

Relatório Anual 2016





Caro leitor,

Somos, hoje, um banco diferente. E compartilhamos nesse Relatório Anual, com todos os nossos públicos, parte dessa história de transformação e aceleração. A imagem da capa traz nossos funcionários durante a apresentação de resultados do 4º trimestre de 2016, enquanto assistem a um vídeo produzido em 360°. Mais do que a tecnologia, mostramos que somos um banco que enxerga o seu entorno, atento ao seu tempo.

Queremos apresentar também como geramos valor para os diferentes públicos, nossa estratégia para continuar a fazê-lo no longo prazo e os resultados que já alcançamos nos âmbitos econômico, social e ambiental das nossas atividades.

O relato adota as diretrizes da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA), da *Global Reporting Initiative* (GRI) – versão G4 – opção Essencial – e do *International Integrated Reporting Council* (IIRC), os mais avançados padrões para relatórios anuais usados no Brasil e no mundo. Para aderir à GRI, reportamos um grupo de indicadores localizados no decorrer do texto pela sigla “G4”, no Caderno de Indicadores (pág. 40) e no índice remissivo (pág. 65).

Atendendo aos requisitos do IIRC, mostramos de maneira integrada como nos relacionamos com os diversos capitais que compõem o negócio (veja ao lado). Disponibilizamos ainda um infográfico que resume a forma como a nossa atuação contribui para a geração de valor e o desenvolvimento desses capitais (pág. 9).

Ao longo de 2016, consultamos a opinião dos nossos principais públicos para entender o que eles consideram importante do ponto de vista da sustentabilidade, alinhamos essas opiniões com a nossa estratégia e chegamos aos temas relevantes, que serviram de insumo para atualização e revalidação da materialidade, realizada inicialmente em 2013 (pág. 41).

Se quiser se aprofundar em algum tema levantado pelo Relatório, acesse os *links* sinalizados com o seguinte ícone .

Boa leitura! =)

Conheça os capitais que formam nossa operação e os ícones correspondentes a cada um deles



Capital Financeiro

Recursos financeiros necessários para a atuação e oferta de produtos e serviços.



Capital Humano

Habilidades e experiências das pessoas que fazem a operação e suas motivações para inovar.



Capital Intelectual

Conhecimentos que permeiam o negócio, como propriedade intelectual e capital organizacional.



Capital Natural

Recursos e processos ambientais usados para a atuação e oferta de produtos e serviços.



Capital Social e de Relacionamento

Relacionamentos com clientes, acionistas, funcionários, sociedade e diferentes públicos do negócio.



Capital Manufaturado

Equipamentos e objetos usados nas operações, como prédios, mobiliário, infraestrutura etc.



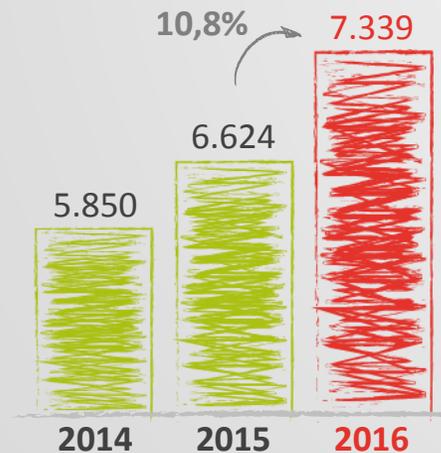
Principais indicadores

O maior resultado da nossa história!

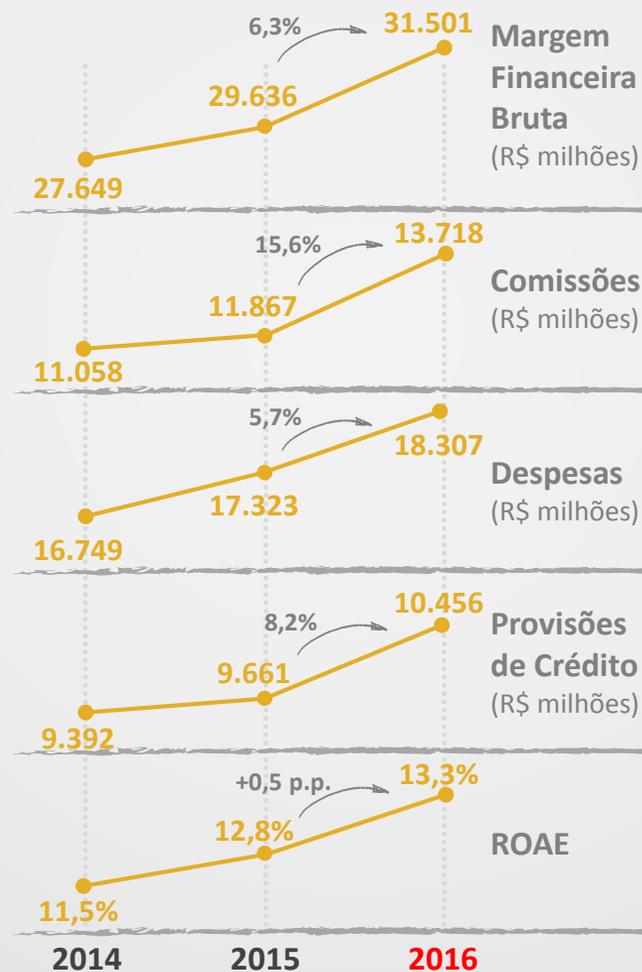
“ Estamos na **rota certa** para cumprir os compromissos assumidos para o ano de 2018. Somos uma organização focada na **geração de valor para o cliente**, e a partir dele **cresceremos de forma sustentável**. ”

Sérgio Rial, presidente, na divulgação de resultados do 4º trimestre de 2016

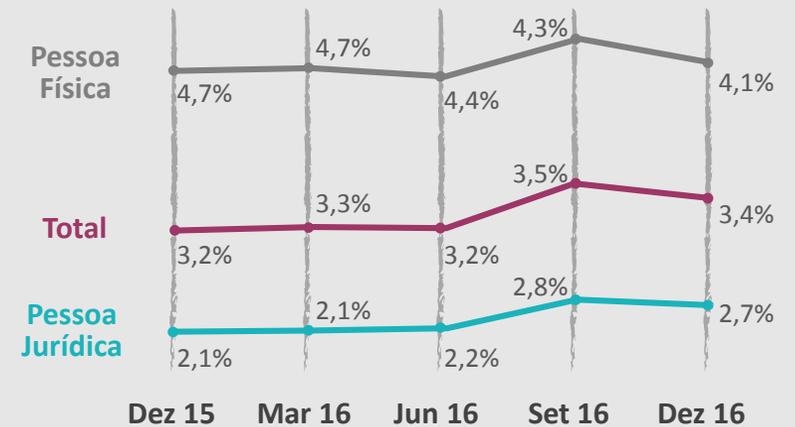
Lucro Líquido Gerencial (R\$ milhões)



Indicadores de resultados



Inadimplência (acima de 90 dias)



Objetivos e expectativas apresentados no Investor Day 2015¹

	Dez 15	Dez 16	Dez 18
Índice de inadimplência (90 dias)	3,2%	3,4%	~peers
Índice de eficiência	49,8%	48,8%	44,5%
Comissões (crescimento)	7,3%	15,6%	>10%
Clientes vinculados (MM)	3,2	3,7	4,6
ROE	12,8%	13,3%	15,6%

¹ Encontro promovido com acionistas do Grupo Santander em setembro de 2015, cujos objetivos foram reafirmados em reunião estratégica do Grupo em setembro de 2016. Fato relevante divulgado em 23/09/2015; critério BRGAAP.



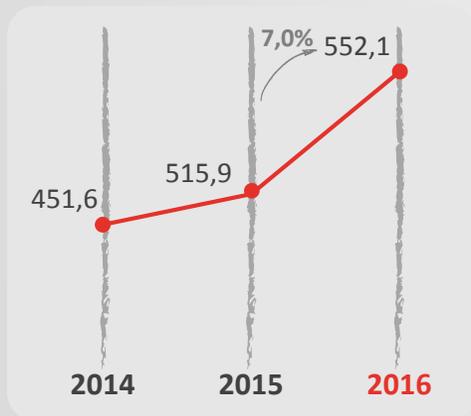


Indicadores de negócios

Carteira de Crédito Ampliada (R\$ bilhões)

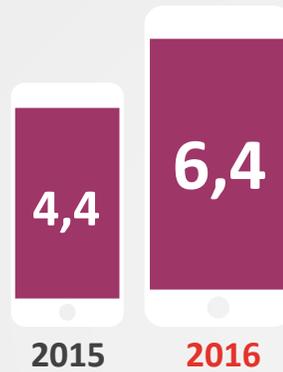


Captações (R\$ bilhões)

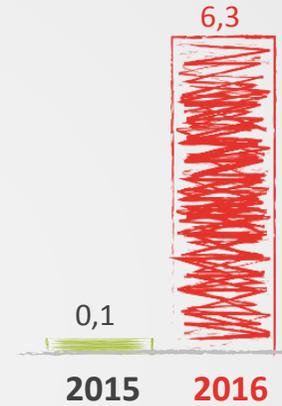


Indicadores de clientes

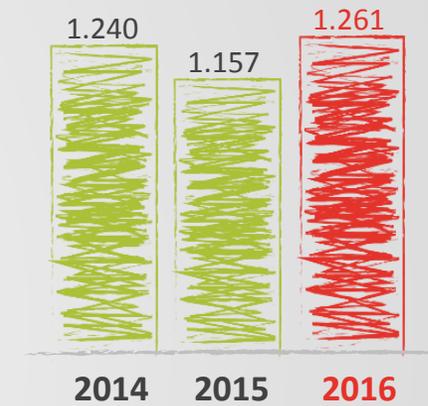
Clientes Digitais (milhões)



Clientes com Biometria (milhões)

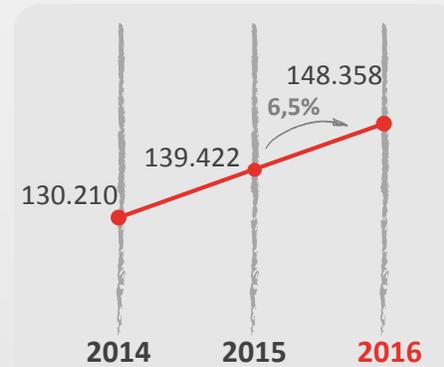


Volume de Manifestações (mil)

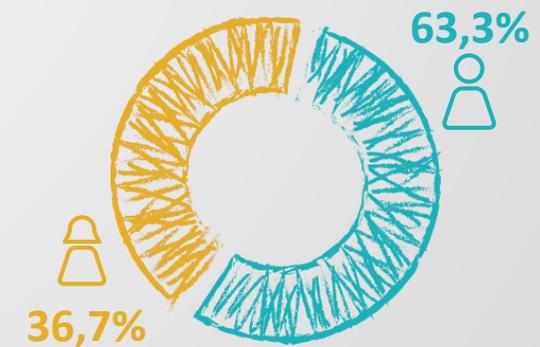


Indicadores sociais

Empreendedores apoiados pelo microcrédito



Mulheres em cargos de liderança¹



¹ A partir de 2014, o critério de cargos de liderança passou a considerar também cargos de especialistas, coordenadores e gerentes.





Mensagem do Presidente G4-1

Para nós, do Santander Brasil, o ano de 2016 representou uma **profunda** transformação. Combinamos o espírito empreendedor, que é o símbolo da cultura do Banco, com novos métodos de trabalho, capazes de nos tornar uma organização mais ágil e inovadora.

A partir dessa proposta, avançamos com muita **velocidade** na nossa estratégia digital e em diversos negócios de alta relevância, como Consignado, Cartões, Getnet e Agronegócio. Também ampliamos nosso protagonismo em setores nos quais somos líderes, como o Banco de Atacado e o financiamento de veículos. E aumentamos a nossa base de clientes, que agora já passa de 3,7 milhões de clientes vinculados.

Após 12 meses muito intensos, posso dizer com segurança que hoje somos um banco melhor para o cliente, para o funcionário, para o acionista e para a sociedade. Não é, de forma alguma, um recurso retórico: como gosto de dizer, o **resultado fala mais alto**, e é ele que respalda essa percepção.

De acordo com pesquisa do Ibope, terminamos o ano como o banco mais bem avaliado pelos consumidores de menor renda e o vice-líder nos segmentos de média e alta renda.

Esse reconhecimento só é percebido quando se presta um bom serviço e se tem **funcionários** motivados e bem preparados. Fico muito feliz que tenhamos evoluído também neste aspecto. Pela primeira vez integramos a lista da *Great Place to Work* como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil. Tivemos ainda um excelente resultado em nossa Pesquisa Global de Engajamento, na qual 93% dos profissionais afirmaram que têm orgulho em trabalhar na casa.

Com funcionários e clientes satisfeitos, temos um caminho bem pavimentado para entregar melhores resultados aos **acionistas**. E foi exatamente o que aconteceu: mesmo em um cenário muito exigente, tivemos o melhor resultado da nossa história. Elevamos em 0,5 ponto percentual a rentabilidade sobre o patrimônio e distribuímos R\$ 5,25 bilhões em dividendos e Juros sobre Capital Próprio. O mercado reconheceu a evolução e nossa ação teve um grande desempenho no ano: 103%¹, considerando o desconto dos dividendos.

E, por fim, somos um banco cada vez mais comprometido com a **sociedade**. Apoiamos mais de 148 mil empreendedores por meio do microcrédito; distribuímos mais de 34 mil bolsas de estudo; continuamos a investir em cultura, com o Teatro Santander; e nas comunidades, em projetos como o Programa Amigo de Valor. Seguimos engajados com o Pacto Global, os Princípios do Equador e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Diante de todos esses fundamentos, temos grandes expectativas para 2017. Este será o ano em que construiremos de forma mais estruturada o modelo de atendimento do Santander Brasil. Temos **obsessão por melhorar a experiência do cliente** e este, definitivamente, será o nosso foco ao longo do ano.

Vamos transformar o Santander em um banco cada vez mais de vanguarda, que trata seu negócio não como uma indústria de capital, mas de dados. Um banco que não tem medo de se reinventar. Um banco que está sempre **pronto para servir** o cliente e ajudá-lo a prosperar.

Será um grande ano. Convido todos a acompanharem nossa jornada de transformação.

Sérgio Rial



¹ Fonte: Bloomberg

Perfil G4-8 G4-10

Um banco Simples, Pessoal e Justo

Nós, do Santander Brasil, temos um propósito muito claro, que norteia tudo o que fazemos: contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem. É o nosso jeito de gerar valor para os clientes, acionistas, fornecedores, funcionários e para a sociedade de maneira geral.

Ao longo dos anos, ouvimos as pessoas para entender o que elas esperam de um banco. Desse processo, compreendemos que a expectativa é contar com uma instituição Simples, com serviços descomplicados e fáceis de operar; Pessoal, com soluções e canais que atendam às necessidades e preferências dos clientes; e Justo, promovendo negócios e relações que sejam bons para todos.

Atuamos como um banco completo, de Varejo e Atacado, e em dezembro de 2016 contávamos com mais de 47 mil funcionários¹, que atendiam mais de 34 milhões de clientes. Nossa estrutura abrange mais de 3.400 agências e Postos de Atendimento Bancários (PABs), mais de 33 mil equipamentos de autoatendimento, além de escritórios regionais.

¹ Este dado não considera estagiários e aprendizes.

Grupo Santander

Fundado em 1856, na Espanha, é o 11º maior conglomerado financeiro do mundo e o maior banco da Zona do Euro. Presidido por Ana Botín, conta globalmente com 20,9 milhões de clientes digitais e com 188.492 funcionários. Em 2016, registrou lucro líquido de 6,204 bilhões de euros, um crescimento de 4% sobre 2015. O Brasil é a unidade líder, com uma participação de 21% nos resultados mundiais.

Panorama do Santander Brasil em 2016 G4-9



Único **banco internacional** com forte presença no País



+47 mil funcionários



+3.400 agências e PABs em todo o País



6,4 milhões de clientes digitais



Atacarejo: Atacado e Varejo em conjunto geram **soluções integradas** para os clientes



Representou **21% de participação** nos resultados do Grupo Santander



Estratégia

A satisfação do cliente é a base da nossa premissa

Somos um banco universal com foco no varejo e temos a certeza de que o único caminho para crescer de forma recorrente e sustentável é prestar serviços com excelência para aumentar o nível de satisfação dos clientes, e consequentemente a fidelização, que os leva a nos escolher como o seu banco de preferência.

Nossa estratégia é orientada pelo conceito de um banco Simples, Pessoal e Justo, e definida em um cenário de longo prazo, com foco nas seguintes prioridades:

- > Aumentar a preferência e a vinculação dos clientes com produtos e serviços segmentados, simples, digitais e inovadores, por meio de uma plataforma multicanal;
- > Aumentar a produtividade por meio de uma intensa agenda de melhorias comerciais que permita oferecer um portfólio completo de serviços;
- > Melhorar a recorrência e a sustentabilidade, crescendo nos negócios com mais diversificação de receita, considerando um equilíbrio entre crédito, captações e serviços. Queremos ainda manter uma gestão preventiva de riscos e um controle rigoroso de despesas;
- > Ter disciplina de capital e liquidez para conservar a solidez, enfrentar mudanças regulatórias e aproveitar oportunidades de crescimento.

O que a gente pode fazer por você hoje?

Em 2016, lançamos um novo posicionamento de comunicação que sintetiza nossa estratégia. “O que a gente pode fazer por você hoje?” é um conceito que vem sendo usado com três objetivos: mostrar que somos um banco de negócios, que entende as necessidades do cliente e busca a melhor solução; enfatizar a cultura de servir, que está cada vez mais arraigada na Organização e reforçar o nosso compromisso e esforço constante de se manter contemporâneo, evoluindo a partir dos desafios e necessidades atuais.

Pé no acelerador!

Em setembro de 2015, no Investor Day de Londres, encontro promovido com acionistas do Grupo Santander, apresentamos nossos objetivos e expectativas para o período 2015-2018, com ênfase no compromisso de entregar um aumento expressivo na rentabilidade.

A aceleração dos resultados em 2016, necessária para atingir esses objetivos, está apoiada em três pilares:

- > Transformação comercial no varejo;
- > Fortalecimento dos negócios líderes; e
- > Melhora na satisfação dos clientes.



Indústria de capital ou de dados?

Na era do Big Data, captura e análise de dados ganham papel fundamental na busca por oferecer aos clientes uma experiência mais fluída e serviços mais pessoais.

Modelo de Negócios: nosso jeito de criar valor para a sociedade

Recursos

Recursos e relacionamentos para a sustentação do nosso negócio e a geração de valor financeiro e não financeiro

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

Capital Manufaturado
Bens materiais e infraestrutura, incluindo maquinários, instalações físicas e equipamentos tecnológicos

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

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

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

Capital Social e de Relacionamento
Práticas de relacionamento com todos os públicos; investimento social privado e políticas de patrocínio cultural

Negócios

Como nossa atuação gera valor a partir desses recursos

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

Valor Gerado

O valor gerado a partir da atuação do Banco para todos os seus públicos e a sociedade



Interferências Externas: Política Fiscal e Monetária | Fundamentos Macroeconômicos | Ações Regulatórias



Governança Corporativa G4-56

Ética em primeiro lugar

A boa governança corporativa é essencial ao nosso negócio, pois mantém o bom funcionamento da empresa, assegura sua perenidade, gera confiança e credibilidade, protege os interesses de todos os acionistas e garante um tratamento justo e igualitário para todos.

Nosso modelo de governança tem como base os princípios da **ética**, da **transparência**, da **equidade no acesso à informação**, da **prestação de contas** e da **responsabilidade corporativa**.

Desde o início da operação do Santander no Brasil, políticas e códigos orientam a conduta de nossos executivos e funcionários para promover um ambiente ético. Em 2016, lançamos o Código de Conduta Ética, documento que substitui o Código de Ética, com uma linguagem mais fácil e acessível, baseado em exemplos práticos e didáticos dos comportamentos esperados e daquelas que não são aceitas. O Código foi amplamente divulgado nos canais de comunicação interna do Banco e os materiais relacionados ao tema, como o netcurso Código de Ética, passaram por atualização de acordo com os novos princípios.

Pró-Ética

Pelo quarto ano consecutivo, integramos a lista da Pró-Ética, iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto Ethos, que reconhece as empresas que adotam medidas e demonstram-se comprometidas com a prevenção e o combate à corrupção e outros tipos de fraudes.

O novo código traz cinco princípios fundamentais de Conduta Ética:

Integridade

Pressupõe honestidade e sinceridade; não deve estar condicionada a ganhos e vantagens pessoais.

Transparência

Disponibilizar e garantir a integridade das informações para o cumprimento das atividades.

Responsabilidade

Ter consciência e assumir as consequências de nossos atos e palavras.

Diversidade

Assegurar que cada um desenvolva seus melhores talentos dentro de suas características pessoais.

Respeito

Permitir que os outros expressem suas opiniões sem discriminação ou punição.





Ética na palma da mão

Uma das novidades de 2016 foi a implantação do novo Código de Conduta Ética. O documento pode ser sintetizado em apenas cinco pilares. Tão fácil e acessível que dá para contar nos dedos.



Boas práticas

As boas práticas de governança contribuem para evitar conflitos de interesse, dar segurança aos acionistas e garantir que a tomada de decisão favoreça sempre a solidez do negócio. Sua adoção resulta em um clima de confiança tanto internamente quanto nas relações com terceiros.

Conheça algumas práticas:

- > Veto ao acúmulo dos cargos de Presidente do Conselho de Administração e Presidente;
- > *Tag along* estendido para 100% dos acionistas minoritários, garantindo que, caso um investidor adquira o controle da Companhia, eles possam vender suas ações por 100% do valor pago pelas ações dos controladores;
- > Presença de conselheiros independentes no Conselho de Administração.

Transparência e acesso à informação G4-58

Além dos materiais de comunicação, que levam a cada público informações de seu interesse, temos canais específicos para atender qualquer tipo de demanda.

Denúncias: Recebemos denúncias e esclarecemos dúvidas sobre o descumprimento do Código de Conduta Ética, de normas internas ou da legislação em vigor, garantindo total sigilo ao denunciante.

Funcionários, estagiários e fornecedores podem fazer denúncias pelo Canal Aberto Santander.

@ canalaberto@santander.com.br

☎ 0800 723 4472 (opção 2)

🖥 Intranet

Acionistas e investidores

@ ri@santander.com.br ☎ +55 11 3553-3300

Clientes

☎ Central de Atendimento
4004-3535

☎ Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)
0800 762 7777

☎ Ouvidoria
(atendimento a pessoas com deficiência auditiva e de fala)
0800 726 0322
0800 771 0301

Fornecedores

@ sugestao_fornecedor@santander.com.br

Sociedade

🖥️ 📱 Qualquer pessoa ou organização pode se comunicar conosco por meio das redes sociais:

Facebook: /santanderbrasil

Twitter: @santander_br

Instagram: @santanderbrasil

LinkedIn: Santander Brasil



Estrutura de liderança G4-34 G4-38

O Conselho de Administração é a mais alta instância dentro da nossa hierarquia, responsável pela orientação geral dos negócios e operações do Santander Brasil, das subsidiárias e das empresas associadas. Nossa Diretoria Executiva é responsável pela definição e execução das macroestratégias e pela administração do Banco. Juntos, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva asseguram a perenidade do negócio e protegem o interesse dos acionistas e dos demais públicos.

O Conselho é apoiado pelos comitês de assessoramento no processo de tomada de decisão de temas que podem impactar o desempenho econômico, social e ambiental. Em 2016 contamos com cinco comitês, que possuem regimentos próprios.

Conselho de Administração G4-38

Também estão entre as atribuições do Conselho, a garantia do alinhamento aos princípios e valores preestabelecidos; a avaliação da performance dos administradores; e o julgamento de situações que possam resultar na revisão das estratégias em função de impactos econômicos, ambientais e sociais.

O Conselho se reúne, no mínimo, mensalmente para debater os assuntos em pauta, além de temas endereçados no processo de autoavaliação do Conselho. Além de requisitos legais e estatutários, a escolha de um membro leva em consideração o alinhamento aos valores do Banco e o comprometimento com as práticas de sustentabilidade.

Principais órgãos de governança:



Em 31/12/2016, a composição do Conselho era a seguinte: G4-13

Nome	Cargo
Álvaro Antonio Cardoso de Souza	Presidente
Sérgio Agapito Lires Rial	Vice-Presidente
Celso Clemente Giacometti	Conselheiro Independente
Conrado Engel	Conselheiro
Deborah Patricia Wright¹	Conselheira Independente
José Antonio Alvarez Alvarez	Conselheiro
José Luciano Duarte Penido¹	Conselheiro Independente
José Maria Nus Badía	Conselheiro
José de Paiva Ferreira	Conselheiro
Viviane Senna Lalli	Conselheira Independente

¹ Pendente de homologação pelo Banco Central.



Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva tem como missão criar estratégias e operacionalizar políticas e metas definidas pelo Conselho de Administração. Em 31/12/2016, esse órgão era composto de 43 membros, com mandato de dois anos, passível de reeleição. A Diretoria possui um Comitê Executivo, composto do Diretor Presidente e 11 Diretores Vice-Presidentes.

Composição do Comitê Executivo em 31/12/2016:

Nome	Cargo
Sérgio Agapito Lires Rial	Presidente
Conrado Engel	Vice-Presidente Executivo Sênior
José de Paiva Ferreira	Vice-Presidente Executivo Sênior
Angel Santodomingo Martell	Vice-Presidente Executivo e RI
Antonio Pardo de Santayana Montes	Vice-Presidente Executivo
Alexandre Silva D'Ambrosio	Vice-Presidente Executivo
Carlos Rey de Vicente	Vice-Presidente Executivo
Jean Pierre Dupui	Vice-Presidente Executivo
João Guilherme Andrade So Consiglio	Vice-Presidente Executivo
Juan Sebastián Moreno Blanco	Vice-Presidente Executivo
Manoel Marcos Madureira	Vice-Presidente Executivo
Vanessa de Souza Lobato Barbosa	Vice-Presidente Executiva

Governança da Sustentabilidade

Nossas diretrizes de sustentabilidade seguem os padrões estabelecidos pelo Comitê Global de Sustentabilidade do Grupo Santander. A aplicação dessas diretrizes na governança corporativa local é realizada em duas instâncias: o Comitê de Sustentabilidade e Sociedade, que assessorá o Conselho de Administração no desenvolvimento de diretrizes relacionadas à sustentabilidade e bem-estar social; e a Superintendência Executiva de Sustentabilidade, ligada à Vice-Presidência de Comunicação, Marketing, Relações Institucionais e Sustentabilidade, que se reporta ao Presidente Executivo e, quando necessário, ao Conselho.

A Superintendência Executiva de Sustentabilidade é responsável pela elaboração das estratégias locais relacionadas ao tema e pelo assessoramento técnico para implementação e execução das práticas nas diferentes áreas do Banco e em suas subsidiárias.

Nossa estratégia de atuação em sustentabilidade baseia-se em três eixos que orientam as atividades do Santander Brasil: em Inclusão Social, o Microcrédito; em Educação, o Santander Universidades; e, em Gestão e Negócios Socioambientais, a oferta de produtos e serviços ligados à agricultura sustentável e às energias renováveis, com destaque para energia fotovoltaica, além das nossas práticas de gestão ambiental de inclusão de questões socioambientais em processos e na tomada de decisões.

A boa governança nos permite considerar as questões sociais, ambientais e econômicas em nossas decisões.





Gestão de Riscos G4-2 G4-14

Uma responsabilidade de todos

A gestão dos diferentes tipos de risco é o coração da atividade de um banco. Por isso, no nosso modelo, essa é uma demanda que não compete apenas a um departamento específico. Embora tenhamos na nossa estrutura uma vice-presidência executiva dedicada inteiramente ao assunto, entendemos que gerenciar riscos é uma responsabilidade de cada um dos mais de 47 mil funcionários.

Temos uma identidade própria para a cultura de riscos – o Risk Pro – que consolida a nossa atuação global em risco e que dissemina a identificação e a avaliação de riscos como uma responsabilidade de todas as nossas equipes, protegendo os negócios e os clientes.

Em 2016, em um cenário econômico desafiador, nosso modelo de gestão de riscos se mostrou eficaz. Conseguimos preservar a boa qualidade dos negócios e mantivemos o índice de inadimplência praticamente estável. Em dezembro, o índice de atrasos acima de 90 dias era de 3,4%, o menor entre os grandes bancos privados no Brasil.

Esse resultado foi possível graças a uma combinação de fatores. Entre eles, um mix de crédito focado em linhas mais seguras, parcerias com montadoras para o financiamento de veículos, o profundo conhecimento e acompanhamento da vida financeira do cliente e a realização de fortes campanhas de renegociação de dívidas.

Além disso, ajudamos clientes em dificuldades por meio de soluções como o Crédito Sob Controle, um crédito pessoal que consolida dívidas do cheque especial, cartão de crédito e empréstimos em um único contrato, mais adequado à capacidade de pagamento do indivíduo.

Risk Pro – Princípios

Responsabilidade

Todos são responsáveis por identificar, avaliar, gerenciar e reportar os riscos

Resiliência

Resistir e ter flexibilidade para superar cenários adversos e se adaptar aos desafios futuros por meio de uma gestão prudente

Desafio

Questionar o trabalho diário com uma visão antecipada dos riscos e fomentar o debate interno

Simplicidade

A gestão de riscos deve ser fácil de ser entendida por clientes e funcionários

Orientação para o cliente

Colocar os clientes como centro da gestão de riscos, visando seus interesses de longo prazo





Governança de riscos

A governança conta com a participação da alta direção nas tomadas de decisão, com uma estrutura integrada de comitês executivos ligados ao Conselho de Administração e demais comitês vinculados à Vice-Presidência Executiva de Riscos, o que intensifica a avaliação, gestão e mitigação dos riscos inerentes ao negócio.



Conheça os principais riscos que monitoramos:

Risco de Crédito

Qual é o risco: exposição a perdas no caso de inadimplência dos clientes ou das contrapartes no cumprimento de suas obrigações financeiras.

Como é mitigado: os clientes de grande porte, como os do segmento de atacado ou instituições financeiras, têm sua gestão de riscos de crédito feita de maneira individualizada, com as decisões tomadas a partir de ferramentas e modelos internos de avaliação de risco. A gestão de risco para pessoas físicas e empresas de menor complexidade é baseada em modelos automatizados, que em alguns casos são complementados por equipes de analistas especializados, com o objetivo de que o crédito seja concedido de acordo com as características e a realidade do cliente, evitando alto risco de inadimplência.

Risco de Mercado

Qual é o risco: exposição a variáveis de mercado, como taxas de juros, câmbio, cotações de mercadorias e preços de ativos nos diferentes mercados, que podem oscilar de maneira prejudicial ao nosso desempenho.

Como é mitigado: nossos comitês internos definem limites de exposição a essas variáveis, usamos ferramentas de medição e acompanhamento desses limites e fazemos análises de cenários e testes de estresse, avaliando o impacto de possíveis oscilações radicais no mercado, para que possamos nos antecipar e desenvolver estratégias preventivas que protejam nosso capital.

Risco Operacional

Qual é o risco: eventuais falhas em processos internos ou em eventos externos podem causar perdas financeiras, afetar a continuidade dos negócios e impactar negativamente os nossos públicos.

Como é mitigado: nossa Diretoria de Riscos Operacionais identifica, avalia, gerencia e controla todos os riscos associados à operação para evitar ou minimizar situações que podem trazer impactos negativos.

Risco de Compliance

Qual é o risco: em caso de descumprimento de leis, regulamentos, princípios e regras, normas e códigos de conduta – definidos pelo Banco ou por órgãos reguladores –, podemos sofrer sanções jurídicas e regulatórias, perdas financeiras e materiais e danos à nossa reputação e imagem.

Como é mitigado: temos uma área de *Compliance*, que realiza ações de educação corporativa e supervisiona toda a operação do Banco, garantindo que todos cumpram as diferentes exigências legais e éticas.



Risco de Liquidez

Qual é o risco: está associado à capacidade do Banco de financiar os compromissos e realizar seus planos de negócio com fontes estáveis de financiamento.

Como é mitigado: nossos comitês internos definem limites e acompanham o controle de liquidez por meio do acompanhamento de métricas, como o *gap* de liquidez, constituição de *buffers* e índices de cobertura. São realizadas simulações de situações de estresse (cenários) e desenvolvidos respectivos planos de contingência.

Risco Estrutural

Qual é o risco: origina-se a partir do risco estrutural de variação de taxa de juros que pode afetar os resultados de balanço do Banco, de acordo com a composição dos ativos e dos passivos, conforme a característica do *mix* da sua estrutura.

Como é mitigado: acompanhamento dos riscos de variação de taxa de juros, distribuição dos ativos e passivos, buscando a proteção dos resultados esperados e acompanhados pela governança do Banco.

Risco de Capital

Qual é o risco: quantidade e qualidade inadequadas de capital para cumprir os requerimentos regulatórios mínimos fixados para a instituição operar.

Como é mitigado: o objetivo é não apenas atender ao regulador, mas antes de tudo, às expectativas do mercado quanto à solvência do Banco, alinhando o crescimento dos negócios de acordo com o estabelecido no seu planejamento estratégico. São realizadas projeções de capital regulatório e econômico baseadas em projeções financeiras e em cenários macroeconômicos estimados pelo serviço de pesquisa econômica e submetidas a cenários de estresse.

Risco de Modelo

Qual é o risco: utilização de modelos que possam ocasionar perdas relacionadas a decisões fundadas principalmente nos resultados, em função de potenciais erros de definição, aplicação ou utilização desse modelo.

Como é mitigado: são utilizadas técnicas estatísticas, econômicas, financeiras ou matemáticas para processar informações e obter resultados sob hipóteses consideradas robustas que contam com baixo grau de incerteza.

Risco Socioambiental G4-EC2

Qual é o risco: o financiamento de projetos e atividades que coloquem em risco a saúde pública e o meio ambiente, ou que infrinjam leis e regulamentos de proteção social e ambiental, pode nos levar a sofrer perdas financeiras e de reputação.

Como é mitigado: desde 2002, nossa área de Risco Socioambiental analisa projetos de grande porte e financiamentos para clientes Pessoa Jurídica com potenciais riscos socioambientais. Além disso, imóveis que são utilizados como garantia de operações são submetidos a esta análise.



Boas práticas sociais e ambientais, melhores condições de financiamento para o cliente G4-EC2

Em 2016, passamos a incluir no cálculo do *rating* de crédito uma nota para as práticas sociais e ambientais dos clientes do segmento Corporate – empresas com faturamento acima de R\$ 200 milhões.

A iniciativa chamada de **Rating Socioambiental** traz benefícios diretos para:



O **cliente**, que passou a ter suas boas práticas socioambientais recompensadas com melhores condições no crédito;



O **Banco**, que tornou sua análise de crédito ainda mais robusta, completa e segura;



A **sociedade**, pois ao estimular as boas práticas no negócio de nossos clientes, promovemos e incentivamos a responsabilidade corporativa em diferentes cadeias e setores.

Exemplos de atuação da área de Risco Socioambiental em 2016

Sector do cliente	Tema tratado ¹	Recomendações do Banco
Agronegócios	Conflito com movimento social em área do cliente.	Visita à região em conflito e acompanhamento do desenvolvimento do caso. Recomendação de que o imóvel não fosse aceito como garantia.
Metalurgia	Empresa está arrolada em Ação Civil Pública por ter contaminado sua área e vizinhança.	Novas operações negadas enquanto o cliente não atender às solicitações do órgão ambiental.
Geração de Energia Eólica	Risco de danificação de formações geológicas por conta da movimentação de veículos pesados na região.	Operação aprovada após a realização de estudos complementares solicitados pelo Banco sobre as formações geológicas específicas na região do projeto.

¹ Os temas tratados podem ser para atender à política de risco socioambiental do Banco, aos Princípios do Equador, ao Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo ou a qualquer combinação destes compromissos.

Gestão do risco: uma atividade de mão dupla

A gestão do risco é uma atividade de mão dupla: tem o propósito tanto de mitigar o risco que as externalidades trazem aos nossos negócios como de gerenciar os impactos que a nossa atividade 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, adotamos 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, investimos em treinamento e na formação de nossos funcionários.





Nossos Negócios

Resultados: transformar para acelerar

O ano de 2016 representou para nós um período de transformação. Desenvolvemos novas metodologias e tecnologias para tornar nossa estrutura mais horizontal, leve e ágil, com o intuito de responder de forma tempestiva às novas demandas dos clientes. Essa agenda de transformação foi decisiva para alcançarmos nosso melhor resultado na história, mesmo em um ano bastante complexo do ponto de vista do cenário político e econômico.

Uma das alavancas de aumento da produtividade e eficiência em 2016 foi o amadurecimento do Modelo Certo, um sistema comercial implantado no segundo semestre de 2015 que elimina a burocracia, agiliza processos e libera os gerentes para dedicarem mais tempo às atividades comerciais.

Outro avanço foi o Clique Único, uma solução baseada na digitalização de documentos antes realizados em papel, que reduziu significativamente a burocracia e o tempo de processos e transações nas agências. O Clique Único traz benefícios diretos para o cliente, que tem um retorno muito mais rápido das suas demandas, e para o gerente da agência, que passa a ter mais tempo para focar na oferta de produtos e serviços do Banco.

Com o Clique Único, a redução de tempo na contratação de um débito automático, de um fundo de investimento e de um empréstimo, por exemplo, foi de respectivamente 84%, 79% e 57%.

Com praticamente toda a rede comercial usando esse recurso, os processos operacionais ficaram mais rápidos e os gerentes aumentaram sua produtividade. Combinados, o Modelo Certo e o Clique Único trouxeram resultados expressivos: o Varejo registrou um crescimento de 21% do volume de contato entre os gerentes das agências e os clientes. Esse movimento contribuiu para a entrada de 900 mil novos clientes na nossa base e no aumento da vinculação de mais de 530 mil.

Nos escritórios centrais, uma nova forma de organizar as equipes teve impacto direto na velocidade das entregas. Os projetos, em especial de tecnologia, passaram a ser trabalhados com a metodologia de esteira ágil, na qual os trabalhos são comandados por uma equipe horizontal e multidisciplinar.

O novo método de trabalho foi fundamental para viabilizar rapidamente os avanços digitais. Nosso aplicativo de *Mobile Banking*, por exemplo, teve avaliação de 4,5 estrelas na Apple Store e 4,2 na Google Play. O mesmo modelo foi usado para lançarmos o nosso atendimento digital, operado por gerentes de relacionamento que ficam em um espaço exclusivo, e para ampliarmos a venda de produtos e serviços em meios digitais, entre outros aspectos.

As iniciativas contribuíram para aumentar o uso dos canais digitais e a satisfação dos clientes. Em 2016, as transações digitais representaram 73% do total, contra 66% do ano anterior. O *mobile banking* foi o principal responsável por este crescimento, cujas transações dobraram em relação ao ano anterior. O número de cadastrados em biometria saltou de cerca de 100 mil para 6,3 milhões. E a base de clientes que usam com recorrências os canais digitais subiu 45,1%, alcançando 6,4 milhões.

Essas e outras ações dedicadas à melhora da experiência do cliente impactaram na pesquisa de satisfação do IBOPE. Em 2016, passamos à liderança no segmento de baixa renda e à vice-liderança nos segmentos de média e alta renda em pessoa física.

Foco na satisfação dos clientes¹

	2015	2016
Alta	4º	2º
Média	2º	2º
Menor renda	4º	1º

¹ Fonte: Pesquisa IBOPE





Inspirado nas *startups*

Espaço Geração Digital, na Sede Santander, reúne equipes multidisciplinares, com estrutura horizontal, para estimular a inovação e dar mais celeridade ao desenvolvimento de novas soluções.



Do lado operacional, trabalhamos em uma nova forma de gerir os recursos naturais e financeiros. Em 2016, passamos por um movimento de descentralização da gestão de custos, que tornou os gerentes das agências corresponsáveis pela eficiência na utilização de recursos e nos deu mais dinamismo e capacidade de solucionar problemas.

Além disso, criamos um sistema de controle baseado em uma matriz que mostra quanto consome e, principalmente, quanto deveria consumir cada agência, de acordo com sua metragem, número de clientes, localização, modelo do ar condicionado, presença ou ausência de elevador, entre outros fatores.

É uma modelagem viva, aperfeiçoada dia após dia com base no refinamento de centenas de dados que nossa equipe vem processando e analisando. Esse trabalho granular ajuda a tirar da base de custos gastos desnecessários. Os novos métodos de trabalho nos colocaram em novo ritmo e possibilitaram uma aceleração importante em diversos negócios.

Com essa iniciativa, é possível economizar:



182.911 m³ de água, o equivalente a 73 piscinas olímpicas por ano.



144.525 GJ de energia, o suficiente para abastecer cerca de dez cidades com 100.000 habitantes por um mês.

Destaques comerciais de 2016



GCB (Global Corporate Banking)

O Banco de Atacado manteve seu protagonismo participando das principais operações no mercado de capitais em 2016, como a venda da NTS, rede de gasodutos da Petrobras e a aquisição do controle acionário da CPFL. Além disso encerrou o ano como líder de câmbio e Derivativos, pelo ranking do Banco Central; líder em Fusões e Aquisições, pela Thomson Reuters; e líder em assessoria de Project Finance, de acordo com a Anbima, pelo 7º ano, e também pela Dealogic em 2016.



Santander Financiamentos

Em 2016, o Santander Financiamentos estruturou uma *joint venture* com a Hyundai e adquiriu 50% do Banco PSA. Lançou, ainda, um novo modelo digital, plataforma que aumenta a velocidade do processo de venda. Com isso, simplificamos o processo de financiamento, reduzindo de mais de 100 para nove o número de campos para obter a pré-análise de crédito. Essa ferramenta empodera os compradores e vendedores no processo de obtenção de crédito de automóvel. Desde que foi implementado, o número de simulações saltou de 250 mil para mais de um milhão por mês.



Getnet

Em 2016, a GetNet, nossa empresa de adquirência, registrou um faturamento de R\$ 108,2 bilhões, um crescimento de 30% frente ao ano anterior. Ampliou as bandeiras de cartões e começou a ofertar um novo POS para clientes pessoa física, a Vermelhinha, o que permite ganhar mercado entre profissionais liberais e pequenos empreendedores. Com esse resultado, a empresa conquistou uma participação de mercado de 10%¹ - um aumento de 2,0 p.p.

¹ Estimativa de market share dezembro/2016



Agronegócios

Reestruturamos toda a nossa atividade e ganhamos protagonismo no setor. O produtor rural ganhou um atendimento ainda mais especializado e até bem perto da porteira, com a criação de agências vocacionadas. O modelo oferece suporte de agrônomos e tecnologia para apoiar os clientes. Em 2016, emitimos R\$ 7 bilhões em LCAs e ganhamos 2,6 p.p. em participação de mercado.

Cartões

Criamos o Santander Way, aplicativo que permite gerenciar cartões de crédito e débito do Santander de uma forma muito simples e intuitiva. Fomos o primeiro grande banco a disponibilizar um serviço dessa natureza e encerramos o ano com mais de meio milhão de downloads. Além disso, lançamos o Cartão 1 | 2 | 3, que premia as transações digitais; e o Cartão Play, voltado ao público universitário e construído com base em *gamificação*. No final do ano, ainda fechamos a parceria com a American Airlines para emissão de cartões e acúmulo de milhas no AAdvantage, considerado um dos melhores programas de recompensa do mundo.

Olé Consignado

Lançamos a marca Olé Consignado, reposicionando o produto no segmento de crédito consignado, em linha com a nossa estratégia de ampliar a participação nesse setor.





ContaSuper

Investimos na aquisição da Super, uma alternativa de Banco 100% digital, com contas que podem ser abertas em poucos minutos e oferece pagamento eletrônico, cartão pré-pago e acesso a serviços financeiros simplificados. Com isso, ampliamos nossa oferta voltada às pessoas sem acesso a serviços bancários, resultando em mais de 400 mil novos clientes aderindo à ContaSuper em 2016.

Consórcio

Em 2016 retomamos os consórcios imobiliário e de veículos que, pouco após o relançamento, já nos coloca em 4º lugar no *ranking* de produção do Bacen.

Pequenas e Médias Empresas (PMEs)

O Santander escolheu as PMEs como parte da estratégia no Brasil e nos países onde estamos presentes. Além das ofertas financeiras diferenciadas como o Santander Conta Integrada, o cartão Negócios & Empresas e o Santander Master, contamos com o programa Avançar, que ajuda os empresários a se desenvolverem, internacionalizar seus negócios e atrair novos talentos. Essa proposta nos aproximou das PMEs no ano passado e nos ajudou a ganhar o prêmio de melhor banco do mundo para o segmento, como parte do Grupo Santander.

Com o fortalecimento dos negócios e a gestão eficiente dos gastos, alcançamos o melhor resultado da nossa história: um lucro líquido de R\$ 7,3 bilhões, 10,8% acima do ano anterior.

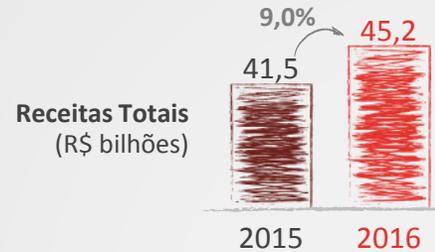




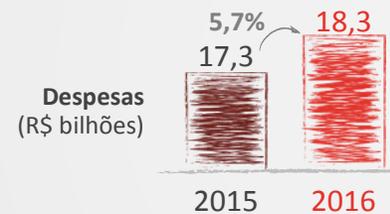
Resultados Financeiros



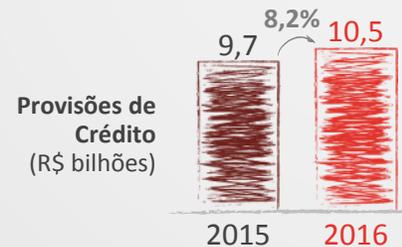
As receitas totais alcançaram **R\$ 45,2 bilhões**



As despesas gerais totalizaram em 2016 **R\$ 18,3 bilhões**



As provisões de créditos alcançaram **R\$ 10,5 bilhões**



O lucro líquido gerencial do Banco atingiu em 2016 **R\$ 7,3 bilhões**



Fatores de impacto

- > Crescimento de 6,3% da margem financeira bruta, que **atingiu R\$ 31,5 bilhões**;
- > **Crescimento de 2,2%** das receitas oriundas das operações de crédito, devido, principalmente ao aumento do *spread* médio.
- > **Estratégia de vinculação e transacionalidade** resulta em um importante crescimento das comissões em 2016.

- > **Maior produtividade e eficiência** mantém gastos anuais abaixo da inflação.
- > Índice de eficiência de **48,8%**, melhora de 1,0 p.p. na comparação de 2015.

- > Mais conhecimento no **ciclo de vida** dos nossos clientes.
- > Manutenção dos **indicadores de qualidade** da carteira de crédito.

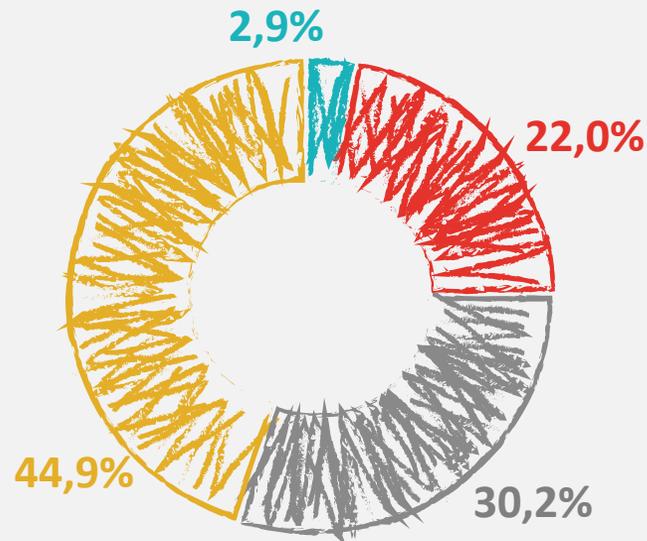
- > **Aumento** da base de clientes;
- > Avanços comerciais contribuem para o **crescimento sustentável e recorrente** do lucro líquido ao longo do ano.



Resultados Financeiros G4-EC1

DVA

A Distribuição do Valor Adicionado do Banco teve a seguinte divisão:



- Pessoal
- Impostos, taxas e contribuições
- Remuneração de capitais de terceiros
- Remuneração de capitais próprios

DVA (R\$ milhões)	2014	2015	2016
Pessoal	6.482	7.096	7.784
Impostos, taxas e contribuições	5.065	4.000	11.560
Remuneração de capitais de terceiros	726	725	745
Remuneração de capitais próprios	2.360	7.190	5.658
Total	14.633	19.010	25.750

O valor gerado e distribuído cresceu 35,5% em 2016



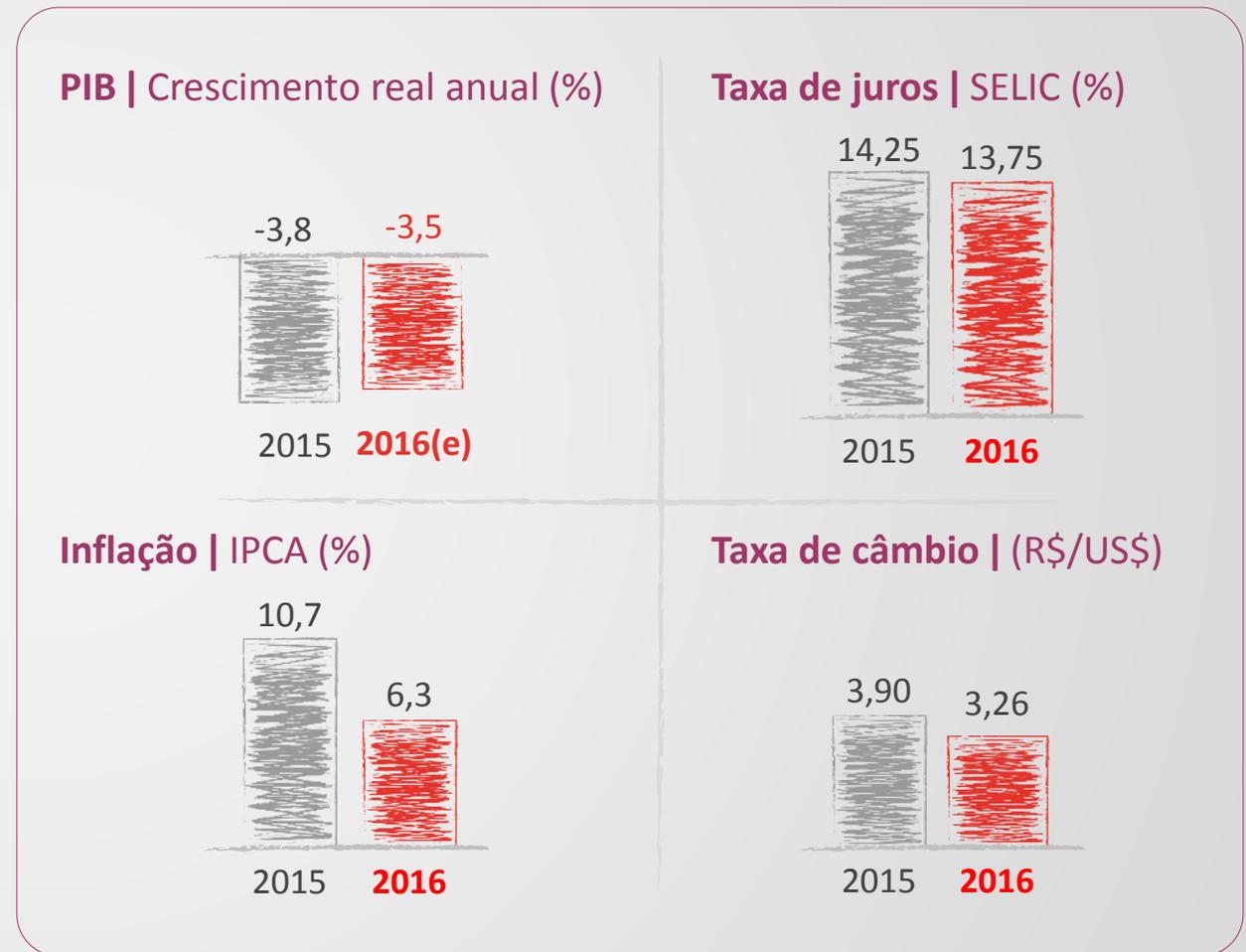


Contexto: o exigente cenário econômico de 2016

As mudanças na política econômica marcaram o ano de 2016, permitindo a retomada da confiança de investidores e empresários nas perspectivas do Brasil, a melhora relevante nos preços dos ativos brasileiros (incluindo a taxa de câmbio e o risco-país) e a ancoragem das expectativas de inflação para os anos à frente.

Embora todos estes movimentos sejam muito promissores para o futuro próximo, 2016 ainda não foi o ano da recuperação econômica. O ajuste da economia — com contração do PIB, queda no emprego e na renda, e condições de crédito ainda apertadas — prosseguiu ao longo do ano. A recessão aprofundou a queda da arrecadação tributária, levando a piores resultados fiscais do setor público e exacerbando dificuldades financeiras enfrentadas por alguns governos regionais. O contraponto veio da aprovação do Novo Regime Fiscal, que impõe um teto ao crescimento dos gastos públicos pela próxima década e aponta na direção de uma situação fiscal sustentável no médio prazo.

Neste sentido, a fraqueza da demanda doméstica deu continuidade do ajuste de dois desequilíbrios importantes: permitiu uma nova rodada de redução do déficit externo a níveis confortavelmente financiáveis mesmo sob condições internacionais mais incertas e possibilitou um forte recuo da inflação, que voltou para o intervalo da meta. O declínio tanto da inflação corrente como da inflação esperada abriu espaço para o início de um processo de afrouxamento monetário no último trimestre de 2016.



Fonte: Banco Central do Brasil, IBGE. Projeção Pesquisa Focus 20/01/2017



Compromisso com nossos públicos

Como apoiamos nossos funcionários, clientes, sociedade e meio ambiente para um futuro mais próspero.



Pessoas e negócios prosperando

Funcionários

A missão de conquistar a preferência dos clientes começa pelos nossos funcionários. Em 2016, iniciamos um trabalho para fazer do Banco o melhor lugar para se trabalhar. A frase que simboliza esse objetivo é “aqui é o lugar”, pois queremos que aqui seja o lugar dos grandes talentos, das pessoas que têm a ambição de desafiar o mercado e de reinventar a maneira de se fazer banco.

Uma das formas de investir nos talentos da casa foi criar a **Academia Santander**, uma nova forma de compartilhar conhecimento em temas estratégicos para o Banco e para os nossos profissionais.

Diferente dos modelos tradicionais de treinamento corporativo, na Academia transformamos nossos principais líderes em multiplicadores, para que levem seus conhecimentos operacionais e estratégicos, relacionados à cultura do Banco, a todos que buscam desenvolvimento.

A nova proposta de aprendizagem dá ao funcionário uma visão transversal do Santander e o estimula a ser o protagonista de sua própria carreira, colaborando para sua evolução, além de melhorar ainda mais a experiência dos clientes.

A Academia Santander tem espaços físicos e oferece a possibilidade de se aprimorar à distância, com ferramentas na intranet, internet ou *mobile* — com um aplicativo próprio.





Outra iniciativa foi o relançamento do **Programa de Trainee**, após nove anos sem abrir vagas. Em 2016 recebemos 11.945 inscrições de jovens de diferentes formações e partes do Brasil.

O programa foi elaborado em conjunto com nossos executivos e tem o objetivo de desenvolver jovens talentos para serem os futuros líderes do Banco. Sua estrutura visa gerar experiências positivas, com vivências em áreas de negócio, agências, áreas centrais, considerando as diversas regiões do país.

Foram selecionados 23 jovens formados em Design, Biotecnologia, Engenharia (Elétrica, Mecânica, Química, de Produção e do Petróleo), entre outras.

O valor da diversidade

O processo de seleção do Programa de Trainee buscou atrair jovens de todas as partes do País e com as mais variadas formações. Essa foi uma forma de reforçar um dos nossos valores: a diversidade.

Temos um ambiente de aceitação e respeito, onde todos são bem-vindos independentemente de sua identidade de gênero, raça, faixa etária, orientação sexual, ou de ter qualquer tipo de deficiência.

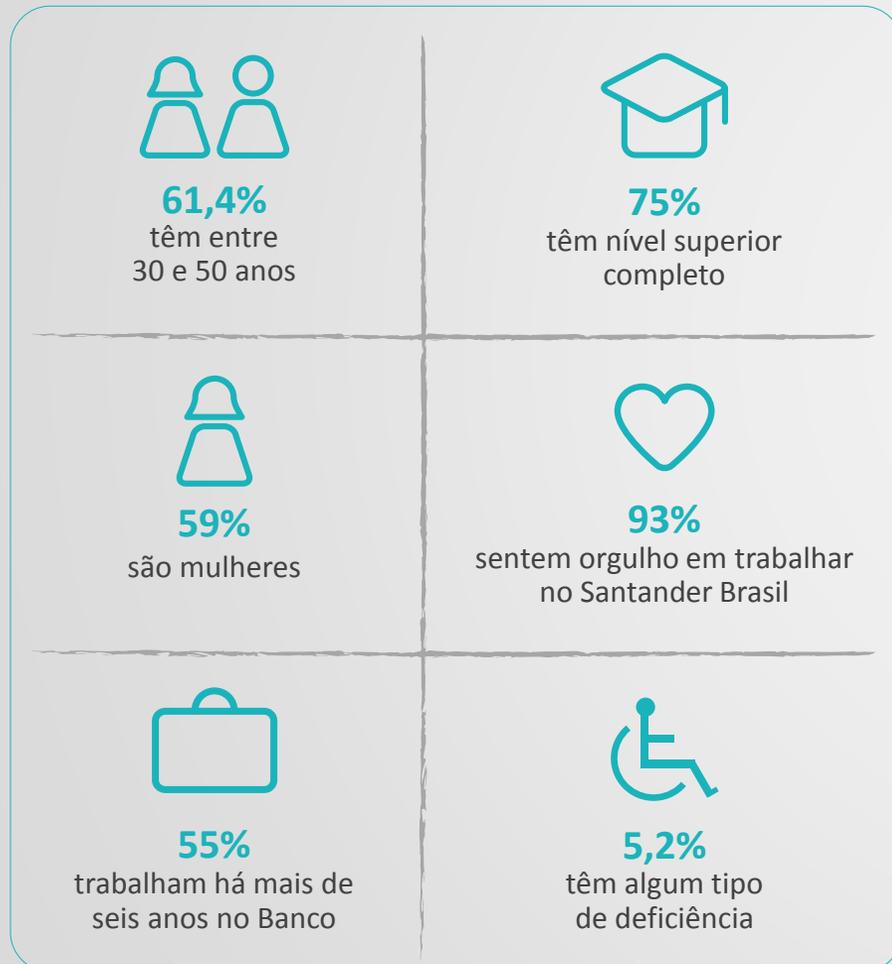
Ao final de 2016, nosso time contava com 2.300 funcionários com deficiência física, auditiva ou visual.

“Uma de nossas prioridades é construir um Santander mais plural em todos os aspectos; da formação acadêmica ao gênero, etnia, passando principalmente pela diversidade do pensamento.” (Sérgio Rial, presidente)





Quem é o funcionário Santander?



Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

Para que as pessoas prosperem no trabalho é importante incentivar e promover o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Em 2016, investimos no desenvolvimento dos funcionários e reduzimos consideravelmente a quantidade de horas extras das equipes.

No mesmo período, realizamos ações para estimular o bem-estar e o reconhecimento dos profissionais do Banco, entre elas:

- > Lançamento da **StarmeUp**, plataforma global que estimula o reconhecimento entre os funcionários do Grupo, com base nos comportamentos corporativos;
- > Lançamento do **Be Healthy**, o programa global de saúde e bem-estar do Grupo Santander que tem a proposta de levar-nos ao patamar de empresa mais saudável do mundo, por meio de iniciativas focadas em prevenção de doenças, alimentação, exercícios físicos e bem-estar;
- > A realização da **Semana Somos Santander**, que reforça o orgulho de pertencer à Instituição, com atividades como palestras sobre inovação e empreendedorismo, atividades de voluntariado, doação de sangue, entre outras ações;
- > O **Programa de Apoio Especializado (PAPE)**, que orienta 24h por dia – por telefone ou e-mail – funcionários e seus familiares em diversas questões jurídicas, psicológicas, financeiras, entre outras.

Como resultado do trabalho desenvolvido com nossos funcionários, em 2016 fomos reconhecidos pelo *ranking* da *Great Place to Work* como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil. E a nossa Pesquisa Global do Engajamento apontou que 93% dos profissionais têm orgulho de trabalhar no Banco.



Para nós, ter funcionários satisfeitos é premissa para prestar aos clientes um bom atendimento.



Clientes

Somos o maior conglomerado internacional financeiro do País, e nossa atuação tem impactos diretos e indiretos na economia e no desenvolvimento da sociedade. Em um contexto macroeconômico muito exigente, aumentamos nossos esforços para influenciar setores-chave e colaborar para a retomada do crescimento sustentável do Brasil. Destacamos quatro áreas de atuação: empreendedorismo, educação, energia e agronegócio.

Empreendedorismo

O pequeno empreendedor é uma das fortalezas da economia brasileira. Segundo o Portal Brasil, do Governo Federal, os pequenos negócios são responsáveis por mais de 52% da geração de empregos formais e 40% da massa salarial no País.

Apoiamos os empreendedores com uma série de iniciativas. Uma delas é o Programa Avançar, plataforma voltada para as Pequenas e Médias Empresas (PMEs), que faz parte do Santander Negócios & Empresas.

O Avançar tem o propósito de apoiar os pequenos e médios empresários no desenvolvimento e no crescimento dos seus negócios, atuando nas principais necessidades deste público, apontadas em pesquisas realizadas pelo Grupo Santander.

Os três pilares do Programa Avançar

Desenvolvimento

Além de notícias sobre atualidades publicadas diariamente, oferece cursos e vídeos *online* gratuitos a empresários e seus funcionários, além de *workshops* e palestras que possibilitam a troca de experiências.

Internacionalização

Estudos de mercados internacionais, atendimento especializado e uma rede que conecta clientes de vários países são algumas das iniciativas que ajudam na expansão de negócios para o mercado exterior.

Construindo equipes

Ajuda o empresário a encontrar os melhores profissionais e insere jovens universitários no mercado de trabalho. Em 2016, subsidiou 812 bolsas de estágio para atuar nos clientes PMEs por quatro meses.

Realizamos periodicamente o *Workshop* de Ideias, que são fóruns de discussões temáticas nos quais empresários de PMEs têm a oportunidade de se reunir, encontrar soluções conjuntas para os obstáculos e desafios do dia a dia, criando novas estratégias para impulsionar o crescimento das suas empresas.

Em 2016, promovemos 166 *workshops*, que discutiram temas como expansão de negócios e gestão de pessoas.

Oferecemos ainda 109 palestras sobre os temas agronegócios, cenário econômico, empreendedorismo, gestão financeira e tributária, inovação, internacionalização, entre outros, além de dez palestras sobre oportunidades e práticas de sustentabilidade nos negócios.

Outra iniciativa é o programa de Microcrédito, que atende empreendedores em comunidades em estágio de desenvolvimento e no qual somos líderes entre os bancos privados. Em 2016, alcançamos a marca acumulada de R\$3,8 bilhões de crédito em apoio a cerca de 394 mil empreendedores, em mais de 600 municípios em 13 Estados das regiões Nordeste e Sudeste do País.

Operamos com o modelo de microcrédito produtivo e orientado, por acreditarmos em seu caráter inclusivo e de transformação social. Contamos com mais de 200 agentes de crédito, a maioria deles moradores da comunidade, que identificam as necessidades e avaliam a capacidade de pagamento do cliente para conceder o crédito na medida certa. A aprovação dos clientes é demonstrada pelo alto índice de adimplência, de 94,6%.

G4-FS7 G4-FS8



Educação

De acordo com a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), apenas 14% dos adultos brasileiros chegaram à universidade — um número baixo se comparado à média dos 34 países que integram a Organização, que é de 35%. O déficit educacional do País traz impactos diretos para a qualidade da mão de obra e atrapalha o desenvolvimento econômico.

Para o Grupo Santander, a maneira mais efetiva de contribuir com o desenvolvimento dos países onde está presente é apoiar a educação superior. Não por acaso, em 2015 tornou-se a empresa que mais investe em educação no mundo, de acordo com o *Ranking Global Fortune 500*.

Nosso principal meio de apoiar a educação é o Santander Universidades, uma divisão do grupo que promove parcerias com instituições de ensino e com a sua cadeia de valor (alunos, professores e funcionários) para fornecer tanto serviços financeiros especializados como suporte à inovação e à mobilidade internacional. **G4-EC8**

O Santander Universidades reúne mais de 1.200 universidades conveniadas em todo o mundo. No Brasil, são cerca de 390 universidades conveniadas, 247 agências em ambiente universitário e mais de 2,5 milhões de clientes.

Fazem parte do Santander Universidades iniciativas como programas de bolsas de estudo nacionais e internacionais, apoio a projetos universitários, gratuidade da carteira mundial de estudante, entre outras. Só em 2016, foram concedidas mais de 34 mil bolsas de estudo com um investimento em torno de R\$ 27 milhões.

Em 2016, lançamos o **App Universitário**, aplicativo *mobile* que disponibiliza, de forma simples e fácil, oportunidades e benefícios exclusivos para o público universitário — incluindo até mesmo aqueles que não são nossos clientes –, e oferece:

- > Vagas de emprego e estágio disponibilizadas pela Univerisia Emprego;
- > Programas de Bolsas de Estudos internacionais do Santander Universidades;
- > Carteira Mundial do Estudante ISIC gratuita para clientes Santander Universidades;
- > Ofertas de até 50% de desconto no Santander Esfera;
- > Notícias e novidades do mundo universitário.





Energia G4-EC2

Insumo indispensável para a produção da indústria e fator básico para o conforto da população, a geração, a transmissão e a distribuição de energia é pauta constante na agenda de desenvolvimento do Brasil e tem enfrentado novos desafios com as crescentes demandas por energias de fontes renováveis e, não menos importante, com baixa emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE). Nesse cenário, apoiamos o desenvolvimento e aplicação de energias limpas, com destaque para as geradas a partir de células fotovoltaicas.

O Brasil tem um grande território, com alta incidência de raios solares, o que coloca o País em uma posição privilegiada para explorar a energia solar, que tem menor impacto ambiental. Ainda assim, segundo o último levantamento do Balanço Energético Nacional (BEN), a energia solar fotovoltaica correspondia a apenas 0,01% da matriz energética brasileira em 2015.

Incentivamos o uso da energia solar fotovoltaica no País por meio de um modelo aplicado pelo Banco desde 2013, em que empresas e pessoas (correntistas ou não), podem parcelar em até cinco anos a instalação de painéis solares e toda a estrutura necessária para a geração de energia solar em seus escritórios e residências.

Além disso, há mais de 15 anos, contribuimos para o desenvolvimento do mercado de energias renováveis por meio do financiamento e da assessoria financeira para projetos de geração de energia renovável.

Em 2016, atuamos como assessor financeiro da primeira usina de geração solar de grande porte no Brasil, construído pela Enel Green Power em Ituverava/BA, com investimentos de R\$ 1,2 bi e capacidade instalada de 254 MWp.

Benefícios da energia solar

- Os custos de infraestrutura são relativamente baixos quando comparados a outras tecnologias, como a hidrelétrica e a eólica, que dependem de grandes obras;
- Pode ser gerada em qualquer empresa ou residência que tenha uma área livre com boa incidência solar e não depende do acesso à rede elétrica;
- Gera poucos impactos ao meio ambiente na instalação e, durante a operação, não emite gases, líquidos e sólidos e não gera ruídos;
- É um mercado a ser explorado e tem um grande potencial de geração de empregos;
- Tem estrutura com durabilidade média de 25 anos funcionando com 80% de seu desempenho original, o que gera um custo baixo de manutenção.





Agronegócio **G4-EC2**

O agronegócio representa 23% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro e tem uma relação direta com as mudanças climáticas, pois responde por mais de 30% do total de emissões de GEE e por mais de 70% do consumo de água no País.

Em 2016, reestruturamos nossas atividades nesse setor. Queremos entender ainda mais a vida do fazendeiro da porteira para dentro a fim de ajudá-lo da porteira para fora.

Além dessas iniciativas, fazemos parte do Programa Produzindo Certo, uma parceria do Banco com três grandes grupos ligados à produção de alimentos — Bayer Cropscience, Unilever e Yara Fertilizantes — e com a ONG Aliança da Terra. O Programa apoia os produtores rurais da cadeia nacional da soja a se adequarem aos padrões internacionais da *Round Table Responsible Soy (RTRS)*, que discute a sustentabilidade na produção do grão em todo o mundo.

Na primeira etapa do Programa, mais de 60 propriedades rurais foram atendidas, gerando 186 mil toneladas de soja certificada e beneficiando mais de 1.200 trabalhadores rurais.



Apoiamos nossos mais de 85 mil clientes por meio de ações que estimulam sua eficiência e sustentabilidade, como:

Das 2.254 agências do Banco, 300 são agências vocacionadas agro, presentes nas principais regiões produtoras do País, onde a maior parte dos negócios está ligada à cadeia do agronegócio.

Linhas de financiamento específicas para os diferentes atores da cadeia de valor do agronegócio, que estimulam as boas práticas sociais e ambientais.

Disponibilização, em nosso Portal de Sustentabilidade, de um Guia de Boas Práticas no Agronegócio.

Apoio ao Cadastro Ambiental Rural (CAR) por meio de iniciativas de conscientização, orientação e apoio financeiro ao produtor para a realização do cadastro.

Capacitação da nossa equipe para entender as necessidades de quem produz e desenvolvimento de soluções sob medida para cada elo da cadeia.

Contratação de novos agrônomos para atuar nas áreas agrícolas do País e intensificação das nossas ações de treinamento desses profissionais.

Participação em importantes fóruns do setor, como o promovido pela RTRS e pelo Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS).

Realização de seis eventos em 2016 para engajamento e sensibilização sobre agricultura de baixo carbono.



Fornecedores G4-12

Em 2016, nossa base de fornecedores ativos contava com mais de 1.400 empresas de diferentes portes e regiões do Brasil, sendo principalmente dos setores de segurança, transporte de valores, tecnologia e *call center*.

Para aprimorar a gestão da cadeia de valor, implantamos o Marco Corporativo de Acordos com Terceiros e Controle de Fornecedores, que estabelece diretrizes que regulam a relação das empresas do Grupo Santander com os fornecedores. O objetivo é mitigar os riscos inerentes ao negócio — como tecnológicos, operacionais e reputacionais — do processo de contratação ou terceirização de serviços à vigência do contrato.

Os fornecedores devem ter valores alinhados aos nossos para que possamos construir e manter relacionamentos de longo prazo. Não trabalhamos com empresas envolvidas direta e indiretamente com práticas degradantes ou ilegais, como a exploração de mão de obra infantil ou análoga à escrava, exploração sexual de crianças e adolescentes, jogos, extração de madeira não certificada, entre outras. Temos políticas e procedimentos internos relacionados à conformidade de fornecedores que são utilizados antes da contratação e durante a vigência dos contratos.



Portal do Fornecedor

Seguimos as diretrizes do Pacto Global — iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) — presentes no processo de concorrência, homologação e contratação. Desde 2010, aplicamos o Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) para serviços que oferecem maior risco ao negócio, no qual os fornecedores são avaliados em aspectos técnicos, administrativos, legais e socioambientais.

Durante a prestação de serviço, temos um extenso processo de monitoramento de nossos fornecedores, verificando a regularidade das obrigações fiscais, tributárias e trabalhistas e a transparência na relação com a Administração Pública, permitindo a adoção de ações para mitigação de riscos.

Também nos mantemos próximos desse público para engajá-lo e apoiar seu desenvolvimento. Para isso, disponibilizamos o Portal do Fornecedor e realizamos encontros periódicos na nossa sede com fornecedores críticos para tratar de assuntos sensíveis aos negócios e às nossas relações. Em 2016, o Encontro com Fornecedores visou sensibilizar sobre a importância das questões socioambientais — além das econômicas — na cadeia produtiva e teve mais de 150 participantes, entre fornecedores e funcionários do Banco.





Sociedade G4-S01

Queremos contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária, por meio da execução de projetos de investimento social e cultural que trazem benefícios diretos para pessoas e comunidades.

Nossa plataforma de Investimento Social Privado (ISP) tem três objetivos estratégicos:

Promover a garantia de direitos de crianças, adolescentes e idosos

Favorecer a inclusão econômica da população brasileira

Contribuir para a melhoria da escola pública de educação básica

Para alcançar esses objetivos, em 2016 investimos principalmente nos seguintes projetos:

Programa Amigo de Valor – Contribui para a melhoria da qualidade de vida de crianças e adolescentes ao fortalecer os Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente;

Parceiro do Idoso – Direciona recursos aos Fundos Municipais dos Direitos do Idoso para a promoção de ações junto a esse público;

Prêmio Santander Universidade Solidária – Investe em projetos de extensão universitária relacionados ao tema “Desenvolvimento Sustentável com ênfase em geração de renda”;

Programa Parceiros em Ação – Oferece capacitação a empreendedores de comunidades de baixa renda onde a Santander Microcrédito está presente;

Programa Saber – Promove a formação continuada dos profissionais da rede pública municipal de ensino.

Programa Educação Infantil – Em cooperação com o Ministério da Educação, investe na formação de profissionais das Secretarias de Educação de 20 municípios brasileiros;

Programa Escola Brasil (PEB) – Programa de voluntariado corporativo que estimula a participação de nossos funcionários em ações de engajamento com a comunidade escolar e de educação financeira das famílias.





Nossa atuação passa também por projetos focados no empreendedorismo, na democratização do acesso à cultura e à atividade física de rua, dentre os quais se destacam:

Academias ao Ar Livre

Espaços localizados em São Paulo e no Rio de Janeiro, que têm equipamentos de musculação e contam com professores de educação física para orientar os alunos.

Museu do Amanhã

Em seu primeiro ano de atuação, o museu de ciências que tem foco em educação, recebeu mais de 1 milhão de visitantes. Localizado no Rio de Janeiro, representa um marco na revitalização de uma área importante da cidade.



Santander Cultural



Santander Patrocínios

Teatro Santander

Espaço cultural que abriga grandes musicais, concertos, desfiles de moda, shows e dramaturgia. Em nove meses de atividade, o teatro recebeu mais de 150 mil espectadores.

Santander Cultural

Localizado em Porto Alegre (RS), incentiva as artes visuais, o cinema, a música e o conhecimento. Em 2016, completou 15 anos, com uma programação que incluiu o projeto Arte no Muro, a exposição do brasileiro Francisco Brennand e a publicação de um livro comemorativo. Durante esse período, promoveu 70 exposições de arte, 700 shows musicais, 3.100 filmes, além de oferecer oficinas de arte, biblioteca e acervo documental que preserva 15 mil peças de uso bancário e recebeu mais de 5 milhões de visitantes.

No total, o investimento social e cultural em 2016 foi de R\$ 109,5 milhões.



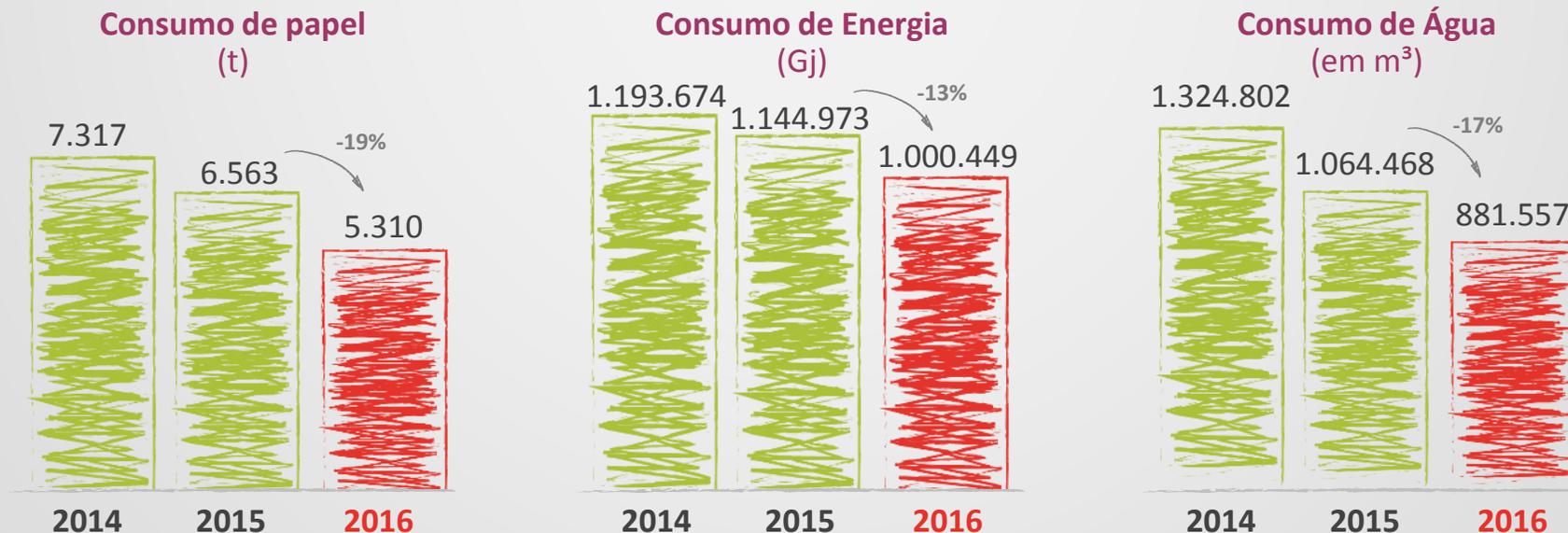
Gestão Ambiental

Estamos constantemente buscando maneiras de tornar a nossa operação mais eficiente para reduzir o consumo e, assim, diminuir os custos e impactos ambientais.

O principal destaque de 2016 nesse sentido foi a nova forma de gerir o consumo dos recursos naturais, que trouxe uma série de benefícios para nossa gestão ambiental, como a redução do consumo de energia e da geração de resíduos.

Teste de estresse nas agências

Por conta da grave crise hídrica que atingiu o Brasil em 2015 e 2016, desenvolvemos um estudo de vulnerabilidade hídrica para 100% da nossa rede de agências. O cruzamento de mapas de disponibilidade hídrica e dados de consumo das agências revelou que 13% das unidades eram altamente vulneráveis em caso de indisponibilidade do recurso. Entre outras decorrências, a análise alimentou os planos de contingências da rede comercial.





Nossas Marcas





Caderno de Indicadores

Definição do Conteúdo

Geração de Valor e Performance Econômica

Desempenho Econômico

Negócios Socioambientais (oportunidades)

Gestão de Risco

Governança Corporativa / Conduta Ética / Combate à Corrupção / Conformidade

Relacionamento com Clientes

Cientes Satisfeitos

Comunicação clara e verdadeira (Marketing e Rotulagem)

Educação e inclusão financeira

Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade

Relacionamento com Funcionários

Diversidade

Papel de Empregador / Treinamento e educação

Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade

Relacionamento com a Sociedade

Impactos Econômicos Indiretos

Relacionamento com Comunidades locais

Minimização do Impacto Ambiental (Emissões / Energia)

Relacionamento com Fornecedores

Avaliação de Fornecedores / Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores

Sumário de Conteúdo da GRI G4

Informações Adicionais





Definição do Conteúdo

G4-18 G4-19 G4-23 G4-24 G4-25 G4-26 G4-27 G4-28 G4-31

Buscamos gerar valor para os nossos *stakeholders* de forma sustentável e perene. Por essa razão, identificamos e monitoramos os temas mais relevantes para nossos públicos e, por meio deles, trabalhamos para mitigar riscos, detectando novas oportunidades nos campos econômico, social e ambiental.

O Relatório Anual 2016 reúne informações sobre o Santander Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2016. O documento é orientado pelas diretrizes da Global Reporting Initiative - GRI G4, do Relato Integrado (IIRC) e da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

Para definir o conteúdo e escopo a serem abordados no relatório, em conformidade com a norma AA1000SES Stakeholder Engagement, revalidamos a materialidade de 2013, identificando as expectativas, os interesses substanciais e os temas considerados mais relevantes para a sustentabilidade do negócio do ponto de vista de nossos *stakeholders*. Além de apoiar na definição do conteúdo do reporte, a materialidade também foi utilizada no processo de definição de metas para 2017 e incorporada à nossa agenda de sustentabilidade.

Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com relacoes.institucionais@santander.com.br.

O processo de revalidação da materialidade teve como base a estratégia do Grupo Santander e a nossa estratégia de sustentabilidade.

Analizamos os seguintes conteúdos:

- > Relatórios anuais de instituições financeiras nacionais e internacionais;
- > Documento “Sustentabilidade no sistema financeiro nacional”, da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban); e
- > Estudo “Defining Materiality: What Matters to Reporters and Investors”, produzido pela GRI e pela Robecosam, que aponta temas relevantes para o setor financeiro.

Consultamos também nossos *stakeholders* prioritários:

Cientes

Entrevistas com representantes deste público

Funcionários

Entrevista com representante deste público

Sociedade

Entrevistas com formadores de opinião

Acionistas

Entrevista com representante deste público e análise das demandas que recebemos de analistas de investimento com foco em questões Ambientais, Sociais e de Governança

Fornecedores

Análise das percepções captadas em nossas pesquisas de rotina

Essas análises e consultas permitiram a identificação dos temas materiais, a definição dos seus respectivos aspectos e também os seus impactos dentro e fora do Banco, conforme figura a seguir. A validação final desse processo foi realizada em reunião com a liderança do Santander Brasil.



GRI G4



Framework do Relato Integrado



Prêmio Abrasca



G4-20 G4-21 G4-27

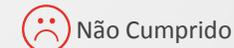
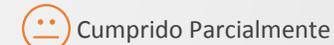
Tema Relevante	Aspectos	Limite dos Impactos	
		Externo	Interno
Geração de Valor e Performance Econômica	Desempenho Econômico	● ● ● ●	● ●
	Negócios Socioambientais	● ● ●	●
	Gestão de Risco	● ● ●	●
	Conduta Ética	● ● ● ●	● ●
	Governança Corporativa	●	●
	Combate à Corrupção	● ● ● ●	● ●
	Conformidade	● ● ● ●	● ●
Relacionamento com clientes	Clientes Satisfeitos	● ●	●
	Comunicação clara e verdadeira (Marketing e Rotulagem)	●	●
	Educação e Inclusão Financeira	●	● ●
	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Clientes	●	● ●
Relacionamento com funcionários	Diversidade		● ● ● ●
	Treinamento e Educação		● ● ● ●
	Papel de Empregador		● ● ● ●
	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Funcionários		● ● ● ●
Relacionamento com a sociedade	Impactos Econômicos Indiretos	● ● ● ●	● ●
	Relacionamento com Comunidades Locais	●	● ●
	Minimização do Impacto Ambiental (Emissões/Energia)	●	● ●
Relacionamento com fornecedores	Avaliação de Fornecedores	● ●	●
	Apoio ao desenvolvimento de Fornecedores	● ●	●

Legenda: ● Clientes ● Acionistas ● Fornecedores ● Sociedade ● Funcionários ● Banco

Indicadores GRI

Com o propósito de abordar cada aspecto material em profundidade, sempre que possível os aspectos foram correlacionados com indicadores GRI e respondidos via sistema de coleta por funcionários de diferentes áreas do Banco.

Na seção seguinte apresentamos um detalhamento dos nossos aspectos classificados como materiais. O texto busca mostrar o porquê da relevância dos aspectos, quais são as formas de gestão, práticas adotadas e o resultado das metas assumidas em 2016, bem como os nossos novos compromissos para 2017, sinalizados conforme a legenda abaixo:



A PricewaterhouseCoopers foi responsável pela asseguuração dos indicadores, conforme carta apresentada na pág. 64.



Tema: Geração de Valor e *Performance Econômica*

Aspecto: Desempenho Econômico

Essencial para a sustentabilidade do nosso negócio, o desempenho econômico indica se as nossas operações trazem retorno financeiro, se são viáveis comercialmente e se geram valor para nossos *stakeholders*.

O aspecto impacta diretamente a remuneração dos acionistas, a capacidade de investimento, a geração de emprego e a contribuição social por meio do pagamento de tributos, impostos ou operações de investimento social privado.

Conheça nosso **desempenho econômico**.



Principais indicadores

G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído.

Conheça informações sobre esse indicador na página 24.

Aspecto: Negócios Socioambientais (Oportunidades)

Com a escassez de recursos naturais e seus impactos, o setor financeiro tem discutido questões sobre riscos e precificações. Internamente, a variável socioambiental é levada em consideração nos aspectos de riscos e na geração de novas oportunidades.

Olhando pelo prisma das oportunidades, temos atraído novos parceiros comerciais por meio de um portfólio de negócios socioambientais e pela incorporação de variáveis socioambientais nas avaliações de crédito, como o rating socioambiental. Com esse modelo reconhecemos clientes com boas práticas socioambientais, impactando taxas, limites, prazos e exigências de garantias nos empréstimos.

Nossas iniciativas têm potencial de geração de impacto ambiental e social positivo, uma vez que fomentam as melhores práticas no core business dos nossos clientes.

Conheça nossas iniciativas de **Negócios Socioambientais**.



Financiamentos Socioambientais



Microcrédito



Project Finance

Principais indicadores

G4-FS6 Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação.

Carteira de crédito por região

	2014		2015		2016	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Brasil	213.746.044	84,64%	224.804.961	86,10%	230.012.180	89,53%
Norte	9.064.805	4,24%	9.085.888	3,48%	3.403.911	1,33%
Nordeste	13.806.280	6,46%	13.844.211	5,30%	14.406.595	5,61%
Sudeste	2.788.791	1,30%	2.652.524	1,02%	170.068.252	66,20%
Centro-Oeste	155.263.355	72,64%	168.400.118	64,50%	9.576.323	3,73%
Sul	32.822.813	15,36%	30.822.220	11,81%	32.577.100	12,67%
Exterior¹	31.850.223	14,90%	36.277.774	13,90%	26.886.076	10,47%
Total²	245.596.267	100,00%	261.082.735	100,00%	256.898.256	100,00%

¹ Refere-se, basicamente, a operações das agências do exterior – Grand Cayman.

² Carteira de crédito total: créditos por avais e honrados, outros créditos diversos e vendas a receber sobre contratos de câmbio.



G4-FS6 Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação.

Carteira de crédito por setor de atividade

	2014		2015		2016	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Setor Público	156.476	0,06%	119.087	0,05%	66.229	0,03%
Governos Federal	171	0,00%	4.373	0,00%	0	0,00%
Governos Estaduais	125.784	0,05%	82.964	0,03%	50.647	0,02%
Governos Municipais	30.521	0,01%	31.750	0,01%	15.582	0,01%
Setor Privado	245.439.791	99,94%	260.963.648	99,95%	256.832.027	99,97%
Indústria	52.789.548	21,49%	70.804.585	27,12%	63.829.839	24,85%
Comércio	26.175.774	10,66%	28.223.339	10,81%	30.357.498	11,82%
Agricultura	6.164.083	2,51%	2.912.348	1,12%	3.170.571	1,23%
Instituições Financeiras	5.761	0,00%	2.912.348	0,88%	1.116.062	0,43%
Serviços e Outros	52.591.791	21,41%	41.964.420	16,07%	36.071.493	14,04%
Pessoa Física	107.712.834	43,86%	114.773.642	43,96%	122.286.564	47,60%
Total	245.596.267	100,00%	261.082.735	100,00%	256.898.256	100,00%

G4-FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade.

Valor monetário das operações de microcrédito por setor

Setor	Carteiras (R\$ mil)			Clientes		
	2014 ²	2015	2016	2014 ²	2015	2016
Alimentos e bebidas	75.447	80.397	85.039	31.605	34.791	37.429
Comércio Eletroeletrônico	2.943	2.418	2.216	1.314	1.036	971
Decoração	10.275	6.030	6.040	4.572	2.593	2.614
Educação	653	1.584	769	204	601	311
Entretenimento	1.898	3.093	3.090	742	1.160	1.318
Outros ¹	21	51	57	5	32	26
Demais setores	23.018	30.568	35.749	10.492	13.366	16.247
Saúde e beleza	38.671	43.465	50.058	19.443	22.530	26.342
Têxteis	116.214	127.505	128.325	53.036	61.969	61.896
Transporte	8.285	2.837	2.625	3.430	1.364	1.204

¹ Clientes com setores não identificados.

² Os números referentes a 2014 estão diferentes do que foi publicado no Relatório Anual de 2015, pois a forma de consolidação das informações foi alterada.

Valor monetário das operações de microcrédito por gênero

Gênero	Carteiras (R\$ mil)			Clientes		
	2014 ¹	2015	2016	2014 ¹	2015	2016
Mulheres	190.842	206.393	216.941	87.133	97.482	103.407
Homens	86.586	91.557	97.025	37.710	41.960	44.951

¹ Os números referentes a 2014 estão diferentes do que foi publicado no Relatório Anual de 2015, pois, a forma de consolidação das informações foi alterada.

Saiba mais sobre a Santander Microcrédito na pág. 30.


G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade.

Financiamentos socioambientais (R\$ mil)¹

	2014	2015	2016
Produção	2.513.466	860.829	1.261.724
Carteira	1.427.599	1.157.138	1.873.864
Participação ponderada em relação à carteira total (%)	2,3%	4,0%	6,1%

¹ Engloba produtos de Varejo (PJ), Corporate (PJ), Financeira (PF e PJ) e Agronegócios (PF e PJ).

Referente ao desembolso de quase R\$ 1,3 bilhão em 2016 de negócios sustentáveis, destacamos valores como R\$ 367,1 milhões relacionados à agricultura de baixo carbono; R\$ 19,7 milhões referentes à energia fotovoltaica; R\$ 19,1 milhões para acessibilidade; e R\$ 454,8 milhões relacionados a pequenas e médias empresas vindos de recursos do BEI (Banco Europeu de Investimento).

Adicionalmente, há mais de 15 anos contribuimos para o desenvolvimento do mercado de energias renováveis (eólico, fotovoltaico, PCH e Biomassa) por meio do financiamento e assessoria financeira para projetos de grande porte (saiba mais na pág. 21).

Compromissos Relacionados ao Aspecto

Compromisso 2016	Resultado	Compromisso 2017
Capacitar 100% dos agrônomos e técnicos em agronegócios do Santander Brasil no novo Código Florestal e realizar 03 eventos com clientes do Banco para sensibilizá-los para a regularização ambiental.	Capacitação de 100% dos profissionais e realização de 06 eventos sobre temas socioambientais e boas práticas no Agronegócio com a participação clientes. 😊	Realizar 03 eventos com clientes para sensibilizá-los em relação a boas práticas, novas tecnologias, temas socioambientais e oportunidades de baixo carbono. Ampliar financiamentos relacionados ao agronegócio de baixo carbono com uma produção de R\$ 378 milhões.
Atingir a meta de financiamento de 1.000 sistemas fotovoltaicos, por meio do desenvolvimento de campanha de incentivo, visando aumentar a participação da Financeira nesse mercado.	Por reflexo da crise, o mercado reduziu os investimentos de longo prazo em 2016. Diante disso, foram financiados 618 sistemas fotovoltaicos. 😐	Atingir a meta de financiamento de 800 sistemas fotovoltaicos, por meio do desenvolvimento de campanha de incentivo, visando aumentar a participação da Financeira nesse mercado.
Desembolsar R\$ 564,3 milhões e atingir 145 mil clientes ativos/ operações na Santander Microcrédito.	Desembolso de R\$ 602,4 milhões e 148.358 clientes ativos/ operações. 😊	Desembolsar R\$ 634 milhões e atingir 163 mil clientes ativos/ operações na Santander Microcrédito.



Aspecto: Gestão de Riscos

A gestão de riscos é o coração da nossa atividade. Um modelo de risco eficaz traz impactos diretos significativos, pois mitiga a possibilidade de inadimplência, que afeta a receita bruta do Banco e seu relacionamento com os clientes.

Consideramos os aspectos socioambientais em riscos de mercado, crédito, operacional, reputacional e capital, resultando em uma gestão saudável e responsável.

Nossa gestão de riscos também gera impactos externos, pois ajuda os clientes a manter sua capacidade de pagamento, colaborando diretamente para o seu equilíbrio financeiro e, indiretamente, para a saúde do sistema econômico.

Conheça nossa **Gestão de Riscos**.

- Gerenciamento de Riscos
- Risco Socioambiental

Indicadores de perfil da oferta de crédito e financiamento

Financiamento a setores críticos

	2014		2015		2016	
	Carteira (R\$ mil)	% do total	Carteira (R\$ mil)	% do total	Carteira (R\$ mil)	% do total
Indústria Tabagista, Bebidas Alcoólicas, Armas e Munições	1.301.995	0,45%	1.904.864	0,58%	2.236.058	0,69%
Combustíveis Fósseis	10.555.406	3,67%	1.0951.309	3,36%	5.158.145	1,58%
Danos à Segurança Alimentar e Nutricional	181.393	0,06%	224.218	0,07%	323.454	0,10%

Análises de clientes do segmento atacado¹

	2014	2015	2016
Aprovados	1.743	2.519	2.580
Aprovados com ressalva	16	35	27
Declinados	4	16	28
Total	1.763	2.570	2.635

¹ Empresas com faturamento acima de R\$ 200 milhões.

Análises de garantias¹

	2014	2015	2016
Aprovados	34	84	147
Aprovados com ressalva	1	14	13
Declinados	2	37	66
Total	37	135	226

¹ Imóveis utilizados como garantia de operações de clientes têm um componente socioambiental incluído em seus laudos de valoração. Se identificados pontos de atenção, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

Análises de clientes indicados por compliance¹

	2014	2015	2016
Aprovados	40	0	8
Aprovados com ressalva	5	0	0
Declinados	39	7	8
Total	84	7	16

¹ Clientes do segmento Atacado que estão iniciando o relacionamento com o Banco são submetidos à análise que inclui aspectos socioambientais pela área de Compliance. Se identificados pontos de atenção, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

Projetos não sujeitos aos princípios do equador¹

	2014	2015	2016
Aprovados	6	22	7
Aprovados com ressalva	24 ²	18	22
Declinados	2	0	0
Total	32	40	29

¹ Princípios do Equador

² Um dos projetos que havia sido classificado como não sujeito aos Princípios do Equador em 2014 foi reclassificado como sujeito a esses critérios por ter sido revisado e assinado em 2015.

Projetos sujeitos aos princípios do equador

	2014	2015	2016
Aprovados	0	0	0
Aprovados com ressalva	1	3	0
Declinados	0	0	0
Total	1	3	0

Análises de empreendimentos - crédito imobiliário¹

	2014	2015	2016
Aprovados	3	7	4
Aprovados com ressalva	1	1	0
Declinados	0	1	0
Total	4	9	4

¹ Essas análises são realizadas, pois terrenos contaminados onde serão desenvolvidos empreendimentos podem oferecer riscos aos proprietários. Restrições ambientais à construção de empreendimentos podem levar a multas e embargos que impedem seu desenvolvimento. Essas restrições podem ser relacionadas a zoneamento legal, reserva legal, áreas de preservação permanente, etc.



G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas

A incorporação dos riscos e oportunidades socioambientais vem se consolidando cada vez mais na estratégia do nosso negócio, com destaque para os nossos modelos de risco, como o *rating socioambiental*, (mais informações na pág. 18) e para o fomento a negócios sustentáveis (mais informações na pág. 31).

A questão das mudanças climáticas tem papel central nesta estratégia. Para gerir os riscos climáticos em nossa operação, desenvolvemos um estudo para antecipar as vulnerabilidades de nossas atividades em decorrência dos efeitos da escassez da água e da alteração do preço e disponibilidade de energia. Temos ainda, planos de contingência de negócios na rede de agências para enfrentar ocorrências relacionadas a catástrofes e desastres naturais.

Buscando melhor avaliar os riscos em nossas operações de crédito, em 2016 passamos a integrar – junto a mais oito bancos nacionais e internacionais – um programa piloto de teste de stress socioambiental, coordenado pela Agência de Cooperação Alemã (GIZ) e pela UNEP-FI, no qual foi desenvolvida uma metodologia para avaliação do impacto de situações de seca nas carteiras de crédito.

Em termos de mitigação de impactos, fazemos a gestão das nossas emissões, alinhada a uma meta global de redução de 9% das emissões de gases de efeito estufa (GEE) entre 2016 e 2018. Para isso, desde 2009 realizamos inventário de GEE e compensamos as emissões por meio de créditos de carbono voluntários de projetos sustentáveis. Só em 2016, compramos mais de 40 mil tCO₂ em créditos.

Temos produtos e serviços que ajudem os clientes a reduzir seus impactos socioambientais e se proteger contra eventuais multas e penalidades relacionadas ao tema. Um bom exemplo é a oferta de produtos voltados à geração de energia de fontes renováveis (mais informações na pág. 33) e que estimulam as boas práticas na agropecuária (mais informações na pág. 34).

Para nos antecipar aos desafios do País para a promoção de uma agricultura de baixo carbono, em 2016 elaboramos um mapeamento de tecnologias de baixo carbono para o agronegócio que dará origem a novas ações comerciais a partir de 2017.

Promovemos ainda ações de engajamento e transparência em relação às Mudanças Climáticas. O Programa Reduza e Compense, plataforma que permite a qualquer pessoa calcular suas emissões de GEE e compensar os impactos correspondentes por meio da compra de créditos de carbono. Desde seu lançamento, em 2013, já viabilizamos a compensação de mais de 75 mil toneladas de CO₂. Desde 2014 participamos de um projeto liderado pela Febraban que quantifica o volume de recursos alocados pelo Setor Financeiro Nacional na chamada Economia Verde para promover uma transição para uma economia de baixo carbono.

Compromissos Relacionados ao Aspecto

Compromisso 2016	Resultado	Compromisso 2017
Treinar 80% dos novos funcionários integrantes das equipes de análise de risco de crédito e de atendimento ao cliente do segmento Atacado em 2016 no tema Risco Socioambiental.	Capacitação de 78% de funcionários elegíveis ao treinamento. Cumprido parcialmente devido a dificuldade de conciliação de agendas de todos os elegíveis com as datas do treinamento ao longo do ano.	Treinar 80% dos novos funcionários integrantes das equipes de análise de risco de crédito e de atendimento ao cliente do segmento Atacado em 2017 no tema Risco Socioambiental.



Aspecto: Governança Corporativa; Conduta Ética; Combate à Corrupção; e Conformidade

A estrutura de governança corporativa e os princípios éticos que balizam a nossa atuação são responsáveis por garantir o bom funcionamento da operação, qualificar o Banco como uma instituição idônea e apta para receber investimentos, e para realizar negócios com diferentes parceiros comerciais. No longo prazo, esses atributos colaboram para assegurar a reputação e a imagem do Santander Brasil, assim como a perenidade do negócio.

Parte dessa governança é zelada pela Auditoria Interna, que valida periodicamente as nossas práticas de sustentabilidade, desde a aderência dos procedimentos e políticas internas às diretrizes locais e normas regulatórias. A análise é focada nas práticas de negócios, nas relações com as partes interessadas e na gestão ambiental das instalações do Banco.

Saiba mais sobre os aspectos citados em:



Principais indicadores

G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.

Em 2016, a nossa área de *Compliance* avaliou um processo relativo à destinação de recursos em patrocínios para o Setor Público e 86 processos relativos à destinação de recursos em patrocínios para o Setor Privado. Em todos os casos, não foram identificados riscos significativos relacionados à corrupção. Mais de 215 Pessoas Publicamente Expostas (PPEs) foram aprovadas pela alta administração para fazerem negócios com o Banco – em todos os casos a aprovação se deu após a análise da situação e avaliação de riscos. Pela condição de PPE estes clientes recebem um tratamento e uma atenção especial. No mesmo período, 19 fornecedores foram avaliados por Compliance e todos foram aprovados.

G4-SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.

O tema combate à corrupção é abordado amplamente por meio de palestras, reuniões, treinamentos presenciais, além dos netcursos de Código de Ética, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes. O netcurso Prevenção e Combate à Corrupção tem como objetivo capacitar, alertar e educar os funcionários para os riscos decorrentes deste tema, bem como do não cumprimento da Política Anticorrupção – e é obrigatório para todos os funcionários e estagiários. Entre 2015 e 2016, 43.167 funcionários¹ (ou 96,37% do total) realizaram o netcurso.

A Lei Anticorrupção (nº 12.846/13) também foi tema do Encontro com Fornecedores, no qual compartilhamos práticas que contribuem para a prevenção e combate à corrupção com 158 participantes.

G4-FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e procedimentos de avaliação de riscos.

Desde fevereiro de 2015 temos uma Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que atende à Resolução 4327 do Banco Central do Brasil e à autorregulação SARB 14 da Febraban. A PRSA estabelece princípios e diretrizes, além de consolidar políticas e procedimentos específicos para as práticas socioambientais do Santander nos negócios e na relação com as partes interessadas, incluindo o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais. Em 2016, a PRSA foi revisada e se mantém como um importante impulsionador da gestão socioambiental. Nesse ano, consolidamos também a governança da PRSA por meio da implantação de um painel de indicadores, acompanhado por um grupo composto de diversas áreas que analisam os avanços e desafios do cumprimento das suas diretrizes. Além disso a área de Auditoria Interna conduz o processo de supervisão do cumprimento dos compromissos assumidos na PRSA e em políticas associadas, como a Política de Risco Socioambiental e a Política de Investimento Social Privado. Este processo é executado de forma anual por meio dos planos internos de auditoria. A aplicação da PRSA também é avaliada externamente pelo Banco Central, o qual inclui desde 2015 a supervisão da aderência à Resolução 4327 como parte de seu processo anual de avaliação e suficiência de capital; e pela Febraban, que incluiu a partir de 2016 o acompanhamento anual do atendimento à autorregulação SARB14 por meio de seu Relatório de Conformidade.

¹ Os outros 3,8% dos colaboradores ainda não realizaram o Netcurso por estarem afastados dos seus postos de trabalho – em decorrência de licença, férias ou outro motivo – ou estão em vias de realizá-lo.



G4-HR5 G4-HR6 Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil (HR5) e de trabalho forçado ou análogo ao escravo (HR6) e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.

Do ponto de vista de crédito, a nossa Política de Risco Socioambiental considera a ocorrência de trabalho forçado ou análogo a escravo em seus clientes como intolerável. Por conta disso, qualquer cliente que possua esse tipo de prática tem restrições comerciais para operar com o Banco.

Com relação aos fornecedores, no momento da homologação, todas as empresas consideradas como críticas para o nosso negócio são avaliadas com base em aspectos operacionais, administrativos, financeiros, fiscais, legais, de governança, sociais (incluindo existência de trabalho análogo ao escravo) e ambientais, por meio do preenchimento e análise do questionário "Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)". Atualmente trabalhamos com 289 fornecedores considerados críticos, o que representa 19,9% do total do nosso quadro de parceiros.

Durante a prestação de serviço e de maneira recorrente, monitoramos nossos fornecedores, para verificar a regularidade das obrigações fiscais, tributárias e trabalhistas, e a transparência na relação com a Administração Pública, permitindo a adoção de ações para mitigação de riscos.

Além desses procedimentos, temos uma cláusula de responsabilidade social – que inclui aspectos relativos a práticas trabalhistas – no contrato de formalização de prestação de serviços e/ou fornecimento de produtos.

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

Dado confidencial.

Compromissos Relacionados ao Aspecto

Compromisso 2016	Resultado
Implantar a Governança da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA).	Governança implantada, composta de Grupo de Acompanhamento e painel de indicadores chave da PRSA.
Ter no mínimo 93% dos funcionários treinados no netcurso Prevenção e Combate à Corrupção.	96,37% dos funcionários treinados.

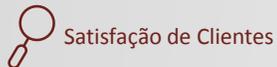


Tema: Relacionamento com Clientes

Aspecto: Clientes Satisfeitos

A satisfação do cliente é fundamental para a sustentabilidade de qualquer empresa. E isso implica em oferecer produtos e serviços que ajudem a melhorar cada vez mais o relacionamento com os clientes.

Conheça mais sobre as nossas iniciativas sobre satisfação de clientes.



Principais indicadores

G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.

Os resultados do investimento contínuo para a melhoria de satisfação dos clientes são medidos por meio de pesquisas com os diversos segmentos, de pessoa física às grandes empresas. Em 2016, os segmentos de Corporate, Santander Financiamentos e Private mantiveram posições de satisfação privilegiadas, enquanto Pessoa Física e Empresas apresentaram oportunidades de melhoria.

Volume de Manifestações

	2014	2015	2016	Var. 2015/2016
SAC	1.172.368	1.097.820	1.200.607	9%
PROCON	17.443	14.500	13.186	-9%
Ouvidoria	25.986	23.840	24.209	2%
Banco Central	24.173	20.496	22.809	11%
Total	1.239.970	1.156.656	1.260.811	9%

Atendimento a reclamações em 2016

SAC (% de reclamações resolvidas em até 5 dias úteis)	93%
Ouvidoria (% de reclamações resolvidas em até 10 dias úteis)	99%

Aspecto: Comunicação Clara e Verdadeira (Marketing e Rotulagem)

Estabelecer uma comunicação clara e transparente para os clientes e consumidores é a primeira premissa para prestarmos um serviço de qualidade, que vai ao encontro de soluções que atendam diferentes perfis de clientes, além de reforçar a busca da satisfação dos clientes e auxiliar o planejamento financeiro sob bases sólidas.

Principais indicadores

G4-PR3 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.

Seguindo a premissa de prestar um serviço Simples, Pessoal e Justo, disponibilizamos as informações necessárias para a tomada de decisão do cliente. Fazemos parte de um mercado altamente regulado e atendemos a todas as normas vigentes.

Para todos os segmentos, fornecemos as informações sobre produtos, valores, prazos, taxas, encargos e demais condições de negócio, nos próprios canais de contratação ou nos respectivos instrumentos contratuais (conforme exigências dos órgãos reguladores). As tarifas de serviços bancários são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para consulta nas agências e no site do Banco.

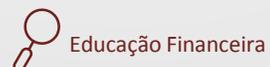
Em relação ao Mercado de Capitais (valores mobiliários), as informações sobre os produtos ofertados são disponibilizadas por meio de prospectos.

Aspecto: Educação e Inclusão Financeira

Estimular a educação e a inclusão da sociedade no sistema financeiro estimula o desenvolvimento de um macro ambiente econômico mais maduro e o consumo de crédito consciente, fatores que beneficiam diretamente nossa operação e performance no longo prazo.

Também consideramos que a acessibilidade é parte essencial para a realização da inclusão financeira, por isso contamos com agências acessíveis e canais que atendem pessoas com deficiência auditiva e de fala.

Conheça mais sobre as nossas iniciativas de **educação** e **inclusão financeira**.



Educação Financeira



Parceiros em Ação



Pessoas com Deficiência



Principais indicadores

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

Com 27 filiais em todo o País, a Santander Microcrédito opera em mais de 600 municípios, dos quais 321 possuem baixo IDH (Índice de Desenvolvimento Humano)¹. A atuação nesses locais tem como papel primordial o estímulo ao desenvolvimento econômico e ao empreendedorismo.

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

No período coberto pelo relatório, 99,95% das nossas agências ofereciam acesso para pessoas com deficiência².

Nossos canais de atendimento (Call Center, SAC e Ouvidoria) possuem o TDD (*Telephone Devide for Deaf*) para clientes com deficiência auditiva e de fala. O Call Center conta ainda com atendimento via *chat*, que apoia o deficiente auditivo e de fala em suas consultas e operações financeiras.

Disponibilizamos ainda o Virtual Vision no Internet Banking, software de leitura para deficientes visuais, além da opção de aumento de letra, que facilita o acesso do cliente com baixa visão.

Compromissos Relacionados ao Aspecto

Compromisso 2016	Resultado	Compromisso 2017
Capacitar 30 funcionários do Banco como multiplicadores para realizarem palestras e atividades de educação e/ou orientação financeira às empresas e universidades clientes.	Capacitação de 28 funcionários. Meta atingida parcialmente devido a absenteísmo.	Estabelecer orientação financeira nos canais transacionais (com foco no Internet Banking e aplicativos disponíveis) nos temas de crédito e investimentos. Aperfeiçoar as informações e ferramentas disponíveis nos canais internos para que os funcionários possam aplica-los consigo e seus clientes.

Aspecto: Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade

Trabalhamos com uma visão de médio e longo prazo para engajar nossos *stakeholders* nos valores da sustentabilidade, transformando questões críticas em oportunidades e ajudando na transição da sociedade para uma economia mais inclusiva e de baixo carbono. Esse processo é feito por meio de ações que envolvem compartilhamento de conhecimento por meio do nosso site, palestras, além da oferta de produtos e serviços e promoção de oportunidades para o exercício da cidadania.

Principais ações de comunicação e engajamento para a sustentabilidade.

- Programa Avançar, que engaja Pequenas e Médias Empresas para uma gestão sustentável e eficiente por meio de cursos, palestras e *workshops*. (saiba mais na pág. 23).
- Patrocínio do Seminário Agronegócio e Energias Renováveis realizado pela Secretaria do Estado de Meio Ambiente de Goiás, com apoio do jornal Valor Econômico. O evento realizado em Goiânia destacou o impacto positivo do desenvolvimento de novas fontes de energia renovável e reuniu executivos, clientes, especialistas e empresários do setor, produtores rurais e autoridades.
- Assessoria para clientes sobre a conscientização e relevância da energia solar na matriz energética brasileira. (saiba mais na pág. 33).
- Engajamento, educação e conscientização dos clientes de agronegócio sobre melhores práticas de produção e gestão para o desenvolvimento sustentável (saiba mais na pág. 34). Realizamos seis eventos para clientes, contando com 284 pessoas presentes, além de capacitarmos agrônomos e terceiros.
- Sensibilização de clientes com as campanhas anuais de apoio a projetos sociais como o Programa Amigo de Valor e o Parceiro do Idoso (saiba mais na pág. 36).
- Nosso Portal de Sustentabilidade traz informações que podem ser acessadas por temas de interesse ou por perfil de cada público, além das práticas do Banco, notícias e dicas para a adoção de práticas sustentáveis no dia a dia.



¹ Os IDHs considerados baixos correspondem a faixa de 0,500 até 0,599.

² Para atingirmos 100% dependemos de apenas um local que aguarda aprovação das obras pelos órgãos regulamentais.



Tema: Relacionamento com Funcionários

Aspecto: Diversidade

Acreditamos que perfis diversificados agregam valor à operação e à cultura corporativa do Banco. Sob o ponto de vista dos impactos externos, a promoção da diversidade colabora para uma sociedade mais inclusiva e mais justa, uma vez que incentiva a igualdade de oportunidades para todas as etnias, gêneros, faixas etárias, orientações sexuais e deficiências.

Conheça mais sobre as nossas iniciativas de **promoção da diversidade**.



Promoção da Diversidade

Principais indicadores

G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

As informações deste indicador não consideram terceirizados, estagiários e aprendizes, referem-se somente aos funcionários efetivos do Banco.

Funcionários por gênero e cargo

	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Operacional	6.261	11.769	6.780	12.970	6.206	11.567
Administrativo	9.503	14.465	9.078	14.109	8.828	13.670
Especialista	3.878	2.319	3.711	2.334	3.581	2.317
Gerencial	620	245	614	228	655	234
Diretoria	201	48	171	29	161	33
Total	20.463	28.846	20.354	29.670	19.431	27.821

Funcionários por faixa etária

Faixa Etária	2014	2015	2016
Abaixo de 30 anos	15.239	15.301	13.598
Entre 30 a 50 anos	29.074	29.736	29.004
Acima de 50 anos	4.996	4.987	4.650
Total	49.309	50.024	47.252

Funcionários por etnia

Etnia	Branco	Asiático	Negro	Indígena	Outros	Total
2016	36.107	1.185	9.278	83	599	47.252

Diretoria por faixa etária e gênero

Faixa Etária	2016	
	Homens	Mulheres
De 30 a 50 anos	124	20
Acima de 50 anos	32	11
Total	156	31

Composição do Conselho de Administração por faixa etária e gênero¹

Faixa Etária	2016	
	Homens	Mulheres
De 30 a 50 anos	0	0
Acima de 50 anos	8	2
Total	8	2

¹ Considera funcionários efetivos e membros independentes

Composição do Conselho por etnia

Etnia	2016
Branco	10

Diretoria por etnia

Etnia	2016
Branco	176
Asiático	6
Negro	1
Outros	8
Total	187

G4-HR12 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Número de queixas relacionadas a Direitos Humanos

	Funcionários			Fornecedores		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Recebidas	109	88	112	0	0	0
Consideradas Procedentes	48	43	59	0	0	0
Solucionadas	97	71	98	0	0	0
Solucionadas em 2016 referente a 2015	16	12	17	0	0	0



Aspecto: Papel de Empregador; Treinamento e Educação

Temos funcionários preparados, responsáveis pela execução da operação e pelo atendimento ao cliente. Trabalhamos com o conceito de bem-estar, estimulando o equilíbrio de vida pessoal e profissional e a manutenção de sua saúde. Para continuar investindo em nossos profissionais, criamos a Academia Santander, uma nova forma de compartilhar conhecimento em temas estratégicos para o Banco e para os nossos profissionais. Durante o ano, nossos funcionários receberam 1,3 milhão de horas de treinamento.

Conheça mais sobre a nossa **atuação junto aos nossos funcionários**.



Satisfação e Engajamento dos profissionais

Principais indicadores

G4-10 Número total de empregados

Em 31/12/2016, contávamos com 47.252 funcionários efetivos, adicionalmente contamos com 2.054 estagiários, 631 aprendizes e 4.153 terceirizados, totalizando 54.090 profissionais, um número que nos coloca como um importante empregador no País.

Profissionais por tipo de contrato de trabalho e gênero

Tipo de contrato	Mulheres	Homens
Efetivos ¹	27.821	19.431
Estagiários	1.160	894
Aprendizes	446	185
Terceirizados ²	1.906	2.247
Total³	31.333	22.757

Profissionais por gênero

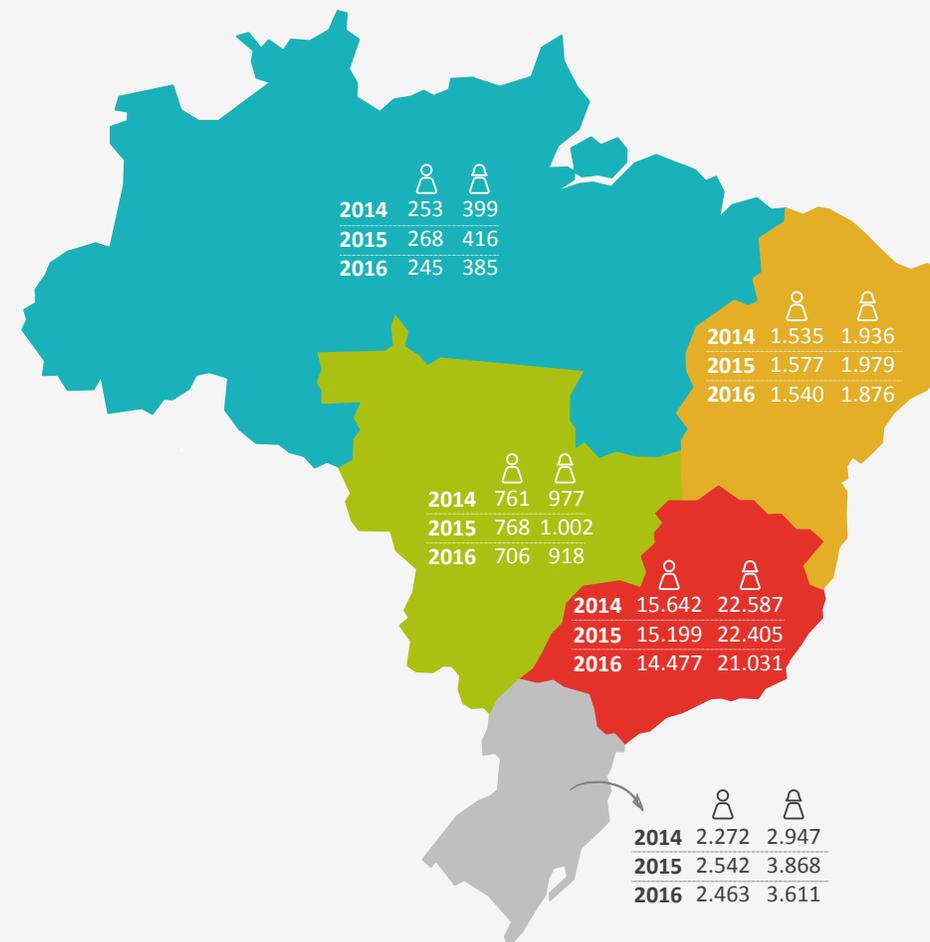
Gênero	2014	2015	2016
Mulher	32.220	32.953	31.333
Homem	23.698	24.217	22.757

¹ Todos os funcionários cumprem jornada de trabalho conforme legislação específica.

² Os terceiros estão alocados nas regiões Sul e Sudeste, onde estão os prédios administrativos.

³ Do total de efetivos, 98,6% são contratados por tempo indeterminado e 1,4% por período de experiência. Em relação ao tipo de emprego, apenas 1 funcionário efetivo não trabalha em regime integral, que é a modalidade de trabalho dos demais.

Funcionários por região e gênero¹



¹ Inclui apenas funcionários efetivos do Banco.


G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.

Rotatividade por gênero¹

Gênero	2014				2015				2016			
	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)
Mulheres	1.635	5,7%	3.732	12,8%	3.298	11,1%	3.347	11,4%	2.346	8,4%	4.323	15,0%
Homens	1.662	8,1%	3.191	15,7%	2.739	13,5%	2.556	12,5%	2.076	10,7%	3.095	15,6%
Total	3.297	6,7%	6.923	14,0%	6.037	12,1%	5.903	11,9%	4.422	9,4%	7.418	15,3%

Rotatividade por faixa etária¹

Faixa Etária	2014				2015				2016			
	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)
Abaixo de 30 anos	1.777	11,7%	2.294	14,3%	3.785	24,7%	2.016	13,2%	2.724	20,0%	2.143	14,8%
Entre 30 e 50 anos	1.446	5,0%	3.890	13,6%	2.173	7,3%	3.214	10,9%	1.614	5,6%	4.119	14,0%
Acima de 50 anos	74	1,5%	739	15,5%	79	1,6%	673	13,5%	84	1,8%	1.156	24,0%
Total	3.297	6,7%	6.923	14,0%	6.037	12,1%	5.903	11,9%	4.422	9,4%	7.418	15,3%

Rotatividade por região¹

Região	2014				2015				2016			
	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)	Admissões	Admissões (%)	Desligamentos	Turnover (%)
Norte	67	10,3%	99	15,2%	99	14,5%	81	12,1%	60	9,5%	114	17,4%
Nordeste	205	5,9%	440	12,5%	333	9,4%	344	9,8%	392	11,5%	593	17,0%
Centro-Oeste	159	9,1%	228	13,1%	261	14,7%	236	13,5%	130	8,0%	298	17,6%
Sul	440	8,4%	862	17,1%	1.115	17,4%	1.017	17,5%	803	13,2%	1.174	18,8%
Sudeste	2.426	6,3%	5.294	13,7%	4.229	11,2%	4.225	11,1%	3.037	8,6%	5.239	14,3%
Total	3.297	6,7%	6.923	14,0%	6.037	12,1%	5.903	11,9%	4.422	9,4%	7.418	15,3%

¹ Abrange todas as empresas do Santander Brasil. Inclui tanto os funcionários desligados pelo Banco assim como os que voluntariamente pediram demissão.


G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.
Licença maternidade e paternidade: elegíveis vs. licenciados¹

Licença	2014			2015			2016		
	Elegíveis	Licenciados	Elegíveis vs. licenciados	Elegíveis	Licenciados	Elegíveis vs. licenciados	Elegíveis	Licenciados	Elegíveis vs. licenciados
Licença Maternidade	28.846	530	1,8%	29.670	515	1,7%	27.821	409	1,5%
Licença Maternidade – com extensão		1.154	4,0%		1.069	3,6%		998	3,6%
Licença Paternidade	20.463	580	2,8%	20.354	476	2,3%	19.431	348	1,8%
Total	49.309	2.264	4,6%	50.024	2.060	4,1%	47.252	1.755	3,7%

¹ Inclui apenas funcionários efetivos do Banco.

Retorno de licença maternidade e paternidade¹

Licença	2014	2015	2016
Funcionárias com licença maternidade (com ou sem extensão) usufruída no ano anterior	2.167	2.409	2.156
Funcionárias que se mantiveram empregadas 12 meses após retorno	1.820	2.107	1.802
Retenção	84%	87%	84%
Funcionários com licença paternidade usufruída no ano anterior	639	580	476
Funcionários que se mantiveram empregados 12 meses após retorno	553	493	426
Retenção	87%	85%	89%

¹ Inclui apenas funcionários efetivos do Banco.

G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.
Média de horas de treinamento dos funcionários¹

Categoria	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Operacional	28,7	28,4	36,8	35,1	25,27	23,30
Administrativo	28,6	27,4	36,4	34,6	33,26	33,87
Especialista	36,4	36,9	25,8	28,6	16,31	16,60
Gerencial	79,9	68,5	51,4	57,4	14,80	13,86
Diretoria	40,7	32,6	37,9	39,7	17,27	14,94

¹ Inclui funcionários efetivos e estagiários.

Funcionários treinados por tema

Tema	2015 ¹	2016
Atualizações sobre legislação socioambiental e normatizações do BACEN	43.690	10.516
Compromissos socioambientais voluntários	0	0
Direitos Humanos	10.156	26.461
Ecoeficiência da instituição/ conscientização e educação ambiental	75	15
Educação financeira pessoal	5.703	4.541
Orientações aos clientes sobre o melhor uso dos produtos e serviços	10.159	33.715
Política corporativa de responsabilidade socioambiental	4.739	1.514
Política de compras	21	4
Políticas socioambientais	638	68
Produtos e serviços que apresentam adicionalidades socioambientais	0	0

¹ Os números referentes a 2015 divergem do que foi publicado no Relatório Anual 2015, pois a forma de consolidação das informações sobre treinamentos corporativos foi alterada.



G4-LA11 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.

% de funcionários que receberam avaliação regular de desempenho e desenvolvimento de carreira

Categoria Funcional	2014	2015	2016
Operacional	87,9%	68,9%	71,7%
Administrativo	94,5%	87,7%	85,0%
Especialista	96,8%	91,8%	88,3%
Gerencial	99,9%	95,1%	92,3%
Diretoria	94,8%	17,5%	82,6%
Gênero			
Homens	92,0%	81,5%	82,3%
Mulheres	92,8%	79,4%	85,7%

G4-LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Número de queixas relacionadas a práticas trabalhistas

	Funcionários			Fornecedores		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Recebidas	7	14	35	0	0	0
Consideradas Procedentes	3	7	18	0	0	0
Solucionadas	6	12	33	0	0	0
Solucionadas em 2016 referente a 2015	0	1	2	0	0	0

Aspecto: Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade

A comunicação da sustentabilidade tem como objetivo compartilhar conhecimento, promovendo a educação e a transformação do indivíduo. Ajudar pessoas e empresas a prosperar implica em rever atitudes e modelos de negócios atuais. A sustentabilidade propõe o equilíbrio social, ambiental e econômico com base em novas oportunidades de médio e longo prazo.

Ações de comunicação e engajamento para a sustentabilidade de funcionários:

Nossos funcionários participaram ativamente das iniciativas de conscientização e engajamento de nossos *stakeholders* sobre sustentabilidade.

Equipes envolvidas diretamente com a operação e atendimento aos clientes do Programa Avançar, projetos de energia fotovoltaica e agronegócio (saiba mais nas págs. 23, 33 e 34) passaram por um contínuo processo de educação e sensibilização.

Adicionalmente, os funcionários também participam e atuam em nossos programas sociais, como o Amigo de Valor e o Parceiro do Idoso, em que anualmente são realizadas campanhas de conscientização sobre esses temas.

Além disso, realizamos desde 2012, o Programa Sustentabilidade Pra Todo Lado, um desafio virtual, que tem como objetivo despertar o interesse das pessoas pelo tema sustentabilidade, disseminando nossas práticas e reconhecendo as ações que funcionários e estagiários colocam em prática. A iniciativa premia mobilizadores individuais e as superintendências regionais com melhor desempenho em participação.

O Portal de Sustentabilidade também tem um importante papel no engajamento dos funcionários, já que apresenta diversos conteúdos, cursos e referências sobre diferentes aspectos da sustentabilidade.



Tema: Relacionamento com a Sociedade

Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos

Atuamos em todo o território nacional para atender mais de 34 milhões de clientes, e mais de 1.400 fornecedores e com uma equipe de mais de 47 mil funcionários. Por essa razão, nossas decisões operacionais e de investimento geram impactos econômicos indiretos como criação de novas empresas e negócios, geração de empregos, desenvolvimento da infraestrutura, inclusão econômica, fortalecimento de políticas públicas, entre outros.

Principais indicadores

G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.

O Santander Universidades (SU) é uma divisão do Grupo Santander que fomenta o ensino superior a partir de parcerias e relacionamento com as universidades e sua cadeia de valor (alunos, professores e funcionários). Ao final de 2016, havia 389 universidades conveniadas em todo o Brasil, além de uma Rede de Convênios internacionais.

O SU possui 23 Espaços Digitais, compostos de salas com computadores nas universidades parceiras e criados para ampliar o acesso ao mundo digital, disseminando o uso da tecnologia e novas didáticas de ensino. Em 2016, os espaços impactaram aproximadamente 168 mil pessoas, entre alunos, professores e funcionários das instituições beneficiadas, além da comunidade no entorno das universidades.

Em 2016, contávamos com 247 agências em ambiente universitário e mais de 2,5 milhões de clientes nesse segmento, reafirmando a posição do Banco como principal instituição financeira no apoio à educação superior no País.

No mesmo período, concedemos 1.416 bolsas internacionais para universitários e professores por meio dos Programas Fórmula Santander (91 bolsas), Top Espanha (145 bolsas), Top China (86 bolsas), Luso (153 bolsas), Ibero Graduação (807 bolsas) e Mobilidade Internacional (134 bolsas). Além dessas, também foram concedidas mais de 1.500 bolsas nacionais e 31.150 bolsas de curso de idioma de ensino à distância. Para 2017 a previsão é conceder 3.300 bolsas de estudos, sendo 1.100 Bolsas Nacionais; 1.100 Bolsas Internacionais e 1.100 Bolsas Emprego.

Outra importante iniciativa de apoio ao ensino superior é a Universia, maior rede Ibero-Americana de cooperação acadêmica criada em 2000 pelo Santander Espanha e lançada em 2002 no Brasil. Atualmente, as ações da Universia têm o objetivo de facilitar a busca do primeiro emprego e a prática profissional, promover a formação profissional dos universitários e a comunicação digital sobre conteúdos relevantes de interesse desse público.



G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.

Nossas iniciativas de sustentabilidade geram impactos econômicos indiretos significativos. Ao longo da publicação você pode conhecer os detalhes e seu potencial de impacto:

- Santander Universidades: apoia a geração de empregos e desenvolvimento profissional, além de contribuir com a qualidade da formação profissional. Saiba mais no indicador EC7, descrito acima.
- Microcrédito: apoia pequenos empreendedores em sua gestão financeira, proporcionando também condições de geração de emprego. Em 2016 realizamos um estudo¹ em cinco cidades do Nordeste para entender o impacto social e econômico do Microcrédito nessa região. Em um período de cinco anos concluímos que, em média, cada 2,8 operações de microcrédito contribuem para a manutenção de 1 emprego e que cada R\$ 1 financiado contribui com R\$ 0,50 de riqueza (PIB) nas cidades analisadas. Saiba mais sobre o Microcrédito na pág. 31.
- Investimento Social: tem como objetivo a inclusão social e econômica da população brasileira e a sua atuação é orientada pelas seguintes diretrizes: fortalecer políticas públicas e não realizar ou apoiar ações isoladas, dialogar e fazer junto com a comunidade e não para ela, monitorar as atividades e avaliar o resultado social. Saiba mais na pág. 36.
- Apoio à cultura: nosso investimento cultural é orientado ao incentivo de projetos que estimulem a criatividade e a inovação, o compartilhamento de conhecimento e o consumo consciente na sociedade. Saiba mais na pág. 37.

¹ Estudo realizado pela Rever Consulting, em parceria com a Utopias, a partir da metodologia Local Footprint®, que usa como base a matriz Insumo-Produto.



Aspecto: Relacionamento com Comunidades Locais

O relacionamento com as comunidades locais é baseado no respeito, na promoção da inclusão social e no fomento ao desenvolvimento. Temos um grande potencial de impactar positivamente as pessoas por meio da geração de empregos, do apoio ao pequeno empreendedor, do microcrédito, das iniciativas de voluntariado e de investimento social e cultural desenvolvidas e apoiadas pelo Banco.

Conheça mais sobre o nosso relacionamento com as **comunidades locais**.



Investimento Social



Investimento Cultural



Microcrédito

Principais indicadores

G4-SO1 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.

Engajamos as comunidades onde atuamos¹ para apoiar a inclusão social e econômica da população brasileira. Para isso, direcionamos nosso Investimento Social Privado (ISP) aos programas institucionais e sociais próprios, voltados à garantia de direitos da criança, do adolescente e do idoso e à melhoria da qualidade da escola pública.

Em 2016, esses programas receberam investimento de R\$ 109 milhões, montante 4% superior a 2015 e que representou 2% do nosso lucro líquido no período. Saiba mais sobre os programas nas págs. 36 e 37.

¹ O Santander Brasil não realiza investimento social por cada uma de suas unidades (operações), e sim no País como um todo.

Investimento social e cultural Santander Brasil¹ (R\$ mil)

	2014	2015	2016
Educação	58.728	53.503	46.699
Cultura	24.543	36.923	44.480
Direitos da Criança, do Adolescente e do Idoso	7.174	4.782	7.128
Empreendedorismo e Geração de Renda	2.717	2.739	1.620
Esporte	1.851	4.285	8.543
Valorização da Diversidade	-	-	-
Meio Ambiente	664	147	33
Outros	1.928	2.544	1.016
Total geral	97.606	104.923	109.517
% sobre Lucro Líquido ²	4,5%	1,5%	2,0%

¹ Os valores incluem benefício fiscal. Em 2016, o benefício fiscal totalizou R\$ 56 milhões.

² % sobre o Lucro Líquido Contábil BRGAAP em 2016 (R\$ 5,533 bilhões).

Compromissos Relacionados ao Aspecto

Compromisso 2016

Finalizar a formação das equipes e o acompanhamento dos projetos apoiados no ciclo 2014-2016 e selecionar os novos municípios a serem beneficiados no ciclo 2017-2019 do Programa Amigo de Valor.

Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração de resultados do programa de voluntariado do Banco.

Resultado

Capacitação de 199 profissionais, beneficiando mais de 3.800 crianças, adolescentes e familiares. Em 2016, 36 projetos foram selecionados para ter o apoio do programa no ciclo 2017-2018¹.

Foram realizadas ações de melhoria no processo de reporte de resultados das ações por parte dos voluntários, gerando um alcance de 100% de reporte nas ações contra 35% em 2015; A avaliação anual foi aprimorada: todas as questões foram revisitadas para melhor capturar a contribuição do programa e para se tornarem mais claras para escolas e voluntários.

Compromisso 2017

Acompanhar o desenvolvimento dos 36 projetos selecionados que devem atender mais de 4 mil crianças e adolescentes em situação de riscos sociais.

Mobilizar recursos para investir em todos os projetos por mais um ano de parceria (2018).

Reestruturar o modelo de monitoramento dos projetos parceiros do Amigo de Valor e Parceiros do Idoso, com a participação das redes de agências.

¹ O Programa Amigo de Valor teve um ajuste na metodologia e os ciclos passaram a ser bianuais.



Aspecto: Minimização do Impacto Ambiental

Levamos em consideração as boas práticas de recursos ligados às questões ambientais. O consumo de água e de energia, a gestão dos materiais utilizados e dos resíduos gerados são fatores relevantes para o controle dos custos e redução de impactos. Nossas decisões de investimento e de concessão de crédito corporativo também consideram questões socioambientais para mitigar os riscos e contribuir para uma transformação em busca de uma sociedade inclusiva e de baixo carbono.

Conheça mais sobre as nossas ações para **minimizar impactos ambientais**.


[Gestão Ambiental](#)

[Governança Climática](#)

Principais indicadores

G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume.

Nossa estratégia de inovação e presença digital também refletiu na redução significativa de cerca de 20% no consumo de papel em relação a 2015.

Consumo de papel por tipo (t)

	2014	2015	2016
A4	1.688	1.409	1.117
Formulários	1.164	1.045	904
Gráficas	601	413	204
Extratos bancários	828	828	610
Faturas de cartões	1.825	1.843	1.641
Boletos de cobrança	472	431	414
Cheques	327	310	233
Outras impressões ¹	412	284	187
Total consumido	7.317	6.563	5.310
Total destinado à reciclagem	215	270	208

¹ Inclui, por exemplo, avisos, relatórios e cartões de visita.

G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização.

Consumo de energia (Gj)

	2014	2015	2016
Agências	816.169	811.456	700.170
Prédios administrativos - concessionárias	237.933	229.955	209.012
Total - Concessionárias	1.054.102	1.041.411	909.182
Prédios administrativos - renovável (PCHs/eólica)	109.757	73.233	61.875
Agências - renovável (PCHs/eólica)	29.815	30.328	29.392
Total - energia incentivada	139.572	103.561	91.267
Total	1.193.674	1.144.973	1.000.449

G4-EN5 Intensidade Energética.

Consumo de energia por colaborador (Gj)

	2014	2015	2016
Agências	27,2	27,6	25,5
Prédios administrativos	15,8	12,8	12,6

G4-EN6 Redução do consumo de energia.

Nosso consumo de energia caiu 13% no último ano. A intensidade energética também foi reduzida, o que demonstra ganho de eficiência no consumo de energia de 20,3% nos prédios administrativos e de 6,3% nas agências nos últimos dois anos.

As principais iniciativas que permitiram os ganhos de ecoeficiência no consumo de energia foram a conclusão da substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED em toda a rede de agências, somando cerca de 380 mil lâmpadas trocadas, e a automação do ligamento e desligamento do ar condicionado que já está implantada em 48% da rede de agências.

G4-EN8 Total de retirada de água por fonte.

A água consumida pela nossa operação é proveniente de concessionárias públicas. Esse consumo é gerido buscando a minimização por meio de diversas iniciativas apresentadas a seguir, e já proporcionou economia de 17% frente a 2015.



Iniciativas para gestão do consumo de água:

- Sistemas economizadores de água - como torneiras automáticas, aeradores, sistema de descarga à vácuo (Sede Santander);
- Monitoramento centralizado do consumo em todas as agências e edifícios administrativos;
- Aproveitamento de água de chuva na Sede Santander, em mais de 100 agências e no Data Center Campinas;
- Sistemas de climatização dos demais data centers que não necessitam de água para resfriamento.

Consumo de água (m³)

	2014	2015	2016
Agências	1.136.995	913.742	738.908
Prédios administrativos	187.807	150.726	142.650
Total	1.324.802	1.064.468	881.558

G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)

G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)

G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)

G4-EN18 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

Reportamos o Inventário de Gases de Efeito Estufa anualmente para o Programa GHG Protocol Brasil (Registro Público de Emissões). Conheça os dados de emissões do ano de 2016, com previsão de publicação até maio de 2017, em www.santander.com.br/sustentabilidade, seção Práticas de Gestão, item Gestão Ambiental, subitem Governança Climática, ou em www.registropublicodeemissoes.com.br.

G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).

Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio

Classe	Substâncias	Volume (kg)		
		2014	2015	2016
HCFC - Hidroclorofluorcarbono	r22	26.352	13.557	8.556
HCFC - Hidroclorofluorcarbono	r141	3.472	30	92
HFC - Hidrofluorcarbono	r407	2.463	1.559	1.165
HFC - Hidrofluorcarbono	r134	8	176	0
HFC - Hidrofluorcarbono	r410	2.150	4.899	4.503

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

Resíduos não perigosos (t)

	Método de disposição	2014	2015	2016
Vidros	reciclagem	2	3	3
Papel	reciclagem	215	270	208
Metais	reciclagem	1	3	3
Plástico	reciclagem	114	82	107
Resíduos recicláveis	reciclagem	332	358	321
Resíduos orgânicos	aterro	434	418	461
	compostagem ¹	-	-	280

¹ Toneladas não enviadas a aterro - CASA 1 e Sede Santander. O dado passou a ser considerado a partir de 2016.



Resíduo eletrônico (peças)

	método de disposição	2014	2015	2016
ATM	reciclagem	3.384	2.685	546
CPU	reciclagem	11.737	7.123	7.953
Telefones/ Periféricos	reciclagem	15.102	5.943	14.828

Resíduo eletrônico (kg)

	método de disposição	2014	2015	2016
Plástico	reciclagem	33.920	26.917	5.470
Metal	reciclagem	1.643.817	1.304.465	265.267

G4-EN25 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia², anexos i, ii, iii e viii, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.

Resíduos perigosos

	Método de disposição	2014	2015	2016
Lâmpadas (unidades) ¹	Reciclagem com transporte	88.754	102.215	74.142
Lâmpadas (unidades)	Reciclagem no local ²	29.703	0	0
Pilhas (t) ³	Reciclagem com transporte	65	0	0

¹ Houve uma redução de 27% no número de lâmpadas fluorescentes descartadas em função da substituição por lâmpadas LED, que têm uma vida útil maior.

² Desde 2015 não temos mais contrato para reciclagem de lâmpadas no local. O volume todo é transportado até o local de reciclagem.

³ Em 2014, o programa de coleta de pilhas foi descontinuado.

G4-EN29 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Não houve pagamento de multas e não foram recebidas sanções não monetárias em 2016 em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Compromissos Relacionados ao Aspecto

Compromisso 2016	Resultado	Compromisso 2017
Reduzir em 9% o consumo de energia e 9% nas emissões de CO2 até 2018, com base nos níveis de 2015 (meta global).	A meta será totalizada e relatada somente ao final do período do compromisso (2018). 😞	Reduzir em 9% o consumo de energia e 9% nas emissões de CO2 até 2018, com base nos níveis de 2015 (meta global).
Obter a certificação do Sistema de Gestão Ambiental do Data Center de Campinas.	A certificação do Sistema de Gestão Ambiental do Data Center de Campinas foi reprogramada para acontecer em 2017. 😞	Obter a certificação do Sistema de Gestão Ambiental do Data Center de Campinas.
Manter o Santander Brasil entre as top 10 no índice de liderança em Transparência do <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP).	Reconhecimento entre as empresas líderes em mudanças climáticas, integrando a lista de <i>Climate Disclosure Leadership</i> Brasil do CDP em 2016. 😊	



Tema: Relacionamento com Fornecedores

Aspecto: Avaliação de Fornecedores; e Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores

Em 2016, trabalhamos com uma base de mais de 1.400 fornecedores ativos, que receberam cerca de R\$ 7,9 bilhões pela oferta de produtos e serviços ao Banco. Esse público é altamente relevante, pois oferece insumos essenciais para a nossa operação. O trabalho de avaliação, homologação, e de apoio ao desenvolvimento desse público visa mitigar riscos sociais, ambientais ou econômicos, além de tratar questões reputacionais e de competitividade.

Conheça mais sobre o nosso **relacionamento com fornecedores**.



Gestão de Fornecedores



Canal de Fornecedores

Principais indicadores

G4-LA14 **G4-HR10** **G4-SO9** **G4-EN32** **Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos à práticas trabalhistas, direitos humanos, impactos na sociedade e critérios ambientais**

O processo de compras tem como base os princípios do Pacto Global das Nações Unidas que considera questões ambientais, de práticas trabalhistas, de direitos humanos, entre outras. Todos os fornecedores que participam de uma concorrência no Brasil precisam dar o aceite nos temas relativos ao Pacto Global por meio da RFQ (*Request for Quotation*).

No momento da homologação, todos os fornecedores considerados críticos para o nosso negócio são avaliados com base em aspectos operacionais, administrativos financeiros, fiscais, legais, de governança, sociais e ambientais, por meio do preenchimento e análise do questionário "Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)". Atualmente trabalhamos com 289 fornecedores considerados críticos.

Temos também uma cláusula de responsabilidade social no contrato de formalização de prestação de serviços e/ou fornecimento de produtos.

Principais ações de apoio ao desenvolvimento de fornecedores

Na contratação e no relacionamento com fornecedores, adotamos processos que promovem o respeito à legislação vigente, a ética e a integridade nas operações e a adoção de práticas mundialmente aceitas em temas como direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

A capacidade de realizar grandes volumes de compras permite a indução de boas práticas com os fornecedores e suas cadeias, por meio de iniciativas como:

- Canal de fornecedores, que disponibiliza informações para ajudar as empresas a se tornarem mais sustentáveis, com orientação sobre boas práticas e cursos sobre sustentabilidade.
- Canais para denúncias, queixas, sugestões ou questionamentos, que abrem um espaço de diálogo e troca para o desenvolvimento dos fornecedores e adesão às melhores práticas.
- Encontros presenciais sobre temáticas específicas que auxiliam o desenvolvimento de determinado grupo de fornecedores.

Compromisso Relacionado ao Aspecto

Compromisso 2017

Desenvolver um modelo de reconhecimento de Fornecedores que contemple questões sociais e ambientais



[Introdução](#)
[Mensagem do Presidente](#)
[Perfil](#)
[Estratégia](#)
[Governança Corporativa](#)
[Gestão de Riscos](#)
[Nossos Negócios](#)
[Resultados Financeiros](#)
[Pessoas e Negócios Prosperando](#)
[Indicadores de Sustentabilidade](#)

Políticas relacionadas aos aspectos materiais

	Geração de Valor e Performance Econômica							Relacionamento com Clientes			Relacionamento com Funcionários				Relacionamento com a Sociedade			Relacionamento com Fornecedores		
	Desempenho Econômico	Negócios Socioambientais (oportunidades)	Gestão de Riscos	Governança Corporativa	Conduta Ética	Combate à corrupção	Conformidade	Clientes Satisfeitos	Comunicação Clara e Verdadeira (marketing e rotulagem)	Educação e Inclusão Financeira	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade	Diversidade	Papel de Empregador	Treinamento e Educação	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade	Impactos Econômicos Indiretos	Relacionamento com Comunidades Locais	Minimização do Impacto Ambiental	Avaliação de Fornecedores	Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
Estatuto Social	X			X	X	X	X													
Política para Gerenciamento de Risco de Crédito	X	X	X	X	X	X	X													
Política de Responsabilidade Socioambiental	X	X	X	X	X	X	X		X	X				X	X	X	X			
Política de Risco Socioambiental		X	X							X				X		X	X			
Política da Marca e Valores Intangíveis do Santander		X																		
Política da Engajamento com Partes Interessadas		X	X						X		X			X	X	X	X			
Código de Conduta de Fornecedores			X	X	X	X	X		X						X	X	X	X	X	X
Código de Conduta Ética			X	X	X	X	X	X	X			X	X	X					X	X
Política de Anticorrupção			X	X	X	X	X												X	X
Política de Doações			X	X	X	X	X								X	X				
Política para Transação com Partes Relacionadas			X	X	X	X	X													
Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro			X	X	X	X	X													
Política de Comercialização de Produtos e Serviços								X	X											
Política de <i>Suitability</i> para Derivativos								X	X											
Política de Investimento Social									X	X					X	X				
Política de Comunicação									X											
Política de Direitos Humanos									X	X	X	X	X		X	X		X	X	X
Política de Serviços a Funcionários												X	X							
Política de Assistência Médica												X								
Política de Treinamento												X	X	X						
Política de Voluntariado										X							X			
Política de Relacionamento e Homologação de Fornecedores																		X	X	X



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016

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

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Santander (Brasil) S.A. (“Banco”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades da administração da Companhia

A administração do Banco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco, de acordo com os critérios do *Global Reporting Initiative* (GRI-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 de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo IAASB - *International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que 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, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante 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 de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, testes para observar a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração aplicável na elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco.

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 asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco. 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. Além disso, não realizamos nenhum 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 de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2016 do Banco não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4).

São Paulo, 17 de março de 2017.

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Luciano Jorge Moreira Sampaio Júnior
Contador CRC 1BA018245/O-1 “S” SP



Sumário de Conteúdo da GRI

Indicadores de Perfil



Conteúdos padrão gerais	Descrição	Página ou resposta direta	Pacto Global	ODS
Estratégia e Análise				
G4-1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	5	-	-
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	15	-	-
Perfil organizacional				
G4-3	Nome da organização	Santander Brasil	-	-
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Conheça as principais marcas, produtos e/ou serviços no site de Relações com Investidores	-	-
G4-5	Localização da sede	A sede do Santander Brasil está localizada em São Paulo (SP)	-	-
G4-6	Número de países em que a organização opera	O Santander Brasil atua somente no Brasil e o Grupo Santander opera em 10 mercados-chave	-	-
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	O Santander Brasil é uma Sociedade Anônima	-	-
G4-8	Mercados atendidos	6	-	-
G4-9	Porte da organização	6	-	-
G4-10	Número total de empregados	6 e 53	Princípio 6	-
G4-11	Percentual de colaboradores cobertos por negociação coletiva	100% dos nossos funcionários são abrangidos por acordos de negociação coletiva	Princípio 3	Objetivo 8
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	35	-	-



Conteúdos padrão gerais	Descrição	Página ou resposta direta	Pacto Global	ODS
G4-13	Principais mudanças na estrutura da companhia durante o período coberto	Em 2016 houve uma mudança na presidência do Conselho de Administração do Santander Brasil, cargo que passou a ser desempenhado por Álvaro Antonio Cardoso de Souza – mais informações na pág. 13.	-	-
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	O Santander adota uma abordagem preventiva a riscos socioambientais por meio de um rigoroso processo de análise de risco orientado por políticas e times específicos. Saiba mais na pág. 15.	-	-
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Compromissos	Objetivo 17	-
G4-16	Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	Participação em Fóruns	Objetivo 17	-
Aspectos materiais identificados e limites				
G4-17	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Demonstrações Financeiras	-	-
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	41 e 42	-	-
G4-19	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	42	-	-
G4-20	Limite de cada aspecto material para a organização	42	-	-
G4-21	Limite de cada aspecto material fora da organização	42	-	-
G4-22	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Alguns indicadores foram reformulados e suas respectivas explicações estão apontadas nas páginas correspondentes.	-	-
G4-23	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados	A materialidade de 2013 foi revalidada conforme descrito na pág. 41. O Relatório Anual 2016 passou a ser elaborado “de acordo” com a opção Essencial das Diretrizes GRI, em substituição à opção Abrangente.	-	-



Conteúdos padrão gerais	Descrição	Página ou resposta direta	Pacto Global	ODS
Engajamento de stakeholders				
G4-24	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	41 e 42	-	-
G4-25	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	41	-	-
G4-26	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	41	-	-
G4-27	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	41 e 42	-	-
Perfil do Relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório	41	-	-
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	2015	-	-
G4-30	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual	-	-
G4-31	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	41	-	-
G4-32	Opção de aplicação das diretrizes (essencial ou abrangente), índice GRI e verificação externa	Para este Relatório Anual seguimos a opção Essencial da GRI G4. O índice GRI está contemplado nas páginas 65 a 70 e a verificação externa na pág. 64.	-	-
G4-33	Descrição da política e prática adotada para verificação externa dos dados	64	-	-
Governança				
G4-34	Estrutura de governança, incluindo comitês	13	-	Objetivo 16
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	A composição do Conselho de Administração do Santander Brasil em 31/12/2016 pode ser encontrada na pág. 13. Composição dos Comitês de Assessoramento	-	-



Conteúdos padrão gerais	Descrição	Página ou resposta direta	Pacto Global	ODS
Ética e integridade				
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Resposta na pág. 10 do Relatório.	Princípio 10	Objetivo 16
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	O Código de Conduta Ética é periodicamente tema de treinamentos. Canais disponíveis no Código	Princípio 10	Objetivo 16
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	Resposta na pág. 12 do Relatório. Código de Conduta Ética	Princípio 10	Objetivo 16

Indicadores de Desempenho

Conteúdos padrão específico	Página	Pacto Global	ODS
EC1	25 e 43	-	Objetivo 8
EC2	17, 18, 33, 34 e 47	-	Objetivo 12 e 13
EC7	57	-	Objetivo 1, 4, 8, 10 e 17
EC8	32 e 57	-	Objetivo 1, 4, 8, 10, 15 e 17
EN1	59	Princípio 7 e 8	Objetivo 12
EN3	59	Princípio 7 e 8	Objetivo 7, 12 e 13
EN5	59	Princípio 8	Objetivo 7, 12 e 13
EN6	59	Princípio 8 e 9	Objetivo 7, 12 e 13



Conteúdos padrão específico	Página	Pacto Global	ODS
EN8	59	Princípio 7 e 8	Objetivo 6 e 12
EN15	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12 e 13
EN16	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12 e 13
EN17	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12 e 13
EN18	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12 e 13
EN19	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12 e 13
EN20	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12 e 13
EN23	60	Princípio 7 e 8	Objetivo 12
EN25	61	Princípio 7 e 8	Objetivo 12
EN29	61	-	-
EN32	62	Princípio 8	Objetivo 8 e 16
LA1	54	Princípio 6	Objetivo 5 e 8
LA3	55	Princípio 6	Objetivo 5 e 8
LA9	55	Princípio 6	Objetivo 4
LA11	56	Princípio 6	Objetivo 8
LA12	52	Princípio 6	Objetivo 8
LA14	62	-	Objetivo 8 e 16
LA16	56	-	Objetivo 16
HR10	62	Princípio 2	Objetivo 8 e 16
HR12	52	Princípio 1	Objetivo 16
HR5	49	Princípio 5	Objetivo 8 e 16
HR6	49	Princípio 4	Objetivo 8 e 16

[Introdução](#)
[Mensagem do Presidente](#)
[Perfil](#)
[Estratégia](#)
[Governança Corporativa](#)
[Gestão de Riscos](#)
[Nossos Negócios](#)
[Resultados Financeiros](#)
[Pessoas e Negócios Prosperando](#)
[Indicadores de Sustentabilidade](#)


Conteúdos padrão específico	Página	Pacto Global	ODS
SO1	36 e 58	Princípio 1	Objetivo 1, 10 e 17
SO3	48	Princípio 10	Objetivo 16
SO4	48	Princípio 10	Objetivo 16
SO9	62	-	Objetivo 8 e 16
PR3	50	-	Objetivo 12
PR5	50	-	-
PR9	49	-	Objetivo 16
FS6	43 e 44	-	Objetivo 8
FS7	31 e 44	-	Objetivo 6, 7, 8 e 9
FS8	31 e 45	-	Objetivo 8 e 12
FS9	48	-	Objetivo 16
FS13	51	-	Objetivo 1, 8 e 10
FS14	51	-	Objetivo 1, 8 e 10



Créditos

Coordenação geral

Santander

Fotos

Capa – Ester Mendes e RTS Fotografia

Pág. 5 – Maurício Cassano

Pág. 8 – Gabriela Castello

Pág. 11 – Getty Images

Pág. 20 – Maurício Cassano

Pág. 22 – Pisco Del Gaiso

Pág. 23 – RTS Fotografia

Pág. 27 – RTS Fotografia (1ª foto à esquerda) e demais fotos Pisco Del Gaiso

Pág. 28 – RTS Fotografia

Pág. 29 – RTS Fotografia

Pág. 32 – RTS Fotografia

Pág. 33 – Pisco Del Gaiso

Pág. 34 – Pisco Del Gaiso

Pág. 36 – Pisco Del Gaiso

Pág. 37 – Acervo Santander (Academia USP e Museu do Amanhã), RTS Fotografia

(Teatro Santander) e Lufe Gomes (Santander Cultural)

Pág. 40 – Pisco Del Gaiso

Pág. 72 – RTS Fotografia

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO
SANTANDER



SANTANDER
.COM.BR

Central de Atendimento

Consultas,
Informações
e transações:

2004 3535

(capitais e regiões
metropolitanas)

0800 702 3535

(demais localidades)

0800 723 5007

(pessoas com
deficiência
auditiva e de fala)

Twitter: **@santander_br**

Facebook: **Santander Brasil**

SAC

Reclamações,
cancelamentos
e informações:

0800 762 7777

Pessoas com deficiência
auditiva e de fala:

0800 771 0401

No exterior, ligue

a cobrar para:

55 (011) 3012 3336

Atendimento 24h por
dia, todos os dias.

Ouvidoria

Se não ficar satisfeito
com a solução
apresentada:

0800 726 0322

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

Pessoas com deficiência
auditiva e de fala:

0800 771 0301

