



Relatório Anual 2017

**AQUI É O LUGAR!**

Nosso Encontro Anual, que ocorreu em dezembro no Allianz Parque (SP), foi o maior evento corporativo já realizado no Brasil. Reunimos cerca de 40 mil funcionários, que vieram de todas as partes do País para celebrar os resultados do ano.



Aproveitamos a ocasião para reforçar o orgulho de pertencer com a realização do Santander Star, que reconheceu funcionários nas categorias Inovação, Colaboração, Atendimento e Resultado.



Integrantes do Comitê Executivo e o presidente da Getnet (à direita).

# O que podemos fazer **POR VOCÊ** hoje?

A imagem de capa desta publicação, com cerca de 40 mil funcionários reunidos no Encontro Anual Santander, é um retrato do que somos hoje: uma organização mais engajada, que cumpre os compromissos assumidos, e gera valor para os nossos acionistas, clientes, funcionários e parceiros.

Ao longo dos capítulos, compartilhamos o trabalho que realizamos para alcançar o objetivo de ser o melhor banco no País. Das campanhas que reforçam a gestão de riscos aos destaques dos principais negócios, traduzimos de forma simples e objetiva o nosso desempenho finan-

ceiro, social e ambiental no último ano.

Este relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial. Também segue as orientações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA) e do International Integrated Reporting Council (IIRC), padrões mais avançados usados no Brasil e no mundo para relatórios anuais. Ele foi construído, obedecendo aos seguintes parâmetros:

- Para aderir à GRI, reportamos um grupo de itens de divulgação localizados no decorrer

do texto – com a indexação de seus respectivos números (000-00).

- Para nos adequarmos aos requisitos do IIRC, mostramos como nos relacionamos com os capitais que compõem o negócio (abaixo). O infográfico [Ecosistema Santander](#) explica a nossa contribuição para a geração de valor e o desenvolvimento de cada um desses capitais.

- Seguimos nossa matriz de relevância realizada em 2016, quando consultamos a opinião de consumidores, funcionários, organizações da sociedade civil, acionistas e fornecedores

sobre o que eles consideram mais importante do ponto de vista da sustentabilidade.

Em uma era em que estamos conectados a milhares de informações ao mesmo tempo, publicar um relatório anual de apenas 72 páginas é um desafio, mas também um compromisso com nossos leitores.

Para se aprofundar em qualquer um dos temas aqui mostrados, basta acessar os links sinalizados com o ícone  em cada seção.

**Boa leitura!**

## Conheça os capitais que formam nossa operação e os ícones correspondentes a cada um deles<sup>1</sup>



### 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 consumidores, acionistas, funcionários, sociedade e diferentes públicos do negócio.



### Capital Manufaturado

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

<sup>1</sup> Entendemos que os capitais, Humano, Social, Intelectual e de Relacionamento constituem os ativos intangíveis do Santander Brasil. Os capitais estão apresentados na abertura de cada capítulo.

# Mensagem do PRESIDENTE



um time comprometido, alcançamos o **melhor resultado da nossa história**.

Tivemos um crescimento no lucro líquido de 35,6% em 12 meses, atingindo o significativo marco de R\$10 bilhões. Cumprimos, antecipadamente, as metas de rentabilidade traçadas para 2018 no Investor Day, encontro promovido com acionistas do Grupo Santander em 2015.

Aceleramos, assim, as mudanças iniciadas em 2016 e nos posicionamos, de fato, como um **banco de varejo**. Avançamos ainda mais nos negócios de alta relevância, como Getnet, Cartões, Santander Financiamentos, Olé Consignados e Agronegócio, e consolidamos nossa atuação no Atacado, por meio do Global Corporate Banking, o GCB e o segmento que chamamos de Corporate.

Investimos, também, em inovação **tecnológica**. Fortalecemos e aprimoramos soluções como o aplicativo Santander Way e a conta virtual Superdigital.

Com o engajamento de nossos profissionais em fazer o melhor atendimento, tanto digital quanto físico, fortalecemos a **cultura de servir**. Tenho a convicção de que pessoas motivadas melhoram a experiência dos consumidores que, satisfeitos, realizam mais transações com o Banco – e por consequên-

cia fazem a diferença nos resultados.

Ao mesmo tempo em que crescemos, procuramos intensificar nossa atuação como **agente de transformação e de prosperidade**, apoiando os consumidores, sejam pessoas físicas, pequenas, médias, sejam grandes empresas, a terem uma visão de riscos e uma gestão responsável de suas atividades, gerando mais impactos positivos. E assim integramos **a sustentabilidade cada vez mais aos nossos negócios**.

Seguimos empenhados com compromissos externos que apoiam o desenvolvimento social das nações. Entre eles, destaco o Pacto Global, os Princípios do Equador e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Além disso, temos sido uma voz cada vez mais ativa na busca pela redução das assimetrias no sistema financeiro do País. Estamos trabalhando para oferecer ao consumidor ainda mais transparência, mais escolha e mais capacidade para empreender, porque no final, é isso que conta.

Dentro de casa, lançamos nossa política de diversidade e celebramos o primeiro ano da Academia Santander, estimulando o protagonismo individual na formação técnica de nossos funcionários. Para além de nossas fronteiras, do

estudante ao microempreendedor, concedemos mais de 3,4 mil bolsas de estudo e alcançamos R\$ 425 milhões em carteira de crédito do Prospera Santander Microcrédito. O Amigo de Valor, nossa principal iniciativa de investimento social, bateu recorde, com R\$ 12 milhões arrecadados em 2017. Encerramos o ano prestes a inaugurar o **Farol Santander**, o mais novo espaço de empreendedorismo, cultura e lazer da cidade de São Paulo, contribuindo para a revitalização do centro histórico da capital paulista.

Por fim, a combinação de funcionários empenhados e consumidores satisfeitos se traduziu em conquistas importantes, como o **melhor banco do Brasil** pelas revistas *The Banker* e *Euromoney* e, pelo segundo ano consecutivo, nos colocou entre as **melhores empresas para trabalhar** na lista da Great Place to Work.

Celebramos muito as conquistas de 2017 e já estamos trabalhando em 2018, embora ainda longe da velocidade que queremos. O que vai nos levar adiante é justamente essa **capacidade de não se acomodar**, de não tirar os olhos do futuro. E meu compromisso, em nome de mais de 47 mil funcionários, é de continuar a construir o melhor banco do nosso País.

**Sérgio Rial, presidente**



# Quem Somos

Um banco SIMPLES, PESSOAL E JUSTO

Somos mais de 47 mil pessoas com o propósito de descomplicar serviços, oferecer as melhores soluções e gerar valor para os nossos públicos.

# Aqui é o LUGAR

*Temos o compromisso de impulsionar a prosperidade das pessoas, dos negócios e da sociedade*

A história do Santander Brasil começou em 1982. Entre fusões e aquisições de mais de 50 bancos, criamos estruturas competitivas nas áreas de Varejo, para atender a pessoas físicas e a pequenas e médias empresas, e de Atacado, voltado a grandes empresas e mercado de capitais.

Trabalhamos para ser um banco **Simples, Pessoal e Justo**, com serviços descomplicados, soluções que atendam às necessidades dos consumidores e promovam negócios e relações que sejam bons para todos. Temos feito isso de forma recorrente, construindo uma relação ética e respeitosa com nossos consumidores, funcionários, fornecedores, acionistas e toda a sociedade.

Nossa operação no Brasil atende mais de 21 milhões de clientes ativos, por meio de uma estrutura de mais de 47 mil funcionários, 3.466 agências e Postos de Atendimento Bancários (PABs) e 34.717 mil equipamentos de autoatendimento.

Diariamente nos dedicamos a cumprir o propósito que reflete nossa missão e visão de **contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem**. Ao longo deste documento, apresentamos nossa estratégia e resultados para alcançar esse objetivo.

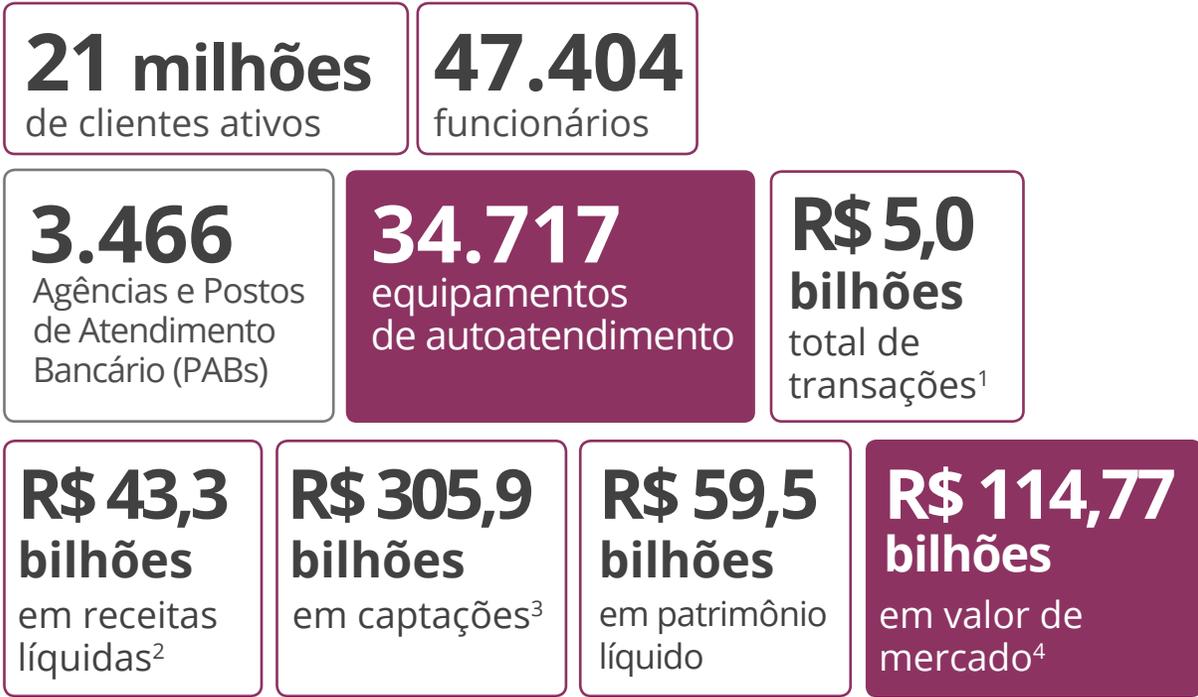
**Presença global**

Fazemos parte do Grupo Santander, o maior Banco da Zona do Euro e o 11º maior conglomerado financeiro do mundo. Fundado em 1857, na Espanha, o Grupo Santander é presidido por Ana Botín e possui 133 milhões de consumidores e mais de 190 mil funcionários. Em 2017, registrou lucro líquido de 6,619 bilhões de euros, um crescimento de 6,7% em relação a 2016. A participação do Santander Brasil representou 26% do lucro do Grupo em 2017, a maior entre as subsidiárias.

<sup>1</sup> Considera os seguintes canais: mobile, internet banking, ATM + TECBAN, URA, call center e caixa físico.  
<sup>2</sup> Considera margem + comissões - PDD.  
<sup>3</sup> Considera captações de clientes - depósitos compulsórios + captações líquidas de depósitos compulsórios.  
<sup>4</sup> Considera total de Units (Unit = 1 ON + 1 PN) x preço de fechamento da Unit no final de 2017.

# PERFIL 2017

*Somos o único banco internacional, com escala, presente em todas as regiões do Brasil*



As várias categorias de Produtos e Serviços, tanto para Pessoa Física quanto para Pessoa Jurídica, estão distribuídas em alguns grandes grupos como Conta Corrente, Empréstimos, Financiamentos, Cash Management, Investimentos, Câmbio e Comércio Exterior.



| Ecosistema Santander  1 min |

102-2 102-6 102-9

# ECOSSISTEMA

*Temos um modelo de negócios que gera valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos*

  
**VAREJO**  
**ATACADO**  
**OPERAÇÕES DE CAPITAL PRÓPRIO**

## NOSSOS CAPITAIS\*



## COLIGADAS

  
 Uma empresa Santander

 Return Uma empresa Santander







  
rede de universidades. rede de oportunidades





ZURICH SANTANDER SEGUROS E PREVIDÊNCIA

## NOSSAS MARCAS



  
GLOBAL CORPORATE BANKING

  
CORPORATE

  
**Negócios & Empresas**

  
ASSET MANAGEMENT

  
FINANCIAMENTOS

  
PRIVATE BANKING

  
**SELECT**

  
UNIVERSIDADES



  
**van gogh**

  
Santander Microcrédito

**TEATRO**  


  
CULTURAL

**033**  
rooftop

  
SANTANDER

## IMPACTO SOCIAL<sup>1</sup>

R\$ 8,1 bilhões em gastos com pessoas

R\$ 728 milhões de remuneração de capitais de terceiros

R\$ 7,9 bilhões direcionados a impostos, taxas e contribuições

R\$ 8,4 bilhões de remuneração de capitais próprios



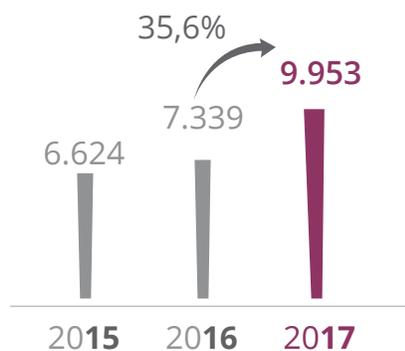
<sup>1</sup> A Distribuição do Valor Adicionado considera R\$144 milhões em investimento social e cultural, e R\$7,8 bilhões em contratos com fornecedores.

# Um grande RESULTADO

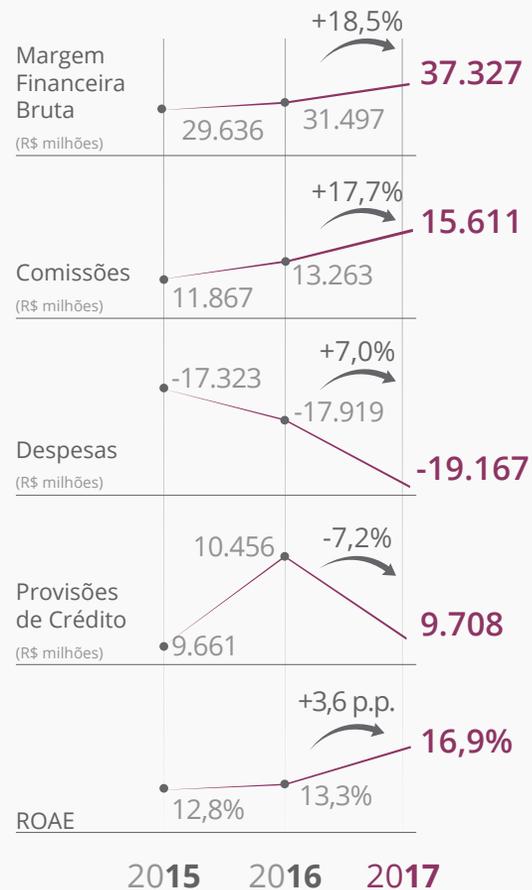
“ A dinâmica comercial, aliada à nova cultura de inovação, velocidade e foco no cliente, permitiu que alcançássemos um resultado recorde, com uma rentabilidade de 18,3% no último trimestre, nosso melhor nível como empresa de capital aberto. Esse desempenho nos permitiu proporcionar uma excelente remuneração aos nossos acionistas.”

Sérgio Rial, presidente, na divulgação de resultados do 4º trimestre de 2017

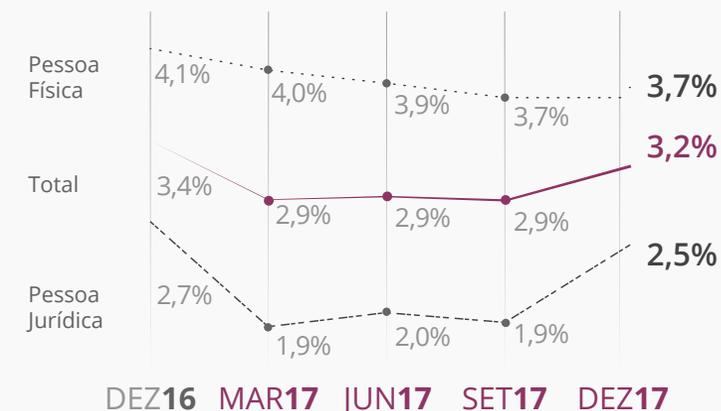
## LUCRO LÍQUIDO GERENCIAL (R\$ MILHÕES)



## Indicadores de Resultados



## INADIMPLÊNCIA (ACIMA DE 90 DIAS)



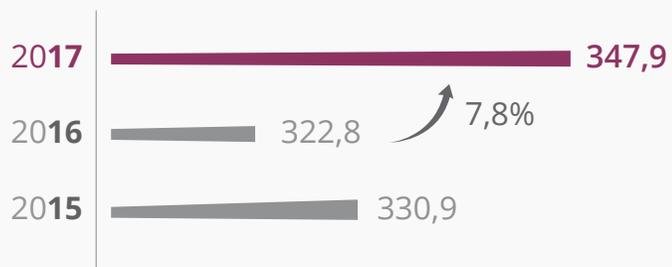
## OBJETIVOS E EXPECTATIVAS APRESENTADOS NO INVESTOR DAY 2015<sup>1</sup>

	DEZ15	DEZ16	DEZ17	DEZ18
Índice de Inadimplência (90 dias)	3,2%	3,4%	3,2%	~peers
Índice de Eficiência	49,8%	48,3%	44,1	44,5%
Comissões (crescimento)	7,3%	15,6%	17,7%	>10%
Clientes Vinculados (MM)	3,2	3,7	4,2	4,6
ROE	12,8%	13,3%	16,9%	15,6%

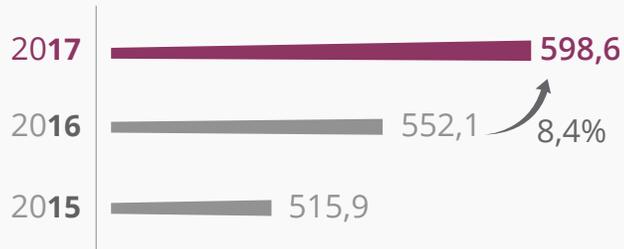
<sup>1</sup> Encontro promovido com acionistas do Grupo Santander em setembro de 2015, cujos objetivos foram reafirmados em reunião estratégica do Grupo em setembro de 2016. Fato relevante divulgado em 23/09/2015; critério BRGAAP.

### Indicadores de Negócios

#### CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA (R\$ BILHÕES)

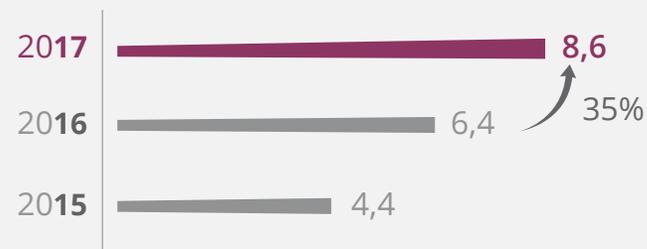


#### CAPTAÇÃO TOTAL E FUNDOS (R\$ BILHÕES)

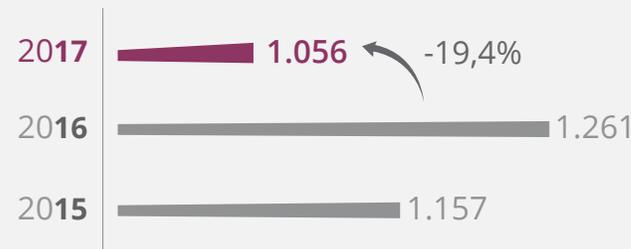


### Indicadores de Consumidores

#### CLIENTES DIGITAIS (MILHÕES)

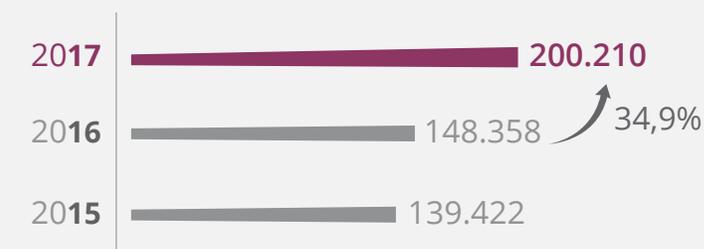


#### VOLUME DE MANIFESTAÇÕES<sup>1</sup> (MIL)

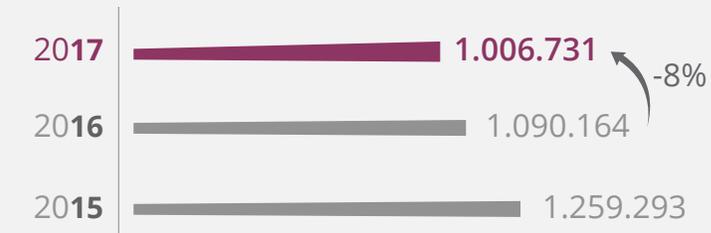


### Indicadores Sociais e Ambientais

#### CLIENTES ATIVOS/OPERAÇÕES MICROCRÉDITO



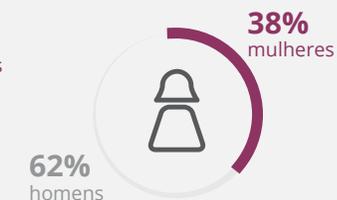
#### ENERGIA CONSUMIDA (GJ)



#### DIVISÃO POR GÊNERO



#### MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Volume de manifestações que inclui SAC, PROCON, Ouvidoria e Banco Central.

<sup>2</sup> A partir de 2014, o critério de cargos de liderança passou a considerar também cargos de especialistas, coordenadores e gerentes.

# Como Atuamos

## É na diversidade que AVANÇAMOS

Nossas mesas ágeis formadas por profissionais com experiências, formações e pensamentos diferentes contribuem para a criação de melhores produtos e serviços.

# Equidade e TRANSPARÊNCIA

*A governança corporativa é essencial para gerar valor de forma sustentável*

A boa governança corporativa é uma vantagem competitiva para qualquer empresa. Trata-se de um tema fundamental para assegurar a perenidade dos negócios, gerar confiança e credibilidade, além de proteger os interesses dos acionistas e garantir um tratamento justo e igualitário para todos.

Com base nas melhores práticas do mercado, nossa governança contribui para que a tomada de decisão esteja sempre alinhada às nossas crenças e favoreça a solidez do negócio e a reputação do Santander Brasil. Adotamos medidas como o veto ao acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e presidente do Banco; a obrigatoriedade da presença de conselheiros independentes em nosso Conselho de Administração e o direito de venda conjunta de ações (*tag along*) para 100% dos acionistas minoritários. Nosso

modelo de gestão coloca o Conselho de Administração ([veja na página a seguir](#)) como a mais alta instância decisória.

Responsável pela orientação dos negócios, o Conselho é formado por dez membros, sendo cinco deles independentes. Com reuniões mensais (e extraordinárias, quando necessário), o grupo garante o alinhamento aos princípios e valores preestabelecidos na companhia, assim como a avaliação da performance dos administra-

dores. Suas experiências e qualificações diversas ajudam a trazer diferentes pontos de vista para as discussões e têm a função de manter o direcionamento estratégico do Santander Brasil.

Em 2017, demos mais um passo no fortalecimento de um Conselho isento e transparentes. Novos membros independentes chegam com o desafio de trazer uma nova visão de crescimento e diversidade para nossa governança. Em um processo de imersão e aprendizado inédito, os novos membros do Conselho participaram de dois eventos na

Academia Santander com representantes de várias áreas do Banco para se aprofundar sobre nossa atuação. Passaram ainda por treinamento de Compliance, conteúdo obrigatório para todos os novos membros do Conselho de Administração.

Já a Diretoria Executiva tem como missão criar estratégias e operacionalizar políticas e metas definidas pelo Conselho de Administração. É composta por no mínimo dois e no máximo 75 membros, com mandato de dois anos, passível de reeleição. O presidente e os vice-presidentes compõem o Comitê Executivo.

## Cada vez mais próximo

Em 2017, o Conselho de Administração participou de uma reunião de posicionamento estratégico do Banco com membros da Diretoria Executiva, em uma iniciativa para estreitar o diálogo dos níveis de governança corporativa. Os conselheiros também fizeram um *workshop* sobre orientações de combate à corrupção e *antitruste*, tema-chave de nossos treinamentos para nossos funcionários.



# Como estamos ORGANIZADOS



## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

NOME	CARGO
Álvaro Antonio Cardoso de Souza	Presidente Conselheiro Independente
Sérgio Agapito Lires Rial	Vice-Presidente
Celso Clemente Giacometti	Conselheiro Independente
Conrado Engel	Conselheiro
Deborah Patricia Wright	Conselheira Independente
Deborah Stern Vieitas	Conselheira Independente
José Antonio Alvarez Alvarez	Conselheiro
José de Paiva Ferreira	Conselheiro
José Luciano Duarte Penido	Conselheiro Independente
José Maria Nus Badia	Conselheiro

## COMPOSIÇÃO DO COMITÊ EXECUTIVO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

NOME	CARGO
Sérgio Agapito Lires Rial	Presidente
Conrado Engel <sup>2</sup>	Vice-Presidente Executivo Sênior
José de Paiva Ferreira	Vice-Presidente Executivo Sênior
Angel Santodomingo Martell	Vice-Presidente Executivo e DRI
Alexandre Silva D'Ambrosio <sup>3</sup>	Vice-Presidente Executivo
Antonio Pardo de Santayana Montes	Vice-Presidente Executivo
Carlos Rey de Vicente	Vice-Presidente Executivo
Jean Pierre Dupui	Vice-Presidente Executivo
Juan Sebastián Moreno Blanco	Vice-Presidente Executivo
Manoel Marcos Madureira	Vice-Presidente Executivo
Mário Roberto Opice Leão	Vice-Presidente Executivo
Vanessa de Souza Lobato Barbosa	Vice-Presidente Executiva

<sup>1</sup> Saiba mais sobre o Conselho de Administração e sobre os Comitês de Assessoramento em [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri) - seção Governança Corporativa, item Administração.

<sup>2</sup> Membro deixou de compor o Comitê Executivo em 03/01/2018.

<sup>3</sup> Membro deixou de compor o Comitê Executivo em 26/02/2018.

# Ética se ENSINA, ética se APRENDE

*Trabalhamos intensamente para que a ética guie continuamente nossas ações e comportamentos*

Em 2017, conseguimos completar o treinamento de toda a nossa base de funcionários no curso on-line de Prevenção e Combate à Corrupção. Além disso, o Comitê de Ética e Compliance, ligado diretamente à nossa presidência, incrementou sua atuação para mitigar qualquer risco que pudesse trazer danos para nossos públicos e para nossos negócios.

Nosso Código de Conduta Ética, reformulado em 2016, foi a base para a reestruturação de nosso Canal Aberto, hoje um dos principais meios de comunicação - com total garantia de sigilo - sobre o cumprimento de normas internas ou da legislação em vigor.

Também implantamos melhorias no processo (novo manual, procedimentos, *scripts* e políticas) e centralizamos as denúncias recebidas. O atendimento do canal foi ampliado e, além do público interno, passou a receber fornecedores e consumidores para atender dúvidas ou denúncias.



## Nossos 5 princípios da Conduta Ética

### INTEGRIDADE

Somos honestos, sinceros e nos comunicamos de forma simples e clara. Nossas ações não estão condicionadas a ganhos ou vantagens pessoais.

### TRANSPARÊNCIA

Disponibilizamos e garantimos a lisura de nossas informações para o cumprimento das atividades.

### RESPONSABILIDADE

Temos consciência e assumimos as consequências de nossos atos e palavras.

### DIVERSIDADE

Asseguramos que cada pessoa tenha oportunidade de desenvolver seus melhores talentos dentro de suas características individuais.

### RESPEITO

Sempre ouvimos as opiniões dos outros sem discriminação ou qualquer forma de punição.

## Evolução constante

Em 2017, evoluímos com o modelo de acompanhamento de indicadores no qual foram definidos três níveis de gestão de riscos de Compliance: **Executivo**, com o reporte de indicadores-chaves; **Apetite de Risco e Gestão de Compliance**, que cobre os riscos regulatórios de prevenção à lavagem de dinheiro e reputacional; e **Negócios**, que acompanha os riscos com a participação da primeira linha de defesa.

### CANAL ABERTO SANTANDER

✉ canalaberto@santander.com.br  
☎ 0800 723 4472 (opção 2)

### Funcionários

💻 Intranet

### Acionistas e investidores

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

### Central de atendimento

☎ 4004-3535 (capitais e regiões metropolitanas)  
☎ 0800 702 3535 (demais localidades)

### Ouvidoria

☎ 0800 726 0322

### Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

☎ 0800 762 7777  
☎ 0800 771 0401 (Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

### 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

# De olhos bem ABERTOS

A gestão eficiente dos riscos é uma responsabilidade compartilhada por nossos mais de 47 mil funcionários, que trabalham para garantir um atendimento seguro e de qualidade para nossos consumidores

Em um exigente cenário econômico, a prevenção e o monitoramento de riscos estratégicos e operacionais ganham ainda mais relevância para garantir a sustentabilidade e a reputação dos negócios. Temos uma cultura global própria que norteia nossas ações diárias, chamada Risk Pro, usada na identificação de ameaças ao negócio e aos consumidores.

Focamos em uma gestão preventiva para manter a qualidade da carteira e

o custo de crédito em patamares controlados. Em 2017, esse custo caiu para 3,2% (contra 3,6% no ano anterior).

Temos também iniciativas que nos ajudam a fazer um acompanhamento profundo da vida financeira dos consumidores, abrindo a possibilidade para créditos por linhas mais seguras e propostas de renegociação de dívidas adequadas à capacidade de pagamento individual. Ao mesmo tempo em que a operação é rápida para o contratante, é segura

e assertiva para o Banco: com base nos dados comportamentais, o modelo indica as possíveis estratégias a serem adotadas antes mesmo que haja inadimplência.

Como resposta à gestão preventiva e a essa análise dedicada, conseguimos equilibrar as despesas e reduzir a taxa de inadimplência dos consumidores para 3,2% em atrasos acima de 90 dias, número que constitui o menor índice entre os grandes bancos privados do Brasil.

Por isso, em 2017, atuamos de forma intensa na conscientização e no treinamento do nosso time, o que fez do controle eficiente de riscos um fator essencial para o alcance do resultado histórico apresentado neste ano.

Com a ajuda da tecnologia, implementamos diversas ações relacionadas a cyber-segurança e à segurança da informação para reforçar a prevenção a fraudes.



### Sempre alerta

Ao longo de 2017, trabalhamos intensamente com clientes e funcionários para reforçar a importância da prevenção de riscos. Em uma de nossas campanhas internas, que teve como símbolo uma coruja, os funcionários passaram a receber alertas recorrentes sobre comportamentos aparentemente inofensivos, mas que podem comprometer a operação e afetar os consumidores.

O tema também foi amplamente abordado com os clientes em nossas redes sociais.

O controle de riscos é uma responsabilidade compartilhada entre todos os profissionais do Santander Brasil, independentemente de seu cargo ou área de atuação.

## Os 5 princípios do Risk Pro

RESPONSABILIDADE	RESILIÊNCIA	DESAFIO	SIMPLICIDADE	ORIENTAÇÃO PARA O CONSUMIDOR
Todos os nossos funcionários são responsáveis por identificar, avaliar, gerenciar e reportar os riscos.	Resistir e ter flexibilidade para superar cenários adversos e se adaptar aos desafios futuros por meio de uma gestão prudente.	Questionar o trabalho diário com uma visão antecipada dos riscos e fomentar o debate interno.	A gestão de riscos deve ser fácil de ser entendida por consumidores e funcionários.	Colocar os consumidores como centro da gestão de riscos, visando seus interesses de longo prazo.

Em 2017, lançamos a campanha “Crédito com Atitude”, em que aprofundamos o debate sobre inadimplência e estimulamos nossos consumidores a usar o crédito de forma consciente.



# GESTÃO DO RISCO: uma atividade de mão dupla

Nossa gestão de riscos acompanha diferentes cenários que podem trazer impactos ao negócio, à reputação do Banco, aos stakeholders e, em especial, aos consumidores

Fazer o gerenciamento de riscos tem o propósito tanto de mitigar as ameaças externas aos nossos negócios quanto de monitorar os impactos que a nossa atuação pode trazer à sociedade e ao meio ambiente.

O principal risco direto gerado por um banco é a inadequação na concessão ou no uso do crédito, que pode provocar super endividamento, especialmente das famílias. Indiretamente, o risco crucial está relacionado aos diversos impactos

eventualmente causados por projetos e companhias que a instituição decide financiar.

Para gerenciar tais 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, com foco no treinamento de funcionários e no relacionamento gerentes-clientes; e políticas de análise de risco socioambiental no financiamento de projetos e empresas.

## Do Atacado para o VAREJO

Ampliamos a nossa análise de risco socioambiental para aprovar financiamentos com a inclusão de empresas do Varejo com faturamento a partir de R\$ 20 milhões

Há 15 anos aplicamos nossos critérios para análise de risco socioambiental na aprovação de financiamentos para grandes empresas e grandes projetos. Em 2017, nos estruturamos para ampliar essa avaliação, incluindo empresas do Varejo com faturamento a partir de R\$ 20 milhões, e que atuam em um dos 14 setores com maior potencial de risco socioambiental. Antes, o foco eram somente as empresas pertencentes ao Atacado (composto

pelos segmentos Global Corporate Banking e Corporate), com faturamento acima de R\$ 200 milhões.

Cerca de 650 funcionários, entre gerentes comerciais, analistas de crédito e analistas operacionais espalhados por todo o Brasil, foram capacitados para atender uma grande quantidade de clientes. Estima-se que a base de clientes analisados deve crescer 50% em 2018.

### Exemplos de atuação da área de Risco Socioambiental em 2017\*:

SETOR	TEMA TRATADO	RECOMENDAÇÕES DO BANCO
Energia Eólica	Nível de ruído na comunidade do entorno do parque eólico	Instalação de sistema de isolamento acústico nas casas mais próximas do parque eólico, melhorando a qualidade de vida da comunidade.
Linha de Transmissão	Adoção de práticas socioambientais reconhecidas Internacionalmente	O Banco prestou assessoria para que o cliente adotasse as práticas socioambientais mais reconhecidas internacionalmente, facilitando a obtenção de crédito com o Banco e com outros órgãos financiadores.
Agricultura	Área embargada pelo Ibama	O Banco negou o financiamento de uma máquina agrícola para um fazendeiro, pois uma de suas propriedades estava sob embargo do órgão ambiental.

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

Como Atuamos

| Gestão de Riscos ⌚ 6 min |

102-11 102-15 103-2 e 103-3 | Gestão de Riscos

# Conheça os PRINCIPAIS RISCOS que monitoramos

## CRÉDITO

Exposição a perdas no caso de inadimplência ou descumprimento das obrigações financeiras dos consumidores ou das contrapartes.

### COMO É MITIGADO

Consumidores de grande porte têm sua gestão de riscos de crédito feita de maneira individualizada, com as decisões tomadas a partir de ferramentas e modelos internos de avaliação. Para pessoas físicas e empresas de menor complexidade, são utilizados modelos automatizados, em alguns casos complementados por equipes de analistas especializados.

## MERCADO

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

Comitês internos e ferramentas de medição definem limites de exposição e os acompanham para avaliar o impacto das oscilações do mercado para que possamos nos antecipar e desenvolver estratégias preventivas que protejam nosso capital.

## OPERACIONAL

Eventuais falhas em processos internos ou em eventos externos podem causar perdas financeiras 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. Um exemplo foi a criação do "Fórum de Cíveis", na qual há discussão para ações de redução nas causas de demandas cíveis de consumidores do Banco. Entenda como mitigamos os [Riscos Climáticos](#).

## COMPLIANCE

A adequada observância de leis, regulamentos, princípios e regras, normas e códigos de conduta – definidos pelo Banco ou por órgãos reguladores –, se não atendidos adequadamente, podem causar sanções jurídicas e regulatórias, perdas financeiras e materiais e danos à nossa reputação e imagem.

### COMO É MITIGADO

A área de Compliance realiza ações de educação corporativa e supervisiona a operação do Banco, garantindo o cumprimento das diferentes exigências legais e éticas. Em 2017, todos os funcionários do Banco Santander Brasil S.A receberam comunicação sobre o tema.

## LIQUIDEZ

Associado à capacidade do Banco de financiar os compromissos e realizar seus planos de negócio com fontes estáveis de financiamento.

### COMO É MITIGADO

Comitês internos definem limites e acompanham o controle de liquidez. São realizadas simulações de situações de estresse (cenários) e desenvolvidos respectivos planos de contingência.

## ESTRUTURAL

O risco estrutural de variação de taxa de juros pode afetar os resultados e o patrimônio do Banco, de acordo com a composição dos ativos e 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.

## CAPITAL

É o risco de a Instituição não ter quantidade e qualidade de capital adequadas para cumprir os requerimentos regulatórios e os objetivos do negócio.

### COMO É MITIGADO

São realizadas estimativas de balanço e resultados, e consequentemente de capital regulatório e econômico para cenários econômicos de normalidade e stress, sendo estes elaborados pelo serviço de pesquisa econômica da Instituição.

## MODELO

É o risco de o Banco tomar decisões com base em informações incorretas, a partir da utilização de modelos imprecisos, podendo acarretar perdas financeiras, tomada de decisões estratégicas equivocadas, sanções ou danos à reputação.

### COMO É MITIGADO

Por meio de uma gestão integrada e governança robusta que considera o *end-to-end* dos modelos, e para isso conta com uma estrutura organizacional que possui duas principais frentes de atuação: validação interna, que opina de forma qualificada e independente sobre o desenvolvimento dos modelos, e controle de riscos de modelos que supervisiona e controla o cumprimento das políticas e da governança.

## SOCIOAMBIENTAL

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

A área de Risco Socioambiental analisa projetos de grande porte e financiamentos para consumidores Pessoa Jurídica com potenciais riscos socioambientais. Imóveis utilizados como garantia de operações também são submetidos a esta análise. [Saiba mais sobre Gerenciamento de Riscos](#).

# O RESULTADO fala mais alto

Em 2017, apresentamos uma geração de resultados sólida e recorrente, com crescimento sustentável

O melhor resultado da história do Santander no Brasil está relacionado não só à nossa extensa cadeia de produtos e serviços oferecidos mas, principalmente, à implantação de uma cultura de servir, que traz soluções para construir relacionamentos mais duradouros com nossos consumidores. Essa cultura nos dá a base para crescer de forma sustentável e promover uma agenda de permanente transformação, que impulsiona a inovação, a agilidade, o rigor com a gestão e o foco no consumidor.

“ Queremos ser o banco no qual o consumidor terá a melhor experiência em termos de atendimento, em qualquer canal.”

Sérgio Rial

## Prioridades estratégicas

- 1 Aumentar a **preferência** e a **vinculação** dos consumidores com produtos e serviços segmentados, simples, digitais e inovadores, por meio de uma plataforma multicanal.
- 2 Melhorar a **rentabilidade, recorrência e sustentabilidade**, crescendo nos negócios com maior diversificação de receitas, considerando um equilíbrio entre crédito, captações e serviços. Ao mesmo tempo, manter a gestão preventiva de riscos e o controle rigoroso de despesas.
- 3 Ter **disciplina de capital e liquidez** para conservar a solidez, enfrentar mudanças regulatórias e aproveitar oportunidades de crescimento.
- 4 Aumentar a **produtividade** por meio de uma intensa agenda de melhorias comerciais que permita oferecer um portfólio completo de serviços.

### Investir para crescer

- Em 2017, adquirimos 70% da Ipanema Credit Management — atual Return —, empresa de gestão de portfólios de créditos em atraso que nos trará ainda mais expertise na recuperação de crédito.
- Iniciamos a criação da Santander Auto, uma seguradora 100% digital, fruto de uma *joint venture* com a HDI Seguros.

### Metas atingidas antes do prazo

Cumprimos antecipadamente a maior parte dos compromissos assumidos há três anos, com acionistas do Grupo Santander, no **Investor Day** de Londres para o período 2015-2018 ([veja a tabela Objetivos e Expectativas](#)), em especial a rentabilidade. Nesse período, destacam-se ainda a aceleração da oferta de crédito e a ampliação do *market share* nos principais segmentos que atuamos.



# O FUTURO já chegou

*A inovação tecnológica e a rapidez na análise de dados são fundamentais para capturar, avaliar e derivar ações concretas para melhorar a experiência de nossos consumidores*

Um dos grandes desafios do mercado financeiro está na construção de tecnologias confiáveis que sejam adaptáveis e velozes para atender consumidores e o negócio de forma eficiente. Em 2017, demos prosseguimento à transformação digital em nossas operações, com 1.200 profissionais dedicados a soluções e inovação, ganho de velocidade nos processos e maior produtividade.

Adotamos a Metodologia Ágil, utilizada por *fintechs* (empresas de tecnologia voltadas para o setor financeiro) para acelerar o lançamento e o aperfeiçoamento de nossos produtos e serviços. Esse modelo traz mais qualidade às soluções entregues, reduz o tempo de desenvolvimento dos projetos e diminui custo de implantação.

Essa dinâmica é realizada com empresas ligadas do Banco, entre elas Getnet, Superdigital e WebMotors, além de instituições como Accenture, ZUP, Everis, Microsoft, IBM e Mastercard.

## Mesas de Performance

Para a aplicação da Metodologia Ágil, cada projeto (como a criação de um aplicativo, por exemplo) conta com uma equipe multidisciplinar formada por designers, desenvolvedores, técnicos, especialistas, profissionais de negócios, entre outros. Essa colaboração traz fluidez nas decisões, testes, aprovações, implementações de mudanças e lançamento. Além disso, nos permitiu encurtar o período de desenvolvimento de novos *releases* de cerca de nove meses para aproximadamente 15 a 30 dias.



## Soluções de ponta

### Principais entregas tecnológicas em 2017

#### SANTANDER WAY

Aplicativo para administrar e adquirir cartões de crédito e débito, atingiu a marca de 4,2MM de usuários únicos e classificação 4,8 estrelas na Apple Store e 4,6 na Google Play.

#### MOBILE BANKING

As melhorias do aplicativo ampliaram nosso número de usuários, o que representa um incremento de 60%.

#### +NEGÓCIOS

Aumento de 60% nas simulações únicas de crédito de veículos.

#### CONSIGNADO DIGITAL

Avançamos na formalização eletrônica e venda pelos nossos canais digitais, oferecendo mais conveniência aos clientes, o que contribuiu no crescimento da produção em 59% e expansão da participação de mercado (+263bps em 12 meses).

#### +VEZES

Simulação de crédito para o segmento de bens e serviços (CDC) alcançou cerca de 218 mil simulações únicas por mês.

#### SANTANDER ONE

Canal digital de orientação financeira com foco em investimentos. Teve mais de 8 milhões de visualizações somente no último trimestre de 2017.

#### SUPERDIGITAL

Plataforma de pagamentos digitais que permite enviar e receber dinheiro, rachar contas e comprar em lojas e sites sem a necessidade de uma conta em banco. Desde sua criação, já conquistou mais de 1,2 milhão de usuários.

#### MAIS FACILIDADE

Reformulamos o menu do Internet Banking para agilizar a busca por produtos e soluções.

# Nosso JEITO de fazer negócio

*Para avançarmos como um agente de transformação e prosperidade, reforçamos os aspectos socioambientais em nossa gestão e na tomada de decisões estratégicas*

Trabalhamos cada vez mais para ajudar nossos consumidores, sejam eles pessoas físicas, sejam pequenas, médias ou grandes empresas a terem uma visão de riscos e uma gestão responsável de suas atividades, gerando mais impactos positivos em seus negócios, independentemente dos setores em que atuam.

Nossa estratégia de atuação em sustentabilidade está apoiada em três pilares que orientam as atividades do Santander Brasil: Inclusão Social e Financeira; Educação e Gestão; e Negócios Socioambientais. Para cada um deles, oferecemos produtos e serviços, como financiamentos e assessoria a grandes projetos, em setores fundamentais para o desenvolvimento do País. [\(leia sobre as iniciativas ligadas aos pilares em "Como impactamos"\)](#). Para garantir a governança da sustentabilidade, seguimos 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, que assessoria o Conselho de Administração no desenvolvimento de diretrizes

relacionadas à sustentabilidade; e a Superintendência Executiva de Sustentabilidade, ligada à Vice-Presidência de Comunicação, Marketing, Relações Institucionais e Sustentabilidade, que se reporta ao Presidente 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.

**“Acreditamos que é viável implantar empreendimentos com impacto positivo ao capital natural e à sociedade, antecipando soluções e planejando melhor a mitigação e a compensação pelos danos provocados.”**

Sérgio Rial

## Excelência comprovada

Pelo 7º ano consecutivo, somos parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), ferramenta que avalia a performance das empresas listadas na B3 — Brasil, Bolsa e Balcão — sob o aspecto da sustentabilidade corporativa.

## “Isso é mesmo necessário?”

*Com essa pergunta, base do método Fit to Grow, desafiamos funcionários a usar e alocar os recursos de maneira inteligente para diminuir custos e impactos*

Consolidado em 2017, o Fit to Grow (FTG) — adaptar-se para crescer, em inglês — tornou as operações mais eficientes e ajudou a impulsionar nossa performance, com impacto positivo para as pessoas, o meio ambiente e os negócios. Com atuação estendida a todas as empresas de nosso conglomerado, o FTG descentraliza a gestão dos recursos e estimula a colaboração entre equipes, destravando o fluxo de ideias em prol de tomadas de decisões ágeis e econômicas.

	REDUÇÃO DE CONSUMO	REDUÇÃO DE GASTOS
Consumo de energia elétrica (MWh)	6,2%	12%
Consumo de água (m³)	9,8%	11%
Impressões (ton)	4,5%	14%
Viagens aéreas (km)	19,5%	18%



# Resultados

Aqui se faz NEGÓCIOS

Com investimentos em inovação, foco no cliente e indicadores de qualidade da carteira sob controle, alcançamos o melhor resultado da nossa história.

Destaques Comerciais  2 min |

## A ambição com INTELIGÊNCIA e fazendo sempre certo

Em um cenário desafiador seguimos buscando aprimorar e inovar nossos negócios, o que levou à entrega das metas propostas e ao melhor resultado da nossa história

Marcado por uma gradual recuperação econômica, o País encerrou o ano com uma inflação de 2,95% — o menor índice desde 1998, de acordo com dados do IBGE. E, ainda que tímido, o crescimento do PIB e a melhora da atividade doméstica — impulsionada pela redução na taxa de juros —, já começam a moldar uma situação favorável para a expansão da demanda de consumo das famílias e para a retomada dos investimentos.

Dentro desse cenário, tivemos o melhor resultado de nossa história. Nos últimos 12 meses, geramos mais negócios e aumentamos as receitas em 18,3%, o que nos levou ao lucro líquido de R\$ 10 bilhões. Nossos ativos totais somaram R\$ 683,7 bilhões e a carteira ampliada totalizou mais de R\$ 347,9 bilhões.

Ganhamos participação de mercado com rentabilidade nas nossas atividades de crédito e de depósitos. Também elevamos em quatro vezes o volume de ofertas nos diferentes canais de atendimento e, com isso, duplicamos a receita dos consumidores multicanais. Esses números demonstram a assertividade da estratégia que traçamos para a realidade do País e, globalmente, representam uma mudança de posição na participação nos resultados do Grupo, que aumentou para 26%, contra 21% no ano anterior.

Propósitos ambiciosos nos levaram a esse crescimento. Uma das formas de reforçar a cultura de servir foi a implementação do NPS, o Net Promoter Score (entenda mais na [página 30](#)), que envolveu toda a Organização. Inovamos e trouxemos soluções digitais para contratação de crédito e mais uma série de facilidades que ampliaram e aprimoraram nossa presença digital.

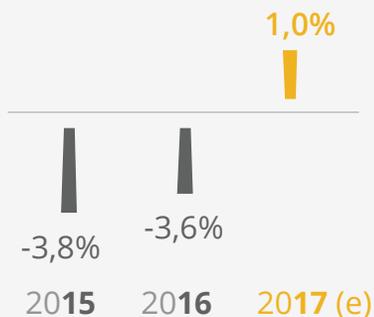
“Criamos uma cultura de inovação, velocidade e foco no consumidor que é o alicerce do que construímos até aqui e nos permitirá continuar a avançar em 2018.”

Sérgio Rial

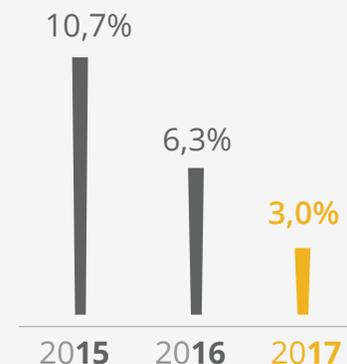


### Cenário Econômico

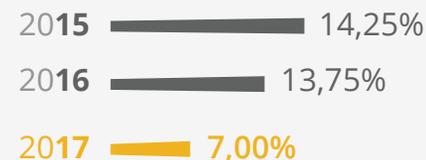
#### PIB | CRESCIMENTO REAL ANUAL



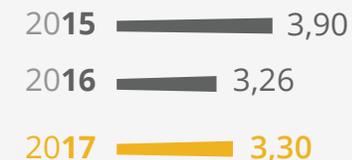
#### INFLAÇÃO | IPCA



#### TAXA DE JUROS | SELIC



#### TAXA DE CÂMBIO | R\$/US\$



# Negócios que fazem DIFERENÇA

Nosso portfólio inovador promove oportunidades de crescimento



## GETNET

Nossa empresa de adquirência registrou um aumento no faturamento total de 31% no último ano. Ampliamos a distribuição da "Vermelhinha" (POS terminals), disponibilizando a opção de compra ou aluguel da maquininha, para que o cliente possa escolher a solução de pagamento que melhor atende os objetivos do negócio. Com o forte crescimento no volume de operações, o faturamento saltou de R\$ 108,2 bilhões, ao final de 2016, para R\$ 142 bilhões.

## CARTÕES

O faturamento de crédito e débito em 2017 foi R\$167,9 bilhões, apontando crescimento expressivo de 19,7% em relação a 2016. Já o faturamento de crédito foi de R\$111,5 bilhões, 20,9% maior que o do ano anterior. No ano, foram realizadas 974,2 milhões de transações em cartões de crédito, 20,2% a mais do que no ano passado. Em novembro, lançamos o Santander Pass, uma solução de pagamento por aproximação com tecnologia NFC (Near Field Communication) no formato de pulseira e adesivo, permitindo a realização de transações de débito ou crédito sem o uso físico do plástico.



## SANTANDER FINANCIAMENTOS

Criamos o primeiro app para compra de veículos 100% on-line. Expandimos a plataforma +Negócios, de concessão de crédito automotivo, e criamos a +Veze, destinada a crédito de bens de consumo. O volume de simulações para financiamento de veículos cresceu 60% e o de bens e serviços (CDC) alcançou 218 mil simulações únicas por mês. Foram R\$ 26,1 bilhões em financiamentos em 2017 — R\$ 20,7 bilhões deles para veículos.

## CONSIGNADOS

O crescimento nesse setor foi impulsionado por alavancas estratégicas, como o segmento de beneficiários de INSS, o consignado como produto de vinculação em nossas folhas de pagamento, a ampliação dos canais de venda, incluindo a contratação digital, e a simplificação de processos. Com isso, registramos um aumento na carteira de 36,7% no ano, atingindo R\$ 25,6 bilhões.

## AGRONEGÓCIOS

No final do ano, a carteira rural do Banco, sem considerar os títulos do Agronegócio, foi de R\$ 5,2 bilhões para crédito de pessoa física e de R\$ 6,3 bilhões para pessoa jurídica. Isso mudou a forma de olharmos nossos consumidores, e estreitamos a relação com o lançamento de oito Lojas Agro, especializadas no atendimento e em produtos e serviços para este mercado. Oferecemos ainda, crédito pré-aprovado, com taxas e condições especiais, em grandes feiras do agronegócio e promovemos o financiamento de baixo carbono, por meio da linha ABC do BNDES.

## GCB (GLOBAL CORPORATE BANKING)

Nosso segmento que atende grandes empresas de atuação global se manteve focado em aprimorar o atendimento ao cliente, o que nos possibilitou a liderança no mercado de câmbio, segundo o Banco Central do Brasil, e o reconhecimento como líder em assessoria financeira para financiamento de projetos no País pela Dealogic e Ambima. Fomos eleitos, ainda, líder em ECM (Fully marketed) pela Dealogic, a melhor tesouraria do Brasil e melhor banco de Commodity Finance Latam, de acordo com a revista Euromoney.



201-1

## Resultados Financeiros

Receitas totais alcançaram R\$ 52,9 bilhões

**Destaques:**

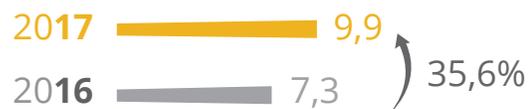
- Boa performance da margem financeira por volumes de *spreads* e comissões
- Maior participação do varejo
- Crescimento da margem de clientes
- Maior receita de cartões de crédito, serviços em conta corrente e comissões de seguros

Despesas gerais totalizaram R\$ 19,1 bilhões

**Destaques:**

- Maiores despesas variáveis e remuneração, que acompanham a dinâmica de maior atividade comercial
- Foco na produtividade

Lucro líquido gerencial atingiu R\$ 9,9 bilhões

**Destaques:**

- Maior patamar histórico
- Impulsionado por uma melhor dinâmica comercial
- Crescimento sustentável e recorrente

## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO - DVA (VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

	2015	2016	2017
Pessoal	7.096	7.784	8.058
Impostos, taxas e contribuições	4.000	11.560	7.899
Remuneração de capital de terceiros	725	747	728
Remuneração de capitais próprios	7.190	5.658	8.390
Total	19.010	25.750	25.075

## COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO (R\$ MILHÕES)



A Carteira de Crédito somou R\$ 272.562 milhões no final de dezembro de 2017, crescimento de 6,1% em relação ao ano anterior.

# Nossa Gente

## Venha EMPREENDER!

Ao valorizar a diversidade e incentivar o protagonismo dos nossos funcionários, criamos um ambiente propício para o empreendedorismo e a inovação, onde equipes motivadas trabalham juntas em busca dos melhores resultados.

# Esse é o MEU BANCO

Vivemos em um tempo de mudanças constantes e urgentes, por isso buscamos criar um ambiente de estímulos para o desenvolvimento de nossos mais de 47 mil funcionários



Incentivamos o protagonismo de nossos funcionários e acreditamos na importância de oferecer oportunidades que auxiliem no desenvolvimento de cada um. Durante o ano todo, nossas campanhas internas trouxeram o tema "Aqui é o lugar", promovendo um ambiente onde todos podem mostrar suas habilidades, no qual fornecemos meios para o crescimento profissional dentro e fora da organização, e desafiamos todos a fazer diferente e a evoluir de forma constante.

O resultado da Pesquisa Global de Engajamento, respondida por mais de 47 mil funcionários mostra que 9 em cada 10 dos profissionais afirmam ter orgulho em trabalhar no Santander Brasil. Em 2017, entramos pelo segundo ano consecutivo na lista da Great Place to Work (GPTW) e, pela primeira vez, estivemos entre uma das 30 melhores empresas para a mulher trabalhar no Brasil, promovida pela GPTW Mulher.

**Simplex Assim: funcionários satisfeitos geram clientes satisfeitos e melhores resultados.**

## Quem somos

**47.404**  
funcionários efetivos

**1.951**  
estagiários

**58%**  
trabalham há mais de 6 anos no Banco

**59%**  
dos funcionários efetivos são mulheres

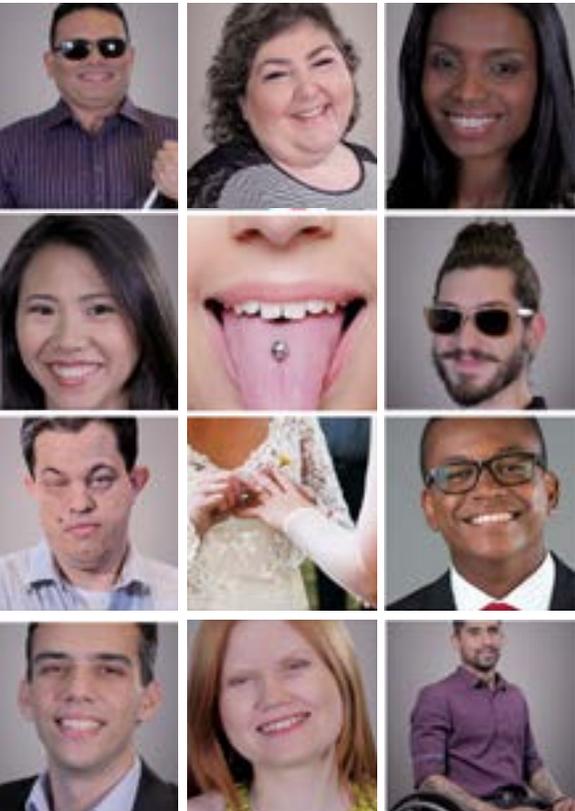
**20%**  
são negros

**5%**  
têm algum tipo de deficiência

**36** anos é a idade média dos nossos funcionários

# DIVERSOS somos todos

*Buscamos um banco mais plural, para construir uma cultura de respeito, inovação, inclusão e equidade*



Quanto mais plural o ambiente de trabalho, maior a capacidade coletiva de compreender as relações humanas, seja no atendimento ao consumidor, seja na vida em sociedade. O tema é tão relevante no Banco que é um dos cinco pilares do nosso Código de Conduta Ética.

Em 2017, lançamos o Posicionamento de Diversidade, um evento realizado na Academia Santander com a presença de 120 líderes do Santander Brasil e com a participação ativa do CEO. Realizamos um treinamento de vieses inconscientes (sobre as barreiras invisíveis que criam estereótipos e determinam nossos comportamentos), debates, palestras e experiências interativas, com o objetivo de sensibilizar o grupo e abordar o assunto sobre outras perspectivas.

Acreditamos que diversos somos todos nós, em seu conceito mais amplo, mas para que o discurso se torne uma prática, priorizamos quatro públicos: Gênero, Raça, Pessoas com Deficiência e Formação.

## Comitês de diversidade

Contamos com grupos colaborativos empenhados em trabalhar e disseminar a diversidade por meio da informação, conscientização e engajamento dos funcionários, garantindo que a equidade e meritocracia estejam sempre presentes.

### FORMAÇÃO

Ampliamos nossa busca por pessoas com conhecimentos e experiências diversas em outras indústrias, porque acreditamos que profissionais com habilidades diversas contribuem para a inovação.

### GÊNERO

Valorizamos a equidade de gênero, com igualdade de salários, e trabalhamos para que mais mulheres ocupem posições de liderança executiva, saltando dos atuais 18,3% para 24% até 2019.

### RAÇA

Cerca de 20% do total dos nossos funcionários são negros. Lançamos vídeos internos com exemplos reais para fortalecer o vínculo e encorajar o autodesenvolvimento desses profissionais. Também publicamos vídeos em redes sociais com depoimentos de cada público para aumentar a nossa atratividade.

### PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Temos 5% de profissionais com deficiência e cumprimos a cota legal desde 2010. Para conhecer melhor nossos funcionários e criar oportunidades de desenvolvimento, criamos o aplicativo Habilidade não tem Limite, destinado a pessoas com deficiência e disponível também em versão *desktop* para deficientes visuais. A ferramenta permite que esses funcionários identifiquem e aprimorem suas competências por meio de um jogo e, então, trilhem caminhos para seu crescimento na organização.

## Vida profissional e pessoal em EQUILÍBRIO

*O equilíbrio entre trabalho e vida pessoal traz impacto no comprometimento, gera energia positiva no ambiente corporativo e permite que nossos colaboradores se conectem ao resto da sociedade, fortalecendo seus vínculos*



### Semana Somos Santander

A ação global voltada aos mais de 47 mil funcionários do Santander incentiva a participação e o engajamento de funcionários, estagiários, familiares e consumidores por meio de atividades que promovem a colaboração, o trabalho em equipe e a orientação ao consumidor.



### Um olho na carreira...

#### PROGRAMA DE TRAINEES

Tivemos um crescimento de 173% no número de inscritos em relação à edição anterior — mais de 30 mil interessados. Desse total, 27 foram selecionados (14 mulheres e 13 homens). Garra, inteligência emocional, confiabilidade, espírito empreendedor e perfil influenciador foram características valorizadas no processo.

#### JOVEM APRENDIZ

Contratamos 800 estudantes do ensino médio para o programa e 13 alunos que estudam em período integral participaram do programa sazonal Summer Job nos primeiros meses do ano.

#### TALENT IN MOTION E PROGRAMA MUNDO SANTANDER

Nossos programas de intercâmbio levaram 17 funcionários do Brasil para atuar nas unidades do Santander em capitais como Madri e Londres, promovendo a troca de experiência profissional.

### ... e o outro no bem-estar

#### SAÚDE ACIMA DE TUDO

Nosso propósito é tornar o Santander uma das empresas mais saudáveis do mundo. Por isso, trazemos iniciativas como o Be Healthy, que incentiva nossos funcionários a terem hábitos saudáveis e a cuidarem da saúde em primeiro lugar. Acreditamos que essas atitudes têm impacto positivo no comprometimento dos profissionais.

Em 2017, o programa Be Healthy se consolidou como um direcionador de saúde, promovendo alguns eventos, como a palestra com o doutor Dráuzio Varella sobre hábitos saudáveis, Outubro Rosa e Novembro Azul, campanha Sua Saúde Sua Atitude, campanha de Vacinação contra a gripe H1N1 (com 32 mil funcionários alcançados) e a Semana SIPAT, além do subsídio de R\$ 450 mil para inscrição de corridas de rua.

Com estas ações, registramos uma redução de 17% em absenteísmo e 22% em afastamentos de longo prazo.

## INOVAÇÃO no aprendizado

Em seu primeiro ano de atividade, a Academia Santander registrou a participação de 94% dos funcionários em ao menos uma ação educativa presencial ou à distância

Mais do que uma plataforma de estudos, a Academia estimula o protagonismo da carreira por meio de cursos e ferramentas de desenvolvimento (presenciais ou à distância), transformando os principais líderes em multiplicadores, para que eles compartilhem conhecimentos em temas estratégicos para o negócio.

### Modelo premiado

A Academia Santander recebeu o reconhecimento do mercado ao ser eleita a melhor universidade corporativa do País pela Educorp, a Escola de Educação Corporativa da Unicamp.

### Academia em números

**16.271**

cursos presenciais

**697**

pessoas no processo de multiplicação em 2017

**1.159**

experiências de aprendizagem foram desenvolvidas

**1.203**

bolsas auxílio estudo distribuídas para apoiar a primeira graduação ou primeira pós-graduação dos funcionários

**1,5 milhão**

de acessos à plataforma (220 mil via mobile e 1,3 milhão via web)

quase **80%** dos treinamentos feitos por multiplicadores internos certificados

**367**

multiplicadores em processo de certificação

**1.380**

aprovados na etapa on-line

**2.332**

gerentes gerais aprovados na formação de Gestores de Negócios

**581** funcionários capacitados no tema gestão de capital

**3.008** funcionários capacitados em formação de rede de agências

### Estrutura de ensino

- 5 unidades físicas (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Recife e Porto Alegre)
- 15 ambientes de *coworking*
- 33 salas de aula
- Plataforma on-line
- App Academia Santander

# Como Impactamos

## TRANSFORMAR é preciso

Além de servir bem os consumidores e gerar valor para nossos acionistas, queremos reforçar nossa posição de agentes de mudança e prosperidade em iniciativas sociais, ambientais e culturais, como a abertura do Farol Santander, em São Paulo.

# A VOZ do Consumidor

*A obsessão pelo consumidor nos levou a criar um projeto ambicioso, com o propósito de oferecer a melhor experiência do setor financeiro*

Em 2017, nos dedicamos a transformar profundamente os processos para alcançar a excelência operacional e a experiência do consumidor por meio do EPS (Excelência, Performance e Satisfação). A iniciativa está apoiada em três frentes: **Excelência no Servir**, que tem o objetivo de mudar a cultura do atendimento e promover uma mesma experiência em todos os canais; **Excelência Operacional**, que tem a missão de tornar nossos processos mais eficientes, rápidos e assertivos; e **Funcionários**, os quais buscamos fazer a gestão do ciclo de carreira dos funcionários, alinhada à cultura Santander.

Para alcançarmos a Excelência no Servir, passamos a utilizar

o NPS (*Net Promoter Score*), indicador que mede o grau de satisfação e a lealdade dos consumidores e demonstra o quanto eles podem ou não ser promotores da nossa marca.

Como forma de incentivo aos nossos funcionários, dentre outras ações, implementamos a ação Meu Atendimento é Show, por meio da qual os consumidores avaliam e reconhecem os atendimentos que superam suas expectativas, seja na agência, seja na Central de Atendimento e SAC. Nossos gerentes e assistentes têm a oportunidade de prestar o melhor atendimento aos clientes.



### Na linha de frente do atendimento

Na 10ª edição da Semana Somos Santander, o tema Cultura de Servir guiou nossas iniciativas. Dentre outras ações, diversos líderes do Banco, incluindo os Vice-Presidentes, passaram um dia em agências de todo o País e em espaços de atendimento como o *call center* e as áreas de operações, estando muito próximos dos clientes. Desde 2014, por meio do programa de integração, os novos funcionários do Banco também passam um dia em nossas agências para vivenciar a experiência de atendimento.

### Nossa base

**21,7 milhões** de clientes ativos

**4,2 milhões** de clientes vinculados

**8,6 milhões** de clientes digitais



103-1, 103-2 e 103-3 | Clientes Satisfeitos

# Cada vez mais VAREJO

Reforçamos nossa posição como um banco de forte atuação no segmento, oferecendo cada vez mais produtos sob medida para nossos consumidores

A contratação de serviços ou soluções bancárias precisa ser rápida e simples, como apanhar um produto na prateleira de um supermercado. Com a digitalização dos processos, nosso caminho para atrair e reter consumidores pessoa física e pequenas e médias empresas foi a inovação por meio de ferramentas e aplicativos que facilitam consultas e contratações.

Também temos transformado agências e postos de atendimento em espaços para consultoria de novos negócios e investimentos, com profissionais capacitados para entender a necessidade do consumidor e oferecer a melhor solução.



### Agência do futuro

Inauguramos em setembro nossa primeira loja-conceito na cidade de Jundiaí (SP). Em um espaço moderno, com mesas para reuniões para clientes e wi-fi gratuito, a agência favorece a geração de negócios e reforça que o atendimento pessoal continuará a ter um papel importante no setor financeiro.

### Black Week Santander

Na linha das grandes campanhas de liquidação de final de ano, promovemos a Black Week Santander. Durante dez dias oferecemos mais de 30 produtos e serviços financeiros de forma inusitada para o mercado, em canais de venda, como *internet banking*, redes sociais e mobiliário urbano. O resultado foi expressivo tanto em vendas como em comunicação. O produto LCI (Letra de Crédito Imobiliário) para pessoa física, por exemplo, subiu 310% em relação ao mês anterior. Houve ainda um aumento de 75% no interesse nas campanhas comparando com o mês de outubro de 2017.

**R\$111,5 bilhões** de faturamento de crédito em 2017, 20,9% maior que 2016

**R\$108,1 bilhões**  
carteira de crédito à pessoa física

**R\$ 28,1 bilhões**  
carteira de crédito imobiliário

**R\$ 20,7 bilhões**  
em financiamento de veículos

**Crédito sob medida...**  
Disponibilizamos soluções de crédito customizadas, que permitem a escolha da oferta mais adequada e/ou mais conveniente ao cliente. O avanço na comodidade da contratação por meio de canais digitais contribui no atendimento, na assertividade e no alcance de nossas ofertas. No crédito pessoal, produto de maior maturidade em canais digitais, tivemos um incremento de 2,2 vezes o volume de contratação.

**... e bem mais rápido**  
Um ano após automatizar sua esteira operacional, incluindo a digitalização de documentos e assinatura eletrônica, para o financiamento de veículos, a Santander Financiamentos registrou aumento de 60% nas simulações em comparação a 2016.



# EMPREENDEDORISMO é parceria

*Micro, pequena, média ou grande, não importa o tamanho da empresa, somos parceiros de negócios e apoiamos nossos consumidores com recursos e conhecimento. O empreendedorismo faz parte do nosso DNA e está diretamente ligado ao nosso propósito de fazer com que pessoas e negócios prosperem*

**Prospera Santander Microcrédito.** Lançamos uma nova oferta de valor de produtos e serviços direcionados a aumentar a inclusão bancária, como conta corrente, maquininha (adquirência), seguro de acidentes pessoais e poupança. Com isso, alcançamos o maior resultado em 15 anos, com um desembolso de aproximadamente R\$ 800 milhões (32,9% a mais do que em 2016) e mais de 200 mil clientes ativos/operações, com 36 mil novas contas correntes. Mantivemos uma excelente adimplência (95,6%), como resultado do modelo de atuação dos agentes de crédito, de ações educativas como palestras de educação financeira e do programa de capacitação [Parceiros em Ação](#).

**Radar Santander.** Em parceria com a Endeavor, o programa de mentoria com executivos do Banco e especialistas da instituição orientam empresários a traçarem estratégias de crescimento de acordo com seus objetivos e tipo de negócio, e proporciona o *networking* com pessoas que passam por desafios similares. Em 2017, cinco empresários receberam mentoria na primeira edição do programa.

**Feira Viva.** O evento de gastronomia que valoriza o pequeno produtor rural teve duas edições em 2017 e reuniu 6 mil pessoas em palestras, *workshops* e degustações.

**Saúde.** Frente a um segmento que representa 10% do PIB nacional, passamos a atuar com um modelo de atendimento personalizado, com

gerentes, ofertas e condições exclusivas para médicos, estudantes de medicina, operadoras, hospitais e empresas da área de saúde.

**Negócios e Empresas.** Com o Programa Avançar oferecemos uma série de benefícios para que os empreendedores desenvolvam seus negócios, tais como palestras, *workshops*, cursos on-line e conteúdos editoriais moldados especialmente para PMEs. Além disso, disponibilizamos diferentes plataformas para facilitar a contratação de novos talentos e para acelerar o crescimento e inserção da empresa no mundo digital. Em 2017, mais de 400 eventos foram realizados e 1.100 bolsas de estágio concedidas para empresas clientes do Banco.



Venda seu peixe

Em outubro lançamos uma campanha para incentivar empreendedores a publicar um vídeo de até 45 segundos divulgando seu produto ou serviço. O mais criativo, original e com poder de persuasão e venda ganhou um patrocínio de 1 milhão de *views* para ampliar o alcance de sua mensagem e impulsionar o seu negócio.





## Para CRESCER juntos

*Mantemos um relacionamento próximo e transparente com nossos fornecedores, oferecendo apoio e incentivo para que todos tenham boas práticas ambientais e sociais*

A gestão de nossos 2.592 fornecedores de diferentes portes e regiões do País leva em consideração diversos processos de homologação e avaliação que colocam em foco questões como o cumprimento da legislação, práticas de combate à corrupção, direitos humanos, relações trabalhistas e o respeito ao meio ambiente.

### Troca de experiências

Em nosso 5º Encontro com Fornecedores, que contou com representantes de cerca de 130 empresas parceiras, levamos nossa visão sobre como é possível manter a satisfação do consumidor e a excelência operacional diante dos avanços tecnológicos e discutimos seu impacto no relacionamento entre pessoas e organizações.

Em 2017, aderimos à iniciativa CDP Supply Chain, com objetivo de engajar nossos parceiros para que seus negócios se tornem mais eficientes e preparados para a economia de baixo carbono. Convidamos 73 empresas parceiras a preencherem o questionário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) para verificar o impacto e as práticas positivas de suas atividades em relação às mudanças climáticas e também oportunidades de melhoria.

Temos, ainda, um Código de Conduta de Fornecedores, que estabelece diversas regras fundamentadas na legislação brasileira, e seguimos as diretrizes do Pacto Global da ONU em todo o processo de concorrência, homologação e contratação de parceiros.

**Comitê de Fornecedores**

Garante que o Marco Corporativo, que estabelece as diretrizes que regulam as relações das entidades do Grupo Santander com os fornecedores, seja cumprido. O comitê atua na avaliação e aprovação dos serviços externalizados, terceirizados e contratados tidos como críticos, além de determinar medidas de mitigação dos riscos inerentes aos serviços envolvidos. Além disso, delibera sobre esses temas e determina medidas para minimizar riscos relativos aos serviços de fornecedores.

STD6

# TRANSFORMAR é nossa responsabilidade

Queremos impulsionar a construção de uma sociedade mais justa e com livre acesso à educação e à cultura. Conheça nossos principais projetos de investimento social e cultural

## AMIGO DE VALOR

Nossa principal iniciativa de investimento social, o Amigo de Valor, tem como foco contribuir para a melhoria da qualidade de vida de crianças e adolescentes ao fortalecer os Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente. Em 2017, a campanha bateu recorde de adesão: 14,5% a mais em relação a 2016.

**R\$ 12 milhões** arrecadados

- Valor será distribuído para 38 iniciativas em todo o País.
- 29.042 funcionários e estagiários aderiram ao programa e arrecadaram **R\$ 5.101.144,83**.
- 2.533 clientes direcionaram **R\$ 3.653.925,94**.
- Recurso incentivado do Santander Brasil: **R\$ 3.358.600,00**.
- Em 15 anos, foram mais de 600 iniciativas em 199 municípios, beneficiando cerca de 47 mil pessoas.

## PARCEIRO DO IDOSO

Investimos no fortalecimento dos Conselhos Municipais dos Direitos dos Idosos. Em 2017, 19 iniciativas em todo o País atenderam cerca de 4,7 mil idosos e familiares em situação de risco social, por meio de mais de R\$ 6,7 milhões arrecadados, sendo 51% direcionados pelo Banco.

## PARCEIROS EM AÇÃO

O programa destina-se a empreendedores de baixa renda e oferece apoio especializado para promover a melhoria e o crescimento dos negócios, onde o Prospera Santander Microcrédito está presente. Em 2017, capacitamos 1.066 empreendedores em 17 localidades do País, com um investimento de R\$ 600 mil.

## FAROL SANTANDER

Ícone da capital paulista, o Edifício Altino Arantes foi inaugurado em 1947 e se tornou um ativo do Banco em 1998. Com parte dos andares tombados como patrimônio histórico, o prédio passou por uma reforma em 2017 e foi reaberto em 25 de janeiro de 2018, aniversário da cidade. Dos 35 andares, além do mirante, que oferece uma vista panorâmica de São Paulo, 14 são abertos à visitação com atividades. Entre as atrações, há uma exposição permanente com painéis do artista Vik Muniz, uma pista de skate de 300 metros quadrados e um café.

## + CULTURA

**Santander Cultural.** Localizado em Porto Alegre (RS), o espaço atraiu, em 2017, mais de 400 mil visitantes com atividades nas áreas das artes visuais, cinema, música e reflexão.

**Teatro Santander.** Desde sua inauguração, em 2016, o importante espaço da cena artística de São Paulo já recebeu cerca de 370 mil pessoas. Em 2017 realizou 10 récitas e 13 eventos corporativos, com destaque para o Cidadão Global, com o presidente Barack Obama.

**Museu do Amanhã.** Ícone arquitetônico do Rio de Janeiro, o museu realizou 1.166 atividades educativas e teve mais de 1 milhão de visitantes em 2017.



203-1

# O caminho da EDUCAÇÃO

*Investimos na formação de cidadãos globais, engajados e ativos, pois acreditamos que esse é o primeiro passo para uma sociedade mais próspera e empreendedora*

O Grupo Santander é o Banco que mais apoia a educação no mundo, segundo o *Ranking Global Fortune 500* de 2015. Por meio do Santander Universidades, investimos em programas de ensino superior, promovemos a inserção de estudantes no mercado de trabalho e apoiamos iniciativas de empreendedorismo e inovação com incentivos e prêmios. Em 2017, foram concedidas 3.437 bolsas de estudo.

Entre outras ações, inauguramos a Arena Santander no campus da Universidade de São Paulo, um espaço para que professores, universitários e a sociedade em geral possam compartilhar conhecimento em torno do empreendedorismo e da inovação. Também investimos em Espaços Digitais em 34 universidades parceiras para ampliar o acesso e facilitar a realização de pesquisas.

## Rede colaborativa

Empresa global do grupo Santander, a Universia auxilia o estudante universitário em sua jornada acadêmica, profissional e empreendedora. Hoje, é a maior rede ibero-americana de colaboração universitária, com cerca de 1.400 instituições de ensino superior em 23 Países. No Brasil, a Universia abrange 404 universidades, 120 portais de emprego com mais de 800 mil postos de trabalho. Em 2017, a Universia Brasil inseriu 2.800 estudantes no mercado de trabalho, por meio de vagas de estágio em diversas empresas, além de somar mais de 17 milhões de acessos únicos em seu portal.

## Empreendedorismo na palma da mão

Em 2017, o App Universitário superou a marca de 500 mil downloads. Além de muitos benefícios e oportunidades para os estudantes, o app foi a plataforma de acesso para o Academicxs Game, um jogo voltado para o empreendedorismo que, em 2 edições, contou com a participação de mais de 63 mil jogadores em todo o Brasil.

## Voluntariado na sala de aula

O Programa Escola Brasil (PEB) envolve funcionários, estagiários, consumidores e familiares em projetos desenvolvidos em escolas públicas. Em 2017, passou a integrar atividades que cumpram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU como direcionadores, entre

elas "Trabalho Decente e Crescimento Econômico", "Educação de Qualidade" e "Consumo e Produção Sustentáveis". No ano, foram realizadas mais de 400 ações, em 198 escolas públicas, com a participação de 1.174 voluntários, funcionários Santander.



# CUIDAR para crescer

*Como financiadores de grandes projetos, temos a responsabilidade de influenciar e incentivar as boas práticas em relação ao meio ambiente*

Um banco pode — e deve — contribuir para a conservação do meio ambiente de várias maneiras. Internamente, como qualquer empresa, temos controle sobre a gestão dos negócios, funcionários e fornecedores — e adotamos e incentivamos boas práticas sustentáveis. Da porta para fora, a grande responsabilidade por nossas escolhas vai além dos cumprimentos legais. Exercemos nossa influência financeira no apoio a iniciativas de impacto ambiental e social positivo, nos nossos processos de risco socioambiental e em discussões sobre o tema.

Somos um dos bancos que mais investem em energia renovável no País. No campo, temos iniciativas como o programa Santander Agro Sustentável, que busca alternativas para desenvolver negócios que equilibrem questões econômicas, sociais e ambientais para ajudar o setor a mitigar os impactos causados ao meio ambiente. Em 2017, promovemos sete eventos que impactaram mais de 200 consumidores do segmento em temas socioambientais.

## ENERGIA LIMPA

**34%** dos projetos de Energia Eólica no Brasil foram financiados ou estruturados pelo Banco nos últimos 12 anos.

**Múltiplas visões sobre a Amazônia**  
Em parceria com a The Nature Conservancy, uma das maiores organizações ambientais do mundo, realizamos o seminário “O Amanhã da Amazônia é Hoje”, no Museu do Amanhã (RJ). O evento colocou em pauta temas importantes sobre a região por meio de um rico debate entre produtores rurais, empresas de infraestrutura e do setor financeiro, ONGs, representantes dos povos indígenas e órgãos do governo.

## Produtos socioambientais

- Temos um portfólio para todos os segmentos e perfis de consumidores. Nossa carteira de crédito de financiamentos socioambientais somou R\$ 2,5 bilhões em 2017.
- Em Agronegócios, foram desembolsados R\$11,2 bilhões para financiamentos rurais e agroindustriais.
- Também estruturamos modelos de parceria que atuam na cadeia de fornecimento dos clientes para promover o financiamento de baixo carbono.
- Lançamos, ainda, o CDC Socioambiental para Pessoa Física e o Plano Empresário Sustentável para o setor de construção.
- Participamos de emissões de *Green Bonds* para projetos de eficiência energética, gerenciamento de resíduos, gerenciamento sustentável de água e construção de Parques Eólicos.



303-1 306-2

## INICIATIVAS verdes no 'quintal' de casa

**Energia limpa.** Compramos, aproximadamente, 10% do total da energia elétrica que consumimos em 2017 de fornecedores de energia verde.

**Compostagem.** Os resíduos orgânicos dos nossos restaurantes da Sede e do Casa 1, em São Paulo, são desidratados e passam por um processo de compostagem, sendo aproveitados como insumo em jardins e vasos. Em 2017, 145 toneladas de resíduos foram desidratadas, evitando a emissão de 14 toneladas de CO<sub>2</sub>.

**Economia de água.** Nossa Sede, o Data Center de Campinas e, aproximadamente, 100 agências contam com sistemas de reaproveitamento de água de chuva.

**Menos poluição e trânsito.** Por meio do projeto Carona Amiga, incentivamos o compartilhamento do carro por colegas de trabalho da Sede. Em 2017, 13 grupos de caronas estiveram ativos. Também oferecemos 150 vagas para bicicleta, área para alongamento e vestiários na Sede, para que parte dos nossos funcionários possa deixar o carro em casa.

**Sustentabilidade para todo o lado.** Cerca de 16 mil funcionários e estagiários participaram do jogo interativo que testa conhecimentos sobre sustentabilidade — crescimento de 15% em relação à participação no ano anterior.

**Coleta Seletiva.** Em 2017, colocamos em prática um projeto piloto para a coleta seletiva de resíduos em 14 agências de Santos (SP). Como resultado, a geração de resíduos nesses endereços caiu pela metade em três meses de projeto.

**Fit to Grow.** A iniciativa de gestão descentralizada e consumo consciente de recursos (leia mais em [Estratégia e Investimentos](#)), ampliada para toda a empresa, reduziu custos e impulsionou nossa performance.

**Menos emissões de CO<sub>2</sub>.** Trabalhamos na redução e compensação de CO<sub>2</sub> por meio da compra de créditos de carbono no mercado voluntário e com projetos de bom desempenho em sustentabilidade. Em 2017, foram escolhidos quatro novos projetos: dois florestais e dois de substituição de combustíveis. No total, foram compradas 90.404 toneladas CO<sub>2</sub> em créditos, beneficiando 834 pessoas, direta e indiretamente.

### Resultados das ações

#### CONSUMO DE ÁGUA (m<sup>3</sup>)<sup>1</sup>



#### PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

Método de disposição - resíduos não perigosos	Peso (toneladas)			Tipo de resíduo
	2015	2016	2017	
Reciclagem <sup>5</sup>	358	321	330	Recicláveis como papel, plástico, metal e vidro
Compostagem		280	235	Resíduos orgânicos
Aterro <sup>6</sup>	418	461	509	Resíduos não recicláveis
<b>Total descartado</b>	<b>776</b>	<b>1.062</b>	<b>1.074</b>	

<sup>1</sup> Não inclui água de chuva.

<sup>2</sup> Inclui o consumo do Data Center de Campinas (CPD).

<sup>3</sup> O consumo da rede de agências é em parte estimado devido ao modelo atual de gestão das informações.

<sup>4</sup> Os dados de 2016 foram atualizados em relação ao Relatório Anual de 2016, utilizando a metodologia de estimativas adotada em 2017, para fins de comparação.

<sup>5</sup> 56.074 lâmpadas fluorescentes contendo mercúrio foram descontaminadas e recicladas em 2017.

<sup>6</sup> Tivemos problemas operacionais em dois equipamentos de desidratação de resíduos, por esse motivo houve um aumento no método de disposição para aterro.

A photograph of two people in an office setting. A woman on the left is pointing at a large monitor displaying two line charts. A man on the right is looking at the same monitor. In the foreground, a laptop is open on a desk, showing a website interface. To the right of the laptop is a black office phone and a red mousepad with white text. The background shows a wall with a map and some office supplies.

# Caderno de Indicadores

## Como geramos VALOR

A partir de uma cultura de risco consistente, da gestão responsável das nossas atividades e da melhoria na experiência dos consumidores, atuamos como um agente de transformação, contribuindo para a prosperidade de nossos negócios, clientes e da sociedade.

## Processo de relato e definição do CONTEÚDO

102-40 102-42 102-43 102-46 102-50

102-54 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 e detectar novas oportunidades nos campos econômico, social e ambiental.

O Relatório Anual 2017, que reúne informações sobre o Santander Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2017, é elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial. Também segue as orientações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA) e do International Integrated Reporting Council (IIRC), padrões mais avançados usados no Brasil e no mundo para relatórios anuais.

Para definir o conteúdo e escopo a serem abordados no relatório, em conformidade com a norma AA1000SES *Stakeholder Engagement*, revalidamos em 2016 nossa 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 e escopo abordados no reporte do Relatório Anual, a materialidade também é incorporada à nossa agenda de sustentabilidade e utilizada como insumo para elaboração de outros informes ao mercado.

O processo de revalidação teve como base:

- A estratégia do Grupo Santander e a nossa estratégia de sustentabilidade;
- Relatórios anuais de instituições financeiras nacionais e internacionais;
- Documento “Sustentabilidade no Sistema Financeiro Nacional”, da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban);
- Estudo “*Defining Materiality: What Matters to Reporters and Investors*”, produzido pela GRI e pela Robecosam, que aponta temas relevantes para o setor financeiro.

A consulta aos nossos *stakeholders* prioritários, definidos a partir do Grupo Santander, buscou responder a questões identificadas como relevantes de acordo com a estratégia do Banco e as demandas e expectativas de cada um dos públicos consultados:

- Clientes: entrevistas com representantes deste público;
- 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;
- Funcionários: entrevista com representantes deste público;
- Sociedade: entrevistas com formadores de opinião;
- 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 tópicos e também os seus impactos dentro e fora do Banco (conforme item de divulgação ). A validação final desse processo foi realizada em reunião com a liderança do Santander Brasil.

102-49 Em 2017 realizamos ajustes nos tópicos materiais definidos em 2016, com a finalidade de promover um melhor alinhamento com a GRI Standards e também com a nossa atuação.

Esses tópicos foram correlacionados com itens de divulgação da GRI e também com itens de divulgação próprios do Santander Brasil. A captura desses dados foi feita por funcionários de diferentes áreas do Banco via sistema de coleta, com a coordenação da equipe de Sustentabilidade.

Definição de Conteúdo |

Relacionamento com: |

102-44

102-47

Temas Materiais	Tópicos Materiais	Limite dos Impactos					
		Interno		Externo			
<b>Geração de Valor e Performance Econômica</b>	Desempenho Econômico	●	●	●	●	●	●
	Negócios Socioambientais	●		●	●		●
	Conduta Ética (Ética, Anticorrupção, Conformidade Socioeconômica, Auditoria)	●	●	●	●	●	●
	Gestão de Risco	●			●	●	●
<b>Relacionamento com Clientes</b>	Clientes Satisfeitos	●		●	●		
	Comunicação Clara e Verdadeira (Marketing e Rotulagem)	●		●			
	Educação e Inclusão Financeira	●		●			●
	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Clientes	●		●			●
<b>Relacionamento com Funcionários</b>	Emprego	●	●				●
	Diversidade e Igualdade de Oportunidade	●	●				●
	Treinamento e Educação	●	●				●
	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Funcionários	●	●				●
<b>Relacionamento com a Sociedade</b>	Impactos Econômicos Indiretos	●	●	●	●	●	●
	Comunidades Locais	●		●			●
	Minimização do Impacto Ambiental (Energia)	●			●		●
	Minimização do Impacto Ambiental (Emissões)	●			●		●
<b>Relacionamento com Fornecedores</b>	Avaliação Ambiental e Social de Fornecedores	●				●	●
	Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores	●				●	●
<b>Legenda</b>		● Banco	● Funcionários	● Clientes	● Acionistas	● Fornecedores	● Sociedade

**102-56** O processo de asseguarção limitada foi conduzido por organização independente, de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000. O Comitê Executivo foi responsável por analisar e validar os dados, as informações e o projeto editorial do Relatório Anual 2017, assim como apoiar o processo de verificação externa independente da publicação. A Carta de Asseguarção Limitada está disponível na [página 64](#).

**103-2** As metas relacionadas aos tópicos materiais podem ser encontradas na [página 62](#). Nessa página está o *status* das metas assumidas em 2017, bem como as novas metas de 2018. O [Canal Aberto Santander](#) é o mecanismo de queixa que atende todos os tópicos materiais relatados no Caderno de Indicadores.

Com relação aos normativos mencionados nos tópicos materiais, segundo determinação do BACEN, estes devem ser revisados no mínimo uma vez ao ano, antes de atingir um ano de vigência. Nosso sistema de normas realiza um levantamento diário dos documentos vencidos e a vencer para que as ações devidas sejam tomadas e para que os redatores responsáveis por esses documentos

recebam uma notificação automática informando a necessidade de revisá-los. Depois que as áreas recebem esses comunicados, elas devem definir a ação a ser tomada para que os normativos sigam atualizados. Se este documento não precisar de nenhuma alteração, o gestor responsável pode estender a validade por mais um ano.

## Temas materiais: Geração de Valor e PERFORMANCE ECONÔMICA

### Tópico: Desempenho econômico

**103-1** Essencial para os negócios, o desempenho econômico indica se nossas operações trazem retorno financeiro, se são viáveis comercialmente e se geram valor para nossos *stakeholders*. O tópico impacta diretamente na remuneração dos acionistas, na capacidade de investimento, na manutenção de emprego e na contribuição social por meio do pagamento de tributos, impostos e projetos de investimento social privado que compartilham valor com a sociedade. Para nós, a sustentabilidade é um catalisador do desempenho econômico e, como parte de nosso compromisso e estratégia de desenvolvimento sustentável, buscamos continuamente a gestão responsável de nossas atividades, a ampliação de nossas ofertas de produtos e serviços socioambientais e a mitigação de riscos que possam impactar negativamente nossos resultados.

**103-2** **103-3** A gestão do nosso desempenho econômico com base em uma dinâmica comercial aliada à cultura de inovação, velocidade e foco no cliente permitiu que alcançássemos, nesse ano, resultados recordes. O propósito dessa gestão é proporcionar vinculação de clientes, uma excelente remuneração aos acionistas, além da remuneração variável relativa à participação nos lucros e resultados para nossos funcionários. Estes fatores nos impulsionam na busca de sermos sempre melhores em nosso desempenho, promovendo nos-

so compromisso de fazer com que as pessoas e os negócios prosperem.

Esse tópico, que é de responsabilidade de todos os mais de 47 mil funcionários, tem como principais normativos a Política para Gerenciamento de Risco de Crédito e diversas políticas relacionadas à concessão de crédito, ao Estatuto Social, à Política de Responsabilidade Socioambiental e à Política de Remuneração – Promoção e Mérito.

Como instituição financeira, temos compromisso com as regulamentações específicas do Sistema Financeiro Nacional. Confira essas regulamentações do setor no site de [Relações com Investidores](#). Veja ainda nossos principais indicadores, acompanhados para avaliar a eficácia da nossa gestão, [na página 8, 9 e 17](#), bem como as ações específicas relacionadas a esse tópico no item de divulgação **201-2**.

### **201-1** Valor econômico direto gerado e distribuído

Conheça informações sobre esse item [na página 23](#) e também nas [Demonstrações Financeiras](#) do 4º trimestre de 2017, página 34, disponíveis no site de [Relações com Investidores](#). Os valores referentes ao Investimento Social podem ser encontrados no item **STD7**.

### **201-2** Implicações financeiras e riscos em decorrência das mudanças climáticas

Buscamos observar, tanto em nossa atividade quanto nos negócios dos clientes, os impactos de riscos de natureza física a partir de eventos extremos, mudanças no regime de chuvas e aumento de temperaturas médias. Identificamos também riscos de transição que podem ser regulatórios, de mudança tecnológica, de mercado e reputacionais. Neles estão enquadrados riscos associados a novas regulamentações do setor financeiro, à implantação de um sistema de precificação de carbono, ao atendimento aos compromissos (NDC) assumidos pelo Brasil no Acordo de Paris e à reestruturação do setor energético no País.

Os impactos associados aos riscos físicos abrangem o aumento de custos operacionais e a interrupção de atividades como a impossibilidade de manter uma agência bancária aberta em uma situação de escassez de água. Entre eles, encontram-se custos de limpeza, manutenção e reforma de locais afetados por eventos climáticos extremos.

Os riscos de transição podem ser responsáveis pelo aumento nos custos operacionais, como aqueles decorrentes do estabelecimento de um preço para o carbono. Podem implicar também no aumento de custos devido às novas regulações que afetem clientes pertencentes a setores que têm mais potencial de emitir carbono, além do

custo do desenvolvimento de metodologias para análise e gestão de riscos ambientais e climáticos. No consumo de energia elétrica, pode haver tanto riscos que acarretem incerteza em relação à evolução de tarifas, como oportunidades de negociação de energia renovável por meio de instrumentos como o Mercado Livre e a Geração Distribuída.

Os riscos físicos e de transição podem acarretar um risco de crédito maior, caso clientes sejam negativamente afetados.

O Santander participa globalmente de um grupo piloto coordenado pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI, na sigla em inglês) para a implantação das recomendações do *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). Assim, ao longo dos próximos anos, buscaremos alinhar cada vez mais nossa gestão de riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas segundo as diretrizes do TCFD, que buscam um melhor entendimento da exposição do sistema financeiro a estes riscos e a promoção de decisões de crédito e investimento mais adequados.

A gestão das mudanças climáticas está integrada à estratégia do Banco e se reflete nos procedimentos das áreas de Risco Operacional, Risco Socioambiental e Sustentabilidade. A equipe de Risco Socioambiental inclui em seu Questionário

Socioambiental uma pergunta específica sobre mudanças climáticas para a avaliação de risco socioambiental na concessão de crédito.

A análise de oportunidades é um dos pilares da nossa Governança Climática, por meio da qual buscamos promover negócios de baixo carbono e apoiar nossos clientes. Mais de R\$ 40 milhões foram investidos nos últimos três anos em ações de eficiência energética. Além dos investimentos em infraestrutura, o programa [Fit to Grow](#) promoveu uma transformação cultural ao unir sob o conceito da eficiência, o uso dos recursos financeiros e ambientais.

As mudanças climáticas também proporcionam oportunidades de atuação por meio da concessão de crédito e financiamento que estimulem a transição para uma economia de baixo carbono. Saiba mais no item de divulgação [G4-FS8](#).

Os custos relacionados aos riscos e oportunidades das mudanças climáticas estão incorporados aos orçamentos das áreas envolvidas nos processos de gestão do tema, como é o caso das equipes de Risco Socioambiental, Segurança, Facilities e Premissas e Sustentabilidade. Mais informações sobre os custos referentes aos riscos e oportunidades das mudanças climáticas podem ser encontradas no site do [CDP Climate Change](#).

### Tópico: Negócios socioambientais

[103-1](#) Acreditamos que uma das maneiras de um banco contribuir para o desenvolvimento sustentável é direcionando recursos financeiros para que pessoas, empresas e governos implantem medidas para uma economia inclusiva e de baixo carbono. Assim, internamente, a variável socioambiental é levada em consideração nos aspectos de riscos e na geração de novas oportunidades, atraindo novos parceiros comerciais por meio de um portfólio de negócios socioambientais. Além de possível e necessária, essa abordagem reduz riscos e gera ganhos financeiros, o que é bom para nossos clientes, para os nossos negócios e para a sociedade.

[103-2](#) [103-3](#) A gestão de negócios socioambientais da organização tem como intuito a identificação e materialização das oportunidades socioambientais por meio da criação e oferta de produtos e serviços que possam incentivar a inclusão social e a adoção de boas práticas.

Temos produtos e serviços que viabilizam negócios socioambientais para todos os segmentos (Pessoa Física, Pequenas e Médias Empresas, Corporate e Global Corporate Banking). Como previsto na nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, buscamos fomentar negócios que gerem impactos positivos para a sociedade e que promovam a oferta de soluções ligadas à eficiência energética, redução de emissões de gases de efeito estufa, produção mais limpa, construções mais sustentáveis, reformas para acessibilidade e ao apoio ao empreendedorismo.

Em 2017, ampliamos nossa gestão de oportunidades com novas ações, como a criação do produto Plano Empresário Sustentável. Por meio dele, o cliente que financiar empreendimentos imobiliários, enquadrados no Plano Empresário, com boas práticas ambientais como instalação de painéis solares, sistema de reuso de água e medidores independentes de consumo de água, terá uma maior porcentagem de financiamento e uma menor taxa global, quando comparados a uma operação sem essas características. Também criamos o CDC AGRO, produto direcionado aos produtores rurais que queiram financiar ações de sustentabilidade. Além deles, também destacamos o lançamento do produto direcionado à pessoa física para financiamento de ações/projetos socioambientais (CDC Socioambiental PF). Os resultados dos produtos socioambientais são acompanhados mensalmente pelas áreas de Sustentabilidade e de Gestão da Performance e Sustentabilidade. Por meio desse acompanhamento podemos, por exemplo, avaliar a eficácia da nossa gestão no tema. Com base nessas informações, são realizadas ações dirigidas para potencializar as oportunidades identificadas, tais como projeto de comunicação para a rede de agências e engajamento tanto de funcionários como de clientes. Saiba mais sobre os resultados desse tópico nos itens de divulgação [G4-FS6](#), [G4-FS7](#) e [G4-FS8](#).

### Principais Itens de Divulgação

#### [G4-FS6](#) Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região e setor de atuação

As informações sobre os setores de atividades foram consolidadas a partir das Demonstrações Financeiras do 4º Trimestre de 2017, publicadas no site de Relações com Investidores. As informações por região geográfica foram obtidas a partir do Relatório de Gerenciamento de Riscos, também publicado no site de Relações com Investidores (item Governança Corporativa).

**G4-FS6** Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região e setor de atuação

Carteira de Crédito por Setor de Atividade (R\$ mil)						
	2015		2016		2017	
	R\$ (mil)	%	R\$ (mil)	%	R\$ (mil)	%
<b>Setor Público</b>	<b>119.087</b>	<b>0,04%</b>	<b>66.229</b>	<b>0,03%</b>	<b>58.900</b>	<b>0,02%</b>
Governo Federal	4.373	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Governo Estadual	82.964	0,03%	50.647	0,02%	26.241	0,01%
Governo Municipal	31.750	0,01%	15.582	0,01%	32.659	0,01%
<b>Setor Privado</b>	<b>260.963.649</b>	<b>99,96%</b>	<b>256.832.027</b>	<b>99,97%</b>	<b>272.582.793</b>	<b>99,98%</b>
Indústria	70.804.585	27,12%	63.829.839	24,85%	57.403.395	21,05%
Comércio	28.223.339	10,81%	30.357.498	11,82%	31.050.058	11,39%
Agricultura	2.912.348	1,12%	3.170.571	1,23%	2.537.187	0,93%
Instituições Financeiras	2.285.315	0,88%	1.116.062	0,43%	1.156.855	0,42%
Serviços e Outros	41.964.420	16,07%	36.071.493	14,04%	35.492.891	13,02%
Pessoa Física	114.773.642	43,96%	122.286.564	47,60%	144.942.407	53,16%
<b>Total</b>	<b>261.082.736</b>	<b>100,00%</b>	<b>256.898.256</b>	<b>100,00%</b>	<b>272.641.693</b>	<b>100,00%</b>

Carteira de Crédito por Região Geográfica (R\$ mil)						
	2015		2016		2017	
	R\$ (mil)	%	R\$ (mil)	%	R\$ (mil)	%
<b>País</b>	<b>224.804.961</b>	<b>86,1%</b>	<b>230.012.180</b>	<b>89,5%</b>	<b>251.181.535,00</b>	<b>92,1%</b>
Região Centro-Oeste	9.085.888	3,5%	9.576.323	3,7%	12.161.444,00	4,5%
Região Nordeste	13.844.211	5,3%	14.406.595	5,6%	16.438.101,00	6,0%
Região Norte	2.652.524	1,0%	3.403.911	1,3%	4.479.932,00	1,6%
Região Sudeste	168.400.118	64,5%	170.068.252	66,2%	182.525.221,00	67,0%
Região Sul	30.822.220	11,8%	32.557.100	12,7%	35.576.837,00	13,0%
<b>Exterior<sup>1</sup></b>	<b>36.277.774</b>	<b>13,9%</b>	<b>26.886.076</b>	<b>10,5%</b>	<b>21.460.158,00</b>	<b>7,9%</b>
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>261.082.735</b>	<b>100,0%</b>	<b>256.898.256</b>	<b>100,00%</b>	<b>272.641.693,00</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Refere-se, basicamente, a operações das agências do exterior - Grand Cayman.

<sup>2</sup> Compreende carteira de crédito total: créditos por avais e honrados, outros créditos diversos e vendas a receber sobre contratos de câmbio.

<sup>3</sup> Clientes com setores não identificados.

**G4-FS7** Produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha

Valor monetário das operações de microcrédito por setor						
Setor	Carteira (R\$ mil)			Clientes		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Alimentos e Bebidas	80.397	85.039	117.518	34.791	37.429	52.561
Comércio Eletrônico	2.418	2.216	3.235	1.036	971	1.414
Decoração	6.030	6.040	8.654	2.593	2.614	3.561
Educação	1.584	769	1.156	601	311	418
Entretenimento	3.093	3.090	4.282	1.160	1.318	1.695
Outros <sup>3</sup>	51	57	52	32	26	28
Demais Setores	30.568	35.749	48.452	13.366	16.247	22.573
Saúde e Beleza	43.465	50.058	74.385	22.530	26.342	38.545
Têxteis	127.505	128.325	163.628	61.969	61.896	77.702
Transporte	2.837	2.625	3.842	1.364	1.204	1.713

Valor monetário das operações de microcrédito por gênero						
Gênero	Carteira (R\$ mil)			Clientes		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Mulheres	206.393	216.941	291.739	97.482	103.407	138.279
Homens	91.557	97.025	133.469	41.960	44.951	61.931

Em 2017, 69% do total de clientes eram mulheres.

**STD2** Desembolso e número de clientes ativos/ operações no Prospera Santander Microcrédito

	2015	2016	2017
Produção	R\$ 567,2 milhões	R\$ 602,4 milhões	R\$ 790,7 milhões
Carteira	R\$ 297,9 milhões	R\$ 313,9 milhões	R\$ 425,2 milhões
Número total de clientes ativos/operações	139.422	148.358	200.210

Saiba mais detalhes dos resultados do [Prospera Santander Microcrédito](#).

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

Em 2017, os financiamentos socioambientais do Varejo (PJ), Agronegócio, Financeira, Corporate, Global Corporate Banking (GCB) e Project Finance totalizaram R\$ 3,78 bilhões.

Especificamente nos financiamentos socioambientais do Varejo (PJ), Agronegócio, Financeira, Corporate e GCB realizamos 9.892 contratos que totalizaram mais de R\$ 1,7 bilhão de crédito concedido, representando um crescimento de 42% na quantidade de contratos e 37% no volume total de financiamentos sustentáveis, em relação ao ano passado.

Os destaques deste ano estão concentrados na comercialização dos produtos da Financeira (Santander Financiamentos), que oferece três linhas de crédito para a compra e instalação de equipamentos para geração de energias renováveis, eficiência energética, acessibilidade em imóveis e aquisição de cadeiras de rodas, aparelhos auditivos e adaptação veicular, entre outros bens e serviços, com crescimento de 58% no número de contratos e 43% no volume total de crédito concedido.

O segmento Corporate também teve destaque com o crescimento de 52% da quantidade de contratos e 85% do volume de crédito concedido em projetos socioambientais. Nesse segmento, financiamos equipamentos, projetos, consultorias e certificações ambientais. Além de linhas próprias, atuamos como agente repassador dos programas do BNDES com

finalidades socioambientais, apoiando nossos clientes no acesso a linhas de crédito com condições especiais. Também repassamos recursos oriundos de Bancos Multilaterais.

Financiamentos Socioambientais <sup>4</sup>			
	2015	2016	2017
Produção (R\$ bi)	0,9	1,3	1,7
Carteira (R\$ bi)	1,2	1,9	2,5
Participação ponderada em relação à carteira total (%)	4,00%	6,10%	7,70%

Além disso, em 2017 realizamos, por meio do Project Finance Assessoria Financeira, 44 projetos em energias renováveis, totalizando 3 GW em capacidade instalada e R\$ 12,4 bilhões em investimentos. Também financiamos 70 projetos, totalizando 2,68 GW em capacidade instalada e R\$ 2,08 bilhões em recursos aplicados pelo Santander. Por meio dessas operações, prestamos assessoria financeira e atuamos como estruturadores, financiadores e garantidores de grandes projetos de infraestrutura no Brasil. Destacamos nossa atuação em energia eólica, iniciada em 2005, por meio do apoio aos primeiros complexos construídos no País, quando conquistamos uma participação expressiva no setor (cerca de 34% do mercado). Mais recentemente, demonstramos pioneirismo na atuação junto ao desenvolvimento da energia solar no País, com forte presença nos primeiros leilões dessa fonte, realizados nos últimos três

anos. Articulamos e participamos ativamente dos principais fóruns de discussão para fomentar o desenvolvimento das energias renováveis no País. Nossa atuação se estende ainda à infraestrutura social e outros setores vitais ao desenvolvimento econômico do País, como logística e transportes.

Assessorias	Projetos	Capacidade Instalada (GW)	Investimentos Totais (bilhões)
Eólico	29	0,84	R\$ 3,25
Fotovoltaico	14	0,47	R\$ 1,95
Usinas Hidrelétricas	1	1,71	R\$ 7,20
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>3,02</b>	<b>R\$ 12,40</b>

Financiamentos	Projetos	Capacidade Instalada (GW)	Participação Santander (bilhões)
Eólico	61	1,58	R\$ 1,60
Fotovoltaico	7	0,25	R\$ 0,17
Usinas Hidrelétricas	2	0,85	R\$ 0,31
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>2,68</b>	<b>R\$ 2,08</b>

Em relação às grandes operações, em 2017 participamos em emissões de *Green Bonds* no valor de US\$ 500 milhões para projetos, envolvendo eficiência energética, gerenciamento de resíduos e gerenciamento sustentável de água e duas emissões, para a construção de Parques Eólicos, no valor total de R\$ 22 milhões.

**Tópico: Gestão de riscos (Risco Socioambiental, Direitos Humanos, Trabalho Infantil, Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo)**

**103-1** A gestão de risco tem o propósito tanto de mitigar o risco que fatores externos trazem aos negócios, como de gerenciar impactos que geramos e que podem se estender à sociedade e ao meio ambiente. Um risco direto gerado pela atividade bancária é a inadequação na concessão ou

no uso do crédito, que pode gerar endividamento, especialmente das famílias. Outro risco crucial está relacionado aos diversos impactos, eventualmente causados por projetos e companhias que a instituição decide financiar, ou mesmo o risco relacionado à gestão de nossos fornecedores.

<sup>4</sup> Varejo (PJ), Agronegócio, Financeira, Corporate e GCB. Em 2017, os valores passaram a incluir o GCB/ A participação socioambiental foi calculada considerando a ponderação dos produtos/segmentos socioambientais em relação às respectivas carteiras totais

**103-2** **103-3** A gestão dos diferentes tipos de risco é o coração da atividade de um banco. Por isso, em nosso modelo, essa é uma demanda que não compete apenas a um departamento específico. No Santander o conceito do Risk Pro define a gestão de risco como sendo uma responsabilidade de cada um dos mais de 47 mil funcionários.

Com relação à orientação financeira, entendemos a importância do relacionamento entre gerentes e clientes. Por isso, investimos em treinamento e buscamos excelência no relacionamento com nossos clientes. Adicionalmente, lançamos, em 2017, o aplicativo Santander Way para que o consumidor tenha um melhor conhecimento de suas finanças, e adotamos limites de crédito considerando a renda e capacidade de pagamento dos clientes, dentre outras práticas de orientação financeira.

Do ponto de vista de crédito, temos uma Política de Risco Socioambiental que observa, por exemplo, a ocorrência de trabalho forçado ou análogo a escravo nos clientes e aqueles incluídos na Lista Suja do Ministério do Trabalho passam a ter restrições comerciais para operar com o Banco. Também consta nessa política que não trabalhamos com consumidores que exerçam atividades que incentivem, direta ou indiretamente, o jogo ilegal e a prostituição; extraíam, beneficiem ou desdobrem madeira nativa não certificada pelos selos verdes (Forest Stewardship Council - FSC ou Certificação Florestal - Cerflor); e que atuam no ramo de extração ou fabricação de produtos que contenham amianto.

Também temos a Política de Risco Socioambiental no

setor de defesa, onde consta que não trabalhamos com clientes que fabriquem, distribuam e/ou comercializem minas antipessoais, bombas de fragmentação ("duster bombs"), armas nucleares, armas químicas ou biológicas e munição que contenha urânio empobrecido.

A área de Risco Socioambiental possui um sistema próprio que avalia o risco socioambiental de nossos clientes. Esse sistema é submetido ao crivo da auditoria interna do Banco, bem como é constantemente revisado para adaptá-lo a novos contextos que surgem no mercado. Saiba mais sobre o Risco Socioambiental nas páginas 15 e 16.

Com relação a fornecedores, além dos aspectos legais, administrativos e técnicos, as empresas que participam das nossas concorrências precisam se comprometer com o cumprimento de obrigações socioambientais e concordar com o Código de Conduta de Fornecedores. Nos contratos há uma cláusula baseada nas diretrizes do Pacto Global, em que o fornecedor se compromete a adotar, por exemplo, práticas leais de operação, combater a corrupção, respeitar o meio ambiente e prevenir o trabalho escravo e infantil, conforme especificado nos itens de divulgação **408-1** e **409-1**.

Também somos signatários do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, que estabelece uma série de compromissos que o Banco deve atender no relacionamento com seus clientes.

A governança de riscos no Santander conta com a participação da alta direção nas tomadas de decisão e 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, a gestão e a mitigação dos riscos inerentes ao negócio. Também contamos com o Comitê Sênior da Política de Responsabilidade Socioambiental.

Conheça mais sobre os principais riscos que monitoramos na página 16 e os mecanismos para avaliar a eficácia e os resultados da gestão desse tópico, nos itens de divulgação **STD3** (abaixo), e

**STD3** Indicadores de perfil da oferta de crédito e financiamento

Oferta de crédito e financiamento	Aprovados			Aprovados com ressalva <sup>5</sup>			Declinados			Total		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Análise de Garantias <sup>6</sup>	84	147	276	14	13	17	37	66	91	135	226	384
Análises de clientes indicados por Compliance <sup>7</sup>	0	8	44	0	0	0	7	8	49	7	16	93
Projetos não sujeitos aos Princípios do Equador	22	7	4	18	22	83	0	0	0	40	29	87
Projetos sujeitos aos Princípios do Equador	0	0	0	3	0	2	0	0	0	3	0	2
Crédito Imobiliário – Plano Empresário <sup>8</sup>	7	4	14	1	0	5	1	0	1	9	4	20
Crédito Imobiliário – Pessoa Física <sup>8</sup>	0	0	0	0	0	130	0	0	0	0	0	130
Análise de Clientes no segmento Atacado <sup>9</sup>	2.519	2.580	1.998	35	27	35	16	28	18	2.570	2.635	2.051

<sup>5</sup>As ressalvas são condições estabelecidas pela área de Risco Socioambiental para aprovação do cliente, da garantia ou do projeto. Em alguns casos, essas condições são incluídas como condicionantes contratuais de monitoramento da performance socioambiental dos projetos. Podem ser condicionantes simples, tais como entrega de licenças ambientais, ou mais complexas, como acompanhamento de planos de ação socioambiental.

<sup>6</sup>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.

<sup>7</sup>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.

<sup>8</sup>As análises de Risco Socioambiental para Crédito Imobiliário podem acontecer no momento do financiamento de empreendimentos (Plano Empresário) ou de Pessoas Físicas que financiam a aquisição de imóveis. Os principais riscos estão relacionados à existência de contaminação na área do empreendimento financiado ou do imóvel que será financiado para a Pessoa Física. Em alguns casos também há problemas com áreas de preservação permanente, de Reserva Legal ou zoneamento legal. Quando estes riscos são identificados, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer. Este procedimento foi aprimorado em 2017 e passou a incluir clientes Pessoa Física.

<sup>9</sup>Empresas com faturamento acima de R\$ 200 milhões, dos segmentos Corporate e GCB.

#### 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo para ocorrência de trabalho infantil/ 409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou compulsório<sup>5</sup>

Clientes pertencentes a alguns setores da economia podem apresentar risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou compulsório. Podemos citar como exemplos: confecções de roupas, produtores de ferro-gusa e plantadores de fumo. Do ponto de vista de crédito, a nossa Política de Risco Socioambiental considera a ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo a escravo em seus clientes como intolerável. Por conta disso, qualquer cliente que exerça esse tipo de prática, tem restrições comerciais para operar com o Banco.

Toda contratação de um serviço ou aquisição de bens é realizada com fornecedores homologados que devem atender requisitos mínimos de idoneidade legal, fiscal, e tributária, além de requisitos

técnicos para a execução dos serviços. No processo de homologação os fornecedores considerados críticos para o nosso negócio são avaliados pelos aspectos operacionais, administrativos financeiros, fiscais, legais, de governança, sociais e ambientais por meio da aplicação do Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF). Em 2017, trabalhamos com 631 fornecedores considerados críticos e que representavam 24% de nossa base total. Durante a prestação de serviço, temos um processo de monitoramento de nossos fornecedores, verificando a regularidade das obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e a transparência na relação com a Administração Pública, permitindo a adoção de ações para mitigação de riscos.

#### Tópico: Conduta Ética (Ética, Anticorrupção, Conformidade socioeconômica e Auditoria)

103-1 Os princípios éticos que balizam a nossa atuação são responsáveis por garantir o bom funcionamento da operação, qualificar o Banco como uma instituição idônea, 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, desde a aderência aos procedimentos e políticas internas às diretrizes locais e normas regulatórias.

103-2 103-3 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 como a Política de Responsabilidade Socioambiental, o Código de Conduta de Fornecedores, o Código de Conduta Ética, a Política Anticorrupção, a Política de Doações, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, a Política de Prevenção de Riscos Penais - *Corporate Defense* e a Política de Transação com Partes Relacionadas.

O Código de Conduta Ética, reforçado por meio da comunicação interna do Banco e de treinamento

disponibilizado na Academia Santander a todos os funcionários, ajudou na disseminação da cultura Santander e deu mais abertura para consultas e esclarecimento de dúvidas. Nossa Política Anticorrupção estabelece os elementos que devemos cumprir em matéria de prevenção à corrupção, sem prejuízo da adoção de controles adicionais derivados de normativas ou obrigações legais. Adicionalmente, o Modelo de *Corporate Defense* visa reforçar nossos princípios de ação para a prevenção de riscos penais, incluindo o tema anticorrupção. Atuamos nestes temas por meio de treinamentos e campanhas periódicas de comunicação na intranet, direcionadas a todos os funcionários, além do recebimento e análise de eventuais suspeitas de corrupção por meio do [Canal Aberto Santander](#).

O tema anticorrupção também está presente nos processos de contratação de fornecedores, desde o momento da concorrência quando divulgamos o Código de Conduta de Fornecedores, que possui questões baseadas nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, até a formalização do contrato, que possui cláusulas de Responsabilidade Socioambiental.

Contamos também com o curso on-line de Prevenção e Combate à Corrupção, que tem como objetivo capacitar, alertar e educar os funcionários para os riscos decorrentes deste tema, bem como advertir sobre o não cumprimento da Política Anticorrupção. O curso é obrigatório a todos os funcionários e estagiários e, entre 2015 e 2017, 99,1% dos funcionários foram treinados.

#### 205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção

Antes da contratação de fornecedores e da concessão de patrocínios em nome do Grupo Santander, realizamos uma avaliação de Compliance para identificar eventuais riscos relacionados à corrupção.

Em 2017, a área de Compliance avaliou 1.136 operações relacionadas aos riscos de corrupção, representando 100% do total de consultas direcionadas à área. Essas operações envolveram a destinação de recursos para patrocínios, sendo oito para o setor público e 150 para o setor privado; avaliação de 343 fornecedores e aprovação de negócios, com 626 Pessoas Publicamente Expostas (PPEs), além de nove pedidos de doações. Pela condição de PPE, estes clientes recebem um tratamento e uma atenção especial e em todos os casos a aprovação ocorreu após a análise da situação e avaliação de riscos.

Em todos os casos, não foram identificados riscos significativos relacionados à corrupção.

<sup>5</sup>O risco do serviço é determinado pelo nível de criticidade estabelecido pela Continuidade de Negócio, Compliance e Segurança da Informação e pelo score de perguntas existentes na calculadora de risco. A criticidade não é definida com base na localização geográfica.

**205-2 Comunicação e treinamento<sup>6</sup> sobre políticas e procedimentos anticorrupção**

Treinamento sobre combate à corrupção por região - Órgão de governança						
	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro Oeste	
Número de membros dos órgãos de governança <sup>7</sup> que receberam treinamento	-	-	-	12	-	
Percentual de membros dos órgãos de governança que receberam treinamento	-	-	-	66,7%	-	
Treinamento sobre combate à corrupção por região <sup>8</sup>						
	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro Oeste	Total
Funcionários que realizaram o curso Prevenção e Combate à Corrupção	40	284	343	2.962	134	<b>3.763</b>
Percentual de funcionários que realizaram o curso por região	6,6%	7,9%	7,9%	8,6%	8,5%	<b>8,5%</b>
Treinamento sobre combate à corrupção por categoria funcional <sup>8</sup>						
	Operacional	Administrativo	Especialista	Gerencial	Diretoria	Total
Funcionários que realizaram o curso Prevenção e Combate à Corrupção	2.018	1.348	324	56	17	<b>3.763</b>
Percentual de funcionários que realizaram o curso por categoria funcional	10,1%	7,5%	5,8%	9,7%	9,7%	<b>8,5%</b>

Em 2017, 100% dos funcionários do Banco Santander Brasil S.A receberam comunicados sobre políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, por meio de e-mails de comunicação interna e via intranet. Os membros independentes dos órgãos de governança não tiveram acesso aos comunicados internos. Não houve comunicações específicas sobre políticas e procedimentos

anticorrupção para parceiros comerciais, porém, o tema está presente nos processos de contratação de fornecedores desde o momento da concorrência, quando divulgamos o Código de Conduta de Fornecedores que possui questões baseadas nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, até a formalização do contrato com cláusulas de Responsabilidade Socioambiental e de Anticorrupção.

<sup>6</sup> 99,1% dos funcionários já realizaram o treinamento desde a sua implementação.

<sup>7</sup> Foram considerados os seguintes órgãos de governança: Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitê de Riscos e Compliance, Comitê de Sustentabilidade, Comitê de Nomeação e Governança, Comitê de Remuneração.

<sup>8</sup> Foram considerados apenas funcionários das empresas Banco Santander Brasil S.A., Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

**Auditoria (antigo 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 se mantém como um dos mais importantes impulsores da gestão socioambiental no Santander. A política estabelece princípios e diretrizes e consolida 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.

Com o objetivo de atender os compromissos assumidos na PRSA, são mantidas, como parte da governança, instâncias, ferramentas e processos de gerenciamento de risco socioambiental. Em 2017, a governança ficou mais robusta com a ampliação do painel de indicadores da PRSA e com a instauração do Grupo Sênior da PRSA, composto por vice-presidentes e diretores das áreas de Risco, Compliance, Recursos Humanos e Comunicação, Marketing, Relações Institucionais e Sustentabilidade. Este comitê tem o papel de decidir sobre temas estratégicos e acompanhar o andamento dos processos críticos, fazendo a ponte entre o Comitê Executivo e as demais instâncias de governança da PRSA.

A auditoria interna avaliou o tema de gestão de risco socioambiental como parte dos trabalhos de acompanhamento da gestão de capital (ICAAP). Neste sentido, houve recomendação de revisão dos critérios de perímetro da PRSA no Conglomerado, a qual foi implantada ao longo de 2017 como forma de atendimento às diretrizes de gestão integrada de Riscos, conforme resolução 4557 do Banco Central. Além disso, a auditoria interna fez o acompanhamento das recomendações realizadas durante os trabalhos de auditoria conduzidos em 2016.

A auditoria é realizada a partir das diretrizes da Resolução 4327 e da Autorregulação SARB 14. O processo de auditoria considera o atual perímetro da PRSA do Conglomerado Santander. Além disso, a PRSA também avalia as demais políticas socioambientais mencionadas na norma, tais como as Políticas de Risco Socioambiental, a Política de Investimento Social, a Política de Compromissos Institucionais de Sustentabilidade e a Política do Sistema de Gestão Ambiental. Por fim, o Banco Central, além de manter a avaliação da aderência à Resolução 4327 como parte de seu processo anual de avaliação e suficiência de capital, também realizou em 2017, procedimento de supervisão específica com avaliação sobre o gerenciamento de risco socioambiental.

## Tema material: Relacionamento com **CLIENTES**

### Tópico: Clientes satisfeitos

**103-1** 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 consumidores, e consequentemente a fidelização, que os leva a nos escolher como o seu banco de preferência. Isso significa oferecer serviços descomplicados e fáceis de operar, disponibilizar produtos, canais e pessoas qualificadas e capazes de atender às necessidades e preferências de cada um, promovendo negócios e relações que, a um só tempo, sejam boas para os clientes, acionistas, funcionários e comunidades.

**103-2** **103-3** Temos uma Diretoria de Satisfação de Clientes que, além de monitorar todas as reclamações de clientes e gerar alertas para uma rápida ação da organização em caso de desvio, investe seus recursos em ações estratégicas de longo prazo para garantir a satisfação e vinculação dos consumidores. Para isso, contamos com uma sólida governança que envolve as demais áreas do Banco sobre as jornadas críticas dos consumidores, priorizando ações para correção de temas relacionados à qualidade do atendimento, usabilidade dos nossos canais, processos, deficiências de capacitação, entre

outros. Além disso, temos um selo de qualidade, que fornece um *score* para qualquer nova implantação, evitando assim produtos ou serviços que possam impactar negativamente a experiência do consumidor.

As Políticas que orientam a gestão do tema são o Código de Conduta Ética, a Política de Comercialização de Produtos e Serviços, a Política de *Suitability* para Derivativos e a Política de Relacionamento com Clientes.

Saiba mais sobre a gestão e monitoramento relacionados a esse tópico na [página 30](#).

### Tópico: Educação e Inclusão Financeira

**103-1** Quando acessíveis e bem utilizados, os produtos e serviços financeiros estimulam o desenvolvimento de um ambiente econômico mais inclusivo, produtivo e saudável, o que favorece o empreendedorismo, a geração de empregos, o consumo consciente e a qualidade de vida da população, além de gerar consumidores mais satisfeitos e que mantêm um relacionamento sustentável com o Banco. No entanto, a falta de conhecimento sobre o uso dos produtos e serviços bancários pode gerar impactos na saúde financeira das pessoas. A inclusão financeira, por meio do acesso aos serviços bancários como crédito, por exemplo, pode ser um poderoso instrumento de inclusão social. Por meio da orientação financeira buscamos empoderar a população a utilizar de forma adequada os produtos e serviços financeiros, com planejamento e consciência dos riscos e oportunidades envolvidos em cada decisão econômica. 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.

**103-2** **103-3** Possuímos políticas internas que orientam como tratar o tema na organização e o papel dos funcionários no relacionamento com o consumidor, entre elas a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e a Política de Responsabilidade Socioambiental, que reconhece a importância do uso consciente dos produtos financeiros e incentiva práticas de Educação Financeira.

### Principais Itens de Divulgação

#### **STD12** Manifestações dos canais de atendimento

Volume de Manifestações (em mil)				
	2015	2016	2017	Variação (ano anterior/ano vigente)
SAC	1.098	1.201	985	-18%
PROCON	15	13	13	-2%
Ouvidoria	24	24	31	28%
Banco Central	20	23	27	20%
<b>Total</b>	<b>1.157</b>	<b>1.261</b>	<b>1.056</b>	<b>-16%</b>

#### Atendimento às reclamações

SAC (% de reclamações resolvidas em até 5 dias úteis)	96%
Ouvidoria (% de reclamações resolvidas em até 10 dias úteis)	98%

No final de 2017, realizamos modernizações, como a digitalização de várias correspondências anteriormente enviadas por papel e renovação dos canais digitais, inclusive melhorando seus dispositivos de segurança. Estas

mudanças foram trabalhadas por meio de planos de comunicação e capacitação da nossa força de atendimento. No entanto, geraram alguns impactos para nossos clientes, como a dificuldade no uso de nossos canais. Esses fatores geraram ações de melhorias internas e também de orientação aos nossos consumidores. Com isso, as reclamações na Ouvidoria cresceram 28% em 2017, mas nos últimos meses, notou-se a tendência de queda dos principais reclamantes.



Com iniciativas alinhadas à Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), assumimos também o compromisso de atuar como orientador financeiro e parceiro para prosperidade de nossos consumidores e funcionários.

Além disso, nosso Portal de Sustentabilidade disponibiliza diversos materiais para consulta, como cursos on-line, infográficos e planilhas de orçamento pessoal. Em 2017, lançamos a plataforma Santander One para a orientação financeira de investimentos. Oferecemos também palestras sobre o tema para empresas que temos a folha de pagamento.

Já a plataforma Santander Negócios e Empresas, oferece para as empresas capacitações presenciais e cursos on-line relacionados à Educação Financeira, apoiando o desenvolvimento de empreendedores em seus negócios.

Para a sociedade em geral, além dos conteúdos presentes no Portal de Sustentabilidade, temos o Programa Parceiros em Ação que, por meio de palestras sobre conceitos básicos de planejamento financeiro e gestão, ajuda na capacitação de microempreendedores, clientes e não clientes, de comunidades de baixa renda em cidades onde o Prospera Santander Microcrédito opera.

Saiba mais sobre nossas frentes de atuação para garantir a acessibilidade em nossos prédios administrativos, rede de agências e canais de atendimento no item **G4-FS14**.

### Principais Itens de Divulgação

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

O Prospera Santander Microcrédito está presente em mais de 600 municípios brasileiros. Atualmente atendemos a 344 municípios com índice de IDH baixo ou muito baixo, levando crédito para os empreendedores dessas regiões com grande desvantagem econômica no País. Em 2017, foram abertas contas correntes para, aproximadamente, 36 mil empreendedores.

#### **G4-FS14** Acesso de pessoas com deficiência aos serviços financeiros

Todos os nossos prédios administrativos possuem acesso para pessoas com deficiência. Em 2017, nossa sede em São Paulo conquistou o Selo Guia de Rodas, uma qualificação que indica que o prédio é um espaço acessível e tem funcionários preparados para receber pessoas com deficiência (PCD).

Iniciamos também um processo de *retrofit* e revitalização dos seguintes prédios: CASA3, Farol Santander, Rio Branco 70 e Santander Cultural, adequando a acessibilidade já disponível no local como, por exemplo, *retrofit* das catracas, elevadores, rampas de acessos, piso tátil, sinalizações e instalação de acessibilidade nos novos ambientes que esses prédios passaram a ter.

Em relação às agências, 99,95%<sup>1</sup> possuem acesso para pessoas com deficiência. A única agência não acessível é a de Fernando de Noronha, pois as res-

trições do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) nos impedem de executar a obra na rampa de entrada do local.

Na Plataforma Multicanal, foram criados números específicos para o atendimento dos clientes com deficiência de fala e audição no SAC (0800 7710401) e Ouvidoria (0800 7710301) que atendem todo território nacional e oferecem serviços para os clientes como reclamações, cancelamentos e demais informações. Anteriormente o mesmo número 0800 de cada central atendia todos os clientes sem distinção.

### Tópico: Comunicação Clara e Verdadeira (Marketing e Rotulagem)

**103-1** Estabelecer uma comunicação clara e verdadeira com os consumidores é a primeira premissa para prestarmos um serviço de qualidade e com soluções que atendam a diferentes perfis, reforçando a busca pela satisfação de nossos consumidores e auxiliando a construção de um planejamento financeiro sobre bases sólidas.

**103-2** **103-3** A Política de Relacionamento com Clientes expressa nosso dever de atuar de maneira honesta, imparcial e profissional ao longo das três fases definidas no processo de relacionamento: pré-contratação, contratação e pós-contratação.

Esta Política prevê que todas as áreas de primeira linha de atuação encarregadas de trabalhar e desenvolver a comunicação com os consumidores e usu-

ários e aquelas suscetíveis a relacionamento com esse público, principalmente as forças de vendas, precisam basear suas relações nos princípios de transparência e comunicação adequada. A informação fornecida aos consumidores e usuários deve ser clara, precisa, suficiente e oportuna, sendo vedada a informação que leve a falsas expectativas e à indução ao erro quanto ao produto ou serviço. Também deve ser expressa em linguagem simples e apresentada em um formato claro.

Adicionalmente, temos um Comitê de Produtos que avalia informações como as características e funcionalidades do produto que está sendo criado ou alterado; a adequação ao perfil dos consumidores e aos princípios éticos do Banco; o risco socioambiental; o atendimento à legislação; as necessidades de treinamento e ajuste de processos para viabilizar o produto, entre outros. O comitê é formado por diversas áreas do banco, entre elas: Riscos, Jurídico, Auditoria Interna, Tecnologia, Qualidade e Compliance.

### Principais Itens de Divulgação

#### **417-1** Requisitos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços

As várias categorias de Produtos e Serviços, tanto para Pessoa Física, quanto para Pessoa Jurídica, estão distribuídas em grandes grupos como, por exemplo, Conta Corrente, Empréstimos, Financiamentos, Cash Management, Investimentos, Câmbio e Comércio Exterior. Em relação à disponibilização de informações para o consumidor, o atendimento está de acordo com as

<sup>1</sup> Durante o período de coleta de informações para o relatório (janeiro de 2018) foi obtida a liberação do IPHAN para realização da obra na agência de Fernando de Noronha.

normas vigentes e sempre que necessário ajustamos os procedimentos internos para mantê-los atualizados. Para todos os segmentos, as informações referentes aos produtos, valores, prazos, taxas, encargos e demais condições estão disponíveis nos próprios canais de contratação ou constam nos respectivos instrumentos contratuais (conforme exigências dos órgãos reguladores). As tarifas relativas aos serviços bancários são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para a consulta nas agências e no site do Santander.

As seguintes informações sobre produtos e serviços são exigidas pelos procedimentos da organização relativos às informações e à rotulagem de produtos e serviços	
Terceirização de componentes do produto ou serviço	Não se aplica
Conteúdo dos produtos e serviços, principalmente com respeito a substâncias que possam gerar um impacto ambiental ou social	Não se aplica
Uso seguro do produto ou serviço	Sim
Descarte do produto e impactos ambientais/sociais	Não se aplica

Referente ao “uso seguro do produto ou serviço” todos os canais de contratação informam as características, riscos e recomendações sobre os produtos de crédito durante a contratação ou contato com o consumidor. Dentro do nosso site, disponibilizamos de forma clara o conceito, benefícios, custos e condições dos produtos, além das cláusulas e condições gerais do crédito seguro. Também incluímos, por exemplo,

nos contratos com clientes cláusulas em que as partes se comprometem a proteger e preservar o meio ambiente, bem como garantir que os recursos decorrentes do contrato não serão destinados a quaisquer finalidades e/ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam rigorosamente a normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.

### Tópico: Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade – Cientes

**103-1** Os principais impactos do processo de engajamento e comunicação de temas socioambientais com nossos consumidores são o fortalecimento do posicionamento do Banco com relação à temática; contribuição com o processo de retenção e fidelização de consumidores; incentivo a adoção de boas práticas socioambientais por meio da comercialização dos nossos produtos socioambientais; e a viabilização do protagonismo e o exercício da cidadania por meio do Investimento Social Privado.

**103-2** **103-3** Temos como objetivo trabalhar a visão de médio e longo prazo de sustentabilidade com nossos *stakeholders* por meio de ações que envolvem compartilhamento de conhecimento em nossos sites, redes sociais, palestras, além da oferta de produtos e serviços

e promoção de oportunidades para o exercício da cidadania. Acompanhamos o desenvolvimento das iniciativas socioambientais com o objetivo de conhecer os seus impactos e aperfeiçoá-las. Além disso, aprimoramos nossa gestão por meio de *auditorias internas*, *benchmarking* e *feedback* de *stakeholders*. As ações realizadas, em 2017, estão detalhadas no item **STD6**.

O tema faz parte da Política de Responsabilidade Socioambiental, Política de Investimento Social e Política de Direitos Humanos. Anualmente, investimos recursos em melhorias operacionais e tecnológicas com o propósito de ampliar os impactos positivos de nossas iniciativas.

### Principais Itens de Divulgação

#### **STD6** Principais ações de comunicação e engajamento relacionadas a Sustentabilidade para Cientes

As principais ações de comunicação e engajamento de sustentabilidade para consumidores estão relacionadas aos projetos de Investimento Social Privado (ISP) que são geridos pela equipe de Sustentabilidade; Negócios Socioambientais e Educação financeira, ambos sob responsabilidade das Áreas Comerciais e de Produtos e também da equipe de Sustentabilidade.

Com relação ao ISP, em 2017 realizamos a sensibilização de nossos consumidores para as campanhas anuais de apoio aos projetos parceiros do

*Amigo de Valor* e para o programa *Parceiro do Idoso*. Na temática de Negócios Socioambientais, realizamos ações relacionadas a “Sustentabilidade para os Negócios”, tanto para clientes de pequenas e médias empresas, quanto para parceiros de negócio, como palestras dentro dos programas *Avançar* e *Avançar Agro*, com o objetivo de promover o engajamento no tema e apresentar nossos produtos socioambientais. Essas palestras alcançaram mais de 500 pessoas. Em Feiras e Eventos, divulgamos nossas ações no Agrishow, Encontro do Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS), Encontro Santarém no Pará, Feira EnerSolar (Financeira), Feira Brasil Wind Power e Feira Brasil Solar Power. Além disso, realizamos diversas comunicações nas redes sociais, como posts e vídeos sobre o tema, atingindo um número de, aproximadamente, 2 milhões de pessoas. Com relação ao tema Energias Renováveis, destaca-se o lançamento da página de Sustentabilidade no site da Santander Financiamentos, com o intuito de divulgar os produtos com adicionalidade socioambiental que estão disponíveis para os nossos consumidores (correntistas e não correntistas).

Nosso Portal de Sustentabilidade também 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.

No que tange à Educação Financeira, saiba mais no Tópico Educação e Inclusão Financeira ([página 48](#)).

## | Tema material: Relacionamento com FUNCIONÁRIOS

### Tópico: Emprego

**103-1** Conquistar a preferência dos consumidores começa pelos nossos funcionários. Trabalhamos intensamente para fazer do Banco o melhor lugar para se trabalhar. Queremos que o Santander 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. Simples assim: funcionários satisfeitos geram clientes satisfeitos e melhores resultados. Por isso, promovemos o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos nossos funcionários e, como resultado, temos equipes motivadas que sentem orgulho em fazer parte do Santander Brasil. Entre 2016 e 2017, tivemos melhorias no ambiente de trabalho, como a redução de 19% de horas extras<sup>1</sup>. O *flexiworking* é uma das iniciativas do Banco que contribuiu com esse resultado e tem como objetivo promover o equilíbrio entre vida pessoal e profissional com um pacote de práticas que abrange ações como horário escalonado e a possibilidade de funcionários trabalharem remotamente em outros prédios. Saiba mais na [página 27](#).

**103-2** **103-3** Em 2017, o [Programa Be Healthy](#) se consolidou como um direcionador para as ações de saúde. Em pesquisa sobre percepção de saúde no Santander, realizada pela Hay Group, 93% dos participantes confirmaram ter a percepção das diferentes iniciativas e programas de saúde e bem-estar; outros 96% corroboraram a visão de que são incentivados a melhorar seus hábitos de vida; e ainda, 99%, se sentem comprometidos em tornar seu ambiente de trabalho mais seguro e saudável.

O [programa de Trainees](#) foi elaborado em conjunto com nossos executivos e seu objetivo é desenvolver jovens talentos para serem os futuros líderes do Banco.

Nossa gestão de desempenho apoia o desenvolvimento das pessoas, direcionando e acompanhando as entregas conectadas aos comportamentos. Consideramos, para isso, as aspirações individuais e a estratégia das áreas. No início de cada ano, os gestores desdobram os objetivos da organização em conjunto com suas equipes e planejam ações de desenvolvimento adequadas à necessidade e realidade de de-

sempenho de cada um. O acompanhamento dos objetivos é realizado durante todo o ano e as conversas de *feedbacks* ocorrem em dois processos formais no ano, ou a qualquer momento, a fim de buscar melhoria contínua e corrigir rotas ao longo do período. Todos os funcionários possuem remuneração variável relativa à participação nos lucros e resultados (modelo variável vinculado aos indicadores de resultados/lucro líquido do Banco).

Além disso, temos uma iniciativa institucional de reconhecimento não financeiro, o prêmio Santander Star, que apoia a transformação do Banco em uma empresa referência em meritocracia. O programa premia as entregas transformadoras em quatro categorias institucionais: Resultado, Inovação, Colaboração e Atendimento, todas fundamentadas na excelência operacional e voz do cliente. Em 2017 foram mais de 4 mil acessos na home do Santander Star. Por meio da StarMeUp, plataforma global que estimula o reconhecimento em todo o Grupo, melhoramos o nosso relacionamento com os funcionários, com base nos comportamentos corporativos.

Os resultados da nossa [Pesquisa Global de Engajamento](#) e nossa permanência pelo segundo ano consecutivo no ranking do Great Place to Work são provas de que estamos no caminho certo.

Algumas das políticas que fazem parte desse tema material são o Código de Conduta Ética, a Política de Direitos Humanos, a Política de Serviços a Funcionários, a Política de Remuneração – Promoção e Mérito, a Política de Gestão de Desempenho e a Política de Assistência Médica.

<sup>1</sup>A % se refere a redução entre o ano de 2016 e 2017, considerando para os dois anos o período de janeiro a novembro (a partir de uma base que já havia reduzido), pois a partir de dezembro de 2017 tivemos uma mudança na apuração devido a mudanças na Reforma Trabalhista.

## Principais Itens de Divulgação

**401-1 Novas contratações de funcionários e rotatividade por faixa etária, gênero e região<sup>2</sup>.**

As saídas estão concentradas em posições operacionais (46%).

Gênero	Número total de novos funcionários contratados			Taxa de novas contratações (%)			Número total de funcionários desligados			Taxa de rotatividade (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Masculino	2.739	2.076	2.531	13,50%	10,70%	12,90%	2.556	3.095	2.408	12,50%	15,60%	12,30%
Feminino	3.298	2.346	2.923	11,10%	8,40%	10,50%	3.347	4.323	2.992	11,40%	15,00%	10,70%
<b>Total</b>	<b>6.037</b>	<b>4.422</b>	<b>5.454</b>	<b>12,10%</b>	<b>9,40%</b>	<b>11,50%</b>	<b>5.903</b>	<b>7.418</b>	<b>5.400</b>	<b>11,90%</b>	<b>15,30%</b>	<b>11,40%</b>

Faixa etária	Número total de novos funcionários contratados			Taxa de novas contratações (%)			Número total de funcionários desligados			Taxa de rotatividade (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Abaixo de 30 anos	3.785	2.724	3.234	24,70%	20,00%	24,60%	2.016	2.143	1.387	13,20%	14,80%	10,40%
Entre 30 e 50 anos	2.173	1.614	2.125	7,30%	5,60%	7,00%	3.214	4.119	3.247	10,90%	14,00%	10,80%
Acima de 50 anos	79	84	95	1,60%	1,80%	2,30%	673	1.156	766	13,50%	24,00%	18,80%
<b>Total</b>	<b>6.037</b>	<b>4.422</b>	<b>5.454</b>	<b>12,10%</b>	<b>9,40%</b>	<b>11,50%</b>	<b>5.903</b>	<b>7.418</b>	<b>5.400</b>	<b>11,90%</b>	<b>15,30%</b>	<b>11,40%</b>

Região	Número total de novos funcionários contratados			Taxa de novas contratações (%)			Número total de funcionários desligados			Taxa de rotatividade (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Norte	99	60	70	14,50%	9,50%	11,30%	81	114	75	12,10%	17,40%	12,00%
Nordeste	333	392	352	9,40%	11,50%	9,60%	344	593	310	9,80%	17,00%	8,80%
Centro-Oeste	261	130	160	14,70%	8,00%	10,10%	236	298	204	13,50%	17,60%	12,70%
Sul	1.115	803	748	17,40%	13,20%	12,40%	1.017	1.174	865	17,50%	18,80%	14,10%
Sudeste	4.229	3.037	4.124	11,20%	8,60%	11,60%	4.225	5.239	3.946	11,10%	14,30%	11,10%
<b>Total</b>	<b>6.037</b>	<b>4.422</b>	<b>5.454</b>	<b>12,10%</b>	<b>9,40%</b>	<b>11,50%</b>	<b>5.903</b>	<b>7.418</b>	<b>5.400</b>	<b>11,90%</b>	<b>15,30%</b>	<b>11,40%</b>

<sup>2</sup> A empresa Santander Sec Serv Bra DtvM SA (616) deixou de ser reportada, pois não pertence mais às demonstrações BRGAAP. As empresas Banco RCI e Banco PSA passaram a incrementar os indicadores/ As taxas de rotatividade são calculadas utilizando as demissões sobre a média dos headcounts 2016 e 2017 (corte em 31/12), dividido pela quantidade de saídas. O cálculo é definido pela alta gestão.

**401-3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade<sup>3</sup>**

Em 2017, aderimos à extensão da licença paternidade de 5 para 20 dias, que beneficia também casais homoafetivos e funcionários que adotam crianças.

	Mulheres			Homens		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Total de empregados com direito a licença	29.670	27.821	27.835	20.354	19.431	19.569
Total de empregados que utilizaram a licença	1.584	1.407	1.934	476	348	588
Total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença	1.413	1.208	1.712	476	348	588
Total de empregados que permaneceram 12 meses no emprego após seu retorno da licença	2.107	1.802	1.267	493	426	343
Taxa de retorno (%)	89%	86%	89%	100%	100%	100%
Taxa de retenção (%) <sup>4</sup>	87%	84%	86%	85%	89%	95%

**404-3 Percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categorial funcional, que recebeu avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira durante o período coberto pelo relatório<sup>5</sup>.**

Percentual de funcionários que receberam avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira			
Gênero	2015	2016	2017
Feminino	79,40%	85,70%	82,28%
Masculino	81,50%	82,30%	82,34%
<b>Total</b>	<b>80,25%</b>	<b>84,30%</b>	<b>82,30%</b>

<sup>3</sup> Alguns empregados retornarão apenas no próximo período.

<sup>4</sup> Para o cálculo da "taxa de retenção", foi utilizado o indicador de maternidade e paternidade do ano de 2016, considerando o total que se manteve 12 meses após o retorno, medido em 2017, sobre o total de pessoas que tiraram a licença em 2016. Para as informações de 2017 foram incluídos os dados das empresas coligadas.

<sup>5</sup> Todos os funcionários fazem a avaliação de desempenho, exceto licenciados e novos funcionários no primeiro ciclo.

<sup>6</sup> A empresa Santander Sec Serv Bra Dtvn SA (616) deixou de ser reportada, pois não pertence mais as demonstrações BRGAAP. As empresas Banco RCI e Banco PSA passaram a incrementar os indicadores.

<sup>7</sup> Headcount total foi obtido a partir do sistema do Santander em 31/12/2017 e das informações fornecidas pelas empresas coligadas.

<sup>8</sup> Temos somente uma funcionária na base que possui a jornada de meio período.

<sup>9</sup> Em 2017, todos os funcionários tinham contrato de trabalho por tempo indeterminado, sendo 27.835 mulheres e 19.569 homens.

**Percentual de funcionários que receberam avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira**

Categoria Funcional	2015	2016	2017
Operacional	68,90%	71,70%	71,99%
Administrativo	87,70%	85,00%	90,34%
Especialista	91,80%	88,30%	93,15%
Gerencial	95,10%	92,30%	94,98%
Diretoria	17,50%	82,60%	85,71%
<b>Total</b>	<b>80,25%</b>	<b>84,30%</b>	<b>82,30%</b>

**102-8 Informações sobre funcionários e outros trabalhadores<sup>6</sup>**

Em 31/12/2017, contávamos com 47.404 funcionários efetivos<sup>7</sup> com contrato de trabalho por tempo indeterminado, além de 1.951 estagiários, 570 aprendizes e 3.923 terceirizados, totalizando 53.848 profissionais, um número que nos coloca como um importante empregador no Brasil.

	Feminino			Masculino			Total		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Efetivos	29.670	27.821	27.835	20.354	19.431	19.569	<b>50.024</b>	<b>47.252</b>	<b>47.404</b>
Estagiários	1.211	1.160	1.083	987	894	868	<b>2.198</b>	<b>2.054</b>	<b>1.951</b>
Aprendizes	535	446	427	253	185	143	<b>788</b>	<b>631</b>	<b>570</b>
Terceirizados	1.537	1.906	1.129	2.623	2.247	2.794	<b>4.160</b>	<b>4.153</b>	<b>3.923</b>
Total	32.953	31.333	30.474	24.217	22.757	23.374	<b>57.170</b>	<b>54.090</b>	<b>53.848</b>

Funcionários por tipo de emprego	Tempo Integral			Meio período <sup>8</sup>		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Feminino	29.669	27.820	27.834	1	1	1
Masculino	20.354	19.431	19.569	0	0	0
<b>Total</b>	<b>50.023</b>	<b>47.251</b>	<b>47.403</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Contrato de Trabalho Indeterminado<sup>9</sup>**

Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
620	3.650	6.041	35.507	1.586

**Tópico: Treinamento e Educação**

**103-1** A Academia Santander foi construída com o propósito de desenvolver pessoas que inovem o jeito de ser e fazer Banco, para entregar melhores resultados em linha com os comportamentos corporativos e a estratégia do Santander. Todas as ações de educação que são fornecidas aos funcionários têm como intuito capacitá-los a fim de fornecer uma experiência cada vez melhor ao cliente e alavancar os negócios, além de contribuir com sua formação e empregabilidade. Assim, a Academia Santander vem desenvolvendo soluções para que as pessoas e os negócios prosperem.

**103-2** **103-3** Diferente dos modelos tradicionais de treinamento corporativo, na Academia Santander transformamos nossos principais líderes<sup>10</sup> em multiplicadores, para que levem seus conhecimentos operacionais e estratégicos, relacionados à cultura do Banco, a todos que buscam desenvolvimento.

O tema, que está sob a responsabilidade da área de Recursos Humanos, está incorporado em nossas políticas (Política de Serviços a Funcionários e Política de Treinamento) e os resultados são mensurados por meio de indicadores próprios. Saiba mais na [página 28](#).

**404-1 Número médio de horas de treinamento, por categoria funcional e gênero**

Categoria funcional	Nº médio de horas de treinamento					
	2015		2016		2017	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Operacional	36,8	35,1	25,3	23,3	17,0	18,4
Administrativo	36,4	34,6	33,3	33,9	24,5	21,7
Especialista <sup>10</sup>	25,8	28,6	16,3	16,6	20,0	20,2
Gerencial	57,4	14,8	14,8	13,9	26,5	26,5
Diretoria	37,9	39,7	17,3	14,9	26,4	22,8

**STD4 Funcionários<sup>11</sup> treinados por tema em 2017**

Temas dos treinamentos	Nº de funcionários		
	2015	2016	2017
Atualizações sobre legislação socioambiental e normatizações do BACEN	43.690	10.516	34.161
Compromissos socioambientais voluntários	0	0	0
Direitos Humanos	10.156	26.461	18.509
Ecoeficiência da instituição/conscientização e educação ambiental	75	15	18
Educação financeira pessoal	5.703	4.541	5.065
Orientações aos clientes sobre o melhor uso dos produtos e serviços	10.159	33.715	19.116
Política corporativa de responsabilidade socioambiental	4.739	1.514	116
Política de compras	21	4	0
Políticas socioambientais	638	68	0
Produtos e serviços que apresentam adicionalidades socioambientais	0	0	49
<b>Total</b>	<b>75.181</b>	<b>76.834</b>	<b>77.034</b>

**Tópico: Comunicação e Engajamento para a sustentabilidade - Funcionários**

**103-1** A comunicação e o engajamento para a sustentabilidade fazem parte do nosso dia a dia e têm como objetivo sensibilizar os funcionários, compartilhar conhecimento, orientar ações que contribuam para melhores impactos socioambientais e gerar orgulho de pertencer. Funcionários engajados criam um ambiente de trabalho saudável podendo contribuir com o resultado do Banco.

**103-2** **103-3** Nossa Política de Engajamento com Partes Interessadas, que contempla nossos funcionários e outros *stakeholders*, estabelece as diretrizes para o engajamento dos públicos de interesse, visando a criação de um relacionamento ético e justo para todos. A comunicação e o engajamento dos nossos funcionários para questões de sustentabilidade estão voltados para a participação dos funcionários nos programas: Programa Escola Brasil (PEB) de voluntariado corporativo, Sustentabilidade Pra Todo Lado (SPTL) e Amigo de Valor. A avaliação deste tópico é realizada por meio de indicadores específicos e do desempenho de cada programa, ano a ano. Saiba mais sobre as frentes de atuação no item de divulgação.

<sup>10</sup> Estão sendo considerados como líderes: Especialistas, Gestores e Diretores.

<sup>11</sup> Funcionários contemplam próprios e estagiários.

## Principais itens de divulgação

### STD5 Principais ações de comunicação e engajamento de Sustentabilidade para Funcionários

O Programa Escola Brasil (PEB) atua nas escolas públicas dos municípios onde o Santander tem operação. O PEB conta com um Portal de Voluntariado, que oferece aos funcionários a oportunidade de exercer o voluntariado, comunicar e compartilhar a experiência de ações promovidas e, assim, fomentar a cultura de participação social. Em 2017, passou a integrar atividades que tenham os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU como direcionadores. Além disso, o programa oferece aporte financeiro para a realização das ações voluntárias elegíveis, segundo Política de Voluntariado do Santander Brasil. Em 2017, o programa impactou 93.986 pessoas.

Já o Programa Sustentabilidade Pra Todo Lado, um “desafio virtual” que tem como objetivo disseminar as práticas de Sustentabilidade do Banco, reconhece funcionários individualmente e as superintendências regionais com melhor desempenho em participação. Os funcionários são convidados a participar do programa, por meio de comunicados internos durante toda a [Semana Somos Santander](#).

Também incentivamos nossos profissionais a participar da construção de uma sociedade mais justa e solidária por meio do [Programa Amigo de Valor](#). Mobilizamos nossos funcionários por meio de campanhas que envolvem comunicados internos, além de contar com os mobilizadores, funcionários que voluntariamente se disponibilizam para

promover a participação de funcionários e clientes. Com a adesão de quase 30 mil funcionários e estagiários na campanha de 2017, a arrecadação junto a esse público atingiu, aproximadamente, R\$ 5 milhões que foram direcionados aos projetos apoiados.

Sobre o tema educação financeira, promovemos diversas ações para funcionários, como cursos online que abordam temas como escolhas de consumo, planejamento e gestão de finanças. Além disso, contamos com o programa PAPE (Programa de Apoio Pessoal), um canal de apoio que, entre outros, aborda questões sobre o tema.

Nosso [Portal de Sustentabilidade](#) também 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.

### Tópico: Diversidade e igualdade de Oportunidade

**103-1** Acreditamos que quanto maior a diversidade de gênero, orientação sexual, raça, pensamentos e origens, maior é a nossa capacidade de compreender e zelar pelas relações humanas no nosso dia a dia, nos serviços que prestamos para nossos clientes e também na nossa vida em socie-

dade. Dessa maneira, estimular a diversidade significa: refletir internamente a sociedade em que estamos inseridos; resgatar a qualidade das relações humanas; melhorar a satisfação com as atividades profissionais; aumentar a produtividade com valor agregado nos serviços que prestamos; valorizar a imagem do Banco junto ao mercado consumidor e a opinião pública; fortalecer o desempenho financeiro e reduzir a vulnerabilidade das empresas frente à velocidade das transformações.

**103-2** **103-3** Temos uma área denominada “RH – Diversidade” e para realizar o acompanhamento e evolução do tema, estabelecemos uma governança realizada através de um comitê sênior. Os principais objetivos das nossas ações são informar, conscientizar e engajar nossos funcionários e também atrair profissionais de mercado.

Para a gestão deste tema, possuímos nosso Código de Conduta Ética; o Manifesto de Diversidade; e o Portal de Diversidade; a Política de Direitos Humanos e Governança de Diversidade. Nosso posicionamento está baseado em três pilares: indivíduo, banco e sociedade. Aderimos aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, iniciativa da ONU Mulheres e do Pacto Global da ONU, no qual palestramos para compartilhar ações e conceitos de vieses inconscientes. Também participamos de grupos para a troca de boas práticas, como o Movimento Mulher 360,

Mulheres do Brasil e Afrobras - Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial.

Por meio do *dashboard* de Diversidade, fazemos o acompanhamento das metas e ações, que impactam na remuneração variável dos executivos. Para gênero, estabelecemos a meta de 24% de mulheres em cargos executivos até 2019, sendo que já alcançamos 19,48% em 2017. Para raça, a meta é de 22% de funcionários negros até 2019 e já alcançamos 21,30%.

405-1 Diversidade dos órgãos de governança e funcionários

Diversidade de funcionários - ETNIA															
Categoria funcional	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
	Asiáticos			Branco			Negros			Indígenas			Outros		
Operacional	2%	2%	2,00%	73%	71%	71,70%	23%	25%	25,20%	0%	0%	0,20%	1%	2%	0,90%
Administrativo	3%	3%	2,90%	80%	78%	78,30%	16%	18%	18,30%	0%	0%	0,20%	0%	1%	0,30%
Especialista	3%	3%	3,30%	87%	85%	84,80%	9%	10%	10,90%	0%	0%	0,10%	1%	2%	0,90%
Gerencial	2%	2%	2,60%	93%	78%	87,00%	3%	4%	4,50%	0%	0%	0,00%	1%	16%	5,90%
Diretoria	4%	3%	2,10%	96%	92%	96,20%	1%	0%	1,30%	0%	1%	0,00%	1%	4%	0,40%

Diversidade de funcionários - GÊNERO						
Categoria funcional	2015		2016		2017	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Operacional	65,67%	34,33%	65,08%	34,92%	65,80%	34,20%
Administrativo	60,85%	39,15%	60,76%	39,24%	58,40%	41,60%
Especialista	38,61%	61,39%	39,28%	60,72%	39,30%	60,70%
Gerencial	27,08%	72,92%	26,32%	73,68%	31,80%	68,20%
Diretoria	14,50%	85,50%	17,01%	82,99%	20,20%	79,80%

Diversidade de funcionários - FAIXA ETÁRIA									
Categoria funcional	2015			2016			2017		
	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Operacional	48%	44%	8%	45%	46%	9%	39,40%	51,50%	9,10%
Administrativo	24%	69%	7%	23%	70%	7%	22,60%	71,10%	6,30%
Especialista	6%	82%	13%	6%	82%	12%	5,30%	81,80%	12,90%
Gerencial	1%	83%	16%	2%	83%	15%	3,00%	83,20%	13,80%
Diretoria	0%	76%	25%	0%	78%	22%	0,00%	73,50%	26,50%

Diversidade de órgãos de governança <sup>12</sup>				
Gênero		Idade		Etnia
Feminino	Masculino	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Branco
22,22%	77,78%	16,67%	83,33%	100%

<sup>12</sup> Foram considerados os seguintes órgãos de governança do Banco Santander: Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitê de Riscos e Compliance, Comitê de Sustentabilidade, Comitê de Nomeação e Governança, Comitê de Remuneração.

## Temas: Relacionamento com a SOCIEDADE

### Tópico: Impactos Econômicos Indiretos/Comunidades Locais

**103-1** Nosso relacionamento com as Comunidades Locais abrange todo o território nacional, incluindo mais de 34 milhões de consumidores, uma equipe de mais de 47 mil funcionários e mais de 1.400 fornecedores. Esse relacionamento tem um grande potencial de promover o desenvolvimento de nossos *stakeholders* e dos negócios, bem como gerar impactos econômicos indiretos por meio, por exemplo, dos negócios socioambientais, do apoio à educação superior, da relação com nossos fornecedores e das ações de investimento social e cultural desenvolvidas e apoiadas por nós. Assim, nossa atuação pode contribuir com a inclusão social e financeira, a manutenção de empregos, o desenvolvimento de empresas e negócios, o desenvolvimento de infraestrutura, o fortalecimento de políticas públicas, entre outros.

**103-2** **103-3** Nossa atuação está pautada na Política de Responsabilidade Socioambiental, que tem como uma de suas diretrizes fomentar o desenvolvimento sustentável da sociedade por meio

de nossos produtos e serviços, além de gerar, com o Investimento Social Privado, impacto positivo na sociedade por meio do repasse voluntário e sistemático de recursos, de forma planejada e monitorada, para projetos de interesse público. Esse tema é tratado com mais detalhes na Política de Investimento Social que visa a promoção de programas e iniciativas sociais que busquem fortalecer políticas públicas, estimular o diálogo e o trabalho junto às comunidades.

Algumas de nossas iniciativas para maximizar nosso impacto econômico indireto que nos ajudam a fazer a gestão desse tema e contribuir com o desenvolvimento das Comunidades Locais são: Santander Universidades, Universia, Prospera Santander Microcrédito, Santander Negócios & Empresas - Programa Avançar, Project Finance, Investimento Social Privado (ISP) e Investimento Cultural. As principais ações, resultados, responsabilidades, recursos e ações específicas dessas frentes de atuação podem ser encontradas nos itens de divulgação **203-1** **203-2**

**413-1** **STD7**.

### Principais itens de divulgação

#### **203-1** Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos

Destacamos nossa atuação por meio do [Santander Universidades](#) e também da assessoria financeira e atuação como estruturadores, financiadores e garantidores em [grandes projetos](#) de energia renovável no Brasil.

O Santander Universidades é responsável por realizar no Brasil investimentos em espécie<sup>1</sup> e oferta comercial<sup>2</sup> focados no Ensino Superior. Por meio dele, conseguimos contribuir com a inserção de estudantes no mercado de trabalho, melhorar a qualidade e estrutura do Ensino Superior, promover o empreendedorismo e a inovação com incentivos às ideias e projetos empreendedores e compartilhar conhecimentos e experiências com outras pessoas e culturas.

Além dos destaques e resultados apresentados na [página 35](#), em 2017 o Santander Universidades promoveu o Programa Empreenda Santander, que contou com um investimento de mais de R\$ 3 milhões, e teve como objetivo incentivar ideias e projetos empreendedores em todo Brasil, divididos

em três categorias: Universitário Empreendedor, Startups e Microempreendedores (em parceria com a área do Prospera Santander Microcrédito). Foram 3.883 pessoas inscritas e 17 premiados, que contaram com mentoria, bolsas de estudo e aporte financeiro.

Além disso, entregamos mais de 420 mil cartões acadêmicos (TUI) em 50 Universidades, proporcionando ao Banco a aquisição de novos clientes e a abertura de novas contas correntes.

#### **203-2** Impactos econômicos indiretos

#### **413-1** Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local<sup>3</sup>

#### **STD7** Investimento Social e Cultural

Por meio do Prospera Santander Microcrédito, ajudamos microempreendedores a terem acesso aos financiamentos necessários para seus negócios, mes-

<sup>1</sup> Bolsas de Estudos, Investimentos na forma de bens (Espaços Co-Working, Espaços Digitais), Apoios acadêmicos (laboratórios, projetos de pesquisa, projetos acadêmicos diversos), ligados diretamente as atividades da Universidade ou que visem a melhora das condições acadêmicas para alunos e professores, Patrocínios a eventos acadêmicos e etc.

<sup>2</sup> Cartão Universidade (TUI).

<sup>3</sup> O Santander Brasil realiza ações corporativas de desenvolvimento local e ações de engajamento com a comunidade que contemplam o País como um todo.



mo quando não há um histórico de crédito ou um bem para ser dado como garantia. Com isso, fazemos do crédito um poderoso instrumento de inclusão social e econômica.

Em 2016, realizamos um estudo<sup>4</sup> 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.

Por meio do programa de ISP Parceiros em Ação, apoiamos o desenvolvimento de micro empreendimentos em regiões de baixa renda onde o [Prospera Santander Microcrédito](#) está presente. Em 2017, foram capacitados 1.066 empreendedores em 17 cidades pelo País. Após três meses de capacitação, foi realizada uma avaliação com uma amostra de 79 empreendedores e os resultados foram:

**33%** começaram a empreender após a capacitação. E **100%** continuam empreendendo.

**54%** percebeu aumento no faturamento após a capacitação. Destes, **7%** percebeu que cresceu muito.

A cada quatro empreendedores apoiados, um novo posto de trabalho foi gerado após a capacitação.

**58%** percebeu um aumento de **35%** na renda vinda do negócio.

**32%** abriu uma conta após a capacitação. Destes, **52%** com o Santander.

**35%** tomou crédito após a capacitação. Destes, **79%** com o Santander.

Saiba mais sobre os resultados, do Prospera Santander Microcrédito relacionados ao valor monetário das operações de microcrédito por setor e gênero na [página 43](#).

Ainda em ISP, temos os seguintes programas: Programa de Voluntariado Corporativo, Programa Escola Brasil; Programa Amigo de Valor, que direciona recursos aos Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adoles-

cente, viabilizando projetos de atendimento a esse público; e o Programa Parceiro do Idoso, que direciona recursos aos Fundos Municipais que protegem os direitos dos idosos. Saiba mais sobre esses programas nas [páginas 34 e 35](#).

Também contamos com o Santander Negócios & Empresas, que reúne soluções para apoiar o desenvolvimento e crescimento de Pequenas e Médias Empresas (PMEs). O Programa Avançar é a oferta não financeira do Santander Negócios & Empresas e tem como objetivo apoiar o crescimento de pequenas e médias empresas, oferecendo serviços de valor agregado que transcendem às soluções financeiras.

Na perspectiva da educação, veja os impactos indiretos positivos relacionados ao Santander Universidades, no item de divulgação [203-1](#). Adicionalmente, contamos com a [Universia](#), que apoia o estudante universitário em sua jornada acadêmica, profissional e empreendedora.

Os impactos gerados pelo Programa Avançar, Prospera Santander Microcrédito e Parceiros em Ação contribuem com a promoção dos Objetivos 1 e 8 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU ao promoverem o acesso a serviços bancários, crescimento econômico inclusivo e expansão do emprego produtivo. Por meio de nossas iniciativas relacionadas à educação, consegui-

mos contribuir com o ODS 4. Já com os programas de Investimento Social Privado, contribuimos com o Objetivo 17 ao mobilizar recursos para apoiar o desenvolvimento dos municípios brasileiros em temas relacionados aos Direitos de Crianças e Adolescentes, aos Direitos dos Idosos e também por incentivar e promover parcerias eficazes entre os setores público e privado e com a sociedade civil, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.

Promovemos ainda o desenvolvimento do setor cultural com patrocínios institucionais - incentivando e apoiando projetos que englobam as áreas da cultura, do esporte e do empreendedorismo -, da preservação e difusão das obras de arte que compõem a Coleção Santander Brasil, do Santander Cultural - unidade cultural que mantemos em Porto Alegre (RS) - e o Teatro Santander. Direcionamos nosso investimento cultural a ações institucionais que respeitem os repertórios locais e contribuam para a transformação social e a ampliação do acesso à cultura. Por meio do apoio aos projetos de empreendedorismo fazemos a conexão entre negócios e pessoas, contribuindo assim para o desenvolvimento sociocultural e econômico do País.

<sup>4</sup> Estudo realizado pela Rever Consulting, em parceria com a Utopies, a partir da metodologia Local Footprint®, que usa como base a matriz Insumo-Produto.

Investimento social e cultural Santander Brasil<sup>5</sup> (R\$ mil)

	2015	2016	2017
Educação	53.503	46.699	54.714
Cultura	36.923	44.480	60.045
Direitos da Criança, do Adolescente e do Idoso	4.782	7.128	8.890
Empreendedorismo e Geração de Renda	2.739	1.620	870
Esporte	4.285	8.543	14.374
Valorização da Diversidade	-	-	-
Meio Ambiente	147	33	-
Saúde <sup>6</sup>	-	-	4.773
Outros	2.544	1.016	239
<b>Total geral</b>	<b>104.923</b>	<b>109.517</b>	<b>143.905</b>
% sobre Lucro Líquido <sup>7</sup>	1,50%	2,00%	1,80%

## Tópico: Minimização do Impacto Ambiental (Emissões/ Energia)

**103-1** As emissões de gases do efeito estufa e o consumo de energia têm impacto direto nas mudanças climáticas e sua redução é um dos compromissos assumidos pelo Brasil no Acordo do Clima assinado em Paris. O consumo de energia elétrica responde por 50% de nossas emissões e representa uma despesa altamente relevante no funcionamento do Banco, podendo gerar impactos positivos, como a viabilização do crescimento dos serviços digitais que oferecemos, mas também impactos negativos que advêm do consumo de recursos naturais, principalmente os não renováveis na geração de energia. Nossa Governança Climática avalia tanto os aspectos

positivos — como oportunidades de novos negócios em uma economia de baixo carbono —, quanto os aspectos negativos, como a necessidade de mitigação e adaptação a um cenário de eventos climáticos extremos. Neste sentido, nossa governança oferece novas oportunidades de negócio junto aos nossos clientes e melhorias em nossa gestão interna.

**103-2** **103-3** Nossa Governança Climática está baseada em três pilares: responsabilidade pelo nosso impacto (mensuração, mitigação e compensação de emissões); fomento a negócios de baixo carbono; e engajamento e transparência. O tema está refletido

na Política de Responsabilidade Socioambiental e na Política do Sistema de Gestão Ambiental.

A Diretoria de Segurança, Facilities e Premisses é responsável pela gestão do consumo de energia e pelas iniciativas de infraestrutura. A área associa metas de desempenho a este tópico para a equipe diretamente envolvida, sendo pautada nos seguintes parâmetros:

1. Assertividade e acurácia na obtenção dos dados: em 2017 foi consolidada a obtenção dos dados primários de consumo em 100% dos endereços. Possuímos um *dashboard* de indicadores via web que permite a gestão em tempo real, de forma centralizada (sistema *Follow Energy*) e pormenorizada por endereço, além de um Manual de Boas Práticas para os gerentes. Os dados de consumo de energia são auditados externamente. Mais de 700 agências contam com um sistema de monitoramento remoto de energia, controlado de forma centralizada.

2. Infraestrutura: nos últimos dois anos, reduzimos em 21% o consumo de energia por meio de iniciativas como a substituição de lâmpadas fluorescentes por LED em todas as agências, além da expansão do número de agências com mecanismo para desligamento automático do ar condicionado. Investimos R\$ 3,047 milhões, ampliando a instalação de medidores e automação do ar condicionado em mais 250 agências.

3. *Fit to Grow*: implantado em 2016 para uma gestão eficiente dos recursos.

4. Fontes renováveis: o Santander atua de forma crescente no Mercado Livre e em contratos de ge-

ração distribuída para aumentar a participação de energia de fontes renováveis no seu consumo.

Temos metas globais e locais referentes ao tema. Gerenciamos nossas emissões para evitar, mitigar e remediar os impactos negativos, além de aumentar os impactos positivos por meio de ações como a elaboração do inventário de nossas emissões, que é verificado por terceira parte e publicado no site do Programa Brasileiro do GHG Protocol. A responsabilidade pelo cálculo e reporte de emissões está na área de Sustentabilidade. Além disso, compensamos as emissões de escopo 1 e 2 integralmente com a alocação de R\$ 600 mil, em 2017, para contratação e compra de créditos de carbono voluntários de projetos selecionados por meio de uma metodologia própria. A compensação é um de nossos compromissos e não é computada para atingimento de meta, em que só é contabilizada a redução de emissões. Também respondemos ao questionário sobre mudanças climáticas do CDP (Carbon Disclosure Project), sendo reconhecido pelo 2º ano consecutivo como uma das lideranças no tema na América Latina.

Contamos ainda com o Grupo Gestor do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), composto pela alta direção das Diretorias de Segurança, Facilities e Premisses, Recursos Humanos, Sustentabilidade, Gestão de Atendimento, Custos, Operações e Eficiência e Comunicação Interna. O Grupo Gestor fortalece, graças a esta multilateralidade, a integração da gestão ambiental aos objetivos estratégicos da organização, agregando valor e melhorando a eficiência dos processos.

<sup>5</sup> Os valores incluem benefício fiscal. Em 2017, o benefício fiscal totalizou R\$ 64 milhões.

<sup>6</sup> A partir de 2017 começamos a acompanhar a linha de saúde.

<sup>7</sup> % sobre o Lucro Líquido Contábil BRGAAP em 2017.

## Principais itens de divulgação

### 302-1 Consumo de energia dentro da organização<sup>8</sup>

	2015	2016	2017
Consumo de combustíveis de fonte renovável <sup>9</sup>	36.947	24.848	17.130
Consumo de combustíveis de fonte não renovável <sup>10</sup>	77.373	64.867	49.633
Consumo de eletricidade <sup>11</sup>	1.144.973	1.000.449	939.968
<b>Total de energia consumida dentro da organização</b>	<b>1.259.293</b>	<b>1.090.164</b>	<b>1.006.731</b>

### 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5

**5 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1) / Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2) / Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3) / Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) / Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)**

Até o momento da publicação deste relatório, as informações sobre os itens **305-1** **305-2** **305-3** **305-4** **305-5** não estavam disponíveis. Conheça os dados de emissões do ano de 2017, com previsão de publicação até maio de 2018, em nosso [Portal de Sustentabilidade](#).

<sup>8</sup> A conversão dos combustíveis em GJ foi realizada por meio da multiplicação da massa (kg/litro) X fator PCI (GJ/t) - Poder Calorífico Inferior/ Todos os fatores estão presentes na calculadora do GHG Protocol 2017, que tem como base ANP 2012 - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

<sup>9</sup> Combustíveis considerados: etanol e biodiesel.

<sup>10</sup> Combustíveis considerados: diesel (fontes móveis e fixas), gasolina, GNV, gás natural e querosene.

<sup>11</sup> O consumo da rede de agências é em parte estimado devido ao modelo atual de gestão das informações.

<sup>12</sup> Em 2017 houve mudança do formato de reporte em relação aos anos anteriores.

### 302-4 Redução no consumo de energia

Em 2017, reduzimos o consumo total de energia elétrica em 6% em relação ao ano anterior.

Iniciativas de redução de energia	Tipo de energia economizada	Total de energia economizada (GJ)
1. Expansão do sistema de programação horária remota, que otimiza o tempo de funcionamento dos equipamentos de climatização, para mais 250 agências em 2017. Esta medida tem um potencial de redução superior a 12% em relação ao consumo de energia para climatização e pode ser personalizada de acordo com a zona climática, horário de verão, etc.	Energia elétrica	38.408,11
2. WEB com <i>dashboard</i> de indicadores e Manual de Boas Práticas para os gerentes, dando maior visibilidade e oportunidade de controle do consumo de energia com a gestão tanto do gerente local como da equipe técnica dedicada ao tema.	Energia elétrica	6.408,00
<b>Total</b>		<b>44.816,11</b>

Assumimos que 2% da redução se deve a fatores comportamentais. Para o sistema de programação do ar condicionado, em parte das agências

temos um acompanhamento remoto do consumo de energia hora a hora. Conseguimos medir com isso a economia desta ação, e extrapolar

a redução para as demais agências. Em relação ao *dashboard* e manual de boas práticas, a economia é estimada.

### 305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)<sup>12</sup>

Somos usuários de substâncias do Protocolo de Montreal nos sistemas de ar condicionado das agências e edifícios. Mensuramos as emissões de SDO em relação à perda ou vazamento de gás refrigerante por meio da diferença entre o volume de gás aplicado em atividades de manutenção menos o volume de gás recolhido nestas operações.

A equivalência CFC11 foi calculada a partir do potencial de aquecimento global de cada gás, pelos valores apontados no relatório AR4 do IPCC.

Classe	Substância	Toneladas de CFC11 equivalente		
		2015	2016	2017
HCFC - Hidroclorofluorcarbono	22	5,17	3,26	3,09
HCFC - Hidroclorofluorcarbono	141B	0,01	0,01	0,01
HFC - Hidrofluorcarbono	R407C	0,58	0,44	0,34
HFC - Hidrofluorcarbono	134A	0,05	0,00	0,24
HFC - Hidrofluorcarbono	R410A	2,15	1,98	2,09
<b>Total</b>		<b>7,96</b>	<b>5,69</b>	<b>5,77</b>

## | Tema: Relacionamento com FORNECEDORES

### Tópico: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores

#### **STD8** Principais ações de apoio ao desenvolvimento de fornecedores

**103-1** Esse público é altamente relevante, pois oferece insumos essenciais para a nossa operação. O apoio ao desenvolvimento de nossos fornecedores visa engajá-los e promover boas práticas para seus negócios, além de mitigar riscos sociais, ambientais ou econômicos e tratar questões reputacionais e de competitividade.

**103-2** **103-3** Buscamos engajar nossos fornecedores por meio do compartilhamento de boas práticas e incentivamos que todo o conteúdo seja transmitido também para sua cadeia de valor. O apoio ao desenvolvimento está pautado em ações de comunicação e conscientização promovidas pela área de Fornecedores com apoio da equipe de Sustentabilidade, e estão detalhadas, juntamente com seus resultados, no item de divulgação **STD8** e também na Política de Engajamento de Partes Interessadas, que tem como diretrizes a construção de vínculos de qualidade para promover soluções coletivas, inovadoras e benéficas, o compartilhamento de nossas práticas para estimular melhorias na gestão dos públicos de interesse e o engajamento de nossos públicos no compromisso com o desenvolvimento sustentável. Esse tópico também conta com a Política de Responsabilidade Socioambiental, que estimula nossos fornecedores a adotarem práticas socioambientais em conformidade com a regulamentação existente e as boas práticas do mercado.

Canal de Fornecedores: disponibiliza informações e procedimentos de gestão de fornecedores, requisitos sociais e ambientais dos processos de contratação, produtos e serviços que podem ajudar as empresas que trabalham com o Banco a se tornarem mais sustentáveis, orientação sobre boas práticas e cursos sobre sustentabilidade, além de ser um canal para sugestões, queixas e questionamentos.

Encontro com Fornecedores: os encontros presenciais buscam compartilhar práticas que auxiliam na redução de riscos sociais e ambientais das atividades e contribuem para a melhoria da produtividade e competitividade dos fornecedores. A edição de 2017 buscou o engajamento de parceiros para as questões ligadas à inovação e transformação nos negócios. Foram debatidos temas como oportunidades para acelerar o desenvolvimento de soluções em busca da excelência operacional, a satisfação do cliente e ofertas de valor do Banco para os fornecedores. O evento teve a participação de 129 empresas, representadas por 146 pessoas.

Carbon Disclosure Project (CDP) Supply Chain: convidamos mais de 70 fornecedores dos serviços críticos para mensurar e divulgar suas emissões e obtivemos o segundo melhor índice global de resposta para uma empresa ingressante no programa. Esse instrumento funcionará como um mecanismo para obter informações sobre a gestão de emissões e mudanças climáticas em nossa cadeia de Fornecedores **103-3**.

### Tópico: Avaliação Ambiental e Social de Fornecedores

**103-1** No relacionamento com nossos fornecedores, buscamos a prosperidade mútua. Queremos construir relações de longo prazo e parcerias que tragam bons resultados para todos. Temos consciência da nossa responsabilidade social e entendemos que nossa capacidade de realizar grandes volumes de compras nos posiciona como indutores de boas práticas entre nossos parceiros. Por isso, adotamos um processo de avaliação que nos permite manter como parceiros comerciais aqueles que se comprometem com práticas e valores preconizados pelo Banco, incentivando assim a adoção de práticas empresariais que contribuam com o desenvolvimento sustentável.

**103-2** **103-3** Toda contratação de um serviço ou aquisição de bens é realizada com fornecedores homologados que devem atender requisitos mínimos de idoneidade legal, fiscal, tributária e reputacional, além de questões ambientais e sociais. O tópico é gerido pela área de Fornecedores, que possui políticas e procedimentos internos relacionados à conformidade, utilizados desde a contratação e homologação, bem como durante a vigência dos contratos. Entre os normativos, estão a Política de Relacionamento e Homologação de Fornecedores, o Código de Conduta de Fornecedores e cláusulas contratuais sobre responsabilidade socioambiental. As diretrizes do Pacto Global — iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) — estão presentes no processo de concorrência, homologação e contratação.

Durante o processo de homologação, uma consultoria especializada realiza uma visita de verificação para analisar os dados informados pelos fornecedores no questionário "Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)", que inclui aspectos operacionais, administrativos financeiros, fiscais, legais, de governança, sociais e ambientais. Este processo ocorre para os fornecedores considerados de maior risco para o nosso negócio. Temos ainda o [Comitê de Fornecedores](#), que conta com a participação de áreas especializadas como Compliance, Jurídico, Risco Operacional, Sustentabilidade, Segurança da Informação, entre outras. O tema também pode ser tratado em nosso [Comitê Sênior da Política de Responsabilidade Socioambiental](#).

**308-1** **Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais**

**414-1** **Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais**

Em 2017 trabalhamos com 631 fornecedores considerados críticos (24% do total), sendo que 7% dos novos fornecedores considerados críticos (Tier+) passaram pelas visitas de conformidade realizadas com base no IQF, que considera critérios ambientais e sociais. A formalização desta relação é realizada por meio de contratos que possuem cláusulas sobre Responsabilidade Socioambiental.



| Relacionamento com: |

## METAS

Tema Material	Tópico Material	Compromisso 2017	Status	Observações do Resultado	Compromisso 2018
<b>Geração de Valor e performance econômica</b> <b>Relacionamento com Clientes</b>	Negócios Socioambientais Comunicação e Engajamento para Sustentabilidade - Clientes	Realizar 3 eventos com clientes para sensibilizá-los em relação a boas práticas, novas tecnologias, temas socioambientais e oportunidades de baixo carbono	●	Com relação ao engajamento de nossos clientes, foram realizados 11 encontros de sustentabilidade com pequenas e médias empresas dentro do Programa Avançar Negócios & Empresas e 10 eventos com foco em mudanças climáticas e boas práticas no Agronegócio, totalizando uma participação de mais de 650 clientes e terceirizados envolvidos	Realizar 15 eventos com clientes para sensibilizá-los em relação a boas práticas, novas tecnologias, temas socioambientais e oportunidades de baixo carbono
<b>Geração de Valor e performance econômica</b> <b>Relacionamento com a Sociedade</b>	Negócios Socioambientais Impactos Econômicos Indiretos	Desembolsar R\$ 634 milhões e atingir 163 mil clientes ativos/operações no Prospera Santander Microcrédito	●	Em 2017, foi lançada uma nova oferta de valor de produtos e serviços. Com isso, alcançamos o maior resultado em 15 anos, com um desembolso de R\$ 790 milhões e mais de 200 mil clientes ativos/operações	Desembolsar R\$ 950 milhões e atingir 240 mil clientes ativos/operações no Prospera Santander Microcrédito
<b>Relacionamento com Clientes</b>	Educação e Inclusão Financeira	Estabelecer orientação financeira nos canais transacionais (com foco no <i>Internet Banking</i> e aplicativos disponíveis) nos temas de crédito e investimentos	●	Disponibilizamos diversas ferramentas, como: vídeos, campanhas com ofertas da melhor solução de crédito ou investimentos, plataforma digital de investimentos e portal de renegociação de acordo	Desenvolvimento de curso on-line com o objetivo de auxiliar os clientes no entendimento sobre crédito e fortalecimento dos multiplicadores de Educação Financeira, responsáveis por realizar palestras com cliente
		Aperfeiçoar as informações e ferramentas disponíveis nos canais internos para que os funcionários possam aplicá-las consigo e seus clientes	●	Realização de comunicados internos e disponibilização de materiais na intranet	Estruturar e desenvolver espaço on-line exclusivo de Educação Financeira para funcionários e clientes
<b>Relacionamento com Fornecedores</b>	Avaliação Social e Ambiental de Fornecedores Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores	Desenvolver um modelo de reconhecimento de Fornecedores que contemple questões sociais e ambientais	●	Não foi implementado o modelo de reconhecimento de fornecedores em 2017. As prioridades mudaram ao longo do ano e esta meta foi retirada do plano estratégico de fornecedores	-
<b>Relacionamento com Funcionários</b>	Diversidade e Igualdade de Oportunidade	-	-	-	24% de mulheres em cargos executivos até 2019 22% de funcionários negros até 2019

## Legenda

● Cumprido

● Cumprido Parcialmente

● Não Cumprido

Relacionamento com:

Tema Material	Tópico Material	Compromisso 2017	Status	Observações do Resultado	Compromisso 2018
<b>Geração de Valor e Performance Econômica</b>	Negócios Socioambientais	Ampliar financiamentos relacionados ao agronegócio de baixo carbono com uma produção de R\$ 378 milhões	●	A meta estipulada foi superestimada devido a problemas de metodologia. Para esse tipo de produto a meta que deveria ser divulgada era a do valor liberado, ou seja R\$ 152 milhões, e não do valor contratado, R\$ 378 milhões. Em 2017, tivemos a geração de R\$ 291,6 milhões de negócios ligados a agricultura de baixo carbono	Ampliar financiamentos relacionados ao agronegócio de baixo carbono com uma produção de R\$ 314 milhões
		Attingir a meta de financiamento de 800 sistemas fotovoltaicos, por meio do desenvolvimento de campanha de incentivo, visando aumentar a participação da Financeira nesse mercado	●	Tivemos um ótimo desempenho no ano onde superamos o número de 1400 sistemas financiados somente na nossa Financeira	Attingir a meta de financiamento de 2.000 sistemas fotovoltaicos, por meio de novas parcerias, divulgação e ofertas pela Financeira
	Gestão de Riscos	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	●	Em 2017, 37,5% dos novos funcionários foram treinados. Em 2018 não teremos ter essa meta, uma vez que a implantação de Risco Socioambiental no Empresas 3 demandará um redesenho nos treinamentos. A meta será repensada para o futuro, já englobando todos os segmentos atendidos por Risco Socioambiental	-
<b>Relacionamento com Clientes</b> <b>Relacionamento com a Sociedade</b> <b>Relacionamento com Funcionários</b>	Comunidades Locais	Acompanhar o desenvolvimento dos 36 projetos selecionados que devem atender mais de 4 mil crianças e adolescentes em situação de riscos sociais	●	Estruturamos processo de acompanhamento dos projetos apoiados com informações quantitativas e qualitativas sobre o desempenho das iniciativas	Acompanhar o desenvolvimento dos projetos a serem definidos para atender crianças e adolescentes em situação de riscos sociais
	Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Clientes e Funcionários	Mobilizar recursos para investir em todos os projetos por mais um ano de parceria (2018)	●	Atingimos recorde de número de adesões e valores mobilizados, aumentando de 36 para 38 os projetos apoiados	Mobilizar recursos para investir em projetos a serem selecionados para o novo ciclo do programa
		Reestruturar o modelo de monitoramento dos projetos parceiros do Amigo de Valor e Parceiros do Idoso, com a participação das redes de agências	●	Modelo desenhado/estruturado e pronto para planejamento de sua implementação na Rede Comercial	-
	Minimização do Impacto Ambiental (Emissões e Energia)	Reduzir em 9% o consumo de energia e 9% nas emissões de CO <sub>2</sub> até 2018, com base nos níveis de 2015 (meta global)	●	Meta foi alcançada e superada em 2017	Reduzir em 9% o consumo de energia e 9% nas emissões de CO <sub>2</sub> até 2018, com base nos níveis de 2015 (meta global)
	Minimização do Impacto Ambiental	Obter a certificação do Sistema de Gestão Ambiental do Data Center de Campinas	●	Primeira fase da auditoria: finalizada em 2017; Segunda fase, que resultou no atingimento da meta: aconteceu em fevereiro de 2018	-

<b>Legenda</b>	● Cumprido	● Cumprido Parcialmente	● Não Cumprido
----------------	------------	-------------------------	----------------

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2017

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 2017 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

### Responsabilidades da administração da Companhia

A administração do Banco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2017 do Banco, de acordo com os critérios do Global Reporting Initiative (GRI Standards) 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 2017, 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 2017, 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 2017, 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 2017 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 2017 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 2017 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 2017. 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 2017 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 2017 do Banco não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI Standards).

São Paulo, 18 de abril de 2018

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5

Evandro Carreras  
Contador CRC 1SP176139/O-0

## ÍNDICE de Conteúdo GRI 102-55



GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
GRI 101: Fundamentos 2016 [GRI 101 não inclui nenhuma divulgação]					
<b>Perfil Organizacional</b>					
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-1</b>	Nome da organização		Banco Santander Brasil S.A.	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-2</b>	Atividades, marcas, produtos e serviços	6 e 7		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-3</b>	Localização da sede		Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 2235/2041, Bloco A, Vila Olímpia, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-4</b>	Localização das operações	6	O Santander Brasil atua em todos os estados brasileiros e possui uma agência (Grand Cayman) nas Ilhas Cayman com equipe e agentes representativos próprios	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-5</b>	Tipo e natureza jurídica da propriedade		O Santander Brasil é uma Sociedade Anônima/ Instituição Financeira	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-6</b>	Mercados atendidos	6 e 7		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-7</b>	Porte da organização	6		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-8</b>	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	53		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-9</b>	Cadeia de fornecimento	33		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-10</b>	Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores	11, 12 e 17	Não houve mudanças significativas no processo de contratação e gestão de fornecedores	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-11</b>	Princípio da precaução	14, 15 e 16		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-12</b>	Iniciativas externas			<b>17</b>
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-13</b>	Participação em associações			<b>17</b>
<b>Estratégia</b>					
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-14</b>	Mensagem do Diretor-Presidente	4		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-15</b>	Principais impactos, riscos e oportunidades	14, 15 e 16		
<b>Ética e Integridade</b>					
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-16</b>	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	13		<b>16</b>

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-17</b>	Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre ética	13		<b>16</b>
<b>Governança</b>					
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-18</b>	Estrutura de governança	12 e 19		<b>16</b>
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-22</b>	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	11 e 12	Não há participação de grupos sociais-subrepresentados e participação de <i>stakeholders</i> no mais alto órgão de governança e nos comitês que o assessoram	
<b>Engajamento de Stakeholders</b>					
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-40</b>	Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	39		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-41</b>	Acordos de negociação coletiva		Todos os funcionários do Banco estão sob regras e condições estabelecidas na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria bancária. A convenção coletiva vigente refere-se ao período de 2016/2018	<b>8</b>
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-42</b>	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	39		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-43</b>	Abordagem do engajamento de <i>stakeholders</i>	39		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-44</b>	Principais tópicos e preocupações levantados	40		
<b>Práticas de Relato</b>					
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-45</b>	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras		As informações e os resultados divulgados abrangem as empresas que, até 31 de dezembro de 2017, pertenciam ao Santander Brasil. Banco Santander (Brasil) S/A; Santander S.A Ser Tec Ad C Seg; Santander Cor Camb Vlr Mob S.A; Aymore Cred.Fin.e Invest.S/A; Santander Cor Seg Inv Serv S.A; Banco RCI Brasil S.A.; GetNet; Ole Consignado; Super; Banco PSA. Esta relação completa também está disponível nas Demonstrações Financeiras em <a href="http://www.santander.com.br/ri">www.santander.com.br/ri</a> , seção Central de Resultados	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-46</b>	Definição do conteúdo do relatório e limites	39		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-47</b>	Lista dos tópicos materiais	40		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-48</b>	Reformulação de informações		As aquisições que ocorreram no período de 2017 não impactaram na reformulação das informações apresentadas neste relatório	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-49</b>	Mudanças no relato	39	O Relatório Anual de 2017 passou a ser orientado pela GRI Standards e não mais pela versão GRI-G4. A partir da GRI Standards, os indicadores G4-HR12 e G4-LA16 passaram a ser contemplados no item de divulgação 103-2 (mecanismos de queixas), com mudanças nos requerimentos de reporte. Em 2017, não reportamos mais os itens: 301-1 (antigo G4 - EN1), 302-3 (antigo G4-EN5), 305-6 (antigo G4 - EN20), 306-4 (antigo G4 - EN25), 307-1 (antigo G4 - EN29)	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-50</b>	Período de relato	39		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-51</b>	Data do relatório mais recente		2016	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-52</b>	Ciclo de relato		Anual	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-53</b>	Ponto de contato para questões sobre o relatório		Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com <a href="mailto:relacoes.institucionais@santander.com.br">relacoes.institucionais@santander.com.br</a>	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-54</b>	Declaração de relato de acordo com a GRI Standards	3 e 39		

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-55</b>	Índice de conteúdo GRI	65		
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	<b>102-56</b>	Verificação externa	40 e 64		
<b>Tema: Geração de Valor e Performance Econômica</b>					
<b>Tópico - Desempenho Econômico</b>					
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	41		<b>8, 12 e 13</b>
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	8, 9, 17 e 41		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	8, 9 e 41		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	<b>201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído	8, 9, 23, 41 e 59		<b>8</b>
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	<b>201-2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	19 e 41		<b>8, 12 e 13</b>
<b>Tópico - Negócios Socioambientais</b>					
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	36 e 42		<b>1, 2, 7, 8, 9, 10 e 12</b>
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	36 e 42		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	36 e 42		
G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	<b>G4-FS6</b>	Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte e setor de atuação.	42 e 43		<b>8</b>
G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	<b>G4-FS7</b>	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade.	43		<b>1, 8, e 10</b>
G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	<b>G4-FS8</b>	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade.	44		<b>2, 7, 8, 9 e 12</b>
Item de Divulgação Santander	<b>STD2</b>	Desembolso e número de clientes ativos/operações no Prospera Santander Microcrédito	43		<b>1, 8, e 10</b>
<b>Tópico: Gestão de risco (Risco Socioambiental, Direitos Humanos, Trabalho Infantil, Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo)</b>					
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	44		<b>8</b>
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	14, 15, 16 e 45		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	14, 15, 16 e 45		

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
GRI 408: Trabalho infantil 2016	<b>408-1</b>	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	46		<b>8</b>
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	<b>409-1</b>	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	46		<b>8</b>
Item de Divulgação Santander	<b>STD3</b>	Indicadores de perfil da oferta de crédito e financiamento (RSA)	45		<b>8</b>
<b>Tópico - Conduta Ética (Ética, Anticorrupção, Conformidade Socioeconômica e Auditoria)</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	46		<b>16</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	13 e 46		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	13 e 46		
GRI 205: Anticorrupção 2016	<b>205-1</b>	Operações avaliadas para riscos de corrupção	46		<b>16</b>
GRI 205: Anticorrupção 2016	<b>205-2</b>	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	13 e 47		<b>16</b>
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	<b>419-1</b>	Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica		O valor de multas significativas e sanções monetárias é considerado um dado estratégico e confidencial pela liderança do Santander Brasil e, portanto, não será relatado	
<b>Tema: Relacionamento com Clientes</b>					
<b>Tópico - Clientes Satisfeitos</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	30, 31 e 48		<b>16</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	30, 31 e 48		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	30, 31 e 48		
Item de Divulgação Santander	<b>STD12</b>	Manifestações nos Canais de Atendimento	9 e 48		<b>16</b>
<b>Tópico - Comunicação Clara e Verdadeira (Marketing e Rotulagem)</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	49		<b>12 e 16</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	49		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	49		
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	<b>417-1</b>	Requisitos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços	49		<b>12 e 16</b>
<b>Tópico - Educação e Inclusão Financeira</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	48		<b>1, 8 e 10</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	48		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	48		

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	<b>G4-FS13</b>	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	32 e 49		<b>1, 8 e 10</b>
G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	<b>G4-FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros	49		<b>1, 8 e 10</b>
<b>Tópico - Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Clientes</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	50		<b>2 e 7</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	50		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	50		
Item de Divulgação Santander	<b>STD6</b>	Principais ações de comunicação e engajamento de clientes para a sustentabilidade	32, 34 e 50		<b>2 e 7</b>
<b>Tema: Relacionamento com Funcionários</b>					
<b>Tópico - Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	26 e 55		<b>5 e 8</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	26 e 55		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	26 e 55		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	<b>405-1</b>	Diversidade de órgãos de governança e funcionários	56		<b>8</b>
Item de Divulgação Santander	<b>STD1</b>	Porcentagem de mulheres em cargos de liderança	9		<b>5</b>
<b>Tópico - Emprego</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	25, 27 e 51		<b>3, 5 e 8</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	25, 27 e 51		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	25, 27 e 51		
GRI 401: Emprego 2016	<b>401-1</b>	Novas contratações de funcionários e taxa de rotatividade	52		<b>8</b>
GRI 401: Emprego 2016	<b>401-3</b>	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/ paternidade	53		<b>3, 5 e 8</b>
<b>Tópico - Treinamento e Educação</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	28 e 54		<b>4 e 8</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	28 e 54		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	28 e 54		
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	<b>404-1</b>	Número médio de horas de treinamento por ano por funcionário	54		<b>4</b>

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	<b>404-3</b>	Porcentagem de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	53		<b>8</b>
Item de Divulgação Santander	<b>STD4</b>	Funcionários treinados por Tema	54		<b>4</b>
<b>Tópico - Comunicação e Engajamento para a Sustentabilidade - Funcionários</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	54		<b>8, 12 e 17</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	54		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	54		
Item de Divulgação Santander	<b>STD5</b>	Principais ações de comunicação e engajamento de Sustentabilidade para Funcionários	55		<b>8, 12 e 17</b>
<b>Tema: Relacionamento com a Sociedade</b>					
<b>Tópico - Impactos Econômicos Indiretos/Comunidades Locais</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	57		<b>1, 4, 7, 8, 9, 10, 17</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	57		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	57		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	<b>203-1</b>	Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados	57		<b>4, 7, 8 e 9</b>
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	<b>203-2</b>	Impactos econômicos indiretos	57		<b>1, 4, 8, 9, 10 e 17</b>
GRI 203: Comunidades Locais 2016	<b>413-1</b>	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	57	A informação sobre o percentual de operações com ações de engajamento e programas de desenvolvimento não está disponível, pois o Santander realiza ações corporativas de desenvolvimento local que contemplam o País como um todo	
Item de Divulgação Santander	<b>STD7</b>	Investimento Social e Cultural	57		<b>4, 8 e 17</b>
<b>Tópico - Minimização do Impacto Ambiental (Emissões/Energia)</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	59		<b>7, 12 e 13</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	59		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	59		
GRI 305: Emissões 2016	<b>305-1</b>	Emissões diretas de GEE (Escopo 1)	60		<b>13</b>
GRI 305: Emissões 2016	<b>305-2</b>	Emissões indiretas de energia (Escopo 2)	60		<b>13</b>
GRI 305: Emissões 2016	<b>305-3</b>	Outras emissões indiretas (Escopo 3)	60		<b>13</b>

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI Standards	Item de divulgação GRI	Nome do item de divulgação	Página e/ou link	Comentários ou Razão de Omissão	ODS <sup>1</sup>
GRI 305: Emissões 2016	<b>305-4</b>	Intensidade de emissões de GEE	60		<b>13</b>
GRI 305: Emissões 2016	<b>305-5</b>	Redução de emissões de GEE	60		<b>12 e 13</b>
GRI 305: Emissões 2016	<b>305-6</b>	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	60		<b>13</b>
GRI 302: Energia 2016	<b>302-1</b>	Consumo de energia na organização	9 e 60		<b>7, 12 e 13</b>
GRI 302: Energia 2016	<b>302-4</b>	Redução no consumo de energia	60		<b>7, 12 e 13</b>
<b>Água (não material)</b>					
GRI 303: Água 2016	<b>303-1</b>	Consumo de água	37		<b>6 e 12</b>
<b>Efluentes e resíduos (não material)</b>					
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	<b>306-2</b>	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	37		<b>12</b>
<b>Tema: Relacionamento com Fornecedores</b>					
<b>Tópico - Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	61		<b>8 e 16</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	61		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	61		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	<b>308-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	33 e 61		<b>8 e 16</b>
<b>Tópico - Avaliação Social de Fornecedores</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	61		<b>8 e 16</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	61		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	61		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	<b>414-1</b>	Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	61		<b>8 e 16</b>
<b>Tópico - Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e limites	61		<b>8, 12 e 13</b>
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b>	A abordagem de gestão e seus componentes	61		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão	61		
Item de Divulgação Santander	<b>STD8</b>	Principais ações de apoio ao desenvolvimento de fornecedores	33 e 61		<b>8, 12 e 13</b>

<sup>1</sup> Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

# CRÉDITOS

## COORDENAÇÃO BANCO SANTANDER

- Pág. 1 - RTS Fotografia
- Pág. 2 - RTS Fotografia
- Pág. 4 - Maurício Pisani/RM
- Pág. 5 - RTS Fotografia
- Pág. 10 - RTS Fotografia
- Pág. 18 - RTS Fotografia
- Pág. 20 - RTS Fotografia
- Pág. 22 - Santander (foto à esquerda da página) / Murilo Corte (foto à direita da página)
- Pág. 24 - Ester Mendes
- Pág. 25 - Ester Mendes
- Pág. 26 - Letícia G. Forster
- Pág. 27 - RTS Fotografia
- Pág. 29 - Tuca Reinés
- Pág. 30 - RTS Fotografia
- Pág. 31 - RTS Fotografia
- Pág. 32 - Pedro Henrique Gozzo / In Press Porter Novelli
- Pág. 33 - Ricardo Hara
- Pág. 35 - RTS Fotografia
- Pág. 38 - RTS Fotografia

## ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO  
SANTANDER



SANTANDER  
.COM.BR

### Central de Atendimento

Consultas, informações e transações:

**4004 3535**  
(capitais e regiões metropolitanas)

**0800 702 3535**  
(demais localidades)

**0800 723 5007**  
(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

 @SANTANDER\_BR

 SANTANDER BRASIL

### SAC

Reclamações, cancelamentos e informações:

**0800 762 7777**

Pessoas com deficiência auditiva ou 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 ou de fala:

**0800 771 0301**