi criada em 2002 e analisa clientes e também projetos previstos nos Princípios do Equador (conjunto de normas internacionais voluntárias sobre o tema). Seu modelo de funcionamento pode ser visto nas páginas 26 e 27.

No final de 2014, a área de Risco Socioambiental do Santander Brasil definiu um processo para passar a aplicar critérios de riscos sociais e ambientais antes restritos aos segmentos de Atacado e grandes projetos nas análises de financiamento do segmento de Varejo, com foco em clientes considerados críticos.

A experiência, pioneira no sistema financeiro nacional, será implementada em 2015 e reforça o compromisso público do Banco com o tema, além de estar alinhada à nova regulamentação do Banco Central (Resolução 4.327). Publicada em abril de 2014, ela obriga as instituições financeiras a implementarem políticas de responsabilidade socioambiental de acordo com a natureza de suas operações.

Outra novidade importante foi a sistematização da análise de terrenos contaminados oferecidos como garantias. A equipe de risco socioambiental conta com dois especialistas aptos a avaliar possíveis contaminações de solo e água com substâncias tóxicas. A presença de contaminação afeta o valor da garantia oferecida pelo cliente.

EXEMPLO DA ATUAÇÃO DA ÁREA DE RISCO SOCIOAMBIENTAL EM 2014

Sector do cliente / projeto	Tema tratado*	Encaminhamento
Projeto de energia no Centro-Oeste	Condições de trabalho degradante	Após identificação das más condições de trabalho, o Banco reuniu-se com o cliente para explicar a importância de seguir as normas regulatórias.
Indústrias no Sudeste	Licenças ambientais expiradas	O crédito foi cortado até que as empresas regularizem licenças de operação.
Empreendimento imobiliário no Sudeste	Falhas nos estudos sobre possíveis contaminantes no solo	Por solicitação do Banco, construtora mandou consultoria fazer medições mais detalhadas sobre terreno onde prédio será construído.
Empreendimentos imobiliários no Sudeste	Comunicação aos adquirentes de apartamentos sobre terreno contaminado	O Banco exigiu que construtoras enviassem comunicados aos adquirentes dos apartamentos sobre a situação ambiental do empreendimento, quando existe área contaminada.

*Todas as informações sobre a estrutura e os procedimentos de gestão de riscos são mantidas no Santander, à disposição do Banco Central e dos demais reguladores. Além disso, atendendo ao critério de transparência, as informações sobre o Gerenciamento de Riscos são disponibilizadas ao público trimestralmente, nas demonstrações financeiras. Mais informações sobre Gerenciamento de Riscos em: Santander/Institucional/Governança Corporativa/Gerenciamento de Riscos.

GESTÃO DO RISCO: DO BANCO E PARA O BANCO [G4-2]

A gestão do risco é uma atividade de mão-dupla: tem o propósito tanto de dirimir o risco que as externalidades trazem ao negócio do Banco como de gerenciar os impactos que a atividade da empresa pode trazer à sociedade e ao meio ambiente.

O principal risco direto gerado pela atividade bancária é a inadequação na concessão ou no uso do crédito, que pode gerar superendividamento, especialmente das famílias. Já o principal risco indireto se refere aos diversos impactos eventualmente causados por projetos e companhias que a instituição decide financiar.

Para gerenciar esses riscos, o Santander adota um conjunto de práticas legais e voluntárias, como limites de crédito em relação à renda e capacidade de pagamento; práticas de orientação financeira; e políticas de análise de risco socioambiental no financiamento de projetos e a grandes empresas.

Com relação à orientação financeira, a principal linha de atividade está no relacionamento entre gerente e clientes. Para isso, o Banco investe forte em treinamento e formação, que em 2014 atingiu mais de 18 mil funcionários.

Outras iniciativas complementam essa abordagem, como o Santander Responde (vídeos de orientação financeira no portal institucional e no Youtube e plataforma de perguntas e respostas no Facebook); Portal de Sustentabilidade (vídeos, cartilhas e planilhas de educação financeira); Caminhos&Escolhas (portal que busca atrair jovens interessados em atuar no mercado financeiro, disponibiliza jogos e cursos online); e palestras em universidades parceiras e comunidades atendidas pela operação de microcrédito.

GESTÃO DE RISCOS

- A cultura de gestão de riscos do Grupo Santander é caracterizada por dois fatores: a prudência e a intensa participação da alta administração nas tomadas de decisão.
- A estrutura de Risco Socioambiental do Santander Brasil foi criada em 2002 e analisa clientes e também projetos previstos nos Princípios do Equador (conjunto de normas internacionais voluntárias sobre o tema).
- Em 2014, a área de Risco Socioambiental definiu um processo para estender os critérios de riscos sociais e ambientais nas análises de financiamento ao segmento de Varejo, com foco em clientes considerados críticos.
- A gestão do risco de crédito foi intensificada ao longo do ano, resultando em melhora na qualidade da carteira de crédito e a redução dos níveis de provisão.

Risco Socioambiental

Conheça os critérios considerados pelo Santander na concessão de crédito para empresas e aceitação de novos clientes pessoa jurídica

ACEITAÇÃO DE NOVOS CLIENTES NO SEGMENTO ATACADO

1ª etapa

Área de Compliance analisa potenciais riscos socioambientais de empresas com faturamento anual acima de R\$ 80 milhões. Se necessário, a área de Risco também é consultada.



CONCESSÃO DE LIMITES OU RISCO DE CRÉDITO SUPERIORES A R\$ 1 MILHÃO

1ª etapa

Caso a empresa atue em um dos 14 setores que exigem análise socioambiental, passa anualmente pelo crivo da área de risco socioambiental.



2ª etapa

Análise das respostas do questionário socioambiental e checagem de dados em fontes internas e externas.



Em caso de dúvidas, o cliente é contatado ou visitado.



FINANCIAMENTOS DE PROJETOS SUJEITOS OU NÃO AOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR

1ª etapa

Avaliação de proposta por meio da aplicação de padrões socioambientais.



ALGUNS PONTOS-CHAVE NA ANÁLISE:

- 1 Respeito às comunidades do entorno;
- 2 Compensação por perda de biodiversidade;
- 3 Medidas para reduzir contaminação;
- 4 Condições dignas e seguras para os trabalhadores;
- 5 Proteção da saúde da comunidade.

2ª etapa

Cliente atende a todos os critérios e é dado início ao relacionamento com o Banco.

**Cliente não atende aos critérios****Opções:**

A- Aprovado com ressalvas

B- Reprovado

**3ª etapa**

Cliente é aprovado. Parecer é válido por um ano. O crédito é aprovado ou renovado.

**Cliente não atende aos critérios****Opções:**

A- Aprovado com ressalvas

B- Reprovado

**2ª etapa**

Projeto atende aos critérios e crédito é aprovado. Em muitos casos, condições socioambientais são colocadas no contrato.

**Cliente não atende aos critérios****Opções:**

A- Aprovado com ressalvas

B- Reprovado



ESTRATÉGIA E INVESTIMENTOS

Simple, Pessoal e Justo

O Santander Brasil acredita que o único caminho para crescer de forma recorrente e sustentável é prestar serviços com excelência para aumentar os níveis de satisfação e ter mais clientes, mais vinculados. Por isso, sua prioridade é ser um banco simples, pessoal e justo. [G4-2]

A estratégia do Santander é orientada por quatro pilares, que derivam dessa visão:

- > **Preferência e Vinculação:** aumentar a oferta de produtos e serviços segmentados, simples e eficazes, que buscam maximizar a satisfação dos clientes por meio de uma plataforma multicanal;
- > **Recorrência e Sustentabilidade:** crescimento dos negócios com maior diversificação de receitas, mantendo uma gestão rigorosa de risco em todos os momentos do ciclo do crédito;
- > **Produtividade:** intensa agenda de transformação produtiva alinhada com a transformação da indústria financeira;
- > **Disciplina de Capital e Liquidez:** para conservar a solidez, enfrentar mudanças regulatórias e aproveitar oportunidades de crescimento.

O SANTANDER BRASIL IDENTIFICA COMO ESTRATÉGICOS OS NEGÓCIOS COM MAIOR CAPACIDADE DE VINCULAÇÃO DE CLIENTES, ALTO POTENCIAL DE CRESCIMENTO E/OU MENOR PERFIL DE RISCO

Em linha com esses pilares, o Santander Brasil identifica como estratégicos os negócios com maior capacidade de vinculação de clientes, alto potencial de crescimento e/ou menor perfil de risco, entre os quais se destacam Crédito Imobiliário, Financiamento de Veículos, Consignado, Pequenas e Médias Empresas, Cartões e Adquirência.

Dentro dessa estratégia, o Banco também lançou iniciativas como a Conta Conecta, o Pague Direto e o Modelo CERTO.

A Conta Conecta é um pacote exclusivo do Santander Brasil que integra o serviço de conta corrente com um dispositivo que transforma smartphones e tablets em leitores de cartão de crédito e débito, reforçando a atuação do Banco no mercado de adquirência. A solução é voltada especialmente a profissionais liberais, autônomos e microempresários, segmento representado por mais de 4 milhões de pessoas. Desde 2013, o Santander já oferece o dispositivo a seus clientes, por meio de uma parceria com a empresa sueca iZettle.

Já o Pague Direto é uma inovação que permite que os clientes Ambev paguem seus pedidos com a maquininha Santander. A ferramenta traz segurança, praticidade e rapidez aos comerciantes, uma vez que eles não precisarão mais manter dinheiro em caixa para pagar os pedidos feitos à Ambev no ato da entrega.

Além disso, o Banco desenvolveu um novo modelo comercial, chamado de Modelo CERTO, que padroniza o atendimento e busca priorizar as necessidades dos clientes. Ele reflete uma forma de trabalho mais simples, que garante mais tempo dedicado à atividade comercial da agência, com ferramentas integradas e uma gestão capacitada na formação e reconhecimento das equipes.

Investimentos [G4-13]

Para acelerar o crescimento e aprimorar sua oferta, o Santander realizou uma série de grandes investimentos em 2014. Um deles foi a aquisição da GetNet, por R\$ 1,1 bilhão, que até então era parceira de tecnologia do Banco na área de Adquirência. A operação fortalece a presença do Santander nesse mercado e dá mais flexibilidade para integrar os serviços de adquirente e de Banco Comercial voltados a Pequenas e Médias Empresas.

Outra iniciativa foi o aporte de R\$ 460 milhões para criar uma associação em parceria com o Banco Bonsucesso, focada no setor de crédito consignado e cartão consignado. O objetivo é impulsionar os empréstimos com desconto em folha de pagamento, que têm perfil de baixo risco e grande poder de vinculação. O Santander terá participação de 60% na nova estrutura, que deve iniciar suas atividades no começo de 2015.

O Banco ainda adquiriu 50% do capital social da Super Pagamentos, uma plataforma digital que oferece a venda de produtos e serviços financeiros por meio de cartão pré-pago. A plataforma representa a entrada do Banco no mercado de pré-pagos e contas de pagamento no Brasil, um segmento que tem demonstrado potencial atrativo de expansão e rentabilidade.

ESTRATÉGIA E INVESTIMENTOS

- A estratégia do Santander é orientada por quatro pilares: Preferência e Vinculação, Recorrência e Sustentabilidade, Produtividade, e Disciplina de Capital e Liquidez.
- Em linha com esses pilares, o Santander Brasil identifica como estratégicos os negócios com maior capacidade de vinculação de clientes, alto potencial de crescimento e/ou menor perfil de risco.
- Dentro dessa estratégia, o Banco lançou iniciativas como a Conta Conecta, o Pague Direto e o Modelo CERTO.
- O Santander também realizou uma série de grandes investimentos, como a aquisição da GetNet, a parceria com o Banco Bonsucesso e a aquisição de 50% do capital social da Super Pagamentos.

RESULTADOS



“TIVEMOS UM CRESCIMENTO DE CRÉDITO ACIMA DOS BANCOS PRIVADOS, REDUZIMOS AINDA MAIS OS NÍVEIS DE INADIMPLÊNCIA E MANTIVEMOS A EVOLUÇÃO DAS DESPESAS EM RITMO BEM ABAIXO DA INFLAÇÃO. CRESCEMOS COM EQUILÍBRIO E QUALIDADE.”

Jesús Zabalza, na divulgação de resultados do 4º trimestre de 2014.

Mesmo diante de um cenário desafiador, marcado pelo baixo crescimento econômico e pela expansão mais lenta do crédito no Sistema Financeiro, o Santander Brasil apresentou melhora contínua nos resultados ao longo do ano.

No total, o Banco alcançou lucro líquido de R\$ 5,850 bilhões em 2014, o que significa uma alta de 1,8% em relação ao ano anterior. A evolução está associada, principalmente, à combinação de crescimento da carteira de crédito, disciplina de custos e redução nos níveis de inadimplência.

ÍNDICES ECONÔMICO-FINANCEIROS

	2014	2013
Risco país (EMBI)	243	228
Câmbio (R\$/US\$ final)	2.656	2.343
IPCA (em 12 meses)	6,41%	5,91%
Taxa Selic - Meta (a.a.)	11,75%	10,00%
CDI*	2,73%	2,31%
Ibovespa (em pontos/fechamento)	50.007	51.507

*Taxa efetiva no trimestre.

Receitas: As comissões alcançaram R\$ 11,058 bilhões e cresceram 3,6%, impulsionadas por Cartões e Administração de Fundos. A Margem Financeira Bruta, por sua vez teve recuo de 7,3%, 11% na carteira de crédito ampliada. A redução no resultado da Margem Bruta é explicada pelo recuo de 1 ponto percentual no *spread* médio das operações de crédito.

Provisões: Com o novo foco de negócios, que se baseia em ativos de menor custo de crédito, o índice de atrasos acima de 90 dias melhorou 0,4 ponto percentual e atingiu 3,3% em dezembro. Isso impactou diretamente o Resultado de Provisões, que apresentou queda de 19,9%, totalizando R\$ 9,392 bilhões.

Despesas: Os custos com pessoal e administrativos continuaram sob controle, com o ritmo de crescimento bastante abaixo da inflação. Em 2014, totalizaram 16,75 bilhões, o que representa uma alta de 2,8%.

Solidez: O Índice de Basileia atingiu 17,5%; o Índice de Cobertura, 180,0%; e a Relação entre Créditos e Depósitos, 97,5%.

Acesse o Informe de Resultados completo e as Demonstrações Financeiras em BRGAAP em: www.santander.com.br/ri - Informações Financeiras - Central de Resultados

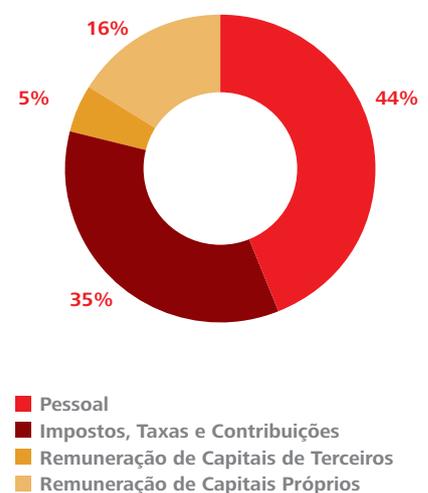
RESULTADO GERENCIAL (R\$ bilhões)			
	2014	2013	VAR. 2014X2013
Margem Financeira Bruta	27.649	29.827	-7,3%
Comissões	11.058	10.674	3,6%
RECEITAS TOTAIS	38.707	40.502	-4,4%
Provisões de Crédito	(9.392)	(11.720)	-19,9%
Despesas Gerais	(16.749)	(16.297)	2,8%
Outras	(5.575)	(5.975)	-6,7%
RESULTADOS ANTES DE IMPOSTOS	6.991	6.510	7,4%
Impostos e participação dos acionistas minoritários	(1.142)	(765)	49,2%
LUCRO LÍQUIDO GERENCIAL	5.850	5.744	1,8%

Distribuição do Valor Adicionado

O valor gerado pela atividade do Banco é distribuído a diferentes *stakeholders* em forma de salários, impostos, remuneração de terceiros e remuneração de acionistas. Em 2014, a remuneração com pessoal respondeu por 44%; Impostos, Taxas e Contribuições 35%; Capitais Próprios 16%; e Capitais de Terceiros 5%.

DVA (R\$ milhões)			
	2014	2013	2012
Pessoal	6.482	6.354	6.408
Impostos, Taxas e Contribuições	5.065	4.325	4.468
Remuneração de Capitais de Terceiros	726	742	617
Remuneração de Capitais Próprios	2.360	2.355	2.852
TOTAL	14.633	13.776	14.346

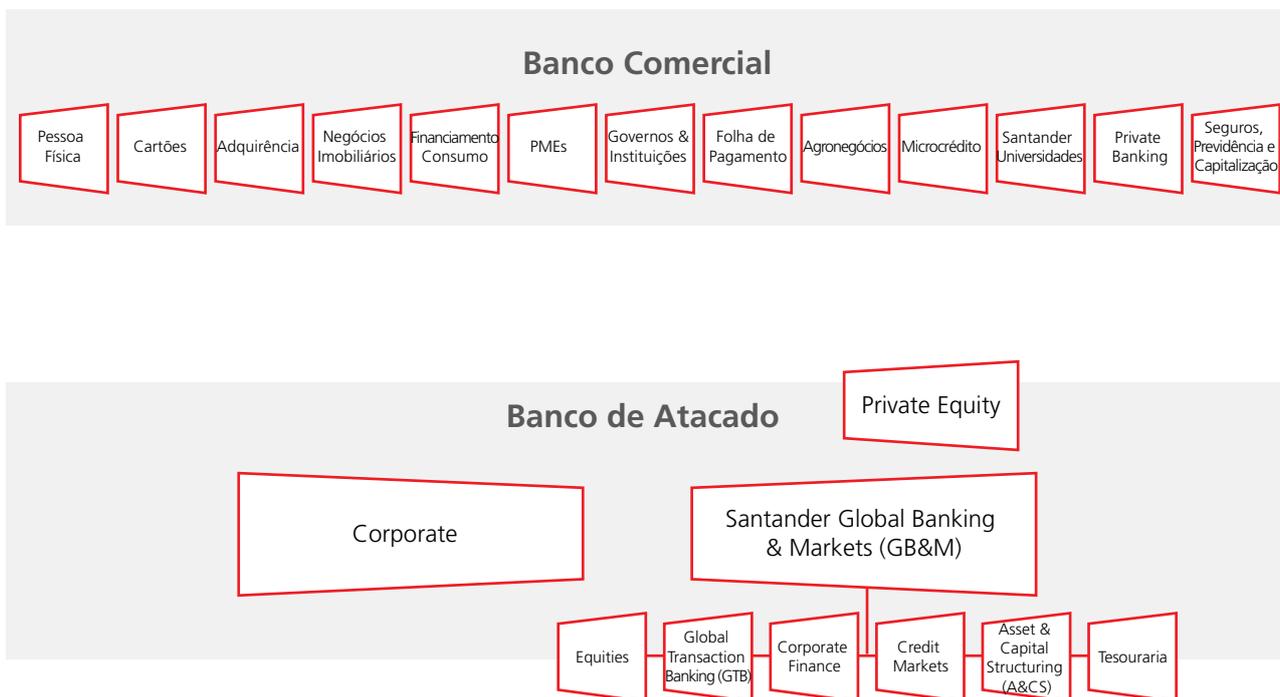
DVA



Desempenho dos Negócios

A atuação do Santander Brasil é dividida em dois grandes segmentos: o Banco Comercial, que atende os clientes Pessoa Física e Pequenas e Médias Empresas com faturamento anual de até R\$ 80 milhões; e o Banco de Atacado, que atende Pessoas Jurídicas com faturamento anual superior a R\$ 80 milhões.

Em 2014, os principais desafios enfrentados por ambos os segmentos foram relacionados ao cenário econômico, tanto interno quanto externo, marcado por incertezas de longo prazo e por dificuldades, sobretudo no mercado local, para estimular o crescimento da economia sem gerar pressões inflacionárias, desajuste nas contas externas ou descontrole fiscal.



COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO [G4-F56]



Banco Comercial

Entre os destaques do Banco Comercial, a carteira de Pessoa Física totalizou R\$ 78,3 bilhões, uma evolução de 4,0% em um ano e de 2,1% em três meses. O maior destaque ficou por conta de Crédito Imobiliário, que evoluiu 35,8% em 12 meses. Desconsiderado o Crédito Consignado, linha de negócios que passa por reformulação de estratégia, a variação aumenta para 8,3% em 12 meses. Por ser um produto estratégico para o Banco, devido ao baixo risco agregado e grande poder de vinculação de clientes, foi criado um novo modelo de produto e oferta para o Crédito Consignado apoiado em escritórios especializados para retomada do crescimento. O Santander Brasil investiu ainda na criação de uma instituição especializada na concessão de empréstimos com desconto em folha de pagamento, em conjunto com o Banco Bonsucesso (saiba mais na pag. 29).

A carteira de Financiamento ao Consumo, gerada fora da rede de agências e composta majoritariamente por financiamento de veículos, recuou 2,9% no ano. Embora o mercado tenha tido um comportamento negativo em 2014, a estratégia apoiada por parcerias diretas com as montadoras como as da Hyundai, Renault, Nissan e Volvo, contribuíram para uma performance positiva. O Banco alcançou a liderança em originação de financiamentos de veículos, com participação de mercado de aproximadamente 19%.

Outro foco prioritário de atuação do Santander Brasil, o segmento de Pequenas e Médias Empresas também passou por um momento de transição em 2014. Com o cenário econômico impactando este segmento, a carteira de crédito, já incluídos os ativos de adquirência, cresceu 0,6%.

O Banco estruturou ainda uma nova plataforma para Pequenas e Médias Empresas, cuja expectativa é impulsionar o segmento ao longo do ano, apesar das incertezas pendentes no horizonte econômico.

O PRODUTO QUE MAIS CRESCEU NA CARTEIRA DE PESSOA FÍSICA EM 2014 FOI O CRÉDITO IMOBILIÁRIO, COM ALTA DE 35,8%

Banco de Atacado

Corporate

O Santander Corporate atende empresas locais e multinacionais com faturamento anual superior a R\$ 80 milhões e tem reforçado seu compromisso de apoiar o crescimento dos clientes por meio de uma equipe de gerentes e especialistas de produtos distribuída por todo o País, com uma ampla oferta de produtos e serviços estruturados conforme as necessidades de cada cliente.

Planejamento, disciplina e coordenação permitiram operações de maior valor agregado para as empresas em 2014, levando ao aumento da produtividade com crescimento de 17% na carteira de ativos com redução do custo de crédito, crescimento de receitas com maior participação de comissões e com gastos controlados, dobrando o resultado antes de impostos quando comparado a 2013. O cenário econômico desafiador de 2014 não impediu a evolução dos negócios e o maior relacionamento com os clientes.

A busca constante pela excelência nos serviços garantiu também, pelo terceiro ano consecutivo, o primeiro lugar no índice de satisfação dos clientes, medido pelo instituto IPSOS, empresa de pesquisa e inteligência de mercado.

Santander Global Banking & Markets (GB&M)

O Santander Global Banking & Markets (GB&M) é uma unidade de negócios global responsável por atender clientes que, devido ao seu porte, complexidade ou sofisticação, necessitam de serviços personalizados e/ou de produtos do Atacado com alto valor agregado.

É focada na prestação de serviços financeiros a grandes conglomerados brasileiros e multinacionais, em paralelo às atividades de Mesa Proprietária de Tesouraria. São oferecidos desde serviços essenciais (empréstimos e garantias, *cash management*, investimentos e câmbio) até soluções de alta complexidade e personalizadas (fusões e aquisições, mercados de crédito, ações, derivativos e financiamentos estruturados).

Os clientes contam com atendimento segmentado entre os principais setores de atuação (telecomunicações, varejo, aviação e logística, indústrias, energia, construção e infraestrutura, recursos naturais, alimentos, agronegócio e instituições financeiras) e se beneficiam tanto da estrutura global de serviços financeiros como da experiência local do Banco nos diversos mercados em que atua. Isso torna o Santander o banco mais local entre os seus concorrentes internacionais e o mais internacional entre os seus concorrentes locais.

Em 2014, a estratégia de GB&M foi o relacionamento com os clientes e o fortalecimento da parceria com os demais segmentos do Banco. Para isso, a unidade reforçou a atuação na estratégia de *collaboration revenues*, que estimula a venda de produtos sob gestão GB&M para os clientes dos demais segmentos, apresentando crescimento de 21%. Além disso, a unidade manteve seu objetivo de crescimento sustentável, por meio da diversificação da base de resultados e ênfase nos clientes classificados como

Tier II e III, que alcançaram aumento no resultado de 9% e 19%, respectivamente. Manteve ainda o objetivo de aumentar a carteira de ativos com foco na captação, gestão ativa de capital e liquidez, além de expandir a capacidade de produtos.

Mesmo diante de um cenário complexo no Brasil, com atividade econômica moderada, volatilidade do câmbio, queda do mercado de ações e alta dos juros, a estratégia de 2014 resultou no crescimento de 24% na carteira de crédito do GB&M em relação a 2013, apresentando desempenho acima do projetado.

A equipe de Project Finance assessora e estruturou importantes projetos em diversos setores da economia. O Grupo Santander está entre os principais participantes de financiamento de projetos no mundo e é um dos líderes de mercado no Brasil, como evidenciado pela liderança no ranking de assessoria da ANBIMA em anos recentes. Na América Latina, e também nas Américas, o Banco está posicionado entre os três principais bancos de *project finance*, segundo *rankings* do Dealogic.

Considerando o mercado primário de câmbio, o Banco encerrou o ano evoluindo da 5ª para a 4ª posição em volume financeiro (US\$ 139 bilhões e 9,4% de participação de mercado), e subindo da 4ª para a 3ª posição em número de operações, fechando 781 mil contratos de câmbio em 2014, de acordo com os números oficiais do Sistema de Câmbio do Banco Central.

A equipe de fusões e aquisições ficou em 3º lugar no *ranking* brasileiro em transações anunciadas de 2014, de acordo com a Bloomberg, com um volume total de US\$ 14,7 bilhões em 25 operações.

Negócios Sustentáveis

A estratégia de sustentabilidade do Santander Brasil está baseada em três grandes temas estruturantes: a inclusão social e financeira, educação e negócios sustentáveis. Estes três eixos são transversais em todos os negócios desenvolvidos pelo Banco, dos menores, como operações de microcrédito, aos mais complexos, como o financiamento de grandes obras de infraestrutura.

Microcrédito

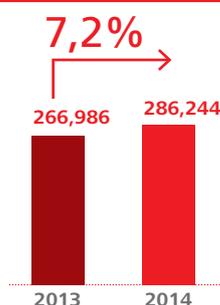
Micro e pequenas empresas formam a base da economia brasileira, representam 20% do PIB e são responsáveis por 60% dos 94 milhões de empregos no País. Nos últimos anos tem havido um grande esforço de organizações e governos para formalizar milhares de empreendedores individuais por todo o país, como forma de elevar a qualidade de vida das pessoas e ajudar no desenvolvimento econômico e social.

A Santander Microcrédito foi criada em 2002 com o objetivo de beneficiar pequenos empreendedores que não tinham acesso às linhas de crédito convencionais e que precisavam de recursos e orientação para impulsionar seu negócio. [\[G4-EC8\]](#)

O Banco optou por trabalhar com o modelo de microcrédito produtivo orientado, e não com o microcrédito de consumo, porque essa primeira modalidade tem um caráter inclusivo e de transformação social. A combinação de crédito e orientação financeira ajuda o pequeno empreendedor a melhorar a performance do seu negócio e a transformá-lo em um projeto sustentável no longo prazo. Assim, o Santander contribui diretamente, como líder na oferta de microcrédito entre os bancos privados no Brasil. [\[G4-FS13\]](#) [\[G4-EC8\]](#)

Em 2014, a Santander Microcrédito desembolsou R\$ 534,8 milhões em financiamentos para uma carteira de 130.210 clientes ativos (alta de 9,7% e 4,3%, respectivamente, em relação ao ano anterior) e adimplência acima de 95%. O valor da carteira em 2014 foi de R\$ 286,244 milhões, aumento de 7,2% em relação a 2013. [\[G4-FS7\]](#)

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE MICROCRÉDITO (R\$ milhões)



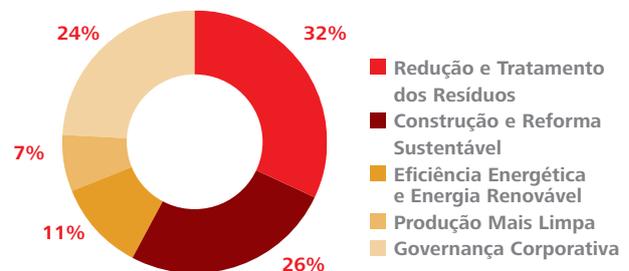
Financiamentos socioambientais

A concessão de crédito para projetos e iniciativas de empresas que estimulem o desenvolvimento sustentável é um dos focos de atuação do Santander Brasil e um de seus principais diferenciais no País.

Em 2014, foram destinados cerca de R\$ 2,5 bilhões (8.055 contratos) em financiamentos voltados para esse objetivo, com destaque para projetos de ecoeficiência na linha de produção, eficiência energética, eficiência hídrica, redução e tratamento de resíduos e construções sustentáveis, entre outros. [\[G4-FS7\]](#) [\[G4-FS8\]](#)

As linhas de financiamento socioambiental são divididas em quatro grandes grupos: Varejo (Pequenas e Médias Empresas - PMEs), Corporate (grandes empresas, com faturamento anual superior a R\$ 80 milhões), Financeira (não correntistas do Banco) e Agronegócio.

FINANCIAMENTOS SOCIOAMBIENTAIS - CORPORATE



Santander Universidades

O compromisso do Santander com a sociedade não se limita à realização de negócios a valor presente. Seu olhar para o futuro fortalece a qualidade de seu ambiente de negócios e a perenidade de suas ações. O apoio à educação e a projetos que reforçam a formação de profissionais e líderes do amanhã está entre as principais diretrizes do banco.

O Santander Universidades tem como principal linha de atuação o fomento a iniciativas voltadas à educação superior, com foco no estabelecimento de parcerias e no relacionamento com as universidades e com sua cadeia de valor (alunos, jovens profissionais, professores e funcionários administrativos). **[G4-EC8]**

Lançada em 1996 sob a premissa de que o apoio ao ensino superior é a forma mais direta e eficaz de contribuir com o desenvolvimento econômico e social, a iniciativa está presente em 20 países, por meio de uma rede de convênios com quase 1.200 universidades.

Em 19 anos, já foram investidos R\$ 2,8 bilhões no Brasil e no mundo. No País, a atuação do Santander Universidades levou o Banco à posição de instituição financeira mais ativa no apoio à Educação Superior. Ao final de 2014, a divisão tinha uma rede de convênios com 455 universidades, além de 272 agências em ambiente universitário e cerca de 2 milhões de clientes, sendo cerca de 200 mil novos correntistas conquistados nesse ano, um crescimento de 14% em carteira de captação total.

Prêmios Santander Universidades

Entre os principais trabalhos desenvolvidos em 2014 estão os Prêmios Santander Universidades, que chegaram à 10ª edição incentivando ideias e projetos de alunos, professores, pesquisadores e valorizando a gestão das Instituições de Ensino Superior. São quatro premiações: Empreendedorismo, Ciência e Inovação, Universidade Solidária e Destaques do Ano – Guia do Estudante.

Em 2014 foram concedidos mais de R\$ 2 milhões em prêmios e bolsas de estudos. Ao todo, 20.106 projetos foram inscritos, sendo 21 premiados.

Universia

Em 2014, o Portal Universia Brasil, uma das maiores redes ibero-americanas de colaboração universitária, chegou à marca de 40 milhões de páginas vistas, 2,44 milhões de usuários únicos e 360 convênios com as Instituições de Ensino Superior (IES).

A comunidade de trabalho internacional Trabalhando.com, que a Universia integra, fechou 2014 com 372.694 usuários únicos; 240.188 milhões de currículos cadastrados; média de 460 mil visitas mensais; 24,2 milhões páginas vistas; 102.803 vagas publicadas e 11 milhões de candidaturas realizadas.

O ano de 2014 encerrou ainda com a marca de 64 portais de emprego ativos em Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil. Já o projeto de recrutamento e seleção de estagiários totalizou 1.024 vagas.

AO FINAL DE 2014, O SANTANDER UNIVERSIDADES
CONTAVA COM 2 MILHÕES DE CLIENTES, SENDO
CERCA DE 200 MIL NOVOS CORRENTISTAS



III ENCONTRO INTERNACIONAL DE REITORES UNIVERSIA

O III Encontro Internacional de Reitores Universia reuniu, em 28 e 29 de julho de 2014, mais de 1.100 universidades de 33 países no Rio de Janeiro para discutir o futuro da Educação Superior e a universidade no século XXI. Temas como a internacionalização da universidade e a importância da tecnologia no ensino superior foram discutidos pelos participantes.

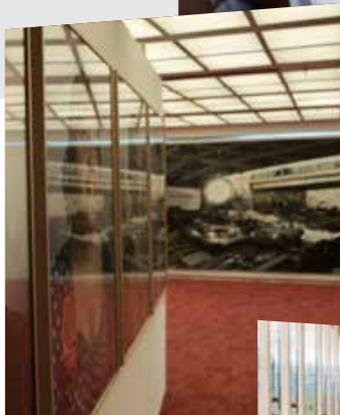
No encerramento do encontro, o Banco reiterou o apoio para atingir os objetivos estabelecidos na “Carta Universia RIO 2014”, que aborda, por exemplo, o sistema de reconhecimentos de estudos e títulos, aspectos de sustentabilidade, programas de práticas profissionais e de empreendedorismo para estudantes, programas transnacionais e de mobilidade universitária.

Além disso, assumiu o compromisso de alocar 700 milhões de euros a projetos universitários nos próximos quatro anos, dos quais 40% serão destinados a bolsas de acesso de mobilidade nacional e internacional de estudantes e professores; 30% para fomentar a pesquisa, a inovação e o empreendedorismo universitário e 30% para apoiar projetos acadêmicos e iniciativas destinadas à modernização e incorporação das novas tecnologias na universidade.

Entre os temas que foram considerados prioritários para o futuro da universidade durante o encontro, estão a necessidade da liderança social das instituições, a renovação dos modelos de formação e a oferta educacional com o apoio dos governos e do setor privado, a internacionalização do setor, a colaboração universidade-empresa, a dimensão digital das instituições e o investimento em pesquisa, desenvolvimento e inovação.

RESULTADOS

- Mesmo diante de um cenário desafiador, o Santander Brasil apresentou melhora contínua nos resultados ao longo do ano. No total, o Banco alcançou lucro líquido de R\$ 5,850 bilhões em 2014 - alta de 1,8% em relação a 2013.
- A Santander Microcrédito desembolsou R\$ 534,8 milhões em financiamentos para uma carteira de 130.210 clientes ativos (alta de 9,7% e 4,3%, respectivamente, em relação ao ano anterior).
- O Santander Universidades alcançou uma rede de convênios com 455 universidades, além de 272 agências em ambiente universitário e cerca de 2 milhões de clientes.
- Foram destinados cerca de R\$ 2,5 bilhões em financiamentos socioambientais, com destaque para projetos de ecoeficiência na linha de produção, eficiência energética, eficiência hídrica, redução e tratamento de resíduos e construções sustentáveis.



GERAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE VALOR

A oferta de serviços financeiros, seja no Banco Comercial ou no Banco de Atacado, requer investimentos em recursos tangíveis e intangíveis, como instalações físicas, sistemas, recursos naturais, conhecimento e relacionamento.

Esses insumos essenciais para a operação, também chamados de “capitais” no *framework* do Relato Integrado, podem ser agrupados em cinco categorias:

Capital Humano

Conjunto de competências e habilidades dos funcionários e fornecedores que trabalham com o Banco; e alinhamento às suas diretrizes de governança e valores éticos.

Capital Financeiro

Composto pelos ativos líquidos mantidos pelo Banco, como ações, títulos e moeda em espécie.

Capital Manufaturado

Compreende os bens materiais e infraestrutura própria ou alugada, o que inclui maquinários, instalações físicas (prédios, agências, data centers) e equipamentos tecnológicos.

Capital Intelectual

Recursos intangíveis lastreados no conhecimento das pessoas, na Tecnologia da Informação e na cultura do Santander Brasil, como os bens de propriedade intelectual ou os processos e modelos organizacionais.

Capital Natural

Recursos ambientais consumidos pela operação do Banco, como água, energia e papel.

Capital Social e de Relacionamento

Modelos e práticas de relacionamento com todos os públicos de relacionamento, como clientes, funcionários, acionistas e setor público; investimento social privado e políticas de patrocínio cultural, entre outros.

Gestão dos Capitais

O Banco busca fazer uma gestão cuidadosa desses capitais com o objetivo de garantir o bom funcionamento de sua operação e de gerar valor para os acionistas e para a sociedade. Isso inclui gerenciar os impactos sociais e ambientais e contribuir com a agenda de desenvolvimento econômico do País.

Capital Humano

O valor das pessoas [G4-DMA]

O Santander entende que o fator mais importante na sua atividade são as pessoas, que por meio de sua capacidade profissional, conhecimento e competências atuam para realizar as operações diárias de seus clientes e produzir valor econômico.

Para manter os cerca de 50 mil funcionários satisfeitos e motivados, o Banco utiliza o *Employee Value Proposition* (EVP ou Posicionamento como Empregador), ferramenta que ajuda a tomar decisões para atrair, gerar orgulho e reter talentos no Banco.

Programas de Treinamento e Desenvolvimento [G4-LA10]

Em 2014 foram investidos R\$ 76 milhões* no treinamento de funcionários, dos quais 82% direcionados para ações internas de educação e 14% para bolsas de graduação, idiomas, Pós/MBA e cursos externos. O restante foi alocado para certificações obrigatórias.

O programa de capacitação inclui ainda a oferta de estágios com direcionamento estratégico de carreiras e outros programas de desenvolvimento com foco local e internacional.

FUNCIÓNÁRIOS TREINADOS POR TEMA

	2012	2013	2014
Atualizações sobre legislação socioambiental e normatizações do Banco Central do Brasil	11.369	8.469	10.313
Direitos Humanos	6.422	6.232	4.788
Ecoeficiência da instituição, conscientização e educação ambiental	2.553	101	112
Educação financeira pessoal	25.547	18.392	9.987
Orientações aos clientes sobre o melhor uso dos produtos e serviços oferecidos pela instituição	16.522	30.625	18.149
Política corporativa de responsabilidade socioambiental e compromissos voluntários (Princípios do Equador, Pacto Global e PRI)	11.224	7.618	6.641
Política de compras	60	46	67
Políticas e procedimentos formais socioambientais em outras linhas de negócio (ex.: gestão de recursos de terceiros, investimento privado, mercado de capitais e fusões e aquisições, pesquisa de empresas, tesouraria, comércio exterior, <i>private bank</i> , seguros etc.).	334	7.326	899
Produtos e serviços que apresentam adicionalidades socioambientais	27	1.550	90

*Nas Demonstrações Financeiras o item Treinamento é apresentado com o valor de R\$ 105 milhões porque inclui também gastos com recrutamento, seleção e desenvolvimento de pessoal. As DFs podem ser acessadas no endereço www.santander.com.br/ri, seção Central de Resultados.

EM 2014 FORAM INVESTIDOS
R\$ 76 MILHÕES NO TREINAMENTO
DE FUNCIONÁRIOS, DOS QUAIS
82% PARA AÇÕES INTERNAS
DE EDUCAÇÃO

Diversidade [G4-DMA]

O Santander Brasil possui ações e políticas específicas para valorizar a diversidade de seus funcionários e dos diferentes públicos com os quais se relaciona. Entre essas políticas, encontram-se orientações sobre questões de Gênero, Racial, Sexual e de Pessoas com Deficiência.

FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA			
	2012	2013	2014
Entre 14 e 19 anos	112	55	62
Entre 20 e 29 anos	20.258	16.869	15.177
Entre 30 e 39 anos	19.870	19.492	20.210
Entre 40 e 44 anos	4.756	4.477	4.747
Entre 45 e 49 anos	4.572	4.178	4.117
Mais de 50 anos	4.424	4.550	4.996
TOTAL	53.992	49.621	49.309

FUNCIONÁRIOS POR REGIÃO E GÊNERO						
	2012		2013		2014	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-oeste	802	1.047	758	976	761	977
Sudeste	1.651	2.080	15.545	23.302	15.642	22.587
Norte	292	417	244	403	253	399
Sul	17.069	25.135	1.959	2.885	2.272	2.947
Nordeste	2.185	3.314	1.580	1.969	1.535	1.936
TOTAL	21.999	31.993	20.086	29.535	20.463	28.846

100% DAS SEDES
ADMINISTRATIVAS E 99,8% DAS AGÊNCIAS
POSSUEM ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS
COM DEFICIÊNCIA

Atualmente, o Banco tem cerca de 2,5 mil funcionários com deficiência física, auditiva ou visual, que recebem o mesmo treinamento e desenvolvimento em relação aos demais profissionais. As sedes administrativas são 100% acessíveis e cerca de 99,8% das agências possuem acessibilidade para pessoas com deficiência.

Há ainda programas de apoio à gestante e postos de amamentação nos prédios administrativos; programas de treinamento e capacitação diferenciados por faixa etária; e extensão de benefícios trabalhistas para parceiros do mesmo sexo.

Capital Financeiro

O valor da solidez

O Grupo Santander tem como um dos pilares de sua estratégia no Brasil e no mundo a manutenção de níveis confortáveis de liquidez e cobertura, conservando a solidez financeira como um de seus principais ativos e tornando a operação mais preparada para reagir rapidamente às mudanças regulatórias ou de cenário econômico e financeiro.

O índice de Basileia, que mede a relação entre o nível de capital próprio e os ativos ponderados pelo risco, encerrou o ano em 17,5%, colocando o Santander Brasil como o banco mais capitalizado entre todos os grandes bancos de varejo que atuam no País.

Como consequência dessa estratégia, o Santander Brasil foi considerado pelo segundo ano consecutivo a instituição financeira mais sólida da América do Sul, de acordo com o *ranking* da Bloomberg Markets.

Outro fator que aporta solidez ao Banco é sua estrutura de captação de recursos, considerada adequada pelas principais agências de classificação de risco locais. A estratégia é focada nos depósitos dos clientes (à vista, a prazo e de poupança), debêntures e letras (financeiras, de crédito imobiliário e de crédito agrícola), seguindo um modelo mais estável e recorrente do que as captações baseadas no mercado de capitais. Em 2014, o total de captações de clientes no balanço somou R\$ 251,7 bilhões, com crescimento de 13,4% sobre o ano anterior.

O Banco encerrou o ano com valor de mercado de R\$ 50,8 bilhões e rentabilidade total para o acionista de 15,9%, considerando a performance da *unit* mais o reinvestimento dos proventos pagos no período. O lucro líquido por ação encerrou o ano em R\$ 1,55, variação de 1,8% sobre o exercício anterior, e o valor patrimonial por *unit* totalizou R\$ 13,4.

R\$ 50,8 BILHÕES

FOI O VALOR DE MERCADO DO SANTANDER BRASIL
NO FECHAMENTO DO ANO

Capital Manufaturado

O valor da infraestrutura

Numa época em que as demandas por serviços bancários em diversas plataformas eletrônicas crescem de forma expressiva, a infraestrutura de tecnologia e de sistemas de uma instituição financeira ganha relevância para a agilidade e segurança das operações e, conseqüentemente, para a satisfação dos clientes.

Em 2014 o Santander Brasil investiu R\$ 1,1 bilhão na modernização de sua infraestrutura tecnológica, com destaque para a inauguração em junho do novo Data Center em Campinas (SP), no interior paulista.

Com mais de 60 mil metros quadrados, o projeto figura como o único na América Latina a alcançar o nível máximo de classificação no sistema que avalia a capacidade e a disponibilidade de Data Centers (Tier IV, com 99,995% de disponibilidade) nas fases de desenho e implementação, resultando em ganhos importantes de processamento (88 mil MIPS de capacidade instalada), armazenamento (1,4 PetaBytes) e de transações online (capacidade média de 210 milhões de transações por dia, com valor aproximado de 6,7 mil transações por segundo nos dias de pico).

25

AGÊNCIAS SELECT FORAM
INAUGURADAS EM 2014

DATA CENTER: AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

- Cuidados com o entorno: antes de iniciar as obras, foi conduzido um processo de diálogo com a vizinhança e todas as demandas apresentadas foram encaminhadas;
- 85% da área do terreno continuou permeável após a construção, evitando enchentes e preservando as áreas verdes. Desse total, 23% foram destinados ao reflorestamento e 26 mil mudas de 115 espécies nativas foram plantadas;
- Capacidade de armazenar 640 mil litros de água de reúso, que servirão para uso não potável e o abastecimento do lago localizado no terreno;
- Eliminação do uso de água no sistema de refrigeração do Data Center (cerca de 200 mil m³ / ano, o que equivale ao consumo de uma cidade de 60 mil habitantes);
- Ações para eficiência energética que resultaram em um consumo até 30% menor que os antigos Data Centers do Santander.
- Certificação LEED – *Leadership in Energy and Environmental Design* – simultânea de três prédios: Data Centers 1 e 2 (LEED Gold) e Núcleo de Controle Operacional (LEED Silver)



EM 2014 O SANTANDER BRASIL INVESTIU R\$ 1,1 BILHÃO NA MODERNIZAÇÃO DE SUA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA, COM DESTAQUE PARA A INAUGURAÇÃO DO NOVO DATA CENTER

Instalações físicas e multicanalidade

Em 2014, o Santander participou do acordo de compartilhamento para os terminais de autoatendimento da rede Banco24Horas, da qual é acionista, o que permite uma expansão significativa no acesso aos serviços e atendimentos prestados por tais equipamentos para os clientes Santander nas diferentes regiões do País.

Em relação à multicanalidade, o Banco tornou os canais eletrônicos mais acessíveis e simples de operar, a fim de aprimorar a experiência do cliente. Entre as novidades está o acesso aos canais eletrônicos por meio de CPF em substituição aos dados de agência e conta bancária. Foi desenvolvida também uma nova plataforma de Mobile Bank para pessoa física que permite, em um único acesso, a visualização e a movimentação de todas as contas e produtos contratados. Em 2014, o serviço *mobile* cresceu 40%, o maior desempenho entre os canais de relacionamento.

Capital Natural**O valor do Meio Ambiente [G4-DMA]**

Com cerca de 50 mil funcionários e mais 30 milhões de clientes, a atividade do Santander Brasil gera consumo relevante de recursos como energia, água e papel. Em todas as suas frentes, o banco adota estratégias de ecoeficiência, para minimizar impactos ambientais e custos financeiros.

Desde 2007, todas as agências construídas ou reformadas são adequadas ao padrão do Manual de Boas Práticas da Construção Civil, criado pelo próprio Banco, que contempla a implantação de itens como captação de água da chuva (capaz de reduzir o consumo em até 50%); telhado branco (diminui a necessidade de ar condicionado); e aeradores e fechamento automático de torneiras (que reduzem o consumo de água).

Energia Elétrica

O Santander Brasil possui uma meta de redução em 20% estabelecida globalmente no consumo de energia elétrica no período de 2011 até o final de 2015, de maneira proporcional ao crescimento orgânico do Banco. O ganho de ecoeficiência nas operações das sedes e agências é a principal ferramenta para alcançar esse resultado, o que inclui automação de sistemas de ar-condicionado, películas para redução de calor nos vidros de agências e prédios administrativos, *timers* para desligamento e acionamento de caixas eletrônicos, entre outras inovações relacionadas ao consumo inteligente de energia.

ROTATIVIDADE POR GÊNERO

	2012	2013	2014
Homens	14,58%	15,70%	15,74%
Mulheres	9,39%	14,10%	12,78%
TOTAL	11,53%	14,75%	14,00%

Água [G4-EN10]

A Torre Santander (maior prédio administrativo da Organização) conta com um sistema de captação de água de chuva que é tratada e utilizada na descarga de banheiros e irrigação de jardim, permitindo uma redução importante no consumo de água por funcionário. Além disso, o novo Data Center do Banco eliminou o uso de água em seu sistema de refrigeração (vide quadro "Alta performance e visão sustentável").

Em São Paulo, em razão da crise hídrica que se tornou mais crítica a partir do segundo semestre, a rede de agências recebeu diretrizes específicas para intensificar a redução desse insumo nas operações. Outra medida tomada foi a instalação de arejadores nas torneiras em mais dois prédios administrativos.

INTENSIDADE ENERGÉTICA (GJ / FUNCIONÁRIO)

	2012*	2013*	2014
Rede de agências	24,3	27,2	27,2
Edifícios	15,2	17,1	15,8

*Valores recalculados usando o mesmo critério de 2014.

Papel

O Santander Brasil só utiliza papel certificado (FSC) em suas operações e conta ainda com programas internos de redução no uso do papel (impressão em duas faces, gramatura reduzida de envelopes e conscientização de funcionários, entre outros) e apoia iniciativas de migração de meios físicos (papel) para os meios eletrônicos, caso de extratos de conta corrente e demais serviços e cobranças de faturas.

Emissões de Gases do Efeito Estufa

O Banco pauta a gestão das suas emissões de GEE pela meta global de reduzir em 20% as emissões até o ano de 2015, tendo como base de comparação o ano de 2011. O acompanhamento dessa meta é feito pela Huella Ecológica, indicador global de ecoeficiência do Grupo Santander. Desde 2009 o Santander compensa suas emissões de GEE e desde 2006 realiza seu inventário de emissões pelo sistema do *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol Brasil), no qual possui certificação máxima. O Banco realiza ainda a compensação de suas emissões de GEE, responde ao *Carbon Disclosure Project* (CDP) e tem compromissos e metas de redução assumidas publicamente no Pacto Global.

O Banco ainda estimula a sociedade a reduzir e compensar suas emissões, por meio do Programa Reduza e Compense CO₂, plataforma online com dicas de redução, que permite que cada pessoa calcule e compense suas emissões com a compra de créditos de carbono. Além disso, os clientes que financiaram veículos com o Santander em 2014 e que participaram da iniciativa tiveram os primeiros 5.000 km compensados pelo Banco. Desde seu lançamento em 2013, o Reduza já compensou mais de 73 mil toneladas de CO₂ em nome de clientes e funcionários. [G4-EC2]

Mobilidade [G4-EN30]

Para desestimular o uso individual de automóveis, o Banco possui um sistema de veículos fretados gratuitos para os funcionários se deslocarem entre os prédios administrativos e estações de metrô. Outra medida é o programa Carona Amiga, de carona solidária, que em 2014 teve adesão de cerca de 520 funcionários. A Torre Santander, sede administrativa do Banco, dispõe de 90 vagas e estrutura completa para os funcionários que optam pela bicicleta como meio de transporte.

Capital Intelectual

Marca

O Santander Brasil acredita que o que gera valor de marca é a capacidade de entregar crenças e valores da organização na prática de fazer negócios, mantendo a coerência entre o que se diz e o que se pratica em todas as suas relações. É o que se chama Experiência Santander.

Ela é dividida em três pilares (veja quadro abaixo), que direcionam todas as campanhas de comunicação internas e externas do Banco, bem como o desenvolvimento de produtos e serviços orientados para diferentes públicos, políticas de contratação de fornecedores e outros aspectos.

EXPERIÊNCIA SANTANDER

Simples – oferecer serviços e produtos convenientes e fáceis de entender, para que os clientes possam escolher quando e como usar.

Pessoal – valorizar clientes, prestando um serviço profissional e pessoal, além de apoiar funcionários para que desenvolvam habilidades e alcancem seus objetivos.

Justo – ser aberto e transparente nos relacionamentos e proporcionar aos acionistas um retorno sustentável e apoiar a sociedade.

Capital Social e de Relacionamento

Fornecedores [G4-DMA]

O Santander Brasil encerrou o ano com cerca de 1.400 fornecedores ativos, entre os quais se destacam empresas do setor de segurança, transporte de valores, tecnologia e Call Center.

A maioria dos fornecedores é respaldada nos contratos do Banco por cláusulas de responsabilidade socioambiental alinhadas às diretrizes do Pacto Global - iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para adoção de práticas mundialmente aceitas em temas como direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, do qual é signatário desde 2007. [G4-12]

Além do processo de homologação, no qual os fornecedores são avaliados em aspectos técnicos, administrativos e legais, o Banco também possui um Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) para serviços de

risco para o negócio, como segurança, logística e *call center*.

Em 2014, o Banco promoveu um Encontro de Fornecedores, em que compartilhou com cerca de 120 empresas informações sobre a "Lei da Empresa Limpa" (nº 12.846/13) e práticas que contribuem para a redução de riscos de corrupção no dia a dia dos negócios. [G4-DMA]

Clientes [G4-DMA]

A satisfação e a confiança dos clientes são elementos fundamentais da estratégia de atuação do Santander Brasil, que adota medidas contínuas para fortalecer os relacionamentos com esse público e torná-los cada vez próximos e duradouros.

Entre outras iniciativas, o Banco implementou o programa Um Banco para suas Ideias, para que todos os funcionários pudessem dar sugestões de melhorias no atendimento por meio de sua rede social interna.

Foram recebidas 930 ideias, das quais 546 foram encaminhadas para implantação e, até o final de 2014, 417 foram totalmente implantadas, ou seja, 76% do total. Estas melhorias ajudaram a reduzir as reclamações totais em 16%, como se vê na tabela a seguir.

VOLUME DE RECLAMAÇÕES

	2012	2013	2014	VAR. 2014X2013
SAC	1.533.714	1.400.715	1.172.368	-16%
PROCON	19.184	18.770	17.443	-7%
Ouvidoria	37.328	32.057	25.986	-19%
Banco Central	21.699	30.163	24.173	-20%
TOTAL	1.611.925	1.481.705	1.239.970	-16%

% RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS

Canal	%
SAC	99,79
Ouvidoria	85,46

Investimento Social e Cultural [G4-DMA]

O Investimento Social Privado do Santander Brasil tem a inclusão social e econômica da população como causa central e é orientado por três objetivos estratégicos: promover a garantia de direitos de crianças, adolescentes e idosos; favorecer a inclusão econômica da população brasileira; e contribuir para a melhoria da Escola Pública de Educação Básica.

Para atingir esses objetivos, o Banco desenvolve programas sociais próprios, conduzidos em parceria com organizações governamentais e da sociedade civil:



O Banco tem como diretrizes fortalecer políticas públicas e não ações isoladas, dialogar e fazer junto com a comunidade, monitorar as atividades e avaliar o resultado social.

As informações referentes a Amigo de Valor, Parceiro do Idoso, Prêmio Santander Universidade Solidária, Parceiros em Ação, PEB, Saber e Educação Infantil encontram-se em www.santander.com.br/sustentabilidade.

No site também é possível assistir aos vídeos do Prêmio Santander Universidade Solidária, Parceiros em Ação e PEB.

Já o investimento cultural do Santander Brasil incentiva projetos que estimulem a criatividade e a inovação, a transferência do conhecimento, o consumo consciente da sociedade e o empreendedorismo.

Em 2014, a Narrativas Poéticas, exposição itinerante da Coleção Santander Brasil, percorreu as cidades de São Paulo, Recife e Fortaleza promovendo um diálogo entre a produção das artes plásticas e a poesia brasileiras. Destacam-se pinturas, gravuras e desenhos de Candido Portinari, Emiliano Di Cavalcanti, Alfredo Volpi, além de poesias de João Cabral de Melo Neto, Carlos Drummond de Andrade, entre outros.

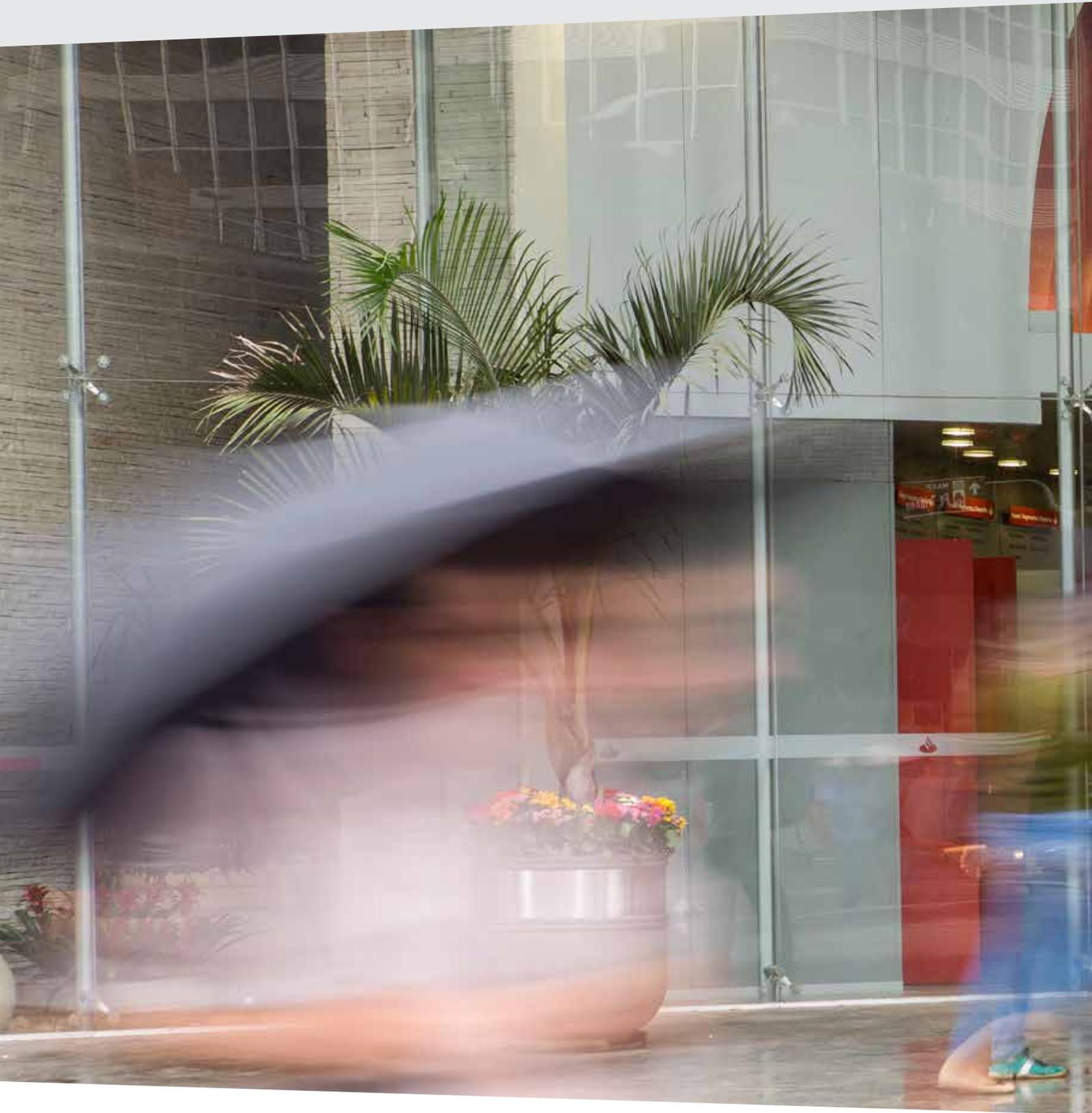
Em Porto Alegre, o Santander Cultural promoveu a exposição sobre Moacyr Scliar, "O Centauro do Bom Fim", que retrata a vida e obra do médico e escritor porto-alegrense. O espaço contou ainda com a exposição de Vik Muniz, composta de três séries: Pictures of Garbage, com fotografias e o filme Lixo Extraordinário, a série Revistas, um dos últimos trabalhos do artista, e um conjunto de fotos com os títulos Imagens de Linha e Crianças de Açúcar.

A relação de iniciativas realizadas no Santander Cultural em 2014, assim como os patrocínios culturais, podem ser visualizadas em www.santander.com.br, seção Institucional/Cultura.

GERAÇÃO DE VALOR

- O Santander Brasil possui ações e políticas específicas para valorizar a diversidade de seus funcionários e dos diferentes públicos com os quais se relaciona. Entre essas políticas, encontram-se orientações sobre questões de Gênero, Racial, Sexual e de Pessoas com Deficiência.
- O Grupo tem como um dos pilares de sua estratégia a manutenção de níveis confortáveis de liquidez e cobertura, conservando a solidez financeira como um de seus principais ativos.
- Em 2014, o Santander Brasil foi considerado pelo segundo ano consecutivo a instituição financeira mais sólida da América do Sul, de acordo com o *ranking* da Bloomberg Markets.
- O Banco pauta a gestão das suas emissões de GEE pela meta global de reduzir em 20% as emissões até o ano de 2015, tendo como base de comparação o ano de 2011. O acompanhamento dessa meta é feito pela Huella Ecológica, indicador global de ecoeficiência do Grupo Santander.
- Em 2014, foram investidos cerca de R\$ 10 milhões em projetos sociais. O Banco tem como diretrizes fortalecer políticas públicas e não ações isoladas, dialogar e fazer junto com a comunidade, monitorar as atividades e avaliar o resultado social.

GERAÇÃO DE VALOR EM IMAGENS



- ▶ Terceiro maior banco privado e o maior banco estrangeiro em operação no País, o Santander Brasil está presente em todas as regiões brasileiras, com cerca de 3,5 mil agências e postos de atendimento bancário, 15 mil equipamentos de autoatendimento próprios e 18 mil compartilhados.





- ▶ Talita Menezes Monteiro Caramaschi, 32, cliente Santander Van Gogh, usou o crédito imobiliário do Santander para comprar a casa em que mora com o marido, no bairro de Jardim Cruzeiro, zona sul de São Paulo.

- A agente de crédito Patrícia Aparecida de Souza Rodrigues, da filial de Paraisópolis, em SP, e sua cliente Jailma da Silva Ribeiro, cliente desde 2014. Jailma tem uma loja de roupas e vende queijo nas ruas da comunidade. Ela é uma dos mais de 100 mil clientes da operação de microcrédito, que gera renda e inclusão social e financeira para empreendedores que vivem em comunidades em estágio de desenvolvimento.





- Empreendimento residencial no Rio de Janeiro, para o qual o Banco financiou a instalação de placas fotovoltaicas, que captam energia solar. Além de usar uma energia limpa, a iniciativa ajuda o orçamento dos moradores, na medida em que diminui a conta de luz. Em 2013 e 2014, o Banco financiou cerca de um em cada quatro contratos de fotovoltaicas no País.



- Espaço para reciclagem no Windsor Atlantica Hotel, no RJ. O empreendimento foi o primeiro do setor hoteleiro a receber o prêmio Global Chemical Leasing Award 2014 da UNIDO (órgão das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial) por sua atuação sustentável no uso e descarte de produtos químicos. Para implementar o projeto, o hotel fez uso da plataforma de financiamentos socioambientais do Santander, que ajudam clientes a contratar soluções adequadas do ponto de vista social, ambiental e de Governança Corporativa.





- Localizada em São Paulo, a Torre Santander abriga 5 mil funcionários de diferentes gerações, origens e especialidades.



- “Minha vida construí no Banco”, diz Fernando Hideki, gerente geral da agência João Cachoeira, em São Paulo. Ele começou como escriturário no Banespa há 26 anos e trabalhou tanto em agência quanto em funções administrativas dentro do Santander Brasil.





- Renata Albuquerque Lovecchio iniciou sua história com o Banco em 1988, quando foi contratada como escriturária pelo Banespa. De lá para cá passou por diversas áreas e cargos até assumir, em 2013, a gerência da agência Select Panamericana, em São Paulo.



- Guilherme Rodrigues, na agência da USP, uma das 272 em ambientes universitários. O Santander Universities tem convênios com 455 instituições no Brasil

- Investimento para geração de renda e inclusão social das comunidades: na Ilha das Onças, em Barcarena (PA), o projeto de aumento da polinização dos açaiçais e produção de mel foi apoiado pelo Prêmio Santander Universidade Solidária entre 2012 e 2014.





- Data Center em Campinas afirma o compromisso de longo prazo do Banco com o Brasil. Projeto mais moderno da América Latina, o novo equipamento proverá a infraestrutura de sistemas necessária para suportar o crescimento do Banco no País nos próximos anos. Investimento superou marca de R\$ 1 bilhão.







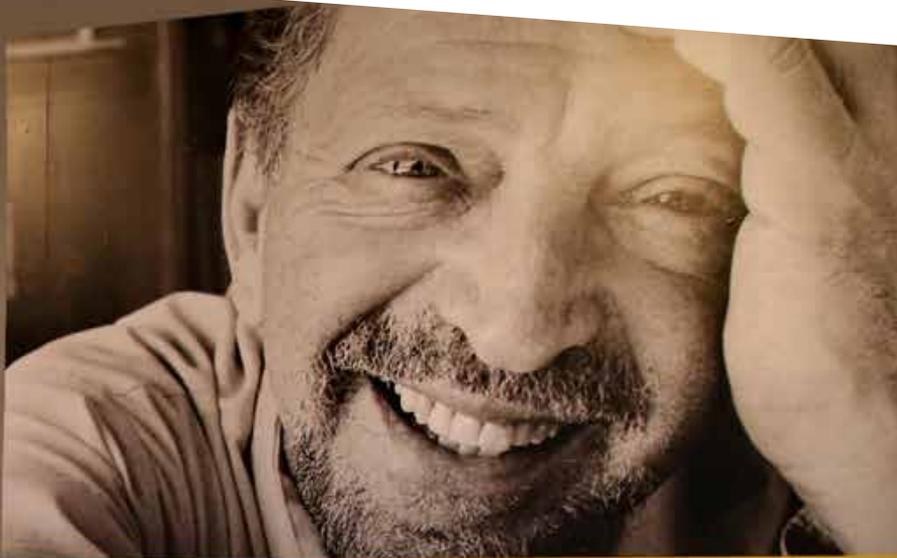
- Dedicación à melhoria do ensino na Rede Pública: Paula Pagliuso, voluntária do Programa Escola Brasil (PEB) desde 2012, em roda de leitura com os alunos da EMEI Maricota Ramalho, localizada em Taquaritinga, SP.

- Investimento na cultura nacional: a exposição 'O Centauro do Bom Fim' retratou a vida e obra do médico e escritor porto-alegrense Moacyr Scliar, com curadoria de Carlos Gerbase. Mais de 100 mil pessoas passaram pela mostra, que aconteceu no Santander Cultural, em Porto Alegre.



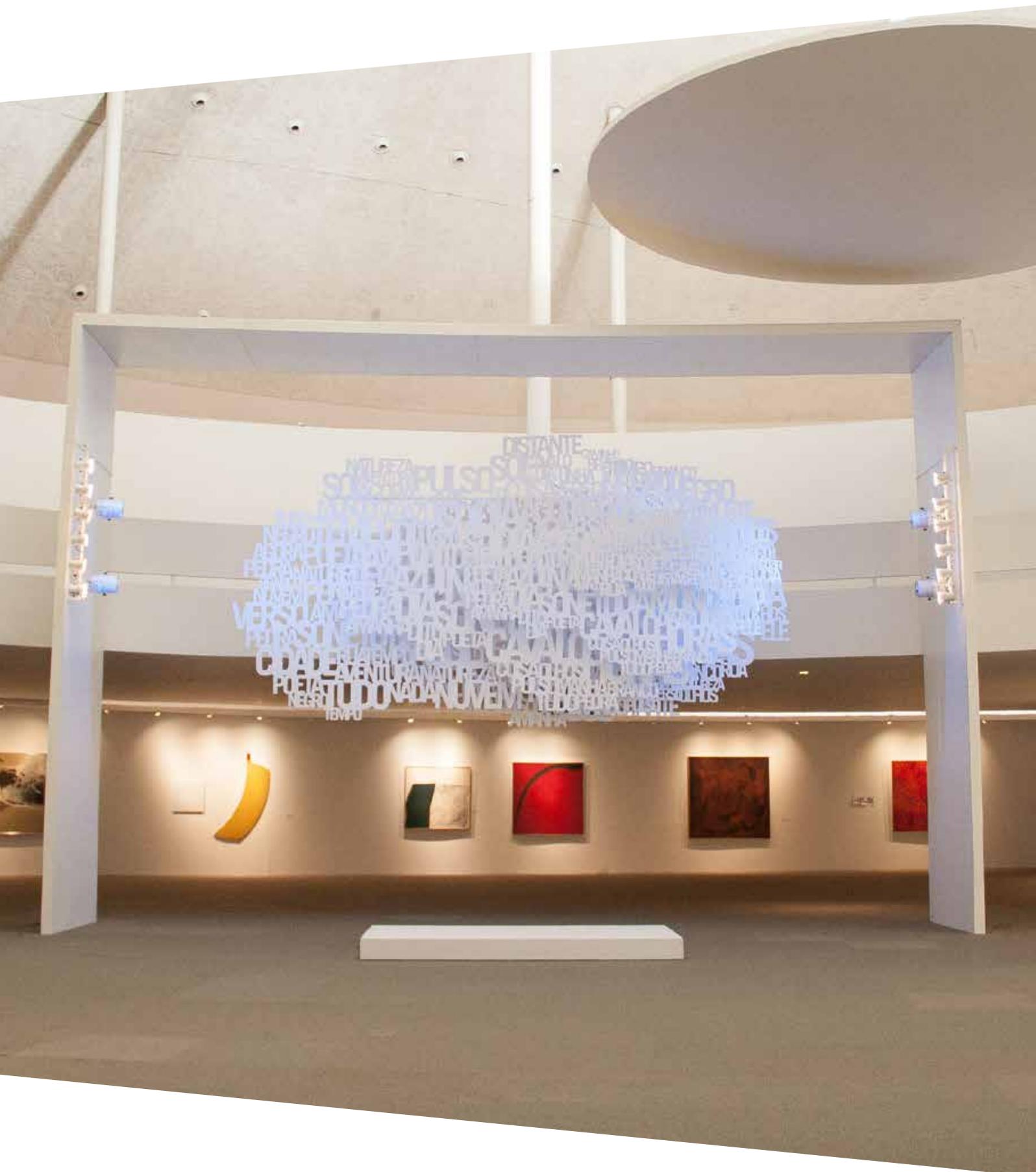
“Como outros casas do bairro, carecia de confortos elementares. Não tinhamos água quente, por exemplo. Para o banho, era sempre diário (o que admito constrangido, dada a minha condição de homem da saúde pública), minha mãe esquentava água em uma grande lata de azeite Sol Levante. E não a esquentava no fogão a gás ou elétrico; o que tínhamos era um fogão a lenha.”

“O Texto, ou a Vida”
Moacyr Scliar, 2007



“De minha mãe adquiri o gosto pela leitura. Éramos pobres, não indigentes. Apesar disso, nunca me faltou dinheiro para livros. Minha mãe me levava à tradicional Livraria do Globo e eu podia escolher à vontade. Desde pequeno estava lendo. De tudo, como até hoje. Monteiro Lobato era meu autor preferido. Mas eu também lia o Tesouro da Juventude. Eu lia, lia, lia.”

“O Texto, ou a Vida”
Moacyr Scliar, 2007



- Exposição itinerante da Coleção Santander Brasil, o projeto Narrativas Poéticas apresenta obras de grandes artistas brasileiros, entre eles Candido Portinari, Emiliano Di Cavalcanti, Alfredo Volpi, além de poesias de nomes como João Cabral de Melo Neto, Carlos Drummond de Andrade e Vinicius de Moraes.

COMPROMISSOS

Tema/Eixo	Meta 2014	Status
Inclusão Social e Financeira	Apoiar a realização do diagnóstico dos 56 municípios selecionados em 2013 para o Programa Amigo de Valor e, de acordo com o desempenho dos municípios, apoiar 1 projeto de atendimento em cada um daqueles que tiverem o apoio renovado.	
	Os 56 municípios contarão com repasse de recurso financeiro e capacitação especializada no Estatuto da Criança e do Adolescente para qualificação e fortalecimento da atuação dos conselhos e desenvolvimento da proposta dos projetos de atendimento.	
	Desembolsar R\$ 512 milhões e alcançar 125 mil clientes ativos nas operações de Microcrédito.	
Educação	Mobilizar 20% do quadro de funcionários e estagiários ativos no Sustentabilidade para Todo Lado.	
	Manter o número de voluntários participantes do programa Programa Escola Brasil (4.248 pessoas) e realizar 2 ações por escola parceira durante o ano.	
	Conceder 1.660 bolsas de estudos no exterior para estudantes universitários e professores por meio dos Programas Fórmula Santander (100 bolsas), Top Espanha (100 bolsas), Top China (100 bolsas), Top Luso (160 bolsas), Ibero Graduação (1000 bolsas) e Ibero Americana Jovem Pesquisa (200 bolsas).	

-  META ATINGIDA
-  META EM ANDAMENTO
-  META NÃO ATINGIDA

A sustentabilidade faz parte da estratégia de negócios do Santander. Alinhado à agenda de desenvolvimento do País e aos compromissos empresariais assumidos – que estimulam as práticas de responsabilidade socioambiental, como o Pacto Global, foram estabelecidas metas vinculadas aos temas de alta materialidade, apontados como relevantes pelos públicos de relacionamento do Santander. As metas estão organizadas a partir dos eixos estratégicos de atuação: Inclusão Social e Financeira, Educação e Negócios Socioambientais.

O quadro abaixo mostra as ações implementadas em 2014.

G4-DMA

Resultado	Meta 2015
Os 56 municípios realizaram o diagnóstico da situação da criança e do adolescente. Destes, 50 tiveram um desempenho satisfatório e poderão ser apoiados por meio da campanha de captação de recurso.	Apoiar a execução de 42 projetos de atendimento a crianças e adolescentes.
Os 56 municípios contaram com capacitação especializada no Estatuto da Criança e do Adolescente para qualificação e fortalecimento da atuação dos conselhos e desenvolvimento da proposta dos projetos de atendimento.	Os 42 municípios contarão com capacitação especializada no Estatuto da Criança e do Adolescente para qualificação e fortalecimento da atuação dos conselhos, nos temas de gestão orçamentária e garantia de direitos, e a equipe executora contará com capacitações de gestão de projetos e temáticas de proteção especial.
Desembolso de R\$ 532 milhões e 130 mil clientes ativos nas operações de Microcrédito.	Desembolsar: R\$ 576 milhões e 136 mil clientes ativos nas operações de Microcrédito.
10.169 funcionários e estagiários participaram do Sustentabilidade Pra Todo Lado, o equivalente a 90% da meta. O número levou o Banco a atingir 23% de funcionários e estagiários considerando a base ativa em agosto de 2014.	
O total de voluntários participantes do programa foi de 7.325 (base dezembro/2014). O total de núcleos foi de 378, total de ações de 448 e total de escolas beneficiadas de 280 .	Disponibilizar programa de Educação Financeira para a atuação dos voluntários.
Foram concedidas 1.663 bolsas de estudos no exterior para estudantes universitários e professores por meio dos Programas Fórmula Santander (105 bolsas), Top Espanha (203 bolsas), Top China (95 bolsas), Luso (154 bolsas), Ibero Graduação (1067 bolsas) e Ibero Americana Jovem Pesquisa (39 bolsas).	Conceder 1.645 bolsas de estudos no exterior para estudantes universitários e professores por meio dos Programas Fórmula Santander (100 bolsas), Top Espanha (180 bolsas), Top China (100 bolsas), Luso (165 bolsas), Ibero Graduação (1000 bolsas) e Ibero Americana Jovem Pesquisa (100 bolsas).
Além destas, foram concedidas 258 bolsas no Programa Mobilidade Internacional, que não estavam definidas como meta, totalizando 1.921 bolsas internacionais.	

Tema/Eixo	Meta 2014	Status
Negócios Socioambientais	Manter a estratégia de reconhecer as boas práticas nos diversos segmentos de Pessoa Jurídica do Crédito Imobiliário do Programa Construção Sustentável.	
	Reduzir em 20% o consumo de energia até 2015, com base em 2011.	
	Reduzir em 20% a emissão de CO ₂ até 2015, com base em 2011.	
	Treinar 80% dos funcionários novos integrantes das equipes de análise de risco de crédito e de atendimento ao cliente do segmento Atacado em Risco Socioambiental.	
	Realizar dois encontros com fornecedores com o objetivo de engajar e instrumentalizar a empresa na prática dos princípios do Pacto Global.	
	Disponibilizar conteúdo educativo online que oriente sobre práticas socioambientais para fornecedores diretos e indiretos no Canal do Fornecedor.	
	Desenvolver e implementar treinamento obrigatório anticorrupção para todos os funcionários até dezembro de 2014.	
	Implementar o Programa Corporativo Anticorrupção contemplando plano de comunicação e sensibilização para áreas consideradas críticas.	
	Implementar Comitê Operacional de <i>Compliance</i> , que será responsável por analisar e aprovar códigos e políticas de <i>compliance</i> que assegurem o controle e a gestão do risco reputacional e a aderência a normas, além de deliberar sobre assuntos relacionados a casos de violação de conduta, quebra de políticas internas, denúncias e outros relacionados a temas de <i>compliance</i> até dezembro de 2014.	

Resultado	Meta 2015
<p>O programa já avaliou um total de 106 obras de 43 construtoras e/ou incorporadoras, com 21 placas concedidas desde o início do programa.</p> <p>Em 2014 não houve novas obras inscritas, porém o programa está ativo e com 21 obras em fase de medição e/ou análise, consolidando o comprometimento no reconhecimento das boas práticas.</p>	<p>O programa será mantido tendo em vista os vários parceiros/obras inscritos no programa. A intenção da área de negócios imobiliários com o tema sustentabilidade é seguir com estudo de duas novas frentes de trabalho, e assim optar pela mais assertiva e aderente e que traga o reconhecimento do mercado: 1) A reformulação do Programa Santander Obra Sustentável; ou 2) Nova alternativa com menor impacto financeiro para o Banco a ser desenvolvida nos próximos 3 anos.</p>
<p>Foram implantadas ações de troca de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED em edifícios administrativos. As ações na rede de agências devem se concentrar em 2015. Houve redução de consumo de 7% em relação a 2013, mas a evolução da meta ainda está abaixo da curva prevista.</p>	<p>Reduzir em 20% o consumo de energia até 2015, com base em 2011.</p>
<p>Até a data de publicação desse relatório, o inventário de emissões não havia sido divulgado. A previsão da publicação é março de 2015.</p>	
<p>Em 2014, 69% dos novos integrantes das equipes de análise de risco de crédito e de atendimento ao cliente do segmento Atacado foram treinados em Risco Socioambiental.</p>	<p>Treinar 80% dos novos funcionários integrantes das equipes de análise de risco de crédito e de atendimento ao cliente do segmento Atacado.</p>
<p>Foram realizados dois Encontros de Fornecedores com a participação de 121 empresas e 158 participantes. Para esse encontro, houve o cuidado de convidar, além dos fornecedores diretos, também fornecedores indiretos. O tema abordado foi o combate e a prevenção à corrupção e tinha como objetivo principal compartilhar informações sobre a "Lei da Empresa Limpa" (lei nº 12.846/13) e práticas que contribuam para a redução de riscos de corrupção e prevenção à corrupção no dia a dia dos negócios dos parceiros. O tema de prevenção à corrupção faz parte dos 10 princípios do Pacto Global.</p>	
<p>Foram disponibilizados no Canal do Fornecedor (www.santander.com.br/canaldofornecedor) conteúdos (cursos, materiais) sobre sustentabilidade para que os fornecedores possam utilizar e compartilhar com sua cadeia de valor.</p>	
<p>Netcurso implementado em julho de 2014.</p>	<p>Atingir no mínimo 90% de funcionários treinados no netcurso Prevenção e combate à corrupção.</p>
<p>A implementação do Programa Anticorrupção está em andamento. O Plano de Comunicação e Sensibilização foi concluído.</p>	<p>Finalizar a Implementação do Programa Anticorrupção.</p>
<p>Implementação em andamento.</p>	<p>Iniciar as atividades do Comitê Operacional de Compliance.</p>
	<p>Implantar 100% do Plano de Ação da Política de Responsabilidade Socioambiental do Bacen até 31 de dezembro de 2015.</p>

PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

O Relatório Anual 2014 (RA 2014) reúne informações sobre o Santander Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2014⁽¹⁾. O material segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) – versão G4, no modelo “abrangente” de relato. Além do GRI, apresenta as diretrizes estabelecidas pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), da norma AA1000SES (AA1000SES Stakeholders Engagement); e substitui o RA 2013.

[G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-32]

O Santander Brasil já publicava em um único material as informações sociais, ambientais e financeiras. Agora, incorpora algumas diretrizes do primeiro *framework* de relato integrado estabelecido pelo IIRC (*International Integrated Reporting Council*).

Além desta publicação lançada em março de 2015, o RA 2014 terá uma versão em inglês.

As informações relativas à sustentabilidade apresentadas neste documento foram priorizadas a partir de uma atualização do estudo de materialidade elaborado em 2013 para definir, analisar e incluir as questões relevantes aos *stakeholders* identificados, ao Grupo Santander e ao Santander Brasil. Para a definição do conteúdo e limites do RA 2014 foi promovida uma análise da influência (materialidade) pelos públicos de interesse aliada aos temas relevantes para a estratégia de sustentabilidade do Santander Brasil. Os públicos ouvidos foram: executivos internos, funcionários, reguladores e sociedade em geral. Esses grupos foram escolhidos com base na relevância de seu relacionamento, conhecimento e necessidade ou importância de se relacionar e engajar com eles.

[G4-18] [G4-24] [G4-25] [G4-26]

A análise para identificação dos principais tópicos e aspectos materiais para o relato do Santander Brasil foi realizada tanto

(1) As informações e os resultados divulgados abrangem as empresas que, até 31 de dezembro de 2014, pertenciam ao Santander Brasil. A relação completa está disponível nas Demonstrações Financeiras em www.santander.com.br/ri, seção Central de Resultados. Os dados referem-se ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro, mas informações relevantes posteriores também foram abordadas. [G4-17]

de forma quantitativa quanto qualitativa, em etapas de análise e diálogo. Para isso foram aplicados os Princípios GRI para Definição do Conteúdo do Relatório, o que ajudou a identificar em que o Santander pode melhorar ou deteriorar as condições econômicas, ambientais e sociais para a sociedade em geral, e não somente para a Organização. [G4-18]

A validação final da revisão da materialidade foi realizada em reunião com a liderança de sustentabilidade do Santander.

Como evolução da representação da Matriz de Materialidade, apresentamos a tabela abaixo, com temas e aspectos de muito alta e alta materialidade apontados pelos stakeholders, assim como os limites dos impactos, dentro e fora do Santander Brasil⁽¹⁾. A análise de limites foi promovida para os aspectos de “muito alta” e “alta materialidade” baseados em documentos de referência que já traziam uma “abordagem de impactos na cadeia”. Nessa etapa foi analisado “onde o impacto ocorre”, ou seja, quem ele mais afeta, e não quem o gerou. A principal mudança na matriz foi a inclusão dos temas “Relação com clientes e consumidores” e “Gestão de Pessoas” no quadrante de alta materialidade. [G4-19][G4-20][G4-21][G4-27]

A coleta dos indicadores foi realizada pela equipe de Finanças,

que usa uma ferramenta própria para o relato, na qual dados e evidências são depositados para verificação e auditoria. Neste ano, as áreas responsáveis pela gestão dos aspectos materiais receberam capacitação sobre a forma de reportar as informações. No total, mais de 40 pessoas participaram do processo de coleta.

O Comitê Executivo foi responsável por analisar e validar os dados, informações e o projeto editorial do RA. [G4-33][G4-48]

A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes foi contratada para revisar os procedimentos utilizados pela administração do Santander para obtenção e compilação das informações e preparação dos indicadores GRI. O relatório de asseguaração limitada dos indicadores aqui reportados e assinado pelos auditores independentes pode ser encontrado nas páginas 70 e 71. [G4-32][G4-33]

Os indicadores que não estão no foco do RA 2014 continuam sendo monitorados e podem ser encontrados em www.santander.com.br/sustentabilidade. Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com relacoes.institucionais@santander.com.br. [G4-31]

TEMAS SANTANDER MATERIAIS 2014	ASPECTOS MATERIAIS GRI	Limite dos Impactos			
		ONDE FORA	ONDE DENTRO	ONDE FORA	
		FORNECEDORES	BANCO	CLIENTES	SOCIEDADE
Stakeholders relacionados		Todos os tipos de fornecedores de bens e serviços	Agências, funcionários, terceiros e acionistas	Todos os tipos de clientes	Cidadãos, Reguladores, Governo, mídia, concorrentes, etc.
Negócios Sustentáveis	Portfólio de produtos				
Geração de valor e performance econômica	Desempenho econômico				
Gestão de Pessoas	Treinamento e educação				
	Emprego				
Relações com clientes e consumidores	Rotulagem de produtos e serviços				
	Comunicações de marketing				
Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	Combate à corrupção				
	Mecanismos de queixas e reclamações (Práticas Trabalhistas e Direitos Humanos)				
	Conformidade (produtos e sociedade)				
	Auditoria				
	Políticas Públicas				
Impactos positivos do banco na sociedade	Impactos econômicos indiretos				
	Comunidades locais				
Avaliação da cadeia de fornecedores	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas, ambientais, DH e sociedade				
Estratégia da Sustentabilidade	N/A				
Medidas de minimização de impacto ambiental	Água, materiais, resíduos, emissões (escopo 3) e energia				

(1) Dentro do Santander Brasil: Banco e controladas. Fora do Santander Brasil: refere-se a Fornecedores, Clientes e Sociedade.

■ Impacto direto; ■ Impacto indireto; □ Sem impacto.

Os 4 primeiros temas são os de muito alta materialidade, os seguintes são de alta materialidade e o último tema é de média materialidade.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA

Deloitte.

Deloitte Touche Tohmatsu
Rua Alexandre Dumas, 1.981
04717-906 - São Paulo - SP
Brasil

Telefone: (11) 5186-1000
Fac-símile: (11) 5181-2911
www.deloitte.com.br

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE OS INDICADORES GRI (G4), CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL 2014

Aos Administradores e Acionistas do
Banco Santander (Brasil) S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco Santander (Brasil) S.A. ("Banco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

Responsabilidades da Administração do Banco

A Administração do Banco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações dos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, de acordo com os critérios definidos pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G4 e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, 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 e outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite 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 leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde 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 relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014 do Banco;

"Deloitte" refere-se à sociedade limitada estabelecida no Reino Unido "Deloitte Touche Tohmatsu Limited" e sua rede de firmas-membro, cada qual constituindo uma pessoa jurídica independente. Acesse www.deloitte.com/about para uma descrição detalhada da estrutura jurídica da Deloitte Touche Tohmatsu Limited e de suas firmas-membro.

© Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

Deloitte Touche Tohmatsu

- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014; e
- (d) Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4, aplicável na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e Limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014. 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 sujeitos 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.

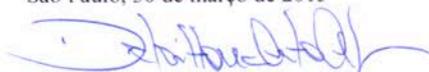
Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2014, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes definidas pela *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4.

Outros Assuntos

De acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4, o Banco declara um Nível de Aplicação *Comprehensive* em seu Relatório Anual relativo ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2014, o qual reporta os indicadores de desempenho essenciais, os indicadores de suplemento do setor financeiro e indicadores adicionais. Com base nos procedimentos por nós aplicados, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que estes procedimentos não sejam suficientes para confirmar que o nível de aplicação declarado pelo Banco está de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative - GRI* em sua versão G4.

São Paulo, 30 de março de 2015



DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Audidores Independentes
CRC nº 2 SP 011609/O-8

2014-1711

© 2015 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.



Gilberto Bizerra de Souza
Contador
CRC nº 1 RJ 076328/O-2

2

ÍNDICE REMISSIVO GRI



ÍNDICE REMISSIVO GRI GERAL

Conteúdos padrão gerais	Item e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	G4-1 - Carta do Presidente	6 e 7 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-2 - Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	22, 24, 25 e 64 a 67 / -	-	✓ 70,71	-
PERFIL ORGANIZACIONAL	G4-3 - Nome da organização	9 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-4 - Principais marcas, produtos e/ou serviços	9 / Conheça os produtos e serviços do Banco em www.santander.com.br	-	✓ 70,71	-
	G4-5 - Localização da sede da organização	9 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-6 - Número de países em que a organização opera	8 e 9 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-7 - Tipo e natureza jurídica da propriedade	10 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-8 - Mercados atendidos	9 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-9 - Porte da Organização	9 e 10 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-10 - Número total de empregados	40 / 94	-	✓ 70,71	Princípio 6
	G4-11 - Percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são abrangidos por acordos de negociação coletiva	-	✓ 70,71	Princípio 3
	G4-12 - Cadeia de fornecedores da organização	44 / 110,111	-	✓ 70,71	-
	G4-13 - Reportar qualquer mudança significativa no período de relato referente a porte, estrutura da organização, propriedade ou de sua cadeia de suprimentos	29 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-14 - Abordagem ou princípio da precaução	24 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-15 - Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/Paginas/Compromissos.aspx	-	✓ 70,71	-
	G4-16 - Participação em associações	http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/Paginas/Participacao-em-Foruns.aspx	-	✓ 70,71	-

Conteúdos padrão gerais	Item e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES	G4-17 - Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	68 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-18 - Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	68 e 69 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-19 - Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	69 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-20 - Limite do Aspecto dentro da organização	69 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-21 - Limite do Aspecto fora da organização	69 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-22 - Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve reformulações significativas de informações fornecidas em 2014 em relação ao relato de 2013.	-	✓ 70,71	-
	G4-23 - Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	Em relação a Escopo e Limites: não houve alterações significativas em relação a relatos anteriores.	-	✓ 70,71	-
	G4-24 - Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	68 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-25 - Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	68 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-26 - Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento	Em 2014 o Banco não realizou consultas diretas de engajamento, mas utilizou materiais que foram baseados em entrevistas. Cada <i>stakeholder</i> foi consultado uma única vez entre 2013 e 2014.	-	✓ 70,71	-
G4-27 - Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização	69 / As principais preocupações foram identificadas de forma consolidada e as medidas tomadas pelo Sanatander estão descritas ao longo do relatório.	-	✓ 70,71	-	
PERFIL DO RELATÓRIO	G4-28 - Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	68 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-29 - Data do relatório anterior mais recente	68 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-30 - Ciclo de emissão de relatórios	68 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-31 - Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	69 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-32 - Sumário GRI para opção "de acordo"	68 e 69 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-33 - Verificação Externa	69 / -	-	✓ 70,71	-
GOVERNANÇA	G4-34 - Estrutura de governança da organização	16 a 19 / -	-	✓ 70,71	-

Conteúdos padrão gerais	Item e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
GOVERNANÇA	G4-35 - Processo de delegação de responsabilidade para questões econômicas, ambientais e sociais vindas do mais alto órgão de governança para altos executivos e outros empregados	18 e 19 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-36 - Cargos com nível executivo com responsabilidades sobre de questões econômicas, ambientais e sociais	19 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-37 - Processo de consulta e /ou canal de comunicação entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança, sobre questões econômicas, sociais e ambientais	Diferentes canais como SAC, Atendimento a Acionistas e Relações com Imprensa recebem demandas dos públicos com que se relacionam para intermediar com as áreas responsáveis e, se necessário, levar o tema ao mais alto órgão de governança.	-	✓ 70,71	-
	G4-38 - Composição do mais alto órgão de governança e os comitês	17 e 18 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-39 - Indique caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	26 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-40 - Critérios utilizados para nomear e selecionar os membros do mais alto órgão de governança	17 e 18 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-41 - Processos no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados e gerenciados	16 e 20 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-42 - Papel do mais alto órgão de governança para o desenvolvimento, aprovação e atualização dos propósitos valores ou declarações de missão, estratégias, políticas e metas relacionadas aos impactos econômicos, ambientais e sociais	16 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-43 - Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento coletivo de temas econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança	18 e 19 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-44 - Processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança em relação a governança de temas econômicos, ambientais e sociais	17 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-45 - Papel do mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades econômicas, ambientais e sociais	16, 17 / O Conselho de Administração não participa dos processos de Due Diligence do Banco.	-	✓ 70,71	-
	G4-46 - Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise de eficácia dos processos de gestão de risco da organização	16 e 17 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-47 - Frequência que o mais alto órgão de governança faz a revisão de impactos econômicos, ambientais e sociais	17 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-48 - Comissão ou função de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização	69 / -	-	✓ 70,71	-

Conteúdos padrão gerais	Item e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
GOVERNANÇA	G4-49 - Processo para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	18 / -	-	✓ 70,71	-
	G4-50 - Natureza e número total de questões críticas que foram comunicados ao mais alto órgão de governança	-	Razão para Omissão: Dado confidencial por se tratar de informação estratégica	✓ 70,71	-
	G4-51 - Política de remuneração para o mais alto órgão de governança e executivos seniores	A Reunião do Conselho de Administração do Santander Brasil realizada em 26/02/14, aprovou, conforme recomendação favorável do Comitê de Remuneração e Nomeação, a proposta de remuneração global dos administradores (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) para o ano de 2014, no montante global de até R\$300.000.000. A proposta foi aprovada na Assembleia Geral Ordinária de 30/04/14.	-	✓ 70,71	-
	G4-52 - Processo para determinar a remuneração do mais alto órgão de governança e executivos seniores	18 / Mais informações sobre o processo de remuneração, acesse www.santander.com.br/ri , seção Governança Corporativa / Administração / Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração / Comitê de Remuneração e Nomeação.	-	✓ 70,71	-
	G4-53 - Opiniões dos stakeholders em relação a remuneração	Após aprovação do Conselho de Administração, o tema é deliberado em Assembleia Geral, quando os acionistas presentes se manifestam sobre a remuneração dos administradores.	-	✓ 70,71	-
	G4-54 - Relação entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o total de remuneração média anual para todos os funcionários	-	Razão para Omissão: Dado confidencial por se tratar de informação estratégica.	✓ 70,71	-
	G4-55 - Proporção de aumento na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a mediana do aumento percentual anual para todos os funcionários	-	Razão para Omissão: Dado confidencial por se tratar de informação estratégica.	✓ 70,71	-
ÉTICA E INTEGRIDADE	G4-56 - Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	20 / -	-	✓ 70,71	Princípio 10
	G4-57 - Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos	O Santander Brasil possui o "Fale com Compliance", disponível no telefone 0800 7234472 e falecomcompliance@santander.com.br	-	✓ 70,71	Princípio 10
	G4-58 - Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos	20 e 21 / -	-	✓ 70,71	Princípio 10

ÍNDICE REMISSIVO GRI ESPECÍFICO

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global	
ECONÔMICO	Desempenho econômico	Geração de valor e performance econômica	DMA - Desempenho econômico	65, 67 / 91, 92	-	✓ 70,71	-	
			EC1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	31 / 92	-	✓ 70,71	-	
			EC2 - Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	42 / 92	-	✓ 70,71	Princípio 7	
			EC3 - Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido da organização	-	Apesar de fazer parte de um aspecto material, esse indicador não será relatado pois as suas informações não foram consideradas relevantes pelos stakeholders consultados para definição do conteúdo do RA2014.	✓ 70,71	-	
				EC4 - Ajuda financeira recebida do governo	-	Apesar de fazer parte de um aspecto material, esse indicador não será relatado pois as suas informações não foram consideradas relevantes pelos stakeholders consultados para definição do conteúdo do RA2014.	✓ 70,71	-
	Impactos econômicos indiretos	Impactos positivos do banco na sociedade	DMA - Impactos Econômicos Indiretos	35, 65 / 100	-	✓ 70,71	-	
			EC7 - Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	- / 101	-	✓ 70,71	-	
			EC8 - Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	35, 36 / 101	-	✓ 70,71	-	
	AMBIENTAL	Materiais	Tema de média materialidade - Medidas de minimização de impacto ambiental	DMA - Materiais	43 / 112	-	✓ 70,71	-
				EN1 - Materiais usados por peso ou volume	- / 113	-	✓ 70,71	Princípio 7, 8
Energia		Tema de média materialidade - Medidas de minimização de impacto ambiental	DMA - Energia	42, 67 / 112	-	✓ 70,71	-	
			EN3 - Energia consumida dentro da organização	- / 113	-	✓ 70,71	Princípio 7, 8	
			EN6 - Redução do consumo de energia	- / 113	-	✓ 70,71	Princípio 8, 9	
Água		Tema de média materialidade - Medidas de minimização de impacto ambiental	DMA - Água	43 / 112	-	✓ 70,71	-	
			EN8 - Total de retirada de água por fonte.	- / 113	-	✓ 70,71	Princípio 7, 8	
	EN10 - Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada		- / 113	-	✓ 70,71	Princípio 8		

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
AMBIENTAL	Emissões	Tema de média materialidade - Medidas de minimização de impacto ambiental	DMA - Emissões	43 / 112	-	✓ 70,71	-
			EN15 - Total de emissões diretas de gases de efeito estufa (escopo 1)	Disponível em www.santander.com.br/sustentabilidade	-		Princípio 7, 8
			EN16 - Total de emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 2)	Disponível em www.santander.com.br/sustentabilidade	-		Princípio 7, 8
			EN17 - Total de outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3)	Disponível em www.santander.com.br/sustentabilidade	-		Princípio 7, 8
			EN19 - Redução das emissões de gases de efeito estufa.	Disponível em www.santander.com.br/sustentabilidade	-		Princípio 8, 9
			EN20 - Emissões de substância destruidora da camada de ozônio	- / 114	-	✓ 70,71	Princípio 7, 8
	Efluentes e Resíduos	Tema de média materialidade - Medidas de minimização de impacto ambiental	DMA - Efluentes e Resíduos	- / 112	-	✓ 70,71	-
			EN23 - Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição.	- / 114	-	✓ 70,71	Princípio 8
			EN25 - Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	- / 114	-	✓ 70,71	Princípio 8
	Transporte	Tema de média materialidade - Medidas de minimização de impacto ambiental	DMA - Transporte	43 / 112	-	✓ 70,71	-
			EN30 - Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização bem como do transporte de trabalhadores.	43 / 114	-	✓ 70,71	Princípio 8
	Avaliação ambiental de fornecedores	Avaliação da cadeia de fornecedores	DMA - Avaliação ambiental de fornecedores	44 / 110	-	✓ 70,71	-
			EN32 - Porcentagem de novos fornecedores que foram avaliados usando critérios ambientais	- / 111	-	✓ 70,71	Princípio 8
			EN33 - Impactos ambientais significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores e ações tomadas	- / 111	-	✓ 70,71	Princípio 8
	PARTICAS TRABALHISTA E TRABALHO DESCENTE	Emprego	Gestão de Pessoas	DMA - Emprego	- / 93, 94	-	✓ 70,71
LA1 - Número total e taxa de novas contratações de funcionários e rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região				- / 95	-	✓ 70,71	Princípio 6

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
PARTICAS TRABALHISTA E TRABALHO DESCENTE	Emprego	Gestão de Pessoas	LA2 - Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados pelas principais operações	- / 94	-	✓ 70,71	-
			LA3 - Taxa de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero	- / 95	-	✓ 70,71	Princípio 6
	Treinamento e educação	Gestão de Pessoas	DMA - Treinamento e educação	67 / 93, 94	-	✓ 70,71	-
			LA9 - Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por gênero e categoria funcional	- / 96	-	✓ 70,71	Princípio 6
			LA10 - Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira	- / 94, 96	-	✓ 70,71	-
			LA11 - Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira., discriminados por gênero e categoria funcional	- / 96	-	✓ 70,71	Princípio 6
	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	Avaliação da cadeia de fornecedores	DMA - Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	44 / 110	-	✓ 70,71	-
			LA14 - Percentual de novos fornecedores selecionados base de critérios relativos a práticas trabalhistas	- / 111	-	✓ 70,71	-
			LA15 - Impactos negativos significativos reais e potenciais sobre práticas trabalhistas na cadeia de valor	- / 111	-	✓ 70,71	-
	PARTICAS TRABALHISTA E TRABALHO DESCENTE	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA - Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	- / 115	-	✓ 70,71
LA16 - Número de queixas relacionadas a práticas trabalhistas protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal de queixas				- / 116	-	✓ 70,71	-

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
DIREITOS HUMANOS	Trabalho infantil	Avaliação da cadeia de fornecedores	DMA - Trabalho infantil	44 / 110	-		-
			HR5 - Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	- / 111	-	✓ 70,71	Princípio 5
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	Avaliação da cadeia de fornecedores	DMA - Trabalho forçado ou análogo ao escravo	44 / 110	-	✓ 70,71	-
			HR6 - Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	- / 111	-	✓ 70,71	Princípio 4
	Avaliação de fornecedores em direitos humanos	Avaliação da cadeia de fornecedores	DMA - Avaliação de fornecedores em direitos humanos	44 / 110	-	✓ 70,71	-
			HR10 - Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	- / 111	-	✓ 70,71	Princípio 2
			HR11 - Impactos negativos significativos reais ou potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	- / 111	-	✓ 70,71	Princípio 2
	Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA - Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos	- / 115	-	✓ 70,71	-
			HR12 - Número de queixas relaci direitos humanos endereçadas e solucionadas por mecanismos formais de reclamação	- / 116	-	✓ 70,71	Princípio 1, 2

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
SOCIEDADE	Comunidades locais	Impactos positivos do banco na sociedade	DMA - Comunidades locais	44, 45 e 65 / 100	-	✓ 70,71	-
			SO1 - % das operações que possuem engajamento com a comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento	44 e 45 / 101 a 105	-	✓ 70,71	Princípio 1
			SO2 - Operações com impactos negativos reais ou potenciais na comunidade	-	Apesar de fazer parte de um aspecto material, esse indicador não será relatado pois as suas informações não foram consideradas relevantes pelos stakeholders consultados para definição do conteúdo do RA2014.	✓ 70,71	Princípio 1
			FS13 - Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	- / 104	-	✓ 70,71	-
			FS14 - Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros	- / 104	-	✓ 70,71	-
	Combate à Corrupção	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA - Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	67 / 106, 107	-	✓ 70,71	-
			SO3 - Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e riscos identificados	- / 107	-	✓ 70,71	Princípio 10
			SO4 - Comunicação e treinamentos em práticas e procedimentos de anticorrupção da organização	- / 107, 108	-	✓ 70,71	Princípio 10
			SO5 - Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas em resposta	- / 108	-	✓ 70,71	Princípio 10
	Políticas Públicas	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA - Políticas Públicas	- / 106, 107	-	✓ 70,71	-
			SO6 - Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país e beneficiários	- / 109	-	✓ 70,71	Princípio 10
	Conformidade (Sociedade)	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA - Conformidade (Sociedade)	67 / 106, 107	-	✓ 70,71	-
			SO8 - Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	- / 108	-	✓ 70,71	-

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
SOCIEDADE	Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	Avaliação da cadeia de fornecedores	DMA - Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	44 / 110	-	✓ 70,71	-
			SO9 - Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	- / 111	-	✓ 70,71	-
			SO10 - Impactos negativos significativos, efetivos ou potenciais, sobre a sociedade na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	- / 111	-	✓ 70,71	-
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	Rotulagem de produtos e serviços	Relações com clientes e consumidores	DMA (+ antigo FS15 e FS16) - Rotulagem de produtos e serviços	65 / 97, 98	-	✓ 70,71	-
			PR3 - Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	- / 98	-	✓ 70,71	-
			PR4 - Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	- / 99	-	✓ 70,71	-
		PR5 - Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	- / 99	-	✓ 70,71	-	
	Comunicações de marketing	Relações com clientes e consumidores	DMA - Comunicações de marketing	- / 97, 98	-	✓ 70,71	-
			PR6 - Venda de produtos proibidos ou contestados	- / 99	-	✓ 70,71	-
			PR7 - Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	- / 99	-	✓ 70,71	-
	Conformidade (Produtos)	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA - Conformidade (Produtos)	67 / 97, 106, 107	-	✓ 70,71	-
			PR9 - Valor monetário de multas significativas por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	- / 99	-	✓ 70,71	-

Categoria	Aspecto Material GRI (G4-19)	Tema Material Santander	DMA / Indicador e Descrição	Página RA / Anexo/ Resposta	Razão para omissão	Verificação externa	Pacto Global
SUPLEMENTO FINANCEIRO	Portfólio de produtos	Negócios Sustentáveis	DMA de Portfólio (+ antigos FS1 ao FS5) - Portfólio de produtos	26, 27, 67 / 86 a 88	-	✓ 70,71	-
			FS6 - Porcentagem da carteira de clientes por região, tamanho e setor	32 / 89		✓ 70,71	-
			FS7 - Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	- / 89	Dado faltante confidencial por se tratar de informação estratégica.	✓ 70,71	-
			FS8 - Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	- / 89	Dado faltante confidencial por se tratar de informação estratégica.	✓ 70,71	-
	Auditoria	Combate à Corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas	DMA (antigo FS9) - Auditoria	67 / 88	-	✓ 70,71	-

ÍNDICE DE PROJETOS E INFORMAÇÕES DE INTERESSE

PÁGINA	PROJETO / PROGRAMA / INFORMAÇÃO DE INTERESSE	ENDEREÇO VIRTUAL
2	Resultados 2014	www.santander.com.br/ri
6, 9, 10 e 11	Oferta Pública para Aquisição de Ações (OPA)	www.santander.com.br/document/wps/institucional_sala_press_29042014_02.pdf
17, 20 e 21	Código de Ética e Políticas do Santander Brasil	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/Paginas/Políticas.aspx
6, 7, 9 e 29	Aquisição da GetNet	www.santander.com.br/document/wps/institucional_sala_press_31072014_03.pdf
6, 7, 9, 29 e 33	Acordo com o Banco Bonsucesso	www.santander.com.br/document/wps/institucional_sala_press_31072014_02.pdf
6, 7 e 29	Aquisição da Super Pagamentos	www.santander.com.br/document/wps/institucional_sala_press_13012015_01.pdf
21, 40 e 45	Política e Programas de Diversidade do Santander Brasil	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Promocao-da-Diversidade.aspx
6, 7, 9, 39, 41, 42, 43, 58 e 59	Data Center	www.santander.com.br/document/wps/institucional_sala_press_23062014_02.pdf
42	Manual de Boas Práticas da Construção Civil	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Espaco-de-Praticas/Paginas/Guias-e-Cartilhas.aspx
43	Programa Reduza e Compense CO2	www.webco2.com.br
45, 64	Programa Amigo de Valor	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Amigo-de-Valor.aspx
45	Programa Parceiro do Idoso	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Programa-idoso.aspx
36, 45 e 57	Prêmio Santander Universidade Solidária	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Premio-Santander-Universidade-Solidaria.aspx
45	Programa Parceiros em Ação	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Parceiros-em-Acao.aspx
45, 61 e 64	Programa Escola Brasil	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Programa-Escola-Brasil.aspx
45	Programa Saber	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/programa-saber.aspx
45	Programa Educação Infantil	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Programa-Educacao-Infantil.aspx
45, 62 e 63	Investimento e Patrocínio Cultural	www.sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Investimento-Cultural.aspx

GLOSSÁRIO

Créditos de Carbono: São certificados emitidos para uma empresa ou organização que reduziu a sua emissão de gases do efeito estufa (GEEs). Os geradores de crédito de carbono podem vendê-los a empresas que excederam a sua meta de emissões ou que querem voluntariamente compensar suas emissões. O mercado de carbono é um mecanismo para incentivar e coordenar a redução de emissões de GEE.

Fundos de *Private Equity*: Também conhecidos como Fundos de Investimentos em Participações. Investem geralmente em empresas de capital fechado e fazem aportes à sua gestão para tentar valorizar a companhias no médio prazo e vender a posição com lucros.

Índice de Basileia: Mostra a relação entre os empréstimos concedidos e o nível de capital próprio do Banco. O Banco Central exige um Índice de Basileia mínimo de 11%, o que significa que a instituição financeira precisa ter ao menos R\$ 11 de capital próprio para cada R\$ 100 emprestados.

Índice de Cobertura: É obtido por meio da divisão do saldo de provisão para créditos de liquidação duvidosa

pelo saldo das operações vencidas há mais de 90 dias. Um Índice de Cobertura de 180% significa que para cada R\$ 1,00 em atraso superior a 90 dias, o Banco tem R\$ 1,80 provisionado.

Índice de Eficiência: É a divisão das despesas gerais pelas receitas da companhia. Um Índice de Eficiência de 45%, por exemplo, indica que um banco consegue gerar R\$ 100 de receitas a cada R\$ 45 gastos com despesas. Quanto menor o Índice, mais eficiente a empresa.

Índice de Recorrência: Consiste da razão entre as receitas com comissões (tarifas e prestação de serviços) e as despesas gerais do Banco. Um Índice de Recorrência de 70% sinaliza que a empresa consegue arcar com 70% de suas despesas só com essa linha de receitas.

Margem Financeira Bruta: Mostra a diferença entre as receitas e as despesas oriundas da atividade de intermediação financeira (para mais informações sobre intermediação financeira, consulte o infográfico na página 15). A conta não considera as provisões de crédito nas despesas de intermediação financeira.

PABs (Pontos de Atendimento Bancário): Unidade de atendimento instalada em ambiente interno de entidade da administração pública ou de empresa privada. Está sempre subordinada a uma agência no mesmo município. Pode ter horário de atendimento diferenciado.

PDD: São as provisões de crédito de liquidação duvidosa ou Provisões para Devedores Duvidosos.

Provisões: São reservas feitas pelos bancos para amortecer as perdas esperadas em períodos futuros, seja com inadimplência ou matérias jurídicas, como processos de natureza trabalhista ou cível.

Resultado de Provisões de Crédito de Liquidação Duvidosa: Mostra a diferença entre as despesas com provisões de crédito e as receitas obtidas com a atividade de recuperação de créditos em atraso.

ROAE: O ROAE, ou Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio, é uma medida de rentabilidade. Consiste da divisão do lucro líquido pelo PL médio apurado no mesmo período. Mostra, portanto, quanto a empresa consegue gerar lucro sobre o capital dos acionistas.



ANEXO

Detalhamento do conteúdo GRI

O objetivo desta seção é oferecer ao leitor um detalhamento dos 14 aspectos classificados como materiais na nova matriz de relevância do Santander Brasil, realizada no último ano. O texto busca responder por que os aspectos são relevantes e quais são as formas de gestão, as práticas e os compromissos do Banco a respeito.

- 86. NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS
- 91. GERAÇÃO DE VALOR E DESEMPENHO ECONÔMICO
- 93. GESTÃO DE PESSOAS
- 97. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES
- 100. IMPACTOS POSITIVOS DO BANCO NA SOCIEDADE

- 106. COMBATE À CORRUPÇÃO E CONFORMIDADE COM LEIS, NORMAS E POLÍTICAS INTERNAS
- 110. AVALIAÇÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES
- 112. MEDIDAS DE MINIMIZAÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS
- 115. MECANISMOS DE QUEIXAS DE DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS

NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

Portfólio de Produtos

Por que é Material

Este aspecto é relevante para o Santander Brasil porque permite ao Banco direcionar recursos financeiros a questões-chaves para o desenvolvimento do País, ao mesmo tempo em que viabiliza a redução de riscos e impactos socioambientais de suas atividades comerciais. Além disso, é um tema em pauta no setor bancário, representa um desafio futuro e está relacionado a importantes aspectos regulatórios e da legislação.

Impactos

Uma boa gestão do portfólio de produtos estimula práticas nas empresas e gestão financeira adequada, ao mesmo tempo que gera ganhos, mais competitividade e eficiência, reduzindo o risco de responsabilização por problemas socioambientais de clientes ou projetos financiados.

Políticas e Compromissos

O Santander Brasil, de forma direta ou por meio do Grupo Santander, cumpre compromissos que funcionam como direcionadores do portfólio de produtos. Entre eles, estão os Princípios do Equador, o Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo, a Roundtable on Responsible Soy, o Grupo Técnico da Pecuária Sustentável e o UNEP-FI. O Banco ainda é signatário da Iniciativa dos Princípios de Investimento Responsável (UNPRI) e apoiador do Forest Footprint Disclosure. Veja a relação dos compromissos assumidos e dos fóruns dos quais o Banco participa em www.santander.com.br/sustentabilidade, seção "Governança", item "Fóruns e Compromissos".

Para a concessão de crédito, o Banco possui ainda uma política de Risco Socioambiental que exige a análise de clientes que fazem parte dos 14 setores considerados de maior ênfase socioambiental e que têm limites e/ou risco de crédito superior a R\$ 1,0 milhão e que fazem parte do segmento Atacado do Santander, independentemente de sua localização geográfica.

Conheça o modelo de funcionamento da estrutura de Risco Socioambiental nas páginas 26 e 27 do Relatório Anual 2014. Mais informações sobre a prática de Risco Socioambiental encontram-se em www.santander.com.br/sustentabilidade, na seção Práticas de Gestão, item Risco Socioambiental.

Saiba Mais

ANÁLISES DE CLIENTES DO SEGMENTO ATACADO

	2012	2013	2014
Aprovados	2.053	2.034	1.743
Aprovados com ressalva	47	32	16
Declinados	1	-	4
Total	2.101	2.066	1.763

PROJETOS SUJEITOS AOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR

	2012	2013	2014
Aprovados	0	0	0
Aprovados com ressalva	0	0	1
Declinados	0	0	0
Total	0	0	1

ANÁLISES DE CLIENTES INDICADOS POR COMPLIANCE

	2012	2013	2014
Aprovados	15	25	40
Aprovados com ressalva	2	4	5
Declinados	7	37	39
Total	24	66	84

ANÁLISES DE EMPREENDIMENTOS - CRÉDITO IMOBILIÁRIO

	2012	2013	2014
Aprovados	8	8	3
Aprovados com ressalva	15	11	1
Declinados	1	0	0
Total	24	19	4

PROJETOS NÃO SUJEITOS AOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR

	2012	2013	2014
Aprovados	0	0	6
Aprovados com ressalva	1	25	25
Declinados	0	0	2
Total	1	25	33

FINANCIAMENTOS SETORES CRÍTICOS

	2012		2013		2014	
	Carteira (R\$ Mil)	% em relação a carteira total	Carteira (R\$ Mil)	% em relação a carteira total	Carteira (R\$ Mil)	% em relação a carteira total
Indústria Tabagista, Bebidas Alcoólicas, Armas e Munições	1.160.705	0,48	1.129.523	0,43	1.301.995	0,45
Combustíveis Fósseis	11.665.140	4,82	9.523.998	3,64	10.555.406	3,67
Danos a Segurança Alimentar e Nutricional	229.283	0,09	204.219	0,08	181.393	0,06

Processos para monitoramento de clientes e Auditoria

A área de Risco Socioambiental realiza auditorias socioambientais nos clientes e projetos. Em relação aos projetos, são avaliados aqueles sujeitos ou não aos Princípios do Equador. O processo ocorre por meio de avaliação de documentação, diálogos com o cliente e visitas aos projetos, e pode levar à proposição de melhorias e adequações dos projetos para que estejam de acordo com as diretrizes dos Princípios do Equador e/ou atendam a melhores práticas socioambientais. Essas ações dão origem a um plano de ação, elaborado conjuntamente pelo Banco e o cliente, que se compromete a cumpri-lo sob a pena de ter sua operação financeira rescindida.

A contratação de uma auditoria socioambiental independente é avaliada no momento do enquadramento de financiamentos de projetos na modalidade de Project Finance aos Princípios do Equador e/ou caso haja entendimento por parte do Banco de que a avaliação de terceira parte é necessária. A auditoria verifica e analisa os pontos de atenção e melhoria para a adequação dos projetos às diretrizes dos Princípios do Equador.

De posse da análise, é desenhado um plano de ação em que são contempladas as lacunas para o atendimento dos Princípios do Equador. O plano de ação é acompanhado pelo Banco e o seu cumprimento é incluído no contrato da operação financeira.

Caso seja possível, um plano de ação para a resolução das não-conformidades aos Princípios do Equador, é estabelecido. Do contrário, as cláusulas contratuais estabelecidas são executadas e o contrato pode ser rescindido ou liquidado antecipadamente.

Em 2014, foram contratadas auditorias externas para quatro projetos analisados pela área de Risco Socioambiental e a realizadas 14 visitas aos clientes.

Além disso, os auditores internos do Banco avaliam a implementação dos procedimentos de avaliação de riscos socioambientais. O trabalho é realizado anualmente por meio de uma amostra aleatória de clientes que fazem parte de 14 setores considerados de maior ênfase socioambiental, com limites ou risco de crédito superior a R\$ 1 milhão e que fazem parte dos segmentos Corporate e Global Banking & Markets (Atacado), independentemente de sua localização geográfica.

Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos socioambientais aplicados nas linhas de negócios

A área de Risco Socioambiental promove um treinamento presencial de 4 horas sobre o tema, que aborda desde conceitos à aplicação da prática de Risco Socioambiental na concessão de crédito e aceitação de clientes. O treinamento é ministrado com periodicidade mínima trimestral para grupos de cerca de 20 analistas de crédito e gerentes de relacionamento. Os resultados e as metas em relação aos treinamentos encontram-se nas páginas 66 e 67 do Relatório Anual.

Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais

O Santander interage com seus públicos de interesse sobre oportunidades ambientais e sociais por meio de diversas iniciativas:

- Portal de Sustentabilidade: a seção “Espaço de Práticas” busca promover a conscientização e o engajamento de clientes, fornecedores e sociedade por meio do compartilhamento e geração de práticas no portal www.santander.com.br/sustentabilidade.
- Encontros: em 2014, foram realizadas dois eventos com fornecedores de setores críticos do ponto de vista socioambiental, assim como seus respectivos fornecedores. Leia mais na página 46 do Relatório Anual 2014. Também foi realizado um evento com clientes e escritórios especializados para divulgar o novo Código Florestal e incentivar a inscrição do Cadastro Ambiental Rural (CAR).
- Programa Reduza e Compense CO2: plataforma online com dicas de redução, que permite que cada pessoa calcule e compense suas emissões com a compra de créditos de carbono. Leia mais na página 43 do Relatório Anual e em www.webco2.com.br.
- Programa Obra Sustentável: ferramenta de avaliação que auxilia o incorporador/construtor na análise dos aspectos sustentáveis de uma construção. Veja mais em www.santander.com.br, seção “Produtos e Serviços”, item Financiamentos / Construção Civil / Programa Obra Sustentável.

% DA CARTEIRA DE CLIENTES POR SETOR [G4-F56]

	2012		2013		2014**	
	(R\$ Mil)	%	(R\$ Mil)	%	(R\$ Mil)	%
Setor Público	153.846	0,07	122.521	0,05	156.476	0,06
Governo Federal	1	0,00	24	0,00	171	0,00
Governo Estadual	141.517	0,07	114.311	0,05	125.784	0,05
Governo Municipal	12.328	0,01	8.186	0,00	30.521	0,01
Setor Privado	211.794.841	99,93	227.359.796	99,95	245.439.791	99,94
Indústria	30.057.968	14,18	35.115.863	15,44	52.789.548	21,49
Comércio	25.061.840	11,82	25.864.260	11,37	26.175.774	10,66
Agricultura	4.384.542	2,07	5.031.783	2,21	6.164.083	2,51
Instituições Financeiras	23.082	0,01	199.784	0,09	5.761	0,00
Serviços e Outros	43.450.819	20,50	46.440.650	20,42	52.591.791	21,41
Pessoa Física	108.816.590	51,34	114.707.456	50,42	107.712.834	43,86
Total	211.948.687	100,00	227.482.317	100,00	245.596.267	100,00

% DA CARTEIRA DE CLIENTES POR REGIÃO [G4-F56]

	2012		2013		2014**	
	R\$ (Mil)	%	R\$ (Mil)	%	R\$ (Mil)	%
País	193.125.808	91,11	204.827.898	90,04	213.746.044	84,64
Região Centro-Oeste	8.311.832	3,92	8.905.653	3,91	9.064.805	4,24
Região Nordeste	12.565.979	5,93	13.395.388	5,89	13.806.280	6,46
Região Norte	3.499.983	1,65	3.402.874	1,50	2.788.791	1,30
Região Sudeste	140.695.086	66,38	147.881.231	65,01	155.263.355	72,64
Região Sul	28.052.928	13,24	31.242.752	13,73	32.822.813	15,36
Exterior*	18.832.879	8,89	22.654.419	9,96	31.850.223	14,90
Total	211.958.687	100,00	227.482.317	100,00	245.596.267	100,00

* Refere-se, basicamente, a operações das agências do exterior - Grand Cayman.

** Inclui o valor de R\$82.368 mil, referente ao ajuste a valor de mercado das operações de crédito que são objeto de proteção, registrados de acordo com o artigo 5 da Carta Circular 3.624 do Bacen de 26 de dezembro de 2013.

FINANCIAMENTOS SOCIOAMBIENTAIS (R\$ MIL) [G4-F57] [G4-F58]

	2012	2013	2014
Produção	2.269.701	1.987.576	2.513.466
Carteira	1.851.372	1.911.333	1.427.599
Participação ponderada em relação a carteira total (%)		3,4%	2,3%

PATRIMONIO LIQUIDO FUNDOS SRI (R\$ MIL) [G4-F57] [G4-F58]

Fundo	2012	2013	2014
Sustainability and Responsible Investment (SRI)	556.000	447.526	379.792
Renda variável	5.000.000	3.344.053	2.579.008
% SRI sobre o total de renda variável	11%	13%	15%

MICROCRÉDITO POR SETOR [G4-F57]

Microcrédito	Valor da Carteira (R\$ Mil)			Clientes		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Têxteis	96.121	106.664	116.214	47.881	50.032	53.036
Alimentos e bebidas	40.159	71.046	75.447	20.488	30.718	31.605
Saúde e beleza	27.271	31.055	38.671	15.058	15.844	19.443
Decoração	4.040	4.395	10.275	1.795	1.931	4.572
Comércio Eletro-Eletrônico	2.902	3.800	2.943	1.320	1.587	1.314
Transporte	954	2.023	8.285	654	1.028	3.430
Entretenimento	1.577	1.094	1.898	759	435	742
Educação	545	666	653	197	213	204
Demais setores	56.417	36.336	23.039	26.061	16.718	10.497
Outros*	6.510	9.907	8.840	4.019	6.293	5.367
Total	236.496	266.986	286.268	118.232	124.799	130.210

*Clientes com setor não identificado.

MICROCRÉDITO POR GÊNERO*

Microcrédito	Valor da Carteira (R\$ Mil)			Clientes		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Mulheres	158.308	177.760	190.842	79.171	82.816	87.133
Homens	71.681	79.318	8.840	35.042	35.690	37.710

*Não considera clientes com gênero não identificado no sistema do Banco.

GERAÇÃO DE VALOR E DESEMPENHO ECONÔMICO

Desempenho Econômico

Por que é Material

O aspecto Desempenho Econômico é relevante por três razões principais: ele indica se o negócio do Banco gera retorno financeiro, e portanto se é viável comercialmente; mostra de que forma o valor gerado é distribuído na sociedade; e evidencia se a instituição se estrutura para enfrentar questões importantes para a perenidade do negócio, como a consideração das mudanças climáticas aos modelos de risco.

Impactos

O retorno financeiro e a distribuição do valor econômico gerado pela atividade do Banco impactam diretamente a remuneração dos acionistas; a capacidade de investimento; a geração e a qualificação do emprego; e a contribuição social, seja por meio de tributos ou por investimento social privado.

Aspectos socioambientais, por sua vez, podem acarretar interrupções nas operações, seja dos clientes ou do próprio Banco, e assim provocar impactos financeiros para o negócio com consequências para a sociedade. As variáveis socioambientais estão consideradas nas análises de risco e na criação de produtos e serviços que apoiam os clientes na evolução de suas práticas, ampliando a geração de valor para a sociedade.

Políticas e Compromissos

O Santander Brasil segue os normativos regulatórios do Banco Central, da CVM (Comissão de Valores Mobiliários), da Susep (Superintendência de Seguros Privados) e da SEC - *Securities and Exchange Commission* (para empresas estrangeiras listadas no mercado financeiro norte-americano).

Em 2014, com a publicação da resolução CMN 4.327/14 e da Autorregulação da FEBRABAN, a SARB 14, que tratam da responsabilidade socioambiental de instituições financeiras brasileiras, foi desenvolvida a nova Política de Responsabilidade Socioambiental do Santander Brasil (PRSA). A implantação dessa política ampliará a inclusão dos aspectos socioambientais nas análises e processos decisórios do Banco e trará avanços ao plano de compromissos e resultados de longo prazo integrados ao negócio.

Já a Política de Risco Socioambiental trata do papel do Santander Brasil na prevenção de riscos socioambientais. O tema é tratado também nos Princípios de Equador (*Equator Principles III*), do qual o Banco é signatário desde 2009.

O Banco ainda possui um conjunto de práticas alinhadas à sua governança climática, composto de cinco pilares: Inventário; Ações de Redução; Compensação de Carbono; Negócios em Carbono; e Articulação e Transparência. Dentro do pilar de negócios, é possível destacar investimentos e financiamentos com foco na mitigação

e adaptação nos diversos segmentos de atuação. É o exemplo do setor de energia, para o qual a área de A&CS (*Asset & Capital Structuring*) possui um mandato específico para investimentos em parques eólicos.

Entre as certificações obtidas pelo Banco, estão a ISO 14000 em dois prédios administrativos em São Paulo (Torre Santander e Casa 1) e LEED Gold & Silver para o Data Center em Campinas.

O Santander Brasil participa ainda de fóruns de discussão empresarial sobre o tema com vistas ao avanço das práticas empresariais e das políticas de clima no Brasil. Entre eles, o Fórum Clima (Instituto Ethos) e o Fórum Brasileiro de Mudanças Climáticas.

Saiba Mais

Distribuição do Valor Adicionado [G4-EC1]

➤ A distribuição do valor adicionado pode ser encontrada na página 31 do Relatório Anual.

Implicações Financeiras das Mudanças Climáticas [G4-EC2]

As análises de riscos e oportunidades socioambientais vêm crescendo cada vez mais no Santander Brasil. Apesar de não quantificar os riscos, o Santander compreende o potencial de desenvolvimento de negócios que promovam o avanço da sustentabilidade por meio de seus produtos, processos e de um posicionamento para estas questões.

Neste sentido, o Santander manteve o patrocínio ao estudo TEEB Brasil (The Economics of Ecosystems and Biodiversity, ou A Economia de Ecossistemas e da Biodiversidade no Brasil), que fornece ferramentas e informações para as empresas aprimorarem suas práticas em biodiversidade e mudanças climáticas. O Banco participou também da iniciativa da UNEP FI com o objetivo de desenvolver diretrizes específicas para o setor financeiro sobre como medir e analisar o risco carbono das operações de financiamentos e investimentos, além da iniciativa do CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável), que lançou o relatório “Exposição ao risco do Capital Natural do Setor Financeiro no Brasil”.

Além disso, o Banco desenvolveu um estudo para antecipar as vulnerabilidades decorrentes dos efeitos da escassez da água e a alteração do comportamento de preço e disponibilidade de energia por conta das mudanças climáticas. Há planos de contingência de negócios para ocorrências relacionadas a catástrofes e desastres naturais.

Em 2014, o Santander também manteve pelo segundo ano consecutivo sua metodologia para o cálculo das emissões de gases de efeito estufa. A metodologia tem como objetivo a seleção dos projetos de compensação para o Programa Reduza - Compense CO2, e é composta de critérios que avaliam os projetos com base em padrões internacionalmente reconhecidos, em sua capacidade de trazer reduções efetivas de gases estufa e em suas demais contribuições para o desenvolvimento sustentável.

Ainda pelo segundo ano consecutivo, o Reduza e Compense foi um dos destaques dos projetos ambientais do Santander Brasil. A evolução do modelo de governança climática a partir de 2013 tem foco na estruturação de novos modelos de negócios de baixo carbono. Ao todo, foram 61.212 acessos no APP. De maneira a elevar ainda a percepção do público sobre o Programa, o Santander desenvolveu o vídeo “Futuro Próximo” dentro da campanha “Proposta para Você”, que atingiu 1.110.229 visualizações. Como reflexo destas ações a iniciativa foi reconhecida pelo BID no prêmio Beyond Banking, foi finalista do prêmio Financial Times e vencedor do Ethical Awards 2014.

Saiba Mais

- Informações Financeiras Santander – http://www.santander.com.br/portal/wps/gcm/package/investimentos/acionistas_02122014_91259.zip/index.html
- Normativos da CVM – <http://www.cvm.gov.br/>
- Leia mais sobre iniciativas de governança climática nas páginas 42 e 43 do Relatório Anual.
- Compromisso Santander Brasil com as Mudanças Climáticas – HYPERLINK “<http://www.santander.com.br/co2>” <http://www.santander.com.br/co2>. Fórum Empresarial Mudanças Climáticas – <http://www.forumempresarialpeloclima.org.br/> Desempenho Econômico do Banco Santander em 2014 – <http://www.ri.santander.com.br>ShowResultado.aspx?IdResultado=g5fceQ5elK7aEUWwqghTrg> (Informe de resultados: pág. 8)

GESTÃO DE PESSOAS

Emprego/Treinamento e Educação

Por que é Material

Os aspectos “emprego” e “treinamento e educação” são considerados relevantes para o Santander pois contribuem para o desenvolvimento das pessoas e influenciam no engajamento dos funcionários apoiando a geração de valor e performance econômica do Banco. O Santander é uma empresa de prestação de serviços e, portanto, contar com profissionais prontos para atender seus clientes de maneira adequada é fundamental para seu bom desempenho.

Impactos

Os principais impactos do/para o Banco relacionados a emprego, treinamento e educação são:

- > Qualidade de vida do funcionário;
- > Melhoria do clima organizacional e conformidade com as práticas trabalhistas;
- > Melhor atendimento ao cliente;
- > Aumento de produtividade.

Políticas e Compromissos

O Santander possui políticas internas, que estão disponíveis na intranet corporativa e são revisadas anualmente. São elas: Política de Contratação de funcionários, Estagiários e jovens aprendizes; de Diversidade; de Benefícios; de Treinamentos; de Incentivos à educação e de Certificações obrigatórias.

Em relação aos prestadores de serviços, cabe ao Banco zelar para que as empresas contratadas cumpram suas obrigações legais como empregadoras, respeitando princípios trabalhistas e de direitos humanos. Esse monitoramento é feito em parceria pelos gestores das operações que contratam os prestadores de serviço e pelas equipes de Gestão de Prestadores de Serviços e de Jurídico Trabalhista.

Saiba mais

Outras ações para gestão dos aspectos emprego e treinamento e educação:

PLANO DE SUCESSÃO: processo global, identificado como Comitês de Valoração, que promovem discussões colegiadas sobre a identificação de talentos e o desenvolvimento profissional de executivos, que recebem feedback e estruturam um plano de ação.

CONTRATAÇÃO: O Banco procura atrair e contratar pessoas adequadas aos desafios da Organização, valorizando a diversidade, priorizando contratação em cargos de base e fortalecendo o desenvolvimento de carreira dos funcionários.

MOBILIDADE INTERNA: em 2014, 6.979 vagas foram disponibilizadas, sendo 1.609 ocupadas internamente.

Benefícios [G4-LA2]

São concedidos os benefícios de Assistência Médica, Assistência Odontológica, Seguro de Vida, Vale Transporte, Vale Refeição e Vale Alimentação.

Alguns programas de aperfeiçoamento [G4-LA10]

PROGRAMA LÍDER SANTANDER: direcionado para o desenvolvimento de executivos do Banco por meio de ações de educação e interação entre áreas. Em 2014, teve 628 participações.

PROGRAMA GESTOR SANTANDER: capacitação de novos gestores de pessoas e de gestores com mais de um ano na função. Em 2014, 569 funcionários foram treinados.

COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO [G4-10]

	2013		2014	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Efetivos*	20.086	29.535	20.463	28.846
Terceirizados**	3.060	2.596	2.112	1.760
Estagiários	866	1.209	899	1.162
Aprendizes	301	675	224	452
Total	24.313	34.015	23.698	32.220

* Todos os funcionários cumprem jornada de trabalho conforme legislação específica
** Terceiros atuam nas regiões Sul e Sudeste

FUNCIONÁRIOS POR EMPRESA

	2012	2013	2014
Banco Santander	51.233	47.182	45.689
Santander Financiamentos e Webmotors*	2.223	1.987	1.906
Microcrédito	267	278	267
Santander Corretora Cambio	27	20	12
Asset Management	91	0	0
Santander Corretora de Seguros e outras empresas	151	154	227
GetNet	-	-	1.208
TOTAL	53.992	49.621	49.309

* A empresa Webmotors foi considerada até 2012

FUNCIONÁRIOS POR ESCOLARIDADE

	2012	2013	2014
Funcionários com escolaridade até o ensino fundamental	439	386	357
Funcionários com ensino médio	20.253	17.317	16.662
Funcionários com ensino superior	27.261	25.729	25.853
Funcionários com pós-graduação/ mestrado/ doutorado	6.039	6.189	6.437
TOTAL	53.992	49.621	49.309

FUNCIONÁRIOS POR CARGO E GÊNERO [G4-10]

REGIÃO	2012		2013		2014	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Operacional	6.509	12.375	6.225	11.889	6.261	11.769
Administrativo	11.113	17.185	9.696	15.258	9.503	14.465
Especialista	3.646	2.211	3.551	2.184	3.878	2.319
Gerencial	479	187	451	165	620	245
Diretoria	171	35	163	39	201	48
Total	21.999	31.993	20.086	29.535	20.463	28.846

ROTATIVIDADE POR REGIÃO [G4-LA1]

	2012*				2013				2014			
	Admitidos	Admitidos (%)	Demitidos	Turnover (%)	Admitidos	Admitidos (%)	Demitidos	Turnover (%)	Admitidos	Admitidos (%)	Demitidos	Turnover (%)
Norte	82	1,42	109	15,07	72	2,21	137	20,21	67	2,03	99	15,24
Nordeste	354	6,11	420	11,20	224	6,88	455	12,50	205	6,22	440	12,53
Centro-Oeste	252	4,35	246	13,32	168	5,16	303	16,91	159	4,82	228	13,13
Sul	686	11,84	599	11,00	268	8,24	938	18,12	440	13,35	862	17,13
Sudeste	4.418	76,26	4.879	11,48	2.522	77,5	5.808	14,33	2.426	73,58	5.294	13,74
Total	5.792	99,98	6.253	11,53	3.254	100	7.641	14,75	3.297	100	6.923	14,00

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA [G4-LA1]

	2012				2013				2014			
	Admitidos	Admitidos (%)	Demitidos	Turnover (%)	Admitidos	Admitidos (%)	Demitidos	Turnover (%)	Admitidos	Admitidos (%)	Demitidos	Turnover (%)
de 14 a 19 anos	149	2,57	16	10,16	72	2,21	5	5,99	69	2,09	10	17,09
de 20 a 29 anos	3.886	67,08	2.056	9,94	2.143	65,86	2.616	14,09	1.708	51,80	2.284	14,25
de 30 a 39 anos	1.464	25,27	2.139	11,04	810	24,89	3.018	15,33	1.159	35,15	2.811	14,16
de 40 a 44 anos	193	3,33	550	11,32	105	3,23	521	14,36	189	5,73	580	12,58
de 45 a 49 anos	69	1,19	629	13,23	73	2,24	663	11,91	98	2,97	499	12,03
acima de 50 anos	32	0,55	867	19,46	51	1,57	818	18,23	74	2,24	739	15,48
Total	5.793	100	6.257	11,53	3.254	100	7.641	14,75	3.297	100	6.923	14,00

FUNCIONÁRIOS COM DIREITO A LICENÇA [G4-LA3]

Licença	2013	2014
Maternidade	29.535	28.846
Paternidade	20.086	20.463
Total	49.621	49.309

FUNCIONÁRIOS EM LICENÇA* [G4-LA3]

Licença	2013	2014
Maternidade	425	530
Maternidade com Extensão	1.293	1.154
Paternidade	639	580
Total	2.357	2.264

* Funcionários que iniciaram a licença no ano

FUNCIONÁRIOS QUE RETORNARAM AO TRABALHO APÓS O TÉRMINO DA LICENÇA-MATERNIDADE/ PATERNIDADE [G4-LA3]

Licença	2013	2014
Maternidade	23	20
Maternidade com Extensão	1.311	1.572
Paternidade	639	580
Total	1.973	2.172

FUNCIONÁRIAS QUE RETORNARAM DA LICENÇA-MATERNIDADE E QUE AINDA ESTAVAM EMPREGADAS 12 MESES APÓS O SEU REGRESSO [G4-LA3]

	2013	2014
Funcionárias em licença maternidade com ou sem extensão usufruída no ano anterior	2.054	2.167
Funcionárias que se mantiveram empregadas após os 12 meses de retorno	1.714	1.820
Taxa de Retenção	83%	84%

FUNCIONÁRIOS QUE RETORNARAM DA LICENÇA-PATERNIDADE E QUE AINDA ESTAVAM EMPREGADOS 12 MESES APÓS O SEU REGRESSO [G4-LA3]

	2013	2014
Funcionários em licença paternidade com ou sem extensão usufruída no ano anterior	686	639
Funcionários que se mantiveram empregadas após os 12 meses de retorno	581	553
Taxa de Retenção	85%	87%

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTOS [G4-LA9]

Cargo	Presencial + À distancia		Presencial + À distancia		Presencial + À distancia	
	2012		2013		2014	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Operacional	29,18	30,46	24,82	26,29	28,72	28,40
Administrativo	35,00	30,39	29,92	30,94	28,60	27,41
Especialista	48,02	47,79	42,22	48,09	36,38	36,95
Gerencial	56,66	62,73	52,30	62,80	79,93	68,51
Diretoria	58,72	76,44	60,21	48,73	40,73	32,68

FUNCIONÁRIOS BENEFICIADOS EM PROGRAMA DE APERFEIÇOAMENTO* [G4-LA10]

	2013	2014
Bolsa de estudos de graduação	2.552	2.097
Bolsa de estudos de pós-graduação	267	135
Bolsa de idiomas	509	191
TOTAL	3.328	2.423

* O Banco não realizou Programas de Preparação para a Aposentadoria nesses anos

% DE FUNCIONÁRIOS POR NÍVEL E GÊNERO QUE RECEBEM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA [G4-LA11]

Cargo	2013	2014
Operacional	88,08	87,85
Administrativo	93,96	94,47
Especialista	91,32	96,84
Gerencial	81,33	99,88
Diretoria	90,59	94,78

Gênero	2013	2014
Homens	90,00	91,97
Mulheres	92,14	92,79

RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

Rotulagem de Produtos e Serviços

Por que é Material

A relação com clientes e consumidores é importante para o Santander Brasil, pois influencia a qualidade dos relacionamentos comerciais, o uso adequado do portfólio de produtos, os resultados financeiros e a perenidade de seus negócios. Nesse aspecto estão considerados os temas relacionados à transparência nas comunicações, e às informações sobre produtos e serviços.

Impactos

- > Entendimento do cliente sobre os produtos e serviços.
- > Satisfação dos clientes e diminuição de reclamações.
- > Vinculação e fidelização de clientes por meio da transparência, simplicidade e confiança que o cliente tem no Banco.

Políticas e Compromissos

Para a gestão de riscos na comercialização de produtos, o Santander Brasil atua de acordo com as seguintes políticas: Código de Ética; Política de Comercialização de Produtos e Serviços; Metodologia de Análise do Perfil do Investidor - *Suitability*; Política de *Suitability* para Derivativos; Avaliação do Perfil do Investidor. As referências para essas políticas são: Código de Defesa do Consumidor; Código de Autorregulação Bancária da FEBRABAN (Federação Brasileira dos Bancos), Códigos da Anbima (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais) e demais normas dos órgãos reguladores (Banco Central, CVM – Comissão de Valores Mobiliários, SEC - Securities and Exchange Commission e SUSEP - Superintendência Nacional de Seguros Privados).

Saiba Mais

Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros [G4-FS15]

Para garantir que o cliente está adquirindo um produto ou serviço adequado à sua necessidade e seu perfil, o Banco possui um Comitê Local de Comercialização, que atua para garantir que produtos e serviços sejam comercializados sob altos padrões de excelência e conformidade às normas, além de aprovar procedimentos relacionados a atividades ou temas que tratem de adequação e do controle de produtos.

Adicionalmente, o Santander Brasil possui políticas que visam garantir o duplo enfoque Cliente/Banco em todo o processo de aprovação, venda e pós-venda de seus produtos e serviços. O objetivo é evitar que sejam comercializados antes que suas características gerais, riscos, controles, viabilidade legal e procedimentos operacionais, contábeis, tecnológicos, entre outros, sejam identificados e avaliados por todas as áreas técnicas envolvidas. Essa avaliação tem uma dupla visão: impactos para o cliente e para Banco. De acordo com a política corporativa, quando aprovada, a comercialização dos produtos continua sendo monitorada. O Banco somente comercializa produtos que estejam em conformidade com a legislação. Além das questões legais, de compliance, de comunicação, entre outras, o Comitê Local de Comercialização também considera em sua análise os impactos da oferta e aquisição do produto ou serviço pelos clientes.

Já as ações de gestão de riscos e comercialização de produtos são monitoradas de acordo com a Política Corporativa para gestão de risco reputacional, derivada da comercialização de produtos e serviços. Relatórios trimestrais são reportados ao Comitê Local de Comercialização e à Oficina Corporativa de Gestão do Risco Reputacional.

Educação Financeira [G4-FS16]

Para aumentar a clareza na rotulagem dos produtos e serviços, o Banco adota ações de educação financeira como netcursos, que ajudam a melhorar a compreensão dos clientes sobre o seu portfólio. O Banco também investe em treinamentos para capacitar sua equipe comercial nesse tema. Já as ações de gestão de riscos e comercialização de

produtos são monitoradas de acordo com a Política Corporativa para gestão de risco reputacional, derivada da comercialização de produtos e serviços.

O Santander Brasil também realiza palestra de educação financeira com foco em universitários e clientes do Microcrédito.

Outra iniciativa é a ferramenta Resolva On-line, seção de atendimento do Portal Santander por meio da qual o internauta, além de acessar mais facilmente alguns serviços do Banco, também encontra vídeos e as principais dúvidas respondidas pelas equipes de SAC, Redes Sociais e Canais de Diálogo. Se o material disponível não esclarecer a dúvida, o usuário poderá enviar sua pergunta pelo Facebook.

Destaques do Resolva On-line em 2014:

- > 46 vídeos disponíveis para consulta;
- > 75.917 perguntas e respostas;
- > Mais de 1.911.350 visualizações nos vídeos.

Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências [G4-PR3]

O atendimento está de acordo com as normas vigentes e sempre que necessário o Banco ajusta os procedimentos internos para mantê-los atualizados. Para os produtos de ativos dos segmentos PF, as informações são disponibilizadas aos clientes por meio dos respectivos contratos. As tarifas relativas aos serviços bancários são divulgadas na Tabela de Serviços, que está disponível para consulta nas agências e no site do Santander. Em relação ao segmento Pessoa Jurídica, as informações são disponibilizadas pelos respectivos instrumentos contratuais, mediante entrega das vias originais para o cliente. Para os produtos ofertados pelas áreas de Mercado de Capitais (valores mobiliários), informações a respeito dos produtos são disponibilizadas por meio de Prospectos divulgados no âmbito das ofertas.

Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados [G4-PR4]

Em 2013 o Santander teve 21 Ações Cíveis Públicas relativas a produtos e em 2014 teve 26 Ações Cíveis Públicas e Coletivas.

Resultados de pesquisas de satisfação do cliente [G4-PR5]

O Santander Brasil vem realizando continuamente investimento para melhoria de satisfação de seus clientes.

Os resultados são mensurados por meio de pesquisas realizadas com os diversos segmentos de clientes, das grandes empresas aos segmentos de pessoa física.

Observamos, em 2014, que os segmentos de Corporate, Financeira, Private mantém posições de satisfação privilegiadas e outros segmentos, como grandes empresas atendidas pelo varejo e Select, passam a mostrar o retorno dos investimentos realizados ao longo do ano. Já os Segmentos de média e menor renda de pessoa física e jurídica demonstram oportunidades de melhoria.

RECLAMAÇÕES			
	2013	2014	Var
Procon*	18.770	17.443	-7%
Bacen	30.163	24.173	-20%
Ouvidoria	32.057	25.986	-19%
SAC	1.400.715	1.172.368	-16%
Total	1.481.705	1.239.970	-16%

*Considera reclamações formalizadas.

% RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS		
	2013	2014
SAC	99,91	99,79
Ouvidoria	83,32	85,46

Venda de produtos proibidos ou contestados [G4-PR6]

O Santander Brasil submete novos produtos e serviços ao processo de aprovação de acordo com as políticas internas vigentes e com a legislação. Em 2014, o Banco não teve nenhum caso relevante de questionamento de clientes sobre produtos e serviços.

Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados [G4-PR7]

O Santander Brasil não teve multas ou processos por não conformidade com códigos e regulamentos e comunicação e Marketing em 2014.

Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços [G4-PR9]

O valor monetário de multas e sanções, em 2014, foi de:

- R\$ 24.574.864,10, relacionadas a produtos (cartões de crédito, conta corrente, entre outros);
- R\$ 9.470.661,00, relacionadas à segurança (agências/informação/rede/dados dos clientes, vigilantes, transporte de valores entre outros).

(Para mais informações sobre a gestão do aspecto "Conformidade – Produto", verificar o aspecto "Combate à corrupção e conformidade com leis, normas e políticas internas").

IMPACTOS POSITIVOS DO BANCO NA SOCIEDADE

Impactos Econômicos Indiretos e Comunidades Locais

Por que é Material

O Santander Brasil acredita que para o País crescer, é preciso que todos cresçam juntos. Nesse sentido, o Banco entende que o seu papel é estimular a inclusão social, cultural e econômica por meio do apoio ao empreendedorismo, do maior acesso aos serviços bancários, da orientação financeira, além de iniciativas que contribuem para o avanço da educação de qualidade e a garantia de direitos de crianças, adolescentes e idosos no País.

As principais ações do Banco nessa direção são realizadas por quatro frentes: Investimento Social, que executa programas sociais institucionais; Investimento Cultural, que apoia e patrocina projetos com objetivo de gerar legado para as comunidades e fortalecer o conhecimento e a cultura local; a operação de microcrédito, voltada a microempreendedores com pouco acesso a capital nos canais tradicionais de crédito; e o Santander Universidades, que investe na formação de profissionais e futuros líderes.

Impactos

Os principais impactos econômicos indiretos gerados pelo Santander Brasil estão associados ao fortalecimento de políticas públicas, à melhorias da qualidade da educação, à garantia de direitos de diversos públicos, ao acesso a iniciativas culturais e à inclusão financeira de uma parcela da população que não tem acesso aos serviços bancários.

Políticas e Compromissos

O Investimento Social Privado do Santander Brasil está pautado na Política Institucional de Investimento Social e tem como causa a inclusão social e econômica da população brasileira.

O Santander também possui uma política específica para cada produto ofertado na operação de Microcrédito. Os recursos liberados devem ser aplicados na atividade e devem ocorrer sob a orientação de um Agente de Crédito contratado para atuar nas regiões definidas pela Santander Microcrédito.

As metas de ISP, do Santander Universidades e de Microcrédito estão apresentadas no quadro “Compromissos” no Relatório Anual 2014, nas páginas 64 e 65.

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos e impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos [G4-EC7][G4-EC8]

O Santander Universidades (SU) possui 455 universidades conveniadas em todo o Brasil, além de uma Rede de Convênios internacional. Em 2014, mais de 1.900 universitários e professores foram contemplados nos programas TOP Espanha, TOP China, Luso-Brasileira, Formula Santander, Becas Formula, Cátedras, Mobilidade Internacional, Ibero Americana JP e Ibero Americanas para graduação de jovens pesquisadores. Nos programas de bolsas nacionais foram distribuídas cerca de 1.000 bolsas de estudo entre os programas de Bolsa Educação, Mobilidade Nacional e Iniciação Científica. Foram entregues ainda mais de 15.000 bolsas de educação à distância.

O SU possui também os “Espaços Digitais Santander Universidades”, compostos de salas com laboratórios de informática nas universidades parceiras, promovendo o acesso à informação e à inclusão digital da comunidade acadêmica. Atualmente, há 44 Espaços em instituições de todo o Brasil, que impactam 1,3 milhão de pessoas, entre alunos, professores e funcionários das instituições beneficiadas, além da comunidade no entorno das universidades.

Impactos econômicos indiretos significativos e operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local [G4-EC8][G4-SO1]

O Santander tem um compromisso global com a educação e, por meio do Investimento Social Privado e do Santander Universidades, atua em todo o ciclo da educação, desde a educação Infantil ao Ensino Superior. O Banco também apoia ações culturais, incentivando projetos que estimulem a criatividade e a inovação, a transferência do conhecimento, o consumo consciente da sociedade e o empreendedorismo.

Em 2014, os investimentos totalizaram R\$ 97,6 milhões, como se vê detalhado abaixo:

INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL SANTANDER BRASIL* [G4-SO1] (EM MIL R\$)			
	2012	2013	2014
Educação	40.747	50.021	58.728
Cultura	41.211	29.542	24.543
Direitos da Criança, do Adolescente e do Idoso	6.149	7.993	7.174
Empreendedorismo e Geração de Renda	3.311	3.519	2.717
Esporte	6.382	1.452	1.851
Valorização da Diversidade	6.270	4.745	-
Meio Ambiente	2.030	535	664
Outros	7.728	1.659	1.928
Total geral	113.828	99.466	97.606
% sobre Lucro Líquido**	4,18%	4,72%	4,52%

*Os valores incluem benefício fiscal. Em 2014, o benefício fiscal totalizou R\$ 19.229 mil.

** Considerado Lucro Líquido reportado nas DFs BRGAAP 4T14, no valor de R\$ 2,161 bilhões.

As iniciativas de ISP são monitoradas mensalmente pela equipe de investimento social do Santander Brasil, e promovem o engajamento de membros das comunidades na execução de seus projetos, seja por meio da realização de diagnósticos locais ou pela participação dos mesmos em capacitações.

Para aprimorar suas práticas e avaliar seus resultados, o Banco adota um modelo estruturado de avaliação. Os programas são avaliados a partir de diferentes pontos de vista (equipe gestora dos Programas no Banco, dos parceiros técnicos executivos e dos participantes de cada projeto). Com isso, o Banco aposta na melhoria dos resultados dos programas e, sobretudo, no impacto dos mesmos na vida de seus beneficiários.

A tabela das páginas a seguir traz a descrição dos principais projetos sociais e culturais, assim como seus resultados.

PRINCIPAIS PROJETOS SOCIAIS E CULTURAIS

Categoria	Programa/ Projeto	Ano de Início	Valor Investido (R\$ Mil)	Objetivo
Cultura	Instituto Santander Cultural	Porto Alegre 2001/ Recife - 2000	7.859	O Santander Cultural atuando nas áreas de Artes Visuais, Música, Cinema, Reflexão e Conhecimento, objetiva apresentar programação de qualidade, com foco na arte contemporânea e na valorização de artistas locais.
	Narrativas Poéticas - Coleção Santander Brasil	2013	1.710	Difundir a Coleção Santander Brasil a um público amplo e diversificado e propiciar renovadas possibilidades de leitura deste acervo.
	Convivendo com Arte - Sala de Arte Santander	2011	121	Levar para o dia a dia dos funcionários e freqüentadores da Torre Santander o convívio com o que de mais novo tem se produzido na arte contemporânea brasileira. E desta maneira, incentivar os novos artistas e estimular o colecionismo da arte.
Direitos da Criança, do Adolescente e do Idoso	Amigo de Valor	2002	4.267	Baseado no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, o Programa Amigo de Valor fortalece os Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente e envolve os principais públicos com os quais o Banco se relaciona na defesa dos direitos do público infante juvenil.
	Parceiro do Idoso	2012	2.885	O Programa de apoio aos conselhos e fundos municipais do idoso, busca fortalecer os Conselhos do Idoso de municípios que tenham definido como prioridade realizar o diagnóstico e o planejamento da política municipal de garantia dos direitos dos idosos.
Educação	Apoio Acadêmico/ Patrocínio	2001	2.818	Refere-se a aportes às Universidades conveniadas/ parceiras, de valores diversos para Apoios Acadêmicos (laboratórios, projetos de pesquisa, projetos acadêmicos diversos, mas que estejam ou sejam ligados diretamente as atividades da Universidade ou que visem a melhora das condições acadêmicas para alunos e professores.
	Bolsas Internacionais	2001	18.662	Pagamento de bolsas de estudo a alunos e universidades, de forma mensal ou anual.
	Bolsas Nacionais/ Univerisia	2001	2.422	Pagamento de bolsas de estudo a alunos e universidades, de forma mensal ou anual.
	Espaço Digital + manutenção	2001	1.020	Implantação de Espaço Digital Santander Universidades. Instalação e Manutenção das Salas Digitais em Universidades conveniadas.
	Prêmio Santander Empreendedorismo / Doações	2001	5.965	Prêmio Anual, com participação da Editora Abril e universidades parceiras.
	Transferencia Tecnologica- TUI	2001	9.718	Refere-se a confecção e logísticas de "Tarjetas Universitárias Inteligentes-TUI.

Público Beneficiado	Principais Realizações em 2014	Parceiros, incluindo prestadores de serviços
Público em geral	ARTES VISUAIS: RS Contemporâneo (4 mostras), Vik Muniz - O Tamanho do Mundo, Moacyr Scliar - O Centauro do Bom Fim, Natal Aresanal - Uma História contada pelas mãos. MÚSICA: programação semanal de shows e oficinas musicais CINEMA: sessões diárias de cinema incluindo sessões comentadas com atores, diretores produtores de filmes, filósofos, antropólogos, psicanalistas. Demais programações: biblioteca, mostra histórica permanente e atividades de formação (Ação Educativa).	Instituto Santander Cultural/ Imago Escritório de Arte/ Carlos Branco e Cia.Ltda./ Câmara Rio-Grandense do Livro/ Sociedade dos Amigos do Museu do Estado de Pernambuco - SAMPE
141.966 visitantes	A exposição Narrativas Poéticas – Coleção Santander Brasil passou por três cidades brasileiras – São Paulo, no Museu da Língua Portuguesa; Recife, no Museu do Estado de Pernambuco e Fortaleza, no Espaço Cultural Unifor.	Oficina de Arte/ Aktuell Comunicação/ Mill Publicitá/ Gráfica Santa Marta/ Perfil Cultural/ ID LEW LARA/TBWA Internet Propaganda
10.000 visitantes	Foram realizadas as exposições Cidade Poética (março a julho/2014) e Cidade Política (outubro/2014 a fevereiro/2015).	Associação para o patronato contemporâneo (APC)
56 municípios brasileiros apoiados para realização do diagnóstico municipal da criança e do adolescente (mais de 220 profissionais capacitados).	Arrecadação/direcionamento de R\$ 8,4 milhões para 42 municípios (mobilização de mais de 2 mil clientes e 26.741 profissionais do Santander).	The Group Comunicacao Ltda/ Stilgraf/ Nexpress Logistica e Terceirização Ltda/ Prattein Consultoria/ Arizona/ Salem/ Cantatur/ Sioux Servicos De Informatica/ Cmdca Sao Jose do Norte/ Cmdca Presidente Dutra/ Cmdca Morro do Chapéu/ Cmdca Uruguiana, Cmdca Alenquer, Cmdca Aquidauana, Cmdca Belo Oriente, Cmdca Delmiro Gouveia, Cmdca Dionisio Cerqueira, Cmdca Lagoa de Itaenga, Cmdca Presidente Figueiredo, Cmdca Queimados, Cmdca Tenente Portela, Cmdca Vicoso do Ceara, Cmdca Timon, Cmdca Apodi, Cmdca Araruama, Cmdca Buritis, Cmdca Camacari, Cmdca Milagres, Cmdca Sidrolandia e Cmdca Presidente Dutra/ Cmdca de Pitanga/ Leograf/ Aquarela Gráfica
Conselhos municipais dos idosos e idosos de 20 municípios brasileiros apoiados.	Realização do diagnóstico municipal da pessoa idosa com cerca de 80 profissionais capacitados.	Serro e Carnaubeira da Penha/ Rio Vermelho, Coruripe e Carnaubeira da Penha/ Apodi, Campina da Lagoa, Tenente Portela, Barroquinha, Missao Velha, Mirassol D'oeste e Parauna/ Iracema/ Prattein Consultoria em Educação e Desenvolvimento Social/ Interage Consultoria em Gerontologia Ltda/ Salem/ Cantatur
Universidades/Alunos	Renovação do convenio com a USP.	Universidades
Universidades/Alunos	TOP CHINA, TOP ESPANHA	Universidades/Alunos
Universidades/Alunos	Mobilidade Nacional e Bolsa Educação	Universidades/Alunos
Universidades	Comunidades Rio 2016	Universidades
Universidades/Alunos/ Professores	Prêmio Santander 2014	Ed. Abril
Universidades/Alunos	UFF (renovação Observatorio TUI)	Universidades/Alunos

Categoria	Programa/ Projeto	Ano de Início	Valor Investido (R\$ Mil)	Objetivo
Educação	Programa Escola Brasil - PEB	1998	1.500	Programa de voluntariado por meio do qual funcionários atuam na escola pública de educação básica, em parceria com dirigentes, alunos, pais, professores, funcionários e demais membros da comunidade escolar. O PEB oferece capacitação e ferramentas para que os voluntários ajudem a comunidade a identificar as potencialidades e fragilidades da escola e a elaborar e executar um plano de ação que promova a melhoria contínua da qualidade da educação.
	Programa Educação Infantil	2011	862	O Programa de Educação Infantil visa melhorar a qualidade da educação oferecida a crianças de 0 a 5 anos de idade nas unidades de creche e pré-escola construídas com recursos do PROINFÂNCIA (Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar Pública de Educação Infantil do Governo Federal).
	Programa Saber	2013	699	O Programa Saber é uma iniciativa de formação continuada de professores de língua portuguesa do Ensino Fundamental II.
Empreendedorismo e Geração de Renda	Parceiros em Ação	2010	832	Identificar, apoiar, capacitar e integrar empreendedores apoiando-os para que ampliem as suas oportunidades e potencializem seus negócios.
	Prêmio Santander Universidade Solidária	2004	1.654	Parte integrante dos Prêmios Santander Universidades, possui três principais objetivos: Colocar o conhecimento da instituição de ensino superior à disposição das comunidades de baixa renda, contribuindo para a melhoria das condições de vida; apoiar a extensão universitária, estimulando a troca de conhecimentos e a inserção da comunidade e contribuir para a formação cidadã do futuro profissional proporcionando ao estudante, pela prática na comunidade, a oportunidade de rever e trabalhar sistemicamente os conhecimentos adquiridos na universidade.
Outros	Prêmio Educar para a Igualdade Racial	2002	150	Definir e detalhar os passos de uma boa prática de promoção da igualdade racial, a partir do estudo e sistematização das 174 melhores práticas (cases) do acervo do Prêmio "Educar para a Igualdade Racial", em suas seis edições, para cada um dos níveis educacionais (da educação infantil ao ensino médio), considerando a sala de aula e gestão escolar.

Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo [G4-FS13]

A Santander Microcrédito atende mais de 100 mil clientes em 522 municípios brasileiros. Desse total, 250 municípios têm baixo IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), o que demonstra a nossa atuação no segmento de baixa renda.

Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros [G4-FS14]

Em 2014, dos cinco prédios administrativos do Santander Brasil, quatro tinham instalações acessíveis para pessoas com deficiência. Do total de agências, 99,7% encontravam-se acessíveis para pessoas com deficiência nesse período. Além disso, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) também está preparado para atender clientes com deficiência auditiva e visual.

Público Beneficiado	Principais Realizações em 2014	Parceiros, incluindo prestadores de serviços
Crianças e adolescentes e escolas públicas em território nacional	O total de voluntários participantes do programa foi de 7.325 (dezembro/2014). O total de núcleos foi de 378, total de ações de 448 e o total de escolas beneficiadas de 280.	Instituto Escola Brasil
Profissionais das Secretarias de Educação, da rede pública de 19 municípios da Bahia e membros dos Conselhos Municipais (Educação, Saúde, Assistência Social, Direitos da Criança e do Adolescente e do Tutelar) .	"Avaliação de resultados dos 3 anos do Programa Revisão da estratégia e metodologia do programa. Realização de Seminário Nacional de Avaliação da Educação Infantil Processo de Seleção de 20 novos municípios parceiros	Instituto Avisa Lá/ MOVE/ The Group Comunicação / Ministério da Educação de 19 municípios da Bahia (Irará, Cordeiros, Eunápolis, Santa Cruz, Cabrália, Cardeal da Silva, Tucano, Teixeira de Freitas, Porto Seguro, Senhor do Bonfim, Bom Jesus da Lapa, Antônio Cardoso, Sátiro Dias, Barra do Choca, Jacobina, Nova Fátima, Juazeiro, Pindobacu, Itabuna e Candeias)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secretários de educação e técnicos das secretarias apoiadas. ➤ Gestores escolares: diretores e coordenadores pedagógicos. ➤ Professores de língua portuguesa do Ensino Fundamental II. 	Capacitação de cerca de 120 educadores: Secretários de Educação e técnicos; Diretores; Coordenadores Pedagógicos; e Professores.	Municípios da região de São José do Rio Preto: Bady Bassitt, Guapiacu, Guaraci, Icém, José Bonifácio, Monte Aprazível, Orindiúva, Palestina, São José do Rio Preto e Tanabi, além da Comunidade Educativa CEDAC.
Empreendedores em regiões de baixas renda.	Capacitação de 430 empreendedores em seis praças de atuação.	Aliança Empreendedora
Universidades, professores e grupos produtivos comunitários em regiões de baixa renda.	Em apoio a 16 projetos em todo o País, que envolveram professores e alunos de Instituições de Ensino Superior e beneficiaram pessoas das comunidades locais.	Associação Alfabetização Solidária
Acervo do Prêmio "Educar para a Igualdade Racial", em suas seis edições.	O foco do Projeto em 2014 foi a comunicação - via boletins informativos, publicações e eventos - e disseminação das boas práticas pedagógicas e de gestão identificadas a partir do estudo das 174 melhores práticas.	Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades - CEERT

Saiba Mais

- Santander Microcrédito – página 35 do Relatório Anual e www.santander.com.br/sustentabilidade, seção Produtos e Serviços
- Santander Universidades – página 36 e 37 do Relatório Anual
- Investimento Social Privado – páginas 44 e 45 do Relatório Anual e www.santander.com.br/sustentabilidade, seção "Práticas de Gestão"

- Investimento Cultural – páginas 44 e 45 do Relatório Anual e www.santander.com.br, seção "Institucional"
- Portal de Sustentabilidade Santander Brasil – www.santander.com.br/sustentabilidade
- Política Institucional de Investimento Social Santander – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Estrategia-de-Investimento-Social.aspx>
- Política e Programas de Promoção da Diversidade – página 38 do Relatório Anual e <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Promocao-da-Diversidade.aspx>

COMBATE À CORRUPÇÃO E CONFORMIDADE COM LEIS, NORMAS E POLÍTICAS INTERNAS

Por que é Material

O Santander Brasil acredita que a transparência das práticas bancárias fortalece as relações com os investidores e clientes; auxilia na identificação e gerenciamento de possíveis conflitos de interesse; e garante que investimentos realizados pelo Banco não sejam tratados como forma de suborno. Por isso, esse capítulo aborda três aspectos correlacionados: combate à corrupção, conformidade legal e doações políticas, que são relevantes para o Santander Brasil pelos seguintes motivos:

- Combate à corrupção: está relacionado ao comportamento ético esperado dos profissionais, parceiros de negócio e fornecedores do Banco.
- Conformidade legal: está relacionado ao cumprimento da legislação e tem alta probabilidade de gerar riscos significativos para o Banco, como riscos administrativos e de imagem e reputação.
- Doações a partidos políticos: o Banco acredita que desta forma está fortalecendo a democracia do País.

Impactos

Os principais impactos relacionados ao aspecto combate à corrupção são a perda de confiança no Banco por parte de clientes, funcionários, investidores e sociedade, podendo gerar riscos reputacionais e perdas econômicas devido à falta de cumprimento da legislação, risco de fraudes, lavagem de dinheiro, volatilidade do preço, sonegação fiscal.

Em relação ao aspecto conformidade legal, os impactos são o fortalecimento do relacionamento do Banco com os stakeholders, que resulta da redução de possíveis conflitos e redução de riscos de danos à reputação do Santander Brasil.

Políticas e Compromissos

O Santander possui as seguintes políticas que apoiam o combate à corrupção em toda a sua cadeia de valor: Anticorrupção; Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Conflito de Interesse na Rede Comercial; Relacionamento com Fornecedores; Presentes, Brindes & Entretenimento; Transações com Partes Relacionadas; Patrocínios Institucionais e Patrocínios da Rede Comercial, assim como o Código de Ética, Código de Conduta nos Mercados de Valores e o Canal de Denúncias Santander. Essas políticas e canais baseiam-se em normas internas e externas, incluindo a Lei Anticorrupção nº 12.846/13. Desde 2013, o Santander Brasil também faz parte do Cadastro Empresa Pró Ética, da Controladoria Geral da União (CGU) e do Pacto Empresarial para Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos.

Em 2014, em função da Lei Anticorrupção, o Banco revisou sua política Anticorrupção, estabelecendo novos controles e monitoramentos para prevenir ações de corrupção interna e externa.

O Santander Brasil adota medidas de adequação às legislações e determinações judiciais para garantir o cumprimento legal aos órgãos reguladores aos quais está submetido.

O Banco também realiza o Fórum de Demandas Legais – reuniões bimestrais com a Rede de Agências e as áreas de Marketing e Segurança – em que apresenta as autuações, multas e liminares vigentes. Nelas são discutidas a melhor forma de atendimento e encaminhamento das questões e as consequências do não atendimento da legislação e determinações judiciais.

Em relação às doações a partidos políticos, o Banco segue um Normativo Interno sobre o tema. As doações seguem a Lei Eleitoral e são direcionadas somente para partidos políticos estabelecidos institucionalmente.

Saiba Mais

O principal meio do Banco para garantir que as políticas e práticas anticorrupção estão sendo cumpridas são as manifestações dos canais de denúncia e o mapeamento das áreas e atividades com maior risco de corrupção, que são controladas mensalmente. Leia mais nas páginas 20 e 21 do Relatório Anual.

Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados. [G4-S03]

Foram avaliados 22 processos de patrocínios para o Setor Público (100% dos casos submetidos conforme parâmetros definidos nas políticas internas vigentes, regras aprovadas no Comitê Executivo e Lei Anticorrupção); e 76 processos relativos à destinação de recursos em patrocínios para o Setor Privado (100% dos casos submetidos conforme parâmetros definidos nas políticas internas vigentes). Não foram identificados riscos significativos relacionados à corrupção nos processos analisados.

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção. [G4-S04]

O tema corrupção é abordado em palestras, reuniões, treinamentos presenciais, e em netcursos como Código de Ética, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes. Em julho/2014 foi disponibilizado o netcurso específico Prevenção e Combate a Corrupção. Até fim de 2014, 20.287 funcionários realizaram este curso. Além disso, em 2014 o Banco realizou um Encontro com Fornecedores sobre práticas de redução de riscos de corrupção.

TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO POR NÍVEL DE CARGO* [G4 S04]

Nível de Cargo	2013			2014*		
	Funcionários treinados	Funcionários por categoria funcional	%	Funcionários treinados	Funcionários por categoria funcional	%
Operacional	13.655	18.114	75	7.862	17.610	45
Administrativo	16.881	24.954	68	10.249	23.389	44
Especialista	3.541	5.735	62	2.068	6.077	34
Gerencial	246	616	40	89	693	13
Diretoria	63	202	31	19	332	6

* Em 2013, foram considerados treinamentos que abordam o tema corrupção. Em 2014, é considerado apenas um treinamento específico sobre prevenção a corrupção.

Em relação aos fornecedores, todos aqueles que passam por um processo de concorrência de compras também participam de uma solicitação de cotação (Request for Quotation - RFQ), que traz princípios do Pacto Global da ONU. Todos os fornecedores se comprometem a aplicar estes temas no dia a dia de seus negócios por meio dos contratos de prestação de serviço que possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental alinhadas às diretrizes do Pacto Global, que inclui combate a corrupção.

Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas [G4-S05]

Em 2014 não houve processos de corrupção registrados contra o Banco ou seus funcionários e nem foram relatados casos de corrupção no Canal de Denúncias Santander.

Também não foram identificados fornecedores que passaram pelo processo de concorrência e que tenham gerado impactos negativos no que diz respeito a violações relacionadas à corrupção. Este tema está contemplado no processo de contratação de todos os fornecedores que pretendem realizar negócios com o Banco, e é considerado um processo preventivo aos impactos negativos.

- Código de Ética Santander – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/PDF/Codigo%20de%20etica%202013.pdf>
- Política de Anticorrupção Santander – http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/PDF/Politica_de_Anticorruptao.pdf
- Leia sobre o “Código de Ética e Políticas Corporativas do Santander Brasil” no Relatório Anual 2014, nas páginas 17, 20 e 21.
- Leia sobre “Metas e Compromissos” do Banco no Combate à Corrupção no Relatório Anual 2014, na página 64.
- Saiba mais sobre o “Encontro de Fornecedores” e a “Lei da Empresa Limpa” no Relatório Anual 2014, na página 44.

Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade de leis e regulamentos. [G4-S08]

O Banco não registrou no período casos de sanções por descumprimento de Leis ou Regulamentos, movidos por meio de arbitragem.

- Portal de Sustentabilidade Santander Brasil – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Paginas/default.aspx>

- Política de Engajamento com Públicos de Interesse Santander – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/PDF/Politica%20de%20Engajamento%20com%20Publico%20de%20Interesse.pdf>
- Fale Conosco – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Paginas/Fale-Conosco.aspx>
- Leia sobre os “Canais de Denúncias” no Relatório Anual 2014, na página 21.

Valor total de contribuições para partidos políticos. [G4-S06]

As doações a partidos políticos ou instituições relacionadas estão disponíveis no site do Tribunal Superior Eleitoral, em <http://www.tse.jus.br/eleicoes/contas-eleitorais>.

- Políticas de Doações e Patrocínios do Santander Brasil – <http://www.santander.com.br/Patrocínios> Conheça nossas premissas
- Fale Conosco – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Paginas/Fale-Conosco.aspx>
- Políticas Corporativas Santander – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/Paginas/Políticas.aspx>

AVALIAÇÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES

Fornecedores

Por que é Material

Esse aspecto é relevante para o Santander Brasil porque o Banco possui uma cadeia de cerca de 1.480 fornecedores. A promoção de boas práticas socioambientais e de governança ajuda a mitigar riscos socioambientais e estimula a eficiência de recursos. Em 2014, o volume de negócios contratado pelo Santander Brasil foi em torno de R\$ 7,1 bilhões, sendo a maior concentração na Região Sudeste (82% do total de fornecedores e 85% no volume de pagamentos). [G4-12]

Impactos

- Risco reputacional por conta de irregularidades sociais e ambientais, questões trabalhistas, ética e de direitos humanos, que podem gerar custos para o fornecedor e para o Banco.
- Contribuições para o avanço das empresas em relação a práticas responsáveis na cadeia de suprimentos, aumentando a sua competitividade.

Políticas e Compromissos

O processo de contratação dos fornecedores que pretendem realizar negócios com o Santander Brasil é instruído pelas seguintes políticas corporativas: Política de Relacionamento com o Fornecedor, Política Anticorrupção e Suborno e Política de Direitos Humanos.

O Processo de compras está fundamentado nos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas que considera itens como: direitos humanos, condições de trabalho, questões socioambientais e éticas.

Saiba Mais

- Após passar pelo processo de solicitação de cotação (Request for Quotation - RFQ), os fornecedores seguem para a homologação, em que são avaliados em aspectos técnicos, administrativos, legais e socioambientais. Para os fornecedores considerados de alto impacto para o negócio, como tecnologia, segurança, logística e call center, o Banco aplica ainda um Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF).
- Em 2014, o Banco definiu que irá estruturar um Comitê de Provedores, com a função de acompanhar a gestão de fornecedores de forma mais próxima.
- A partir de 2015, o Santander Brasil deve fortalecer o processo de monitoramento de fornecedores de alto impacto em sustentabilidade, em continuidade ao diagnóstico realizado em 2013.

Análise da Base de Fornecedores [G4-12]

O Santander Brasil identificou em 2013 os fornecedores críticos sob o aspecto da sustentabilidade com base nos princípios do Pacto Global (Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente, Combate à corrupção).

Ao longo de 2015 será definida a forma de monitoramento das atividades identificadas. Esta iniciativa está orientada para reforçar a gestão da cadeia de fornecedores e o trabalho está alinhado com a Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco.

Novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas, direitos humanos, impactos na sociedade e no meio ambiente [G4-EN32] [G4-LA14] [G4-HR10] [G4-S09]

No Santander Brasil, 100% dos fornecedores são selecionados com base em critérios socioambientais (incluindo questões trabalhistas, direitos humanos, impactos na sociedade) e são submetidos a uma “Análise Técnica” durante a homologação. Aqueles classificados na categoria “Alto Impacto” passam por uma avaliação mais detalhada sobre os aspectos operacionais, administrativos financeiros, fiscais, legais, de governança, sociais e ambientais. Baseada nos princípios do Pacto Global da ONU, esta etapa inclui uma visita para verificar as evidências e respostas fornecidas durante a avaliação.

Impactos negativos significativos e potenciais na cadeia de fornecedores incluindo práticas trabalhistas, direitos humanos, impactos na sociedade e no meio ambiente e medidas tomadas a respeito [G4-EN33] [G4-LA15] [G4-HR11] [G4-S010]

Não foram registradas ocorrências com os fornecedores relativos a Meio Ambiente, Sociedade, Práticas Trabalhistas e Direitos Humanos no período. O Santander Brasil, no entanto, opera para que todo o processo de compras apresente ações mitigadoras desses impactos. Nesse sentido, durante o processo de levantamento dos fornecedores críticos sob o aspecto socioambiental, o Banco identificou em determinados fornecedores atividades sensíveis a potenciais impactos negativos referentes a temas como: práticas trabalhistas (risco de acidentes laborais, falta de treinamento); direitos humanos (trabalho forçado ou análogo ao escravo e trabalho infantil), ética e corrupção; meio ambiente (uso intensivo de recursos naturais, grande emissão de gases de efeito estufa, geração de resíduos, risco de multas ambientais, uso intensivo de água e energia).

Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação dessas práticas [G4-HR5] [G4-HR6]

Os fornecedores que apresentaram riscos relativos às práticas de trabalho infantil forçado ou análogo a escravo foram identificados dentre os fornecedores críticos para sustentabilidade. No entanto, não foram registrados casos de ocorrência no período.

Como medida para contribuir para a efetiva erradicação dessas práticas, o Santander Brasil disponibiliza cursos e materiais para sensibilizar os fornecedores e sua cadeia.

- Política de Relacionamento com o Fornecedor – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/Paginas/Politicas.aspx>
- Política Anticorrupção e Suborno – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/PDF/Politica%20anticorrupcao%20e%20suborno.pdf>
- Política de Direitos Humanos – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Governanca/PDF/Politica%20de%20Direitos%20Humanos.pdf>
- Etapas e processos de homologação de fornecedores – <http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=6521&entryID=7855>
- Critérios de Sustentabilidade que impactam na homologação dos fornecedores - <http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=6537&entryID=7856>
- Diálogo e engajamento com fornecedores <http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=6550&entryID=8013>
- Portal do Fornecedor Santander Brasil – <http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=7316&entryID=7851>
- Como ser fornecedor do Santander Brasil e os critérios de Sustentabilidade exigidos – <http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=6546&entryID=7853>
- Leia sobre o relacionamento do Banco com a cadeia de fornecedores no Relatório Anual 2014, na página 44.

MEDIDAS DE MINIMIZAÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS

Água, materiais, resíduos, emissões e energia

Por que é Material

Esses aspectos são importantes para Santander Brasil porque afetam o desempenho das organizações e geram reflexos para a sociedade, e por isso devem estar incorporados à estratégia do Banco. Para tanto, é necessário implementar medidas para minimizar o impacto ambiental da Organização, para que se demonstre alinhamento com suas metas e medidas relacionadas a consumo de recursos naturais, principalmente em relação à água, assunto que teve alta relevância em 2014. Esses temas também estão vinculados à resolução do Banco Central de Responsabilidade Socioambiental nas instituições financeiras.

Impactos

- Para o Santander Brasil: atendimento às metas globais do Grupo Santander, diminuição de custos e sensibilização do público interno.
- Para a sociedade: economia de recursos naturais e diminuição de poluição.

Políticas e Compromissos

O Banco atua em cinco dimensões: inventário, redução, compensação, negócios de carbono, articulação e transparência. Possui, ainda a certificação ISO 14000 em dois prédios administrativos: Torre Santander e Casa 1, ambos em São Paulo.

Saiba Mais

- Leia sobre as iniciativas ambientais Relatório Anual 2014, nas páginas 42 e 43. As Metas e Compromissos relacionados a energia e emissões encontram-se nas páginas 66 e 67.
- Gestão Ambiental do Santander Brasil – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Gestao-Ambiental.aspx>

CONSUMO DE PAPEL (T) [G4-EN1]

	2012	2013	2014
A4	2.222	2.092	1.688
Formulários	1.192	1.512	1.164
Gráficas	1.374	617	601
Extratos bancários ⁽¹⁾	1.388	1.104	828
Faturas de cartões ⁽²⁾	696	1.371	1.825
Boletos de cobrança	534	494	472
Cheques	627	418	327
Outras impressões	394	550	412
Total	8.427	8.158	7.317
Papel enviado para reciclagem	727	536	215

⁽¹⁾ Alteração da impressão extrato Básico Booklet para formato A3 (redução de tamanho/peso)
Revisão das regras de emissão de extrato (abertura da conta)

⁽²⁾ Fatura carona alterada de bimestral para mensal. Aumento na volumetria de negócio. Melhoria na ferramenta de aferição de dados

CONSUMO COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS (GJ*) [G4-EN3]

	2012	2013	2014
Geradores e frota de veículos	5.394	5.727	4.037
Gasolina - Frota de veículos	147.673	104.943	94.115
Querosene - Helicóptero	1.634	1.037	812
GNV - Frota de veículos	50	2,65	0,37

CONSUMO COMBUSTÍVEIS DE FONTES RENOVÁVEIS (GJ*) [G4-EN3]

	2012	2013	2014
Etanol - Frota de veículos	16.585	14.291	13.613

*Método de cálculo da geração de energia dos combustíveis será descrito no inventário de CO2.

CONSUMO DE ENERGIA (GJ)* [G4-EN3]

	2012	2013	2014
Agências	919.147	911.942	816.169
Prédios administrativos - concessionárias	117.578	255.920	237.933
Total - Concessionárias	1.036.725	1.167.862	1.054.102
Prédios administrativos - renovável (PCHs/eólica)	109.669	116.748	109.757
Agências - renovável (PCHs/eólica)			29.815
Total - energia incentivada			139.572
Total	1.146.394	1.284.610	1.193.674

Redução do Consumo de Energia [G4-EN6]

O Santander Brasil tem uma meta global de reduzir o consumo de energia elétrica em 20% até 2015, contando a partir de 2011. Em 2014 foi feito um retrofit de aproximadamente 15.000 lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED, e automação de ar condicionado, entre outros, gerando uma economia de quase 6 milhões de kwh em 2014.

CONSUMO DE ÁGUA (M3)* [G4-EN8]

	2012	2013	2014
Agências	1.173.176	1.233.381	1.136.993
Prédios Administrativos	196.040	211.939	187.807
Total	1.369.216	1.445.320	1.324.800

(*) Todo a água consumida é proveniente de concessionárias públicas nas localidades em que o Santander mantém operações.

[G4-EN10] Percentual e volume de água reciclada e reutilizada

Em 2014 a gestão do consumo de água na Torre Santander incluiu a utilização de sistemas para economizar água, como torneiras automáticas, aeradores, sistema de descarga à vácuo; foi implementada também a monitoração centralizada do consumo de água em todas as agências e edifícios administrativos; o aproveitamento de água de chuva para descarga ou uso técnico (torres de resfriamento) não potável na Torre Santander e em mais de 150 agências da Rede Comercial. No Data Center de Campinas, foi instalada uma cisterna com capacidade para armazenar 640 mil litros de água de chuva o sistema de ar condicionado utiliza refrigeração a ar.

EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO* [G4-EN20]

	2012	2013	2014
R22	23.752	21.753	26.352
R141	3.474	2.070	3.472
R407	2.510	1.734	2.463
R134	531	123	8
R410	2.181	2.783	2.150

* Metodologia: são considerados os volumes apontados pela Manutenção para utilização em reparos, ou seja: o volume repostado é igual ao volume de vazamento. Volumes de gás aplicados em sistemas novos de ar condicionado não são considerados aqui. [G4-EN23]

Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição [G4-EN23]

O Banco fez o gerenciamento dos resíduos gerados em suas unidades administrativas destinando-os para reciclagem. Os resíduos orgânicos e não recicláveis são encaminhados para aterro licenciado. Na Torre Santander, os resíduos orgânicos são desidratados, reduzindo o volume em torno de 75%. Em 2014, o Banco deixou de enviar cerca de 100 toneladas de resíduo orgânico para o aterro.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T) [G4-EN23]

	Método de Disposição	2012	2013	2014
Vidros	reciclagem	16	6	2
Papel	reciclagem	727	533	215
Metais	reciclagem	1	7	1
Plástico	reciclagem	259	135	114
Resíduos recicláveis		1.003	681	332
Resíduos Orgânicos	desidratação e aterro	507	575	434

LIXO ELETRÔNICO (PEÇAS) [G4-EN23]

Equipamentos	Método de Disposição	2013	2014
ATM	reciclagem	1.834	3.384
CPU	reciclagem	11.284	11.737
Telefones ou periféricos	reciclagem	5.663	15.102

LIXO ELETRÔNICO (KG) [G4-EN23]

Material	Método de Disposição	2013	2014
Plástico	reciclagem	18.130	33.920
Metal	reciclagem	914.452	1.643.817

Peso de resíduos transportados [G4-EN25]

O Banco efetua a reciclagem com descontaminação das lâmpadas fluorescentes de sua rede de agências. Na rede de agências, as empresas de manutenção recolhem as lâmpadas queimadas, armazenam e enviam a empresas devidamente homologadas em órgãos ambientais para descontaminação de mercúrio. Nos edifícios administrativos, as lâmpadas são recicladas no próprio local por empresa especializada.

RESÍDUOS PERIGOSOS [G4-EN25]

	Método de Disposição	2012	2013	2014
Lâmpadas (unidades)	reciclagem com transporte	76.855	99.740	88.754
Lâmpadas (unidades)	reciclagem no local			29.703
Pilhas (t)*	reciclagem com transporte	122	87	65

* Em 2014, o programa de coleta de pilhas foi descontinuado.

Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte dos empregados [G4-EN30]

Veja detalhes sobre as iniciativas relacionadas na página 43 do Relatório Anual.

MECANISMOS DE QUEIXAS SOBRE DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS

Por que é material

A promoção e a garantia dos Direitos Humanos e Práticas Trabalhistas é fundamental para o Santander Brasil. Para isso, o Banco conta com mecanismos de queixas que são o canal de contato dos públicos com que se relaciona e que querem manifestar suas insatisfações. Para clientes, investidores e comunidade em geral, os canais disponíveis são SAC e Ouvidoria; já funcionários e fornecedores utilizam o Canal de Denúncias.

Impactos

Mecanismos de queixas e reclamações sobre Direitos Humanos e Práticas Trabalhistas permitem identificar e encaminhar possíveis ocorrências relacionadas a estes princípios, contribuindo para preservar o relacionamento com e entre funcionários, e também geram satisfação e melhoria nos índices de engajamento. Além disso, ajudam a manter o bom relacionamento com fornecedores e clientes. Inversamente, a ausência de canais e processos estruturados permite a disseminação de comportamentos indesejados, como segregação e discriminação e todas as suas implicações (baixa produtividade, afastamentos por licenças médicas e desinteresse funcional).

Políticas e Compromissos

As diretrizes sobre o assunto estão contempladas no Código de Ética e nas políticas do Canal de Denúncias Santander; de Direitos Humanos; Política Global de Igualdade de Gênero; de Diversidade e Política de Relacionamento com Fornecedores.

- **Monitoramento:** No caso de funcionários, as denúncias são concluídas em até 45 dias. As apurações, medidas implementadas e deliberações são apresentadas mensalmente ao Comitê de Ocorrências Internas.
- **Remediação:** Após a apuração do caso relatado ao Canal de Denúncias Santander é aplicada as medidas disciplinares ou sanções cabíveis. Para os casos considerados procedentes, são adotadas medidas de correção e responsabilização compatível com cada caso.

Clientes, investidores e não clientes podem reportar reclamações ao SAC e Ouvidoria pelos meios disponíveis, como telefone e outros canais voluntários do Banco como Fale Conosco no site (formulário na internet), Redes Sociais e Carta. As informações são tratadas com total sigilo e podem ser registradas como anônimas.

Saiba Mais

QUEIXAS RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS* [G4-LA16]				
	Funcionários		Fornecedores	
	2013	2014	2013	2014
Recebidas	1	7	0	0
Consideradas Procedentes	0	3	0	0
Solucionadas	1	6	0	0
Solucionadas no ano referentes ao ano anterior	0	0	0	0

(*) Números avaliados a partir das manifestações registradas nos Canais de Denúncias Santander Brasil

QUEIXAS RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS [G4-HR12]				
	Funcionários		Fornecedores	
	2013	2014	2013	2014
Recebidas	143	109	0	0
Consideradas Procedentes	73	48	0	0
Solucionadas	127	97	0	0
Solucionadas no ano referentes ao ano anterior	35*	16	0	0

(*) Queixas solucionadas em 2013, referentes a 2012

O Santander Brasil não discrimina as reclamações de direitos humanos de clientes e não clientes em seus canais de atendimento.

- Política Institucional de Investimento Social Santander – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Estrategia-de-Investimento-Social.aspx>
- Investimento Social (Modelo de Avaliação de Resultados) – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Documents/ISP-modelodeavaliacao.pdf>
- Fale Conosco – <http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Paginas/Fale-Conosco.aspx>

CRÉDITOS

Coordenação Geral

Santander

Texto

Virada Sustentável e Envolverde

Materialidade e apoio a Indicadores GRI

BSD Consulting

Projeto gráfico

fmcom

Infográficos

Luiz Iria

Fotos

Della Rocca – página 37

Fernanda Furtado – página 61

FGF Fotografia – página 60

Pisco Del Gaiso – demais fotos

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

> Atendimento a acionistas

acionistas@santander.com.br

Toda relação de confiança começa com um diálogo.

FALE COM A GENTE

> Central de Atendimento Santander:

Consultas, informações ou serviços transacionais.

4004 3535 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 702 3535 (Demais Localidades)

Atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Atende também deficientes auditivos e de fala.

> Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

Reclamações, cancelamentos, sugestões e informações gerais.

0800 762 7777

No exterior, ligue a cobrar para:

55 11 3012 3336

Atendimento: 24h por dia, todos os dias.

Atende também deficientes auditivos e de fala.

> Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada.

0800 726 0322

De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

É necessário ter o número de protocolo fornecido pelo SAC.

Atende também deficientes auditivos e de fala.

Busque, pergunte e interaja conosco pelas redes sociais:

Twitter: @santander_br

<http://facebook.com/santanderbrasil>

Acesse www.santander.com.br

