



RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO 2024



SUMÁRIO

03 **APRESENTAÇÃO**
Mensagem da liderança | 4
Sobre o relatório | 6
Objetivos de sustentabilidade do Grupo Santander | 7
Dupla materialidade | 9

13 **QUEM SOMOS**
Sobre nós | 14
Estratégia de negócios | 15
Cultura Santander | 16
Ecossistema Santander | 19
Relacionamento com *stakeholders* | 20
Agências de *ratings* e índices ESG | 22

23 **GOVERNANÇA**
Governança corporativa | 24
Estrutura de governança | 25
Conduta nos negócios | 31
Estratégia | 40
Gestão de riscos | 43
Gestão do risco de desmatamento | 51
Segurança da informação | 54

56 **DESEMPENHO ECONÔMICO**
Resultados financeiros | 57
Reconhecimentos | [59](#)

60 **MUDANÇAS CLIMÁTICAS E MEIO AMBIENTE**
Governança climática | 61
Buscando alinhar nossas atividades com os objetivos do Acordo de Paris | 62
Negócios sustentáveis | 68
Gestão do risco climático | 73
Biodiversidade | 75
Gestão ambiental | 76
Métricas e metas | 78

85 **CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS**
Relacionamento com clientes | 86
Ofertas não financeiras | 89
Prospera Santander Microfinanças | 91
Educação financeira | 92
Experiência e impacto sociocultural | 94
Iniciativas culturais | 97

101 **PESSOAS**
Quem somos | 102
Remuneração e benefícios | 109
Saúde e segurança | 111
Engajamento e *turnover* | 115



APRESENTAÇÃO



MENSAGEM DA LIDERANÇA



Mario Leão

CEO e membro do Conselho do Santander Brasil GRI [2-22]

A transformação da economia vem acontecendo em ritmo acelerado. Novas tecnologias redefinem o comportamento dos consumidores, a agenda climática exige iniciativas inovadoras e as relações de trabalho e negócios se tornam mais dinâmicas e interconectadas. No Santander, buscamos nos antecipar aos desafios e oportunidades deste cenário. Apresentamos soluções que impulsionam o desenvolvimento sustentável, financiando negócios de setores estratégicos e ajudando mais pessoas a terem acesso a oportunidades que transformam vidas.

A sustentabilidade está no centro da nossa estratégia. Em 2024, ano em que tivemos um resultado expressivo com lucro de R\$ 13,9 bilhões, superamos a marca de R\$ 32 bilhões em negócios sustentáveis. Viabilizamos projetos de energia renovável e eficiência energética, promovendo cadeias produtivas de menor impacto ambiental. No agronegócio, fortalecemos práticas produtivas sustentáveis, garantindo que inovação e competitividade caminhem lado a lado. Na Financeira, lideramos o financiamento na compra de carros elétricos ou híbridos.

Seguimos focados em prover as melhores soluções financeiras para que nossos clientes atinjam seus objetivos de sustentabilidade. O Grupo Santander cumpriu, 18 meses antes do prazo estabelecido, a meta global de captar ou facilitar 120 bilhões de euros em financiamentos verdes até 2025. Temos participado de políticas públicas que podem ter impactos positivos na alavancagem de recursos para a transformação sustentável. Um destaque foi a nossa participação no primeiro leilão do “Programa Eco Invest Brasil”, iniciativa do governo brasileiro com o objetivo de atrair capital estrangeiro para financiar projetos que ajudem na transição para uma economia de baixo carbono.

Acreditamos que um sistema financeiro forte, além de resiliente e inovador, é aquele que fomenta oportunidades para todos, criando um ciclo positivo de crescimento e inclusão. O Prospera Santander Microfinanças acumulou uma carteira de R\$ 3,3 bilhões e registrou 1,1 milhão de clientes ativos, promovendo o acesso ao crédito e à capacitação financeira. Já o Programa Amigo de Valor, voltado à proteção da infância e adolescência, mobilizou em 2024 mais de R\$ 25 milhões, que beneficiarão 65 projetos em 64 municípios. Na área da educação, apoiamos mais de 145 universidades e institutos, beneficiando mais de 200 mil pessoas em busca de crescimento profissional.

A inovação, sempre com foco no cliente, vem definindo nossa trajetória. Somos um banco digital com lojas: em 2024, 92% das transações foram realizadas por meio de canais digitais. Seguimos investindo em inteligência artificial, novas plataformas e soluções financeiras personalizadas. Somos um parceiro estratégico que antecipa necessidades e entrega soluções que fazem a diferença no dia a dia dos clientes entendendo seus desafios e ambições.

A essência do Santander Brasil está nas pessoas. São mais de 55 mil chamadas que diariamente fazem desta uma Instituição dinâmica, inovadora e comprometida com a mudança. Investimos continuamente no desenvolvimento de talentos e na construção de um ambiente diverso e inclusivo. Sabemos que um banco forte se constrói com pessoas motivadas, preparadas e conectadas ao propósito de fazer a diferença.

Olhamos para o futuro com clareza e responsabilidade. Somos um agente de transformação, conectando pessoas, impulsionando negócios e apoiando a transição para um modelo econômico mais sustentável.

**Deborah Stern Veitas**

Presidente do Conselho de Administração GRI [2-11]

A solidez de uma Organização se revela na capacidade de manter um olhar de longo prazo, comprometido com a construção de um modelo econômico mais resiliente, inclusivo e sustentável. O Santander Brasil avança nesse caminho, integrando a sustentabilidade ao centro da estratégia e reforçando a governança como um pilar essencial para o crescimento responsável.

É importante destacar que o setor financeiro tem um papel determinante na transformação da economia. Ao estruturar crédito, direcionar investimentos e desenvolver produtos financeiros sustentáveis, um banco influencia diretamente a capacidade de inovação e expansão de empresas, estimula a geração de empregos e fortalece cadeias produtivas inteiras. No Santander, essa responsabilidade se traduz na busca contínua por novas soluções que equilibrem risco e impacto positivo, potencializando oportunidades para negócios e comunidades.

Nosso modelo de governança reflete esse compromisso. A independência e a diversidade do nosso Conselho de Administração, com 60% de membros externos e 55% de mulheres,

garantem uma visão ampla e equilibrada na tomada de decisões. O acompanhamento da agenda da sustentabilidade é conduzido pelo Comitê de Sustentabilidade, responsável por assessorar o Conselho no desenvolvimento de diretrizes relacionadas ao tema.

Olhamos para o futuro com a consciência de que os desafios que enfrentamos exigem ação coordenada e visão integrada. Reiteramos nosso compromisso com o Pacto Global da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Manter uma visão de longo prazo, diante de um cenário de transformação acelerada em diferentes campos, exige adaptação constante. Este Relatório reafirma nossa responsabilidade de garantir que a governança do Santander Brasil evolua com a complexidade do mundo em que operamos. A construção de um banco sustentável e inovador é um processo contínuo, sustentado por decisões estratégicas, cujos resultados são mensurados por meio de metas e indicadores que refletem nossa ambição de gerar valor compartilhado e contribuir para uma sociedade mais próspera, respeitosa com a cultura inclusiva e com o planeta.

Boa leitura!





SOBRE O RELATÓRIO

GRI [2-2; 2-3; 2-5; 2-14]

Com o objetivo de apresentar aos diversos públicos de interesse do Santander Brasil uma visão transparente, equilibrada e precisa de suas atividades, publicamos regularmente o Relatório Anual Integrado (RAI), que vai além do desempenho financeiro.

Este Relatório reúne as ambições, estratégias, impactos, riscos, oportunidades e resultados alcançados entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, além de destacar a visão de futuro incorporada na estratégia de negócios. O Comitê de Sustentabilidade acompanhou e validou o estudo de materialidade, assim como a concepção da estrutura até a aprovação final desta publicação.

O documento segue os padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI) e os princípios do Relato Integrado, conectando as atividades do Banco aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

As normas abordadas por este Relatório reafirmam o compromisso do Santander com a agenda de sustentabilidade.

Em continuidade à transição iniciada no Relatório Anual Integrado 2023, a versão de 2024 se baseia também nas temáticas das normas IFRS S1 e S2, do *International Sustainability Standards Board* (ISSB), reconhecendo sua relevância para investidores e tendências regulatórias.

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

Com o objetivo de facilitar a leitura e destacar as conexões, referências específicas ao longo do documento indicam as normas e princípios considerados em cada seção. Na parte final, o Sumário de Conteúdo da GRI apresenta os indicadores abordados, enquanto informações detalhadas sobre conceitos, limites e premissas adotados podem ser consultadas na [Base de Preparação](#).

Ícones ao longo deste Relatório

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



Este Relatório abrange o Banco Santander e suas empresas controladas, que são consolidadas nas Demonstrações Financeiras do Santander Brasil (BRGAAP). A lista completa das empresas pode ser acessada na página 66 das [Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas Preparadas de Acordo com Práticas Contábeis Adotadas no Brasil Aplicáveis às Instituições Financeiras Autorizadas a Funcionar pelo Banco Central](#). Os indicadores que possuem um perímetro específico destacam as empresas incluídas com as informações detalhadas nas respectivas notas de rodapé.

Entre em contato!

A cada ano, buscamos aprimorar nosso Relatório e sua opinião é muito importante para nós. Se você tiver comentários, sugestões ou críticas, escreva para: sustentabilidade@santander.com.br



¹ IR – Integrated Report.



OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO SANTANDER

Em conformidade com os Princípios da ONU para um Banco Responsável, dos quais o Grupo Santander é um dos membros fundadores, definimos metas globais nas áreas de maior impacto. Essas metas se aplicam a todas as geografias em que estamos presentes, incluindo o Brasil. A seguir, apresentamos essas metas e o progresso que estamos fazendo localmente.

GRI [3-3 | Temas materiais: Mudanças climáticas e Força de trabalho própria]

	Compromisso Grupo	2024	
		Grupo	Brasil
Consumo de energia elétrica renovável¹	100% em 2025	96,0%	100%
Equidade salarial²	~0% em 2025 ✓	0,0%	0,0%
Pessoas incluídas financeiramente (acumulado desde 2023)³	5 MM entre 2023–2025	4,3 MM	1,0 MM
Investimento para promover a educação, emprego e empreendedorismo (acumulado)	€ 400 MM ⁴ entre 2023–2026	€ 209 MM ⁴	R\$ 64 MM
Financiamento verde desembolsado e viabilizado (acumulado)⁵	€ 120 MM ⁴ em 2025, € 220 MM ⁴ em 2030	€ 139 MM ⁴	-

¹ Em países onde é possível verificar o uso de eletricidade proveniente de fontes renováveis nas propriedades do Banco Santander. Isso considera os dez principais mercados onde o Grupo opera. Em relação ao Brasil, consideramos os prédios e lojas em espaços onde temos controle operacional. ² A explicação sobre as diferenças entre nossa metodologia e os dados publicados para atender ao disposto na Lei 14.611/2023 e Decreto 11.795/2023, que dispõem sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens, pode ser consultada no Relatório publicado para fins desta disposição legal em nosso [portal](#). ³ Pessoas sem conta bancária (sem conta-corrente ou com dificuldades de acesso à atividade transacional básica como depósitos, saques etc.) ou com dificuldades financeiras (com dificuldades de acesso ao crédito para cobrir necessidades básicas). ⁴ Valores reportados em euro para refletir a meta assumida e resultados obtidos pelo Grupo sem influência de variação cambial. [GRI \[2-4\]](#) ⁵ O valor reportado na página 69 engloba produtos além dos considerados pelo Corporativo na meta apresentada neste quadro.

✓ Objetivo alcançado.





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

METAS E RESULTADOS POR CATEGORIA GRI [3-3]



Categoria	Meta	Resultado
Diversidade	Até 2025, ter 40% de mulheres em cargos de liderança	<ul style="list-style-type: none"> 36,3% de mulheres em cargos de alta liderança
	Até 2027, ter 40% de funcionários negros na Organização	<ul style="list-style-type: none"> 35,4% de funcionários negros na Organização
Engajamento interno	Aumentar o engajamento dos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> 10º lugar entre as Melhores Empresas para Trabalhar no ranking nacional da <i>Great Place to Work</i> (GPTW) e a segunda melhor empresa na categoria Instituições Financeiras Resultado geral de NPS na pesquisa de clima organizacional <i>Your Voice 2024</i>: 80
Capacitação interna	Apoiar os colaboradores em seu desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> 18 mil acessos à nova página de desenvolvimento profissional "Aprenda Agora" Mais de 12,4 mil funcionários da First, nossa empresa de tecnologia, concluíram o programa <i>Security Champions</i>
Saúde e segurança	Ofertar programas de saúde e segurança aos nossos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Em 2024, 97% dos colaboradores participaram de ao menos uma ação de saúde promovida pelo Banco
Engajamento dos fornecedores	Ampliar o engajamento dos fornecedores em questões de sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> 77% no engajamento de fornecedores no CDP <i>Supply Chain</i>
Gestão ambiental	Mitigar as emissões de GEE e o impacto ambiental da nossa operação	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2007, fazemos a certificação anual dos edifícios Sede, Radar e Datacenter pela norma ISO 14001, reconhecida por auditores externos Desde 2021, eliminamos do nosso dia a dia o uso de plástico de uso único Desde 2022, usamos exclusivamente energia elétrica renovável para a nossa operação, incluindo os prédios administrativos, rede de agências, Datacenter e equipamentos culturais Cerca de 130 lojas Santander passaram a ser abastecidas pela usina solar flutuante do reservatório Billings, na qual temos participação, gerando menos impacto ambiental
Cultura	Por meio do Farol Santander, oferecer experiências e um ambiente para vivenciar novas conexões do visitante com a arte e a cultura	<ul style="list-style-type: none"> 274 mil visitantes em 2024 19 exposições



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

Em 2024, demos continuidade ao processo de dupla materialidade, realizado em anos anteriores, com uma revisão alinhada às diretrizes do Grupo Santander¹. Nosso Relatório é elaborado com base nessa análise, que permite identificar os temas mais relevantes para a sustentabilidade do negócio da Companhia, considerando tanto os impactos externos quanto as expectativas dos *stakeholders*.

O escopo do exercício abrangeu questões ambientais, sociais e de governança, com o objetivo de fornecer informações acessíveis que permitam aos investidores compreender os impactos da sustentabilidade em nossas operações e estratégias. Essa abordagem reforça nosso compromisso com a transparência e a integração de práticas sustentáveis em todos os níveis da Organização.

Nesta avaliação, foram aprofundados os temas já acompanhados pelo Banco, em atendimento a requerimentos europeus, às prioridades estratégicas e ao contexto nacional e internacional.

Os temas mapeados se relacionam a Direitos Humanos, especialmente os riscos socioambientais e climáticos, que possuem potencial para gerar efeitos negativos. A ausência de um gerenciamento eficaz desses riscos pode resultar em perdas para a Organização, como violações de direitos fundamentais, degradação ambiental, desafios na transição para uma economia de baixo carbono e o aumento da frequência e gravidade de eventos climáticos extremos.

2021

Realizamos uma ampla análise, que envolveu consultas a *stakeholders*, pesquisas e levantamento de dados secundários.

2023

Fizemos mais uma revisão, que contou com mais seis entrevistas com a liderança; atualização da percepção de investidores por meio de análises do SASB e do *Morgan Stanley Capital International (MSCI)*; e observação dos temas materiais e dos riscos e oportunidades ESG de quatro empresas pares. Utilizamos ainda perguntas relacionadas à sustentabilidade de uma pesquisa interna realizada no Brasil, com respostas de mais de 36,4 mil funcionários.

2022

Trabalhamos em uma atualização, que envolveu a consulta a seis lideranças e ao CEO, além de uma aplicação de pesquisa para um grupo de fornecedores do Banco.

2024

Realizamos o exercício de revisão de dupla materialidade incorporando elementos da *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)* e avançando no alinhamento do exercício com o Grupo Santander.



¹A partir de 2025, os *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*, que se aplicam a todas as empresas europeias sujeitas à *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*, tornaram-se obrigatórios para o Grupo. Neste contexto, alinhamos para que os temas mais relevantes para a operação brasileira estejam refletidos no estudo global do Grupo.



Para essa revisão, consideramos tanto *stakeholders* diretamente impactados quanto outros também alcançados por este Relatório. Em complemento, realizamos entrevistas com executivos do Banco e uma pesquisa com fornecedores.

Cabe destacar que as entrevistas realizadas no processo de dupla materialidade de 2023 também foram consideradas neste exercício, garantindo o alinhamento com as percepções previamente coletadas. Dessa forma, a agenda de gestão e monitoramento permanece direcionada aos mesmos temas considerados críticos para o Santander Brasil no exercício de 2023.



Temas	Materialidade do Impacto	Materialidade financeira	
		Riscos e Oportunidades	Materialidade Santander Brasil 2024
Mudanças Climáticas	Crítico (5,0 a 4,5)	Crítico (5,0 a 4,5)	7 Energia limpa e renovável, 12 Indústria, comércio e serviços, 13 Vida aquática e oceânica
Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos	Importante (4,0 a 3,5)	Informativo (3,5 a 3,0)	9 Indústria, comércio e serviços, 12 Indústria, comércio e serviços, 13 Vida aquática e oceânica
Conduta nos Negócios	Mínimo (<3,0)	Crítico (5,0 a 4,5)	9 Indústria, comércio e serviços, 9 Indústria, comércio e serviços, 16 Trabalho decente e crescimento econômico
Força de Trabalho Própria	Importante (4,0 a 3,5)	Informativo (3,5 a 3,0)	3 Saúde e bem-estar, 5 Igualdade de gênero, 8 Indústria, comércio e serviços, 10 Indústria, comércio e serviços, 12 Indústria, comércio e serviços
Consumidores e Usuários Finais	Importante (4,0 a 3,5)	Informativo (3,5 a 3,0)	1 Indústria, comércio e serviços, 4 Indústria, comércio e serviços, 5 Igualdade de gênero, 8 Indústria, comércio e serviços, 9 Indústria, comércio e serviços, 10 Indústria, comércio e serviços, 11 Indústria, comércio e serviços, 12 Indústria, comércio e serviços

Crítico (5,0 a 4,5) Significante (4,5 a 4,0) Importante (4,0 a 3,5) Informativo (3,5 a 3,0) Mínimo (<3,0)

Conheça a dupla materialidade do Grupo Santander [aqui](#).



Dupla materialidade GRI [3-1]



FINANCEIRA

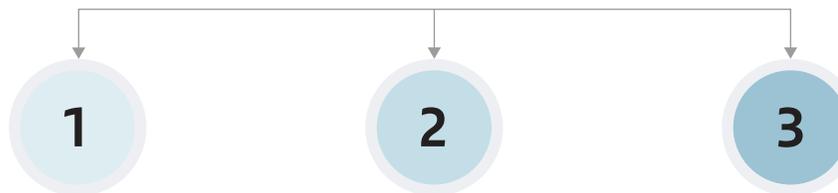
Como esses temas impactam o desempenho financeiro da empresa e seu valor a longo prazo com a perspectiva do investidor.

IMPACTO

Como as ações da empresa geram externalidades positivas ou negativas no meio ambiente, nas pessoas e na economia.



Etapas e atividades



1 CONTEXTO E STAKEHOLDERS

Identificação de *stakeholders* internos e externos e definição da cadeia de valor.

2 AVALIAÇÃO

Avaliação e vinculação de impactos, riscos e oportunidades na cadeia de valor por origem, tema, subtema ou sub-subtema específico, de acordo com sua correlação em sustentabilidade, com base na análise de informações internas, externas e outras fontes relevantes. Os impactos negativos foram levantados em um exercício de *Due Diligence* em Direitos Humanos.

3 PRIORIZAÇÃO

Nesta etapa de priorização e avaliação, foi realizada uma análise dos impactos negativos identificados no estudo de contexto para determinar os riscos potenciais e oportunidades e suas interdependências.

- Após a identificação dos temas materiais, os impactos foram vinculados à cadeia de valor, considerando sua origem e detalhados em temas e subtemas específicos, de acordo com sua correlação e o nível de detalhamento disponível.
- Para os impactos negativos, foram levados em conta os resultados de um exercício de *due diligence* específico para Direitos Humanos, que mapeou os impactos reais e potenciais do Santander sobre os Direitos Humanos ao longo de sua cadeia de valor.





Formas de gestão GRI [2-23; 3-3]

O gerenciamento desses temas materiais é explicado ao longo do Relatório. O processo de gestão, no entanto, é semelhante para todos: temos planos de ação, controles internos e metas para acompanhar o andamento de cada um deles. Nossa atuação segue, também, políticas específicas que dão diretrizes a esses temas, como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Política Anticorrupção, a Política de Relacionamento com Clientes e o Código de Conduta Ética. Essas políticas se aplicam tanto às atividades do Banco quanto às suas relações de negócios. Elas são comunicadas aos diferentes públicos e passam por aprovação da alta liderança. Conheça as [principais políticas](#) do Santander Brasil.



Mais informações no [Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas \(GRSAC\)](#)





QUEM SOMOS



SOBRE NÓS

GRI [2-1; 2-6]

Somos o Santander Brasil, a unidade brasileira do Grupo Santander, o segundo maior conglomerado financeiro da zona do euro por capitalização relativa à bolsa de valores e um dos maiores do mundo, com mais de 160 anos de trajetória. Presentes no Brasil desde 1982, oferecemos uma ampla gama de produtos e serviços que fazem parte do cotidiano dos nossos 69,5 milhões de clientes.

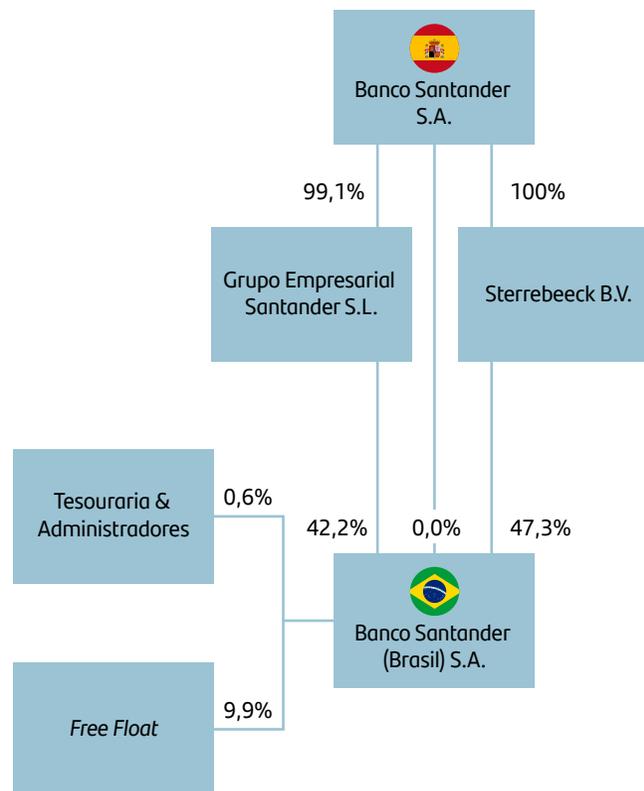
Queremos ser o banco principal dos nossos clientes, focando em conhecê-los e permitindo que transacionem conosco quando, como e onde quiserem. Tudo isso viabilizado por ofertas cada vez mais simples e por um atendimento altamente resolutivo em todos os canais.

Temos uma atuação completa, que passa pelo banco de varejo, focado em serviços financeiros para pessoas físicas e empresas de pequeno, médio e grande porte, e pelo banco de atacado, responsável pelo atendimento a companhias globais e por operações no mercado de capitais. Contamos, ainda, com estruturas especializadas para atuar nas áreas de seguros, investimentos e meios de pagamento. Veja mais informações na aba "Produtos e Serviços" do [site do Santander](#).

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

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

Estrutura acionária



Destaques em 2024

VISÃO INTEGRADA DO CLIENTE

Temos a ambição de ser o Banco mais presente na vida dos clientes. Os pilares dessa principalidade são transacionalidade, crédito e investimentos.



69,5 milhões de clientes

- +8% YoY de clientes ativos
- +15% YoY de clientes com principalidade¹

CAPITAL ABERTO (TICKER SANB11)



9,9% de free float²

CRIAÇÃO DE VALOR PARA O ACIONISTA



R\$ 13,9 bilhões de lucro líquido



17,6% em rentabilidade



R\$ 6 bilhões distribuídos em dividendos

DIFERENCIAIS



Único grande banco internacional com escala no Brasil



Histórico de mais de 20 anos em sustentabilidade

RATINGS DE CRÉDITO (ESCALA NACIONAL)

S&P Global Ratings:

brAAA (longo prazo)
brA-1+ (curto prazo)

Moody's:

Aaa.br (longo prazo)
Br-1 (curto prazo)



¹ Dado referente a clientes do tipo pessoa física. ² Percentual de ações em livre circulação na Bolsa de Valores.



ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS



Think Value

Operamos com um modelo transformador, projetado para gerar escala e se posicionar como o mais rentável e diversificado em todos os mercados em que está presente, maximizando o valor entregue aos nossos *stakeholders*.

Think Customer

A ambição do Santander é ser a primeira escolha de seus clientes. Para isso, a nossa estratégia combina a eficiência digital com a presença física das lojas, consolidando-se como o banco mais acessível e eficiente, com a oferta dos melhores produtos, preços e experiências.

Think Global

Utilizamos a escala e a rede global do Grupo Santander para integrar conhecimentos e otimizar recursos, atraindo mais clientes e gerando novas receitas.





CULTURA SANTANDER

Nossa cultura organizacional é orientada pelo Santander Way

O Santander no Brasil segue os direcionadores de Cultura e Estratégia estabelecidos globalmente pela Corporação. Tem o objetivo de ser a melhor plataforma de serviços financeiros, atuando de maneira responsável e conquistando a lealdade duradoura de nossos colaboradores, clientes, acionistas e comunidades. Guiados pelos princípios "Simples, Pessoal e Justo", tem como propósito contribuir para que pessoas e negócios prosperem.

Os comportamentos corporativos e nossas práticas de gestão de riscos regem a forma como nossos funcionários devem atuar em todas as áreas e em todos os negócios do Santander.

Esses comportamentos corporativos formam a sigla T.E.A.M.S. e querem dizer que todos os colaboradores podem e devem 1) *Think Customer*: penso no cliente; 2) *Embrace Change*: impulsiono a mudança; 3) *Act Now*: atuo com rapidez; 4) *Move together*: trabalho em equipe, e 5) *Speak Up*: falo abertamente.



Da mesma forma, todos devem conhecer e compreender os riscos gerados pela sua atividade diária e responsabilizar-se pela sua identificação, avaliação, gestão e reporte, independentemente de existirem funções especializadas para a sua gestão e controle.

A cultura de risco é única em toda a Organização e abrange riscos financeiros e não financeiros. Ela está presente em todas as fases do ciclo do colaborador e do desenvolvimento das diversas iniciativas da Organização.

Os líderes são os primeiros representantes e os maiores guardiões da cultura Santander. Espera-se que a gestão atue de forma íntegra, aberta, facilitadora, transformacional e inclusiva, inspirando as equipes a se desenvolverem e a trabalharem com o mais alto nível de motivação, propósito e integridade. Para isso, foram definidos cinco **Princípios de Liderança**:

- 1. Prioriza o interesse do Santander:** atua com visão estratégica e holística, priorizando a geração de valor a longo prazo para o Grupo.
- 2. Impulsiona a transformação:** impulsiona a transformação tanto na Organização como na equipe, motivando outras pessoas a buscarem mudanças e a questionarem o *status quo*.
- 3. Atrai e desenvolve os melhores talentos:** assume a responsabilidade pelo seu próprio desenvolvimento e incentiva as equipes a darem o seu melhor, desenvolvendo o seu máximo potencial. Facilita o crescimento das pessoas na Organização, promovendo a mobilidade interna.
- 4. É destaque no TEAMS:** é um exemplo a ser seguido nos comportamentos corporativos do Santander.
- 5. Respeita a diversidade, equidade e inclusão:** valoriza a diversidade como fator fundamental e toma decisões para fomentar equipes diversas e ambientes inclusivos, promovendo a empatia, a flexibilidade e o bem-estar.





Modelo de criação de valor GRI [2-6]

Capitais considerados



Capital humano

55.837 mil funcionários



Capital intelectual

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



Capital financeiro

Ativos totais de R\$ 1.335 trilhão



Capital social e de relacionamento

69,5 milhões de clientes



Capital manufaturado

2.264 agências e PABs



Capital natural

Consumo de 886 mil GJ de energia;
542 mil m³ de água em nossas operações



Banco comercial e de atacado



Coligadas



Investimento social e cultural

Valor gerado



Geração de empregos

R\$ 11 bilhões em remuneração, benefícios e outros. 80% das contratações de estagiários e jovens aprendizes foram de pessoas negras



Capacitação

99,7% dos colaboradores realizaram treinamentos obrigatórios referentes ao combate à corrupção na Academia Santander



Retorno financeiro para acionistas

ROAE de 17,6% e R\$ 13,7 bilhões em remuneração de capitais próprios



Apoio às comunidades

Mais de 109 mil pessoas beneficiadas pelos nossos programas sociais. R\$ 74,3 milhões em investimento social, cultural e ambiental. Mobilização de R\$ 7,5 milhões por meio do Fundo de Ajuda Humanitária para apoiar funcionários e comunidades afetadas no Rio Grande do Sul e a situação de seca na Amazônia



Impostos, taxas e contribuições

R\$ 9,3 bilhões



Fortalecimento do empreendedorismo

1,15 milhão de profissionais informais apoiados pelo Prospera Santander Microfinanças



Negócios sustentáveis

R\$ 32 bilhões em negócios viabilizados de operações sustentáveis. Emissão do nosso primeiro *social bond* no mercado internacional, captando US\$ 250 milhões para financiar PMEs no Norte e Nordeste, além de apoiar nosso programa de microcrédito



Compensamos nossos impactos

Trabalhamos para conter nossas emissões (escopos 1, 2 e 3) e compensamos as emissões de nossas operações (escopos 1 e 2) que não conseguimos reduzir

Interferências externas



Fundamentos econômicos

Cenário regulatório

Políticas fiscal e monetária



Uma chama acende a outra

Com o objetivo de integrar as diferentes soluções que oferecemos aos nossos clientes e à sociedade, em 2024 lançamos a plataforma "Uma chama acende a outra", que simboliza o potencial multiplicador e transformador das iniciativas desenvolvidas pelo Banco.

A ação faz parte da nossa estratégia de promover a integração contínua de soluções e ampliar o impacto nos nossos territórios de transformação social, ambiental e cultural. A plataforma reúne e potencializa iniciativas voltadas à criação de valor tanto para os nossos clientes quanto para a comunidade em geral, conectando e encorajando as pessoas a prosperarem.

Assim, queremos proporcionar o acesso a conteúdos transformadores e apoiar a construção de um futuro mais sustentável e inclusivo. Além disso, reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade, incentivando boas práticas e apoiando a transição sustentável, que só acontece com apoio real, inovação e colaboração. Fortalecemos ainda nossa presença como agente de transformação social, impulsionando a educação, a empregabilidade e o empreendedorismo.

Para saber mais, acesse o site [Santander Chama](#).



Cultura chama inspiração. Inspiração chama Santander.

O mundo está em transformação e nós do Santander estamos impulsionando esse processo. Oferecemos as melhores soluções financeiras para os públicos de todos os segmentos, apoiando o cumprimento da ambição de alcançarmos emissões líquidas zero até 2050 ao mesmo tempo em que impulsionamos o desenvolvimento e a resiliência dos negócios. E vamos além, estruturando e criando as condições que nos permitem financiar e apoiar também as soluções inovadoras e de preservação ambiental.

Transformação social chama educação. Educação chama Santander.

As iniciativas de Educação do Santander nasceram para impulsionar competências e aumentar a empregabilidade da região. Com mais de 20 anos de atuação global, temos hoje a plataforma global *Open Academy* que é gratuita e oferece diversos cursos, criando um ambiente acessível para o desenvolvimento profissional das pessoas. O Santander também contribui para a educação financeira, com conteúdo e ferramentas que ajudam a formar bons hábitos para uma vida financeira saudável.



Meio ambiente chama negócios sustentáveis. Negócios sustentáveis chama Santander.

O Santander te apoia na transição para uma economia mais próspera e verde, com soluções para todos, de pessoas físicas a grandes empresas. Oferecemos condições exclusivas para o financiamento de placas solares, veículos híbridos, elétricos e muito mais.





ECOSSISTEMA SANTANDER GRI [2-6]

Nos últimos anos, investimos em aquisições e parcerias estratégicas que agregam valor à nossa atividade bancária central. Essas ações não só ampliam nossa capacidade de atender aos clientes por meio do ecossistema Santander, mas também fortalecem a diversidade e a resiliência do nosso modelo de negócios, permitindo-nos navegar com mais segurança em diferentes contextos econômicos e de mercado.



<p>Tecnologia & Operações</p> <p>pulse CLIENT EXPERT</p> <p>TOOLS DIGITAL SERVICES</p> <p>Santander Global Tech</p> <p>FIRST Digital Services</p>	<p>Imobiliário</p> <p>SIH Santander Holding Imobiliária</p>	<p>Sustentabilidade</p> <p>América energia s.a. biomás</p> <p>FIT ECONOMIA DE ENERGIA</p> <p>WAY CARBON</p>	<p>Pagamentos</p> <p>superdigital</p> <p>Getnet</p> <p>PagoNxt</p>	
<p>Investimento/Custódia</p> <p>S3 caceis INVESTOR SERVICES</p> <p>TORO</p> <p>Santander Asset Management</p>	<p>Securitização e Cobrança</p> <p>emdia</p> <p>Return</p>		<p>Educação e RH</p> <p>Santander X</p> <p>campus digital</p> <p>uni>ersia</p> <p>Open Academy</p>	<p>Serviços Financeiros</p> <p>PROSPERA Santander Microfinanças</p>
<p>Auto e Financeira</p> <p>MOBILIZE FINANCIAL SERVICES</p> <p>sim.</p> <p>Solution 4 Fleet</p> <p>Santander FINANCIAMENTOS</p> <p>webmotors</p> <p>HYUNDAI FINANCIAMENTOS</p>	<p>Benefícios/Fidelidade</p> <p>Esfera_</p> <p>pluxee</p>	<p>Compras</p> <p>AQUANIMA Grupo Santander</p>	<p>Seguros</p> <p>ZURICH</p> <p>Santander</p> <p>Auto Compara</p> <p>Santander Auto</p> <p>Santander Seguros</p>	

Empresas que são cobertas pelo RAI 2024: Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., ValeMobi.SA, Aymoré Crédito S.A., Financiamento e Investimento S.A., Webmotors S.A., Tools Soluções e Serviços Compartilhados Ltda., Return Capital Serviço de Recuperação de Créditos S.A., Ben Benefícios e Serviços, S.A., First Tecnologia São Paulo, Sanb Promotora de Vendas e Cobrança, Santander Brasil Gestão Recurso, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobil S.A., Uniersia Brasil S.A., GIRA, Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution4Fleet, Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda, Banco Santander (Brasil) S.A., Cayman Islands Branch, Aquanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Banco PSA Finance Brasil S.A., Eyemobile Tecnologia S.A., Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócios S.A., Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Monetus Investimentos S.A., Mobills Corretora de Seguros Ltda., GNXT Serviços de Atendimento Ltda, Santander Capitalização S.A., Evidence Previdência S.A., Santander Global Technology and Operations Brasil Ltda., América Gestão Serviços em Energia S.A., Biomás – Serviços Ambientais, Restauração e Carbono S.A., Fit Economia de Energia S.A., Waycarbon Soluções Ambientais E Projetos De Carbono S.A., Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamento S.A., Pulse Client Expert Ltda.



RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS* GRI [2-29]

Mantemos um diálogo constante com nossos principais *stakeholders* por meio de diversos canais de comunicação. Isso nos ajuda a entender as demandas e expectativas adequadas para cada perfil. Nossos públicos estratégicos estão organizados em quatro categorias – colaboradores, clientes, acionistas, investidores e outras partes interessadas – em linha com sua relevância e contribuição para os nossos negócios.

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

Buscamos promover um diálogo com nossos *stakeholders* por meio de ferramentas adequadas e acessíveis para cada público, como o Canal Aberto, o SAC, a Ouvidoria e pesquisas de engajamento.

Conheça, no quadro a seguir, os nossos públicos estratégicos e os canais que utilizamos para fortalecer esse relacionamento.



NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS E PRINCIPAIS MEIOS DE DIÁLOGO GRI [2-29]

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



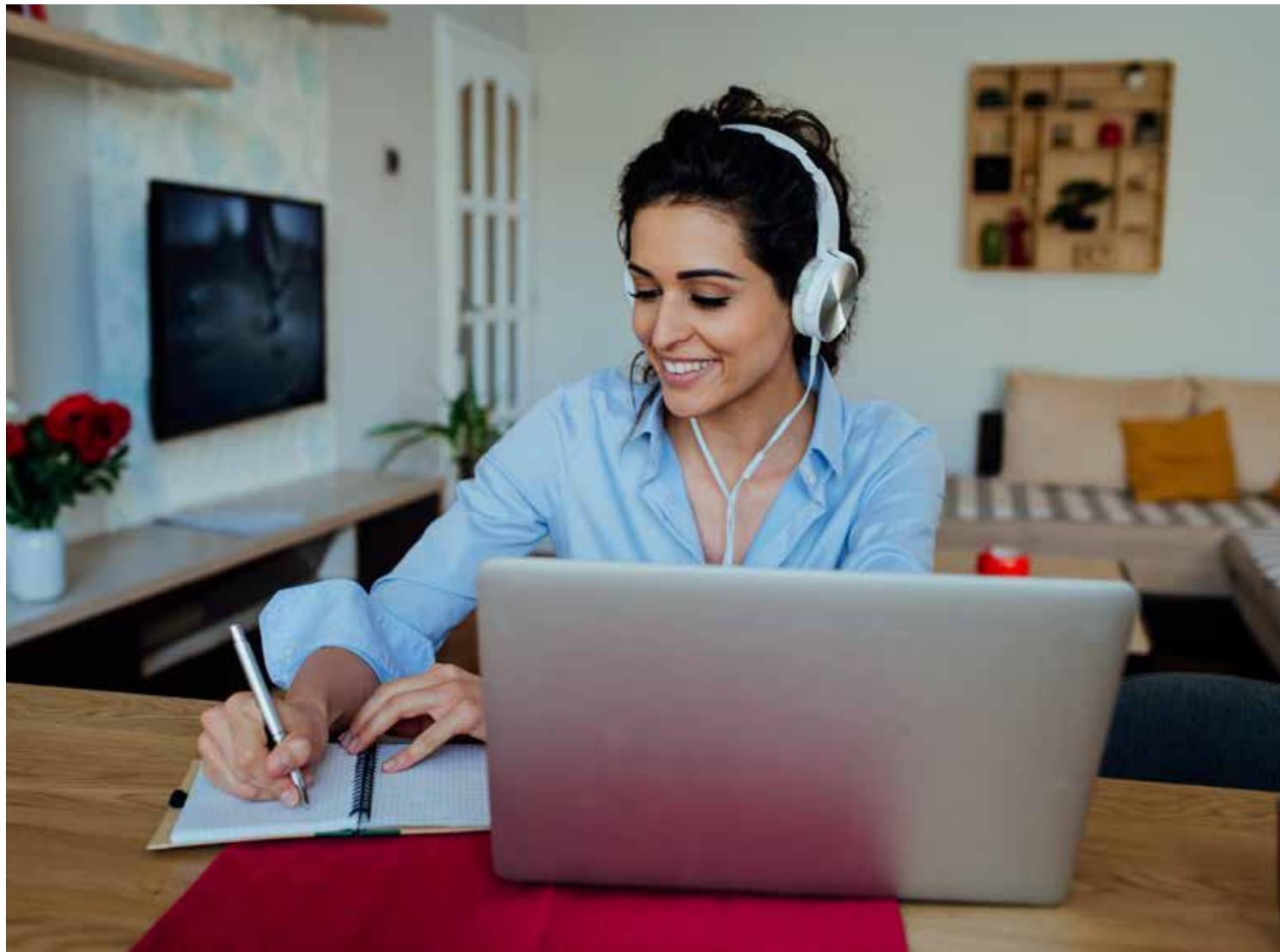
Canais de comunicação GRI [2-25; 2-26; 2-29]

Somos um banco digital com agências. O atendimento ao cliente passa não apenas pelo serviço presencial, mas também por uma série de opções de canais remotos e on-line. No final de 2024, o Banco contava com 2.264 agências e PABs (Postos de Atendimento Bancários). Oferecemos ainda uma assistente virtual que realiza atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana por WhatsApp, app e site, sendo capaz de responder a diversas perguntas e fornecer serviços como aumento de limite e segunda via de fatura de cartões.

Nosso SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – é responsável pelo atendimento geral, incluindo informações, cancelamentos e reclamações. Já a Ouvidoria lida com casos em que os clientes não ficaram satisfeitos após interações anteriores, além de representar a voz do cliente, gerenciando planos de ação para corrigir os principais problemas identificados.

Além desses canais, também estamos presentes nas redes sociais para resolver dúvidas e interagir com clientes, parceiros e outros grupos. Com isso, buscamos garantir a prestação de serviços com agilidade, comodidade, proximidade e percepção da realidade de cada cliente, combinando tecnologia e atendimento humano.

Veja mais [aqui](#).





AGÊNCIAS DE RATINGS E ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Mantemos um diálogo com agências de *ratings* e com organizações que promovem os principais índices de sustentabilidade com o objetivo de comunicar nossos avanços, avaliar nosso progresso e identificar oportunidades de melhoria. Em 2024, seguimos com resultados significativos: mantivemos nossa posição AA no MSCI e melhoramos nossas notas na *Sustainalytics* (16,4), no CDP (A-) e no ISE (85,1), o que nos estimula a continuar buscando excelência em nossos objetivos.

Agências de rating e índices ESG



¹ Embora tenha havido uma queda na nota individual, houve um aumento na posição. A carteira ISE 2024/2025 entrou em vigor em 05/05/2025..



GOVERNANÇ

GRI [2-6; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-14; 2-15; 2-18; 2-23; 2-26; 201-1; 201-2; 203-2]

SASB [FN-CB-230a.1; FN-CB-230a.2; FN-CB-510a.1; FN-CB-550a.1; FN-CB-550a.2; FN-IB-550b.3]



GOVERNANÇA CORPORATIVA GRI [2-9]

A governança corporativa é um elemento-chave para garantir o bom funcionamento da empresa, assegurar a sua perenidade e proteger os interesses dos acionistas e a reputação da marca. Nosso modelo de governança se apoia em dois pilares essenciais: a cultura consolidada do Grupo Santander e o cumprimento rigoroso das normas regulatórias, tanto no Brasil quanto no exterior.

Desde 2009, o Santander está listado na B3 – Brasil Bolsa Balcão e na *New York Stock Exchange* (NYSE), nos Estados Unidos (EUA). Essa presença nos mercados de capitais exige um compromisso contínuo com a excelência em governança, atendendo às melhores práticas recomendadas pelos órgãos reguladores do setor financeiro e do mercado de capitais em âmbito nacional e internacional. Além disso, como parte de um conglomerado global, seguimos as diretrizes da *European Banking Authority* (EBA), a principal autoridade reguladora bancária da Europa. Essa atuação nos permite antecipar tendências e adotar práticas inovadoras, incluindo iniciativas voltadas para questões sociais, ambientais e climáticas.

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

Entre as fortalezas da nossa governança, estão elementos como a proibição do acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente e a presença de conselheiros independentes e diversos (em 2024, dos 11 membros do Conselho, sete eram independentes, representando 64% do órgão, e cinco eram mulheres, percentual que equivale a 45% do total de membros – acima da exigência mínima de 20% de independência). [GRI \[2-9\]](#)

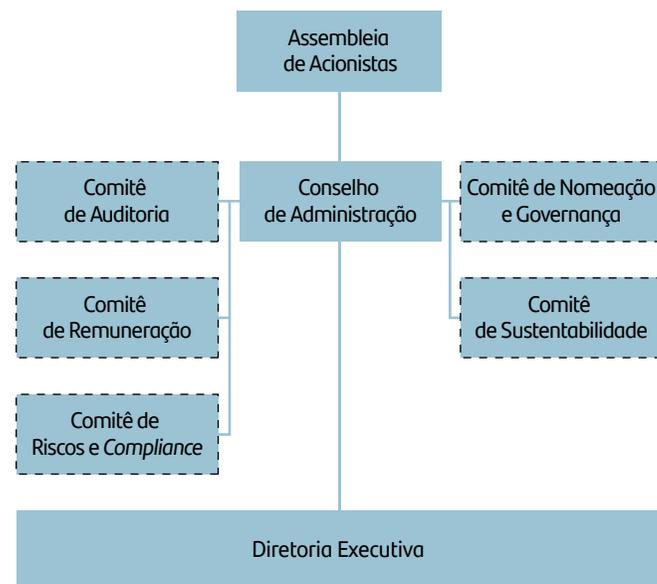
Outros destaques incluem o direito de voto às ações preferenciais em determinadas situações, o direito de venda conjunta (*tag along*), a cláusula de arbitragem e a não eleição de conselheiros suplentes.



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI [2-9; 2-11; 2-24]

A governança corporativa do Santander é estruturada em quatro instâncias fundamentais: Assembleia de Acionistas, Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitês de Assessoramento. Essa estrutura garante transparência, eficiência e alinhamento estratégico.

A alta liderança que compõe essas instâncias desempenha um papel fundamental na implementação e na supervisão de práticas de governança, reconhecendo-a como uma vantagem competitiva e elemento estratégico sustentado sobre os pilares da equidade e transparência.



Assembleia Geral

Reúne os acionistas para discutir e decidir temas de alta relevância para a Organização. Em 2024, a Assembleia Geral Ordinária (AGO) tratou de temas como a avaliação das demonstrações financeiras e do parecer dos auditores independentes, a remuneração global dos administradores, a destinação do lucro líquido de 2023 e a distribuição de dividendos. As atas da AGO e de outras reuniões podem ser encontradas em nosso site de Relações com Investidores, na seção Governança Corporativa.

Conselho de Administração GRI [2-11]

É o órgão de deliberação colegiada do Banco, responsável pela estratégia de longo prazo e pela supervisão dos administradores. De acordo com o nosso estatuto, o Conselho de Administração deve ser formado por no mínimo cinco membros e no máximo 12, eleitos em assembleia geral para mandatos de dois anos. Atualmente, é composto por 11 membros, que se reúnem, ordinariamente, nove vezes por ano e, extraordinariamente, sempre que convocados pela sua presidente. A presidente do Conselho é independente e não acumula o cargo de alta executiva da Companhia.

O Conselho também deve cumprir as deliberações da Assembleia Geral, atuar conforme a Lei das Sociedades por ações e as diretrizes de governança do Grupo Santander, além de manter engajamento com *stakeholders* por meio de ferramentas como o Canal Aberto e pesquisas de engajamento.

Diretoria Executiva

Responsável pelas decisões sobre assuntos relacionados à administração dos negócios, suporte operacional, recursos humanos, alocação de capital, projetos relevantes nas áreas de tecnologia, infraestrutura e serviços. Abrange entidades integrantes do Conglomerado Santander Brasil, dentro dos limites estabelecidos para as deliberações da Diretoria no Estatuto Social e outras atribuições, conforme vier a ser estabelecido pelo Conselho de Administração de tempos em tempos.





Comitês de Assessoramento

GRI [3-3 | Tema material: [Condução nos negócios](#)]

Os Comitês de Assessoramento, por sua vez, são órgãos de governança com regimento próprio, que oferecem suporte técnico ao Conselho de Administração em temas específicos. As áreas responsáveis pelas políticas de conduta empresarial devem prestar contas a esses comitês ou, em alguns casos, diretamente ao Conselho.

Comitê de Sustentabilidade GRI [2-24]

Proporciona ao Conselho de Administração uma visão aprofundada sobre riscos e oportunidades em temas sociais, ambientais e climáticos. Com uma composição diversa, o comitê tem as seguintes responsabilidades:

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

De acordo com o Regimento Interno do Comitê de Sustentabilidade, o Comitê se reúne, ordinariamente, trimestralmente. As reuniões podem ser realizadas com maior frequência, caso o coordenador assim solicite. O órgão conta com uma pauta definida no fim do ano anterior para garantir que todos os temas relevantes sejam cobertos na profundidade e na frequência necessárias. Em 2024, foram realizadas oito reuniões, nas quais foram apresentadas atualizações sobre a integração de sustentabilidade na origem de negócios, e o acompanhamento de riscos climáticos, eventos extremos e métricas de sustentabilidade, entre outros assuntos.

No início de 2025, houve uma mudança na composição do Comitê com a entrada da Sra. Cristiana Almeida Pipponzi, membro do Conselho de Administração e do Comitê de Nomeação e Governança desde 2023, substituindo o Sr. Álvaro Antônio Cardoso de Souza. Posteriormente, a Sra. Cristiana assumiu a coordenação do Comitê de sustentabilidade, após a renúncia do mandato da Sra. Marília Artimonte Rocca.

Comitê de Auditoria

Atribuições relacionadas ao acompanhamento das questões referentes às práticas contábeis, auditoria e finanças, visando fortalecer a transparência das informações e assegurando a prestação de contas dos administradores.

Comitê de Riscos e Compliance

Assuntos relacionados às políticas, diretrizes operacionais e metodologias de alocação de capital, gestão de risco e limites de exposição, observada a legislação aplicável.

Comitê de Remuneração

Remuneração de membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva da Companhia e dos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, às políticas de remuneração fixa e variável e de benefícios e aos planos de incentivo de longo prazo. Os integrantes têm mandatos de dois anos e podem ser reeleitos por até quatro vezes consecutivas, de acordo com a legislação aplicável.

Comitê de Nomeação e Governança

Manutenção e alcance de diretrizes relacionadas à transparência, qualidade e respeito, e na condução dos negócios de forma eficaz e ética, com a finalidade de gerar e agregar valor para as operações. Para isso, o órgão conta com uma composição diversa, formada por especialistas nos temas abarcados pelo Comitê.

Comitê Executivo – COMEX

Formado por parte da Diretoria Executiva, desempenha caráter decisório sobre os assuntos da Companhia e das entidades integrantes do Conglomerado Santander Brasil. Tem entre as suas atribuições, discutir, avaliar e decidir sobre as questões operacionais, de recursos humanos, administração, riscos, contingências, planos de ação e de infraestrutura e serviços, além de avaliar e encaminhar decisões estratégicas para o Conselho.

Veja mais detalhes sobre os comitês de assessoramento e membros representantes no site de [Relação com Investidores](#).

Política e Práticas de Seleção e Sucessão da Alta Administração

Nossa Política de Seleção e Sucessão da Alta Administração está em consonância com a Resolução CMN 4.878/2020 e tem como principal objetivo regular a seleção e a sucessão dos membros da alta liderança. O documento formaliza, por exemplo, a independência e a diversidade de experiência, gênero e geografia como princípios da composição da alta administração.

A política também estabelece que o processo de definição de novos membros seja coordenado pelo presidente do Conselho e conduzido pela área de Recursos Humanos. Propõe ainda que o acionista controlador e os membros do Comitê Executivo sejam notificados com o intuito de apoiar a identificação de candidatos.

O processo de nomeação e seleção para o Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento e a Política para Seleção e Sucessão de Membros da Alta Administração do Banco Santander Brasil estão disponíveis no site de [Relações com Investidores](#).



Raio-X do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento

O compromisso com a diversidade de gênero é uma prioridade estabelecida em toda a empresa, inclusive para os órgãos de governança. Procuramos garantir ainda uma representatividade relevante de membros independentes no Conselho. Outra prioridade é compor os Comitês de Assessoramento com diversidade de competências e repertórios.

Veja o perfil do nosso Conselho e dos Comitês em dezembro de 2024:



A diversidade de nosso Conselho de Administração GRI [405-1]

Gênero



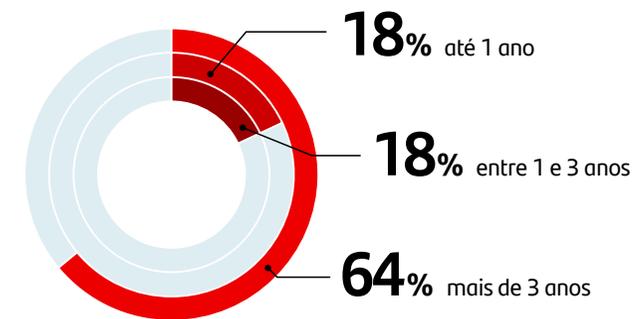
Faixa etária



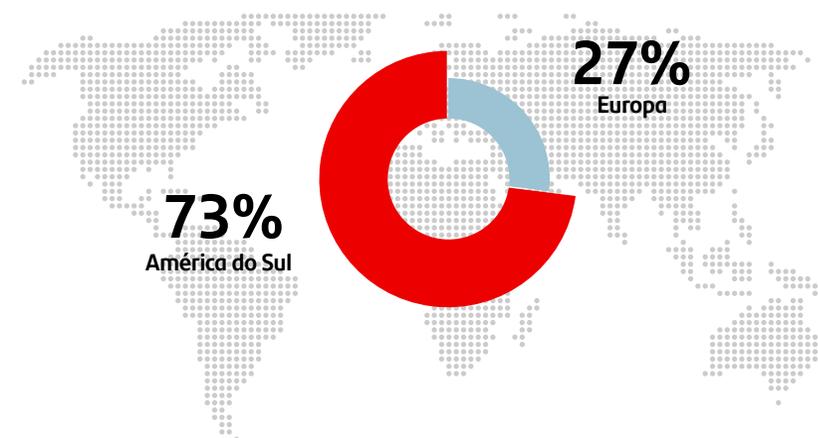
Categoria



Tempo de permanência no Conselho



Origem



**COMPETÊNCIAS DOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI [2-1]**

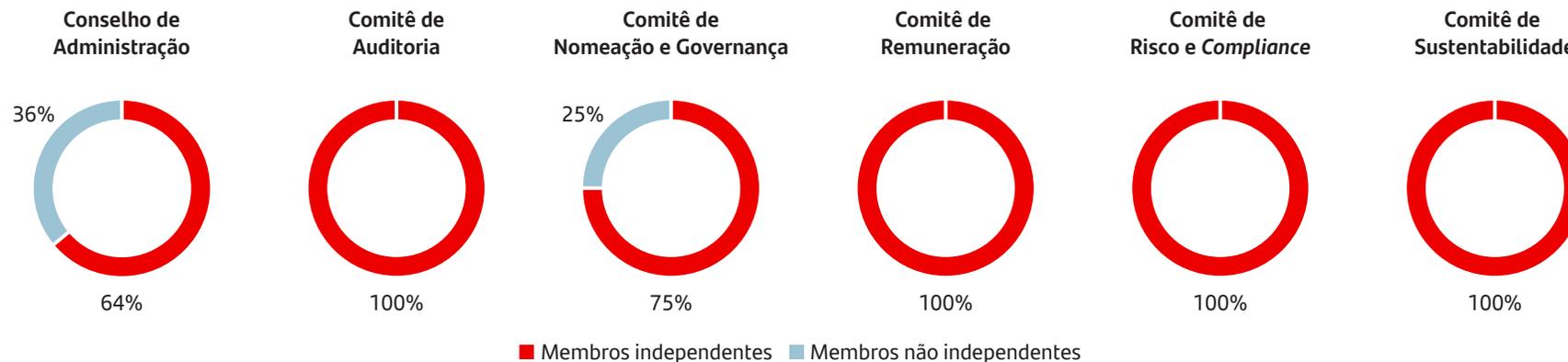
Nome	Cristiana Almeida Pipponzi	Deborah Stem Vieitas	Deborah Patrícia Wright	Ede Viani	Javier Maldonado	Jose Antonio Alvarez Alvarez	José de Paiva Ferreira	Marília Artimonte Rocca	Mario Leão	Pedro Augusto de Melo	Vanessa Lobato
Cargo	Membro	Cadeira	Membro	Membro	Membro	Vice-presidente	Membro	Membro	Membro	Membro	Membro
Categoria	Independente	Independente	Independente	Não independente	Não-independente	Não executivo Não independente	Independente	Independente	CEO	Independente	Não executivo Não independente
Competências Temáticas e Experiência											
Bancárias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Outros serviços financeiros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contabilidade, Auditoria & Financeiro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestão de Riscos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estratégia	<input checked="" type="checkbox"/>										
Varejo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Digital & TI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Negócios Responsáveis & Sustentabilidade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RH, Cultura, Talento & Remuneração	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governança & Controle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Marketing e Comunicação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Experiência Internacional											
Europa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EUA/Reino Unido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
América Latina	<input checked="" type="checkbox"/>										
Outros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Experiência Educacional											
Adm. de empresas ou Economia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matemática, Física, Engenharia, outras ciências	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Formação em outra disciplina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra experiência/Experiência profissional/ Treinamento no setor financeiro ^{1,2}	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Outras experiências ³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competências horizontais											
(Gestão de topo) Alta administração	<input checked="" type="checkbox"/>										
Regulamentação, Governo e Políticas Públicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Academia & Educação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mandato significativo no cargo de Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/>										

¹ Por exemplo, formação profissional em bancos. ² Somente para diretores aos quais nenhuma das formações educacionais acima se aplica. ³ Informações adicionais e definições sobre competências e experiência estão incluídas na Política de Adequação aprovada pelo Conselho de Administração do Grupo.



→ Os membros do Conselho de Administração possuem competências transversais que fortalecem o direcionamento estratégico em temas relacionados à sustentabilidade, essencial nas discussões e decisões que visam o progresso dessa agenda. Entre os destaques, estão a atuação como conselheiros em outras organizações, reforçando o compromisso com a sustentabilidade, a inovação social, a diversidade de gênero, entre outros temas.

Grau de independência do Conselho de Administração e Comitês Assessores em dezembro/2024



Governança conectada aos temas contemporâneos

GRI [2-13; 2-17]

Para o Santander, é essencial que os órgãos de governança acompanhem de forma dinâmica as transformações em curso na sociedade, no ambiente de negócios e na nossa própria Organização.

Por isso, desenvolvemos o Programa de Educação Continuada (PEC), uma iniciativa em que os membros dos órgãos de governança recebem informações aprofundadas sobre temas estratégicos, em sessões fora do ambiente de reunião. Em 2024, o PEC abordou temas como Capital Regulatório, Cibersegurança e Inteligência Artificial, e em anos anteriores tratou de assuntos como Net Zero, mercado de carbono e o desenvolvimento sustentável da Amazônia.

Avaliação de desempenho dos órgãos de governança

GRI [2-18]

A qualidade do trabalho realizado pelo Conselho de Administração e seus comitês é avaliada formalmente com periodicidade anual, em dois processos: um é realizado pelo próprio Conselho, com foco no desempenho e na eficácia das suas atividades; o outro é a avaliação dos órgãos e de cada um dos membros do

Conselho de Administração para identificação das fortalezas e das oportunidades de melhoria.

Para assegurar imparcialidade nesse trabalho, contamos com o apoio de uma consultoria externa especializada na condução do processo. Os resultados das avaliações são compartilhados com o Conselho de Administração e com o Comitê de Nomeação e Governança. Em 2024, as avaliações foram conduzidas internamente por conta de alinhamento com o modelo de questionário aplicado pelo Grupo Santander. O resultado foi compartilhado com o Conselho de Administração e com o Comitê de Nomeação e Governança. Embora não tenham resultado em mudanças na composição do Conselho, foram definidos planos de ação para pontos específicos, como a revisão do plano de trabalho do colegiado.

Conflitos de interesse GRI [2-15]

O conflito de interesse é identificado quando algum dos participantes de um processo decisório assegura uma vantagem indevida para si, algum familiar ou terceiros. Ocorre também quando o executivo participa de uma decisão que pode interferir em sua capacidade de julgamento.

Como medida de prevenção, adotamos regras e procedimentos a serem observados tanto pelo Santander Brasil, empresas controladas, participadas (direta ou indiretamente) e coligadas, como por pessoas que trabalham nessas organizações. O objetivo é assegurar a transparência e o cumprimento da legislação.

O tema é abordado em nossa [Política para Transações com Partes Relacionadas](#) e no [Regimento Interno do Conselho de Administração](#). Cabe ao Comitê de Auditoria apurar os casos de violação da Política e encaminhar suas conclusões e recomendação ao Conselho, que fica responsável por adotar as medidas cabíveis.

O descumprimento desta política pode acarretar sanções disciplinares, conforme as normas internas, além de outras penalidades civis, penais e financeiras previstas na regulamentação vigente. Para garantir a evolução contínua das práticas e a conformidade com os marcos regulatórios, a política é periodicamente revisada pelo Conselho. Veja mais detalhes sobre o tema em nosso [Formulário de Referência](#), nos itens 6, 7 e 11.

Para mais informações, acesse o [Portal de Relações com Investidores](#).



Remuneração e incentivos GRI [2-19; 2-20; 3-3 | Temas materiais: Conduta nos negócios e Força de trabalho própria]

O Programa de Remuneração Variável Anual (PPG) dos executivos do Santander Brasil é estruturado de forma a incentivar o alto desempenho, tanto no nível individual quanto organizacional. Em 2024, o PPG incluiu indicadores quantitativos e qualitativos, com destaque para cinco indicadores de sustentabilidade relacionados à diversidade, inclusão financeira, negócios sustentáveis, mudanças climáticas e governança de dados. Além disso, no desempenho individual, buscamos estimular o comprometimento dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e dos demais colaboradores. Para alcançar isso, adotamos critérios que premiam o alto rendimento e desencorajam comportamentos indesejados, sempre preservando os interesses dos acionistas. GRI [2-19]

No Programa de Remuneração Variável (PPG), o Conselho de Administração, por recomendação do Comitê de Remuneração, realiza uma avaliação qualitativa de cada métrica. Esse processo considera não apenas o atingimento das metas estabelecidas, mas também outros aspectos relevantes, como a forma como os objetivos foram alcançados e outros aspectos relevantes.

Em relação à remuneração global (fixa, incentivos de curto e longo prazo e benefícios) de conselheiros e diretores-executivos, os valores são aprovados em assembleia pelos acionistas, conforme as determinações da legislação local, indicando total transparência e alinhamento com as expectativas do mercado e os interesses dos nossos acionistas. GRI [2-20]

Com esses mecanismos, buscamos que a alta liderança esteja alinhada aos nossos compromissos estratégicos, ao mesmo tempo que reconhecemos e recompensamos o desempenho individual e coletivo, promovendo uma cultura organizacional que valorize a responsabilidade, a integridade e a meritocracia.





CONDUTA NOS NEGÓCIOS

GRI [3-3 | Tema material: Conduta nos negócios; 2-23]

Para nós, a integridade e a conduta ética são elementos inegociáveis e fundamentais em todas as nossas ações. Por isso, promovemos uma cultura baseada em valores sólidos e comportamentos alinhados ao crescimento sustentável, com tolerância zero para corrupção e suborno. Nossa estratégia começa com a ativação do propósito, do objetivo e do jeito Santander, passa pelos comportamentos corporativos e alcança instrumentos de gestão corporativa, como políticas e códigos institucionais e mecanismos de denúncia.

Políticas e compromissos correlacionados

GRI [2-23; 2-28]

Com o objetivo de garantir adequada gestão e controle dos riscos de conduta e reputacional no Santander Brasil, temos políticas específicas que estabelecem princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática para as práticas do Santander nos negócios e na relação com as partes interessadas. Entre elas, destacam-se:

- Código de Conduta de Fornecedores
- Código de Conduta Ética
- Política de *Compliance*
- Política de Prevenção de Suborno e Corrupção
- Política de Relações Governamentais e Institucionais
- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática – PRSAC
- Política do Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção

- Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros
- Política para Transações com Partes Relacionadas
- Protocolo contra Assédio e Discriminação no Trabalho
- Regulamento do Canal Aberto Santander

Tais políticas preveem a devida diligência, o respeito aos Direitos Humanos e a aplicação do princípio da precaução, ou seja, práticas que privilegiem uma abordagem centrada na antecipação e prevenção dos impactos sociais, ambientais e climáticos.

Os documentos são revisados periodicamente e aprovados pelo Conselho de Administração sempre que há atualizações relevantes. Outras diretrizes passam pela avaliação das diretorias responsáveis, assegurando que cada área esteja alinhada às melhores práticas e exigências regulatórias.

Para aprimorarmos nossas práticas e contribuirmos para a construção coletiva de uma sociedade mais justa e inclusiva, participamos de iniciativas no Brasil e globalmente, que zelam pelos Direitos Humanos e pela preservação do meio ambiente. Entre eles, destacam-se:

- Associação Internacional de Mercado de Capitais (ICMA)
- Conselho Internacional de Normas de Sustentabilidade (ISSB, sigla em inglês)
- Declaração Universal de Direitos Humanos (UDHR)
- Diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT)
- Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD, sigla em inglês)
- Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas à Natureza (TNFD, sigla em inglês)

- Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP-FI, sigla em inglês)
- Instituto Internacional de Finanças (IIF, sigla em inglês)
- Pacto Global das Nações Unidas
- Princípios de Equador
- Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos





Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) SASB [FN-CB-410a.2]

Nossa PRSAC estabelece princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática para as práticas do Santander nos negócios e na relação com as partes interessadas em sua área de influência.

O objetivo é prevenir impactos negativos e ampliar impactos positivos, oriundos tanto de suas atividades financeiras quanto de suas operações e lojas. Publicada em 2022, a política foi aprovada pelo Comitê Executivo, pelo Comitê de Sustentabilidade e pelo Conselho de Administração, e passa por revisão e aprovação, no mínimo, a cada três anos.

Sob responsabilidade da Vice-Presidência Institucional, a política está alinhada com a resolução CMN 4.945/2021. O documento estabelece a necessidade de controles internos para garantir sua aderência e é parte do Modelo de Riscos e Controles Internos. Acesse [aqui](#) a política.

Código de Conduta Ética

Descreve comportamentos e padrões que devem ser seguidos por todos os que integram o Grupo Santander. O documento aborda temas essenciais para uma cultura alinhada aos nossos princípios, incluindo o sigilo e a privacidade das informações, o respeito, a diversidade e a integridade. Seu amplo conhecimento e adesão são obrigatórios a todos os colaboradores. Não seguir nosso Código implica punições internas, demissão ou até mesmo processo judicial. Para promover a compreensão de todas as normas, realizamos ações de treinamento e comunicação, coordenadas pela área de *Compliance* e/ou pelo Comitê de Ética e *Compliance*.

Protocolo contra Assédio e Discriminação no Trabalho

Lançado em 2024, o documento reafirma o comprometimento do Santander de tolerância zero à discriminação, estabelece padrões mínimos de comportamento e descreve os canais disponíveis para o relato de ocorrências e solicitação de proteção à pessoa que registra uma denúncia.

Código de Conduta de Fornecedores

Define padrões éticos para parceiros, garantindo transparência, integridade e sustentabilidade. Ele abrange cumprimento de leis, Direitos Humanos, condições de trabalho, combate à corrupção e respeito ao meio ambiente. A adesão é obrigatória, com avaliações

periódicas, e o não cumprimento pode levar ao encerramento do contrato.

Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros

Estabelece diretrizes para um relacionamento ético, transparente e responsável. Aborda práticas que envolvem ainda a proteção ao consumidor vulnerável, educação financeira e gestão de reclamações. A política visa garantir que os clientes tomem decisões informadas e que suas necessidades sejam atendidas com diligência. A adesão é obrigatória para todos os colaboradores do Banco.

Política de Prevenção de Suborno e Corrupção

Visa combater práticas ilícitas, como suborno e corrupção, em todas as operações do Grupo. Ela se aplica a todas as entidades do Santander e garante conformidade com legislações anticorrupção internacionais. A política é complementada por normas internas e procedimentos de governança, e o não cumprimento pode resultar em sanções disciplinares, civis ou criminais.

Política do Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção

Estabelece diretrizes para prevenir, detectar e combater atos de corrupção e condutas antiéticas, garantindo conformidade com a legislação vigente e as melhores práticas do setor financeiro.

Regulamento do Canal Aberto Santander

Estabelece as diretrizes e procedimentos para o uso do Canal Aberto Santander, ferramenta disponível para denunciar irregularidades, atos ilícitos ou violações às políticas internas do Banco. Define como as denúncias devem ser feitas, garantindo sigilo, confidencialidade e proteção para quem realiza a denúncia, seja de forma identificada ou anônima.

O documento também especifica como as denúncias são tratadas, com prazos para apuração e medidas corretivas a serem adotadas, se necessário.

Política para Transações com Partes Relacionadas

Garante que todas as transações entre o Banco e suas partes relacionadas sejam realizadas de forma transparente e em

condições de mercado. Para tanto, essas transações devem ser formalizadas com critérios semelhantes aos aplicados a terceiros, sendo posteriormente divulgadas nas demonstrações financeiras. Além disso, as operações de crédito devem respeitar limites específicos e passar pela avaliação do Comitê de Auditoria. O não cumprimento da política pode resultar em sanções disciplinares ou medidas legais.

Política de Relações Governamentais e Institucionais

Estabelece as principais diretrizes a serem observadas no relacionamento com agentes públicos, associações e entidades da sociedade civil, que atuem na defesa de interesses (*advocacy*), visando garantir a atuação dos administradores e colaboradores de forma ética e transparente, mitigar riscos reputacionais, garantir a conformidade com os princípios da administração pública, assegurar a necessidade de registros adequados e prevenir irregularidades.

Para saber mais sobre as políticas do Santander Brasil, acesse [aqui](#).





Canal de Denúncias GRI [205-1; 2-26; 3-3 | Tema material: Conduta nos negócios]

Buscamos promover um ambiente ético, responsável e transparente. Para garantir que as pessoas se sintam à vontade para se expressar de maneira franca e segura, disponibilizamos o Canal Aberto Santander, que recebe denúncias (inclusive anônimas) sobre qualquer indício de ilegalidade envolvendo o Banco ou empresas coligadas.

A plataforma está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, e pode ser acessada por qualquer colaborador, fornecedor, cliente, acionista ou terceiro relacionado ao Grupo Santander. Todas as manifestações são recebidas e direcionadas pela área de *Compliance*, garantindo seu acompanhamento por meio de indicadores, confidencialidade e anonimato de quem entra em contato.

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

Nesse contexto, realizamos iniciativas periódicas de conscientização e treinamento para que todos os colaboradores possam conhecer a importância do canal, suas características e públicos alcançados pelos canais institucionais.

Como funciona o Canal Aberto Santander GRI [2-16]

PASSO 1

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificadas e são enviadas para o e-mail canalaberto@santander.com.br ou, no caso do público interno, por meio de formulário disponível na intranet.

PASSO 2

Os registros recebidos são monitorados e avaliados pela área de *Compliance* e encaminhados aos responsáveis para apuração e decisão sobre a adoção de medidas necessárias.

PASSO 3

As informações sobre o canal são consolidadas em relatórios, conforme determinação dos órgãos reguladores. O conteúdo é reportado ao Comitê de Auditoria e aprovado pelo Conselho de Administração. GRI [2-16]

- O prazo inicial estipulado pelo *Compliance* para a apuração do relato é de cinco dias úteis, porém o tempo para a conclusão das denúncias pode se estender a depender da complexidade, definição e aplicação de medidas. Em 2024 e 2023, o prazo médio para a conclusão foi de 31 dias. Em 2022, o prazo médio foi de 29 dias. Nenhuma denúncia envolveu a alta administração.
- Em 2024, foram registradas 2.165 denúncias no Canal Aberto. Os casos foram analisados pelas áreas responsáveis, seguindo os protocolos internos de investigação e conformidade. As medidas cabíveis foram adotadas para mitigar riscos, reforçar a segurança e fortalecer os controles internos, garantindo a integridade das operações. A seguir, apresentamos as principais classificações das denúncias e sua evolução em relação a 2023.



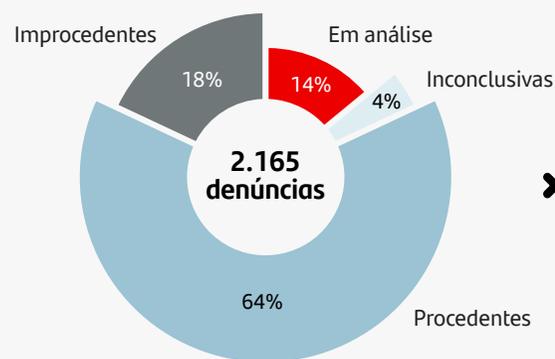


CATEGORIAS DE DENÚNCIAS GRI [205-3; 3-3 | Tema material: Conduta nos negócios]

	2024	2024 (%) ²	2023	2023 (%) ³	Variação (2024 x 2023) ³	
Fraude	243	11.2%	290	22.2%	↓	-16,2%
Desvio Comportamental	198	9.2%	194	14.8%	↑	2,1%
Comercialização	241	11.1%	185	14.1%	↑	30,3%
Assédio	241	11.1%	179	13.7%	↑	34,6%
Lavagem de Dinheiro ⁷	897	41.5%	170	13.0%	↑	427,6%
Simplex Pessoal e Justo ⁴	119	5.5%	114	8.7%	↑	4,4%
Conflitos de Interesse	108	5.0%	105	8.0%	↑	2,9%
Segurança da Informação	44	2.0%	36	2.7%	↑	22,2%
Discriminação	33	1.5%	30	2.3%	↑	10,0%
Desrespeito grave	31	1.4%	-	-	-	-
Corrupção ¹	5	0.2%	5	0.4%	-	0,0%
Comportamentos corporativos	5	0.2%	-	-	-	-
Abuso de Mercado	0	0.0%	1	0.1%	↓	-100,0%



Denúncias recebidas GRI [3-3 | Tema material: Conduta nos negócios]



- Tempo médio de resposta⁵:
 - 31 dias
- Percentual de denúncia feita de forma anônima⁶:
 - 30% anônimas
 - 70% identificadas

Medidas corretivas tomadas em relação a casos de discriminação de funcionários

GRI [406-1; 3-3 | Tema material: Conduta nos negócios]

- O Canal Aberto registrou 14 casos procedentes de discriminação de funcionários em 2024.
- Além das medidas corretivas aplicadas, atuamos no acultramento e elaboramos planos de ação para mitigar tal conduta. GRI [406-1]



¹ Relato de supostas denúncias relacionadas a corrupção passou à ser monitorado a partir de 2022. ² Número de denúncias da categoria/número de denúncias total para o ano. ³ Variação do percentual calculado por ano para cada categoria. ⁴ Categoria de denúncias referente à nossa forma de atuar. ⁵ Calculado com base no total de denúncias recebidas e concluídas até 31/12/2024. ⁶ Calculado com base no total de denúncias recebidas até 31/12/2024. ⁷ Houve um aumento significativo nas denúncias relacionadas à "lavagem de dinheiro" em 2024, decorrente da unificação dos canais de recebimento dessas denúncias.



Capacitação em integridade GRI [2-23; 2-24]

Reconhecemos que o desenvolvimento contínuo da alta liderança é fundamental para sustentar o nosso compromisso com a criação de valor a longo prazo e com a construção de uma Organização ética, transparente e alinhada às melhores práticas globais. Por isso, mantemos investimentos estratégicos em programas de capacitação que abordam temas cruciais como governança corporativa, sustentabilidade e *compliance*, reforçando a responsabilidade de todos os líderes em garantir que nossas decisões estejam sempre alinhadas aos interesses dos nossos acionistas, clientes e da sociedade como um todo.

Em 2024, lançamos o curso on-line “Sustentabilidade Começa Agora”, desenvolvido para capacitar nossos funcionários sobre os aspectos fundamentais da sustentabilidade, regulações e as estratégias necessárias para mitigar os impactos das mudanças climáticas. Este treinamento é parte de nossa estratégia global para assegurar que a liderança esteja preparada para integrar a sustentabilidade em todas as nossas decisões de negócios.

Além disso, em um cenário onde a credibilidade e a reputação são cruciais, promovemos um treinamento sobre gestão e controle de *greenwashing*, com foco específico no risco reputacional. A iniciativa, direcionada a líderes das áreas de riscos, sustentabilidade, *compliance*, comunicação e negócios, visa assegurar que nossa Organização adote as melhores práticas e evite riscos associados a práticas enganosas, consolidando nossa imagem como uma instituição confiável e transparente.

O treinamento anual sobre o Código de Ética permanece um pilar essencial para todos os níveis da Organização, incluindo a alta liderança. Este curso reforça nosso compromisso contínuo com a integridade, garantindo que todos os líderes estejam alinhados aos mais altos padrões de conduta ética e sejam exemplos a serem seguidos.

Veja ao lado a relação de treinamentos obrigatórios de integridade:

TREINAMENTOS ON-LINE OBRIGATÓRIOS REFERENTES AO COMBATE À CORRUPÇÃO PARA TODOS OS COLABORADORES¹ GRI [205-2]

Tópicos	% colaboradores treinados, com cursos concluídos			Variação (2024 x 2023)		Conteúdo
	2024	2023	2022			
Prevenção e combate à corrupção	100%	99%	97%	↑	1 p.p.	Ética, combate à corrupção e suborno. Descreve nossas práticas, legislações vigentes e aborda a Política Anticorrupção
Novo Código de Conduta Ética	100%	99%	99%	↑	1 p.p.	Princípios éticos que devem nortear a atuação de todos os colaboradores do Santander e empresas coligadas, em todas as relações
Prevenção à lavagem de dinheiro	100%	100%	99%	↑	0 p.p.	Lavagem e ocultação de dinheiro, origem de recursos ilícitos, exemplos de situações atípicas, canais de denúncia e legislação vigente. Aborda também a Política Conheça seu Cliente
Relacionamento com a concorrência	100%	100%	99%	-	0 p.p.	Orientações sobre comunicação, relacionamento, proibições, obrigações e normas de concorrência entre empresas do ramo
Antifraude	99%	100%	99%	↓	-1 p.p.	Deteção e prevenção de fraudes, segurança cibernética, golpes digitais, monitoramento de transações, <i>compliance</i> bancário, prevenção da criminalidade financeira
Conflito de interesses	100%	100%	99%	-	0 p.p.	Conflito de interesses, exemplos de situações atípicas e condutas esperadas. Aborda também a Política Geral de Interesses
Risco de conduta na comercialização de produtos e serviços	100%	100%	99%	↓	0 p.p.	Riscos e padrões de conduta ética que estão associados às etapas de desenho, venda e pós-venda de produtos e serviços
Código de Conduta nos Mercados de Valores (CCMV) ²	100%	99%	100%	↑	1 p.p.	Orientações sobre regras de operações com valores mobiliários

¹ Considera as empresas: Banco Santander (Brasil) S.A.; Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.; Esfera Fidelidade S.A.; FIRST TECNOLOGIA E INOVAÇÃO LTDA; Santander Brasil Gestão de Recursos LTDA; Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.; Santander Holding Imobiliária, S.A.; Universia Brasil, S.A.; Webmotors S.A.; Santander Distribuidora de Título e Valores Mobiliários S.A.; Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A.; SANB PROMOTORA DE VENDAS E COBRANÇA S.A.; Tools Soluções e Serviços Compartilhados Ltda.; Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. Dentre os colaboradores que ainda não realizaram o curso, estão os recentemente admitidos, que são elegíveis, mas podem ainda estar no prazo concedido para conclusão. São considerados treinamentos concluídos e em andamento. ² O nome do treinamento foi alterado para melhor compreensão dos colaboradores. Não houve alteração no conteúdo. ³ Treinamento de Anti-fraude lançado em substituição ao Prevenção à Fraude.



Combate à corrupção

GRI [205-1; 3-3 | Tema material: Conduta nos negócios]

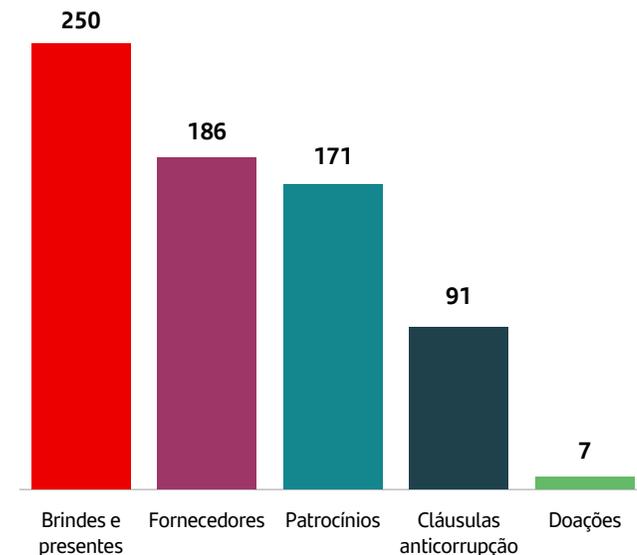
Os procedimentos e as políticas de combate à corrupção do Banco são divulgados a todos os colaboradores, por meio de comunicados, cursos on-line obrigatórios, além do Código de Conduta Ética. Da mesma forma, os membros de órgãos de governança e parceiros de negócios receberam as informações e capacitações necessárias sobre o tema.

Em 2024, foram realizadas 705 avaliações de integridade de processos de diferentes naturezas que poderiam ter algum risco significativo de corrupção – o que equivale a 100% das operações.

Desse total, foram identificados 61 casos com riscos significativos – aqueles que podem afetar a operação – relacionados à corrupção e/ou outros riscos.

Análise e gestão de riscos relacionados à corrupção

GRI [205-1]



Direitos Humanos

GRI [3-3 | Temas materiais: Consumidores e usuários finais; Conduta nos negócios e Força de trabalho própria; 2-23; 410-1]

Como banco responsável, estamos comprometidos com a defesa e a promoção dos Direitos Humanos, bem como com a prevenção, mitigação e reparação de quaisquer violações causadas diretamente pela nossa atividade. Este compromisso se reflete em nossas práticas cotidianas, tanto nas relações com nossos funcionários quanto com nossos fornecedores.

- **Relação com os funcionários:** Cultivamos um ambiente de trabalho seguro, que combata preconceitos e discriminação, onde a transparência e os padrões éticos são mantidos. Respeitamos a livre associação sindical e adotamos padrões éticos rigorosos nas relações comerciais ao longo de nossa cadeia de valor. Nossas políticas, como a PRSAC, o Código de Conduta Ética e o protocolo contra o assédio no trabalho, assédio sexual e discriminação e a favor da integridade moral no trabalho consolidam esse compromisso.
- **Relação com os fornecedores:** Buscamos parcerias com fornecedores que compartilham nossos valores, especialmente em relação ao respeito pelos Direitos Humanos. Para nos certificarmos de que nossos fornecedores sigam altos padrões de responsabilidade, adotamos políticas e procedimentos de contratação e avaliação que incluem critérios sociais e ambientais. O Código de Conduta de Fornecedores estabelece diretrizes claras sobre os Direitos Humanos e é um requisito para as empresas que participam de nossos processos de concorrência.
- **Direitos humanos na equipe de segurança:** A educação em Direitos Humanos também é um componente essencial para a nossa equipe de segurança. Os profissionais de vigilância que atendem o Banco, tanto funcionários próprios quanto terceirizados, recebem treinamento constante sobre diversidade, respeito, assédio, saúde e segurança. Ao fim de 2024, 98% dos 3.657 profissionais de segurança haviam completado capacitações formais em Direitos Humanos,

refletindo o nosso compromisso com a implementação desses princípios. A partir de 2024, esse treinamento passou a ser obrigatório para todos os prestadores de serviço envolvidos em procedimentos de segurança. GRI [410-1]

- **Relação com a sociedade:** Também contribuimos com a garantia dos Direitos Humanos por meio do nosso investimento social privado. Nossas iniciativas visam fortalecer o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, assim como da pessoa idosa. Realizamos editais de apoio a projetos e, cientes da urgência da efetivação dos direitos para todas as pessoas, criamos oportunidades para que colaboradores e clientes possam contribuir com as iniciativas. Saiba mais no capítulo Pessoas (Amigo de Valor e Parceiro do Idoso). GRI [410-1]

Participamos ainda de associações que buscam diálogo com o poder público sobre as políticas de Direitos Humanos e empresas, com destaque para o CEBDS e o Pacto Global.

Conformidade com leis e regulamentos

GRI [2-27]; SASB [FN-CB-510a.1]

Em 2024, não ocorreram casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos. Consideramos casos significativos de não conformidade aqueles que geram impactos negativos relevantes no resultado financeiro do Banco com valores acima de R\$ 1 milhão e podem causar danos à imagem ou à reputação da instituição. GRI [2-27]

Em 2024, durante fiscalização de rotina, o Banco Central realizou alguns apontamentos relativos às regras de PLD e câmbio. O Santander já estava realizando adequações e apresentou cronograma para finalização dos ajustes. Com base nisso, foi formalizado um acordo entre as partes por meio da celebração de um termo de compromisso. Uma auditoria externa atestará ao final o cumprimento dos ajustes para que o Banco Central declare cumprido o termo de compromisso. Este plano está em curso e será finalizado até meados de 2025. SASB [FN-CB-510a.1]



Relacionamento com fornecedores

GRI [308-1; 414-1]

Com o objetivo de construir um relacionamento responsável com fornecedores, contamos com processos de avaliação na fase de concorrência, na homologação e na vigência dos contratos. Esse processo é baseado nas diretrizes do Pacto Global da ONU e em uma série de instrumentos internos, como o Código de Conduta de Fornecedores, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC), o Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros, a Política de Homologação de Fornecedores e normativos que tratam de anticorrupção e prevenção à lavagem de dinheiro.

Os fornecedores são classificados de acordo com o nível de risco inerente ao serviço prestado, podendo ser categorizados como crítico, alto, médio, baixo ou sem risco.

Antes da contratação ou renovação, utilizamos uma calculadora de riscos que avalia aspectos como o acesso a dados sensíveis, a confidencialidade das informações e o acesso a sistemas internos. O gestor de serviço é o responsável por certificar que todos os requisitos estabelecidos nos processos-chave de gestão e controle de fornecedores sejam cumpridos, conforme as normas do Santander.

No processo de contratação, os fornecedores devem cumprir cláusulas contratuais que exigem a adoção de boas práticas socioambientais, o respeito aos Direitos Humanos, incluindo a prevenção ao trabalho infantil e ao análogo à escravidão, e o cumprimento de diretrizes contra assédio moral e sexual, corrupção e outras práticas ilícitas, além de garantir idoneidade legal, fiscal e tributária. É importante destacar que 100% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios socioambientais.

O nível de criticidade do fornecedor define os requisitos específicos para a análise, aprovação, registro e continuidade do serviço. Existem duas dimensões de homologação: a dimensão empresa, aplicada a todos os fornecedores, que avalia aspectos como conformidade trabalhista, fiscal e tributária, situação reputacional

(incluindo mídia negativa e lista de trabalho escravo), condições financeiras e aspectos sociais, ambientais e de governança; e a dimensão serviço, que se aplica a fornecedores classificados como críticos ou de alto risco, e que envolve a avaliação de aspectos como cibersegurança e proteção de dados.

Monitoramento

Em 2024, os processos de monitoramento e avaliação de aspectos de sustentabilidade não identificaram impactos significativos entre os fornecedores, ou seja, não houve registros de problemas ambientais relevantes, autuações do Ibama ou pareceres técnicos internos indicando riscos operacionais.

Além disso, os fornecedores passam por uma avaliação de riscos específica, garantindo que seus processos atendam aos requisitos de cibersegurança, privacidade, proteção de dados e continuidade dos negócios. Esse processo é conduzido em parceria com diversas áreas do Banco, permitindo uma visão integrada e transversal dos riscos.

Engajamento em sustentabilidade

Promovemos ao longo do ano oito *webinars* e quatro materiais de comunicação para estimular o engajamento no tema, compartilhando nossas práticas para que possam ser adaptadas e replicadas por nossos parceiros.

Nas transmissões, falamos sobre medição e reporte de emissões, análise de risco socioambiental, cultura inclusiva, gestão de impacto social e ambiental, e combate à corrupção. Compartilhamos ainda por e-mail conteúdos referentes a Direitos Humanos, como os esforços do Banco para apoiar a erradicação do trabalho infantil, o combate à exploração sexual de crianças e adolescentes e a erradicação do trabalho forçado e compulsório por meio de projetos do programa Amigo de Valor.

Concluimos também mais um ciclo do CDP *Supply Chain*, iniciativa da qual fazemos parte desde 2017 e que tem o objetivo de mapear as emissões de parte da nossa cadeia de valor. Convidamos 150 fornecedores com critérios de maior risco socioambiental a reportar informações de sua gestão climática e tivemos um engajamento de 76,6%. Em 2023 a taxa foi de 68,5%.

Cada fornecedor, independentemente de seu porte ou serviço, deve aderir ao nosso Código de Conduta de Fornecedores, que abrange diretrizes relacionadas à responsabilidade social e ambiental, bem como práticas de governança e integridade. De acordo com o risco e a natureza dos serviços prestados, podemos solicitar o preenchimento de questionários sobre políticas ambientais e sociais ou monitorar mídias negativas para identificar possíveis impactos.



Para mais informações, acesse a página [Relacionamento com fornecedores Santander](#)





Advocacy GRI [2-28]

Em 2024, apoiamos temas da agenda de sustentabilidade e contribuimos para construção de políticas públicas relativas ao tema, por meio da interlocução com agentes do poder público, entidades do setor privado e sociedade civil. Os principais temas de atuação do Santander nessa agenda incluíram mercado de carbono, taxonomia sustentável, bioeconomia, combate ao desmatamento, rastreabilidade na cadeia produtiva, Amazônia e concessões florestais. Nas agendas setoriais, participamos ativamente de discussões regulatórias em entidades dedicadas à construção de posicionamentos sobre políticas públicas, além de colaborar na elaboração de estratégias conjuntas e ações de *advocacy* entre instituições. Além disso, estivemos presentes em diversas associações e fóruns, tanto no Brasil quanto internacionalmente, com o objetivo de promover práticas sustentáveis, inclusão social e o desenvolvimento do setor financeiro.

Entre os temas acima, podemos destacar a nossa atuação no âmbito da Consulta Pública sobre a taxonomia sustentável brasileira, ações para auxiliar a descarbonização da cadeia de clientes do agronegócio, o reconhecimento do crédito de carbono como valor mobiliário no marco legal sobre mercado de carbono, buscando uma maior efetividade e segurança do ativo no mercado, e a participação no desenvolvimento do programa EcoInvest, garantindo recursos para fomentar projetos sustentáveis, entre outros. A seguir, destacamos algumas das principais pautas do Santander, no escopo de algumas das associações das quais participa em 2024, em temas relativos à sustentabilidade:

Entidade	Sobre	Pautas relativas à sustentabilidade	Total destinado anualmente
ABBT Associação Brasileira das Empresas de Benefícios ao Trabalhador	Representa a união de interesses das empresas facilitadoras do sistema de refeição/alimentação-convênio credenciadas no Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)	Agendas relacionadas às alterações regulatórias sobre o PAT	R\$ 156 mil
AbCripto Associação Brasileira de Criptoconomia	Representa o ecossistema cripto no Brasil, promovendo a segurança dos investidores, a transparência nas operações e o desenvolvimento responsável do mercado	Agenda regulatória de criptoativos, incluindo segregação patrimonial e segurança para nova economia	R\$ 252 mil
ABECS Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços	Representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil	Agenda regulatória relacionada a cartões de crédito, incluindo medidas de combate a fraudes e endividamento (juros e parcelamento)	R\$ 2,5 milhões
Abrasca Associação Brasileira das Companhias Abertas	Representa os interesses de longo prazo das Companhias Emissoras e de seus acionistas, trabalhando para, entre outros objetivos, construir um sistema regulatório justo, adequado e eficaz	Agenda regulatória sobre relatórios e divulgação de temas relativos à sustentabilidade, mercado de carbono, taxonomia sustentável, interesses de acionistas	R\$ 76 mil
AMCHAM Câmara Americana de Comércio	Atua na defesa de interesses transversais em temas como Brasil-EUA, competitividade, sustentabilidade, comércio internacional e investimentos	Mercado de carbono, energias renováveis, COP29, inteligência artificial	R\$ 69 mil
ANBIMA Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais	Representa o setor e apoia a evolução de um mercado de capitais capaz de financiar o desenvolvimento econômico e social local e influenciar o mercado global	Agenda regulatória de sustentabilidade em mercados financeiro e de capitais, incluindo taxonomia sustentável brasileira, mercado de carbono, debêntures sustentáveis	R\$ 734 mil
CEBDS Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável	Representa o setor empresarial em temáticas relativas a desenvolvimento sustentável no Brasil	Biodiversidade (<i>Taskforce on Nature-related Financial Disclosure – TNFD</i> , na tradução, força-tarefa para divulgação financeira relacionada à natureza), COP29, mercado de carbono, taxonomia sustentável brasileira, Amazônia	R\$ 103 mil
Coalizão Brasil Clima, Florestas e Agricultura	Representa setor privado, setor financeiro, academia e sociedade civil, em prol da liderança do Brasil em uma nova economia de baixo carbono, competitiva, responsável e inclusiva, e atua para promover a sinergia entre as agendas de proteção, conservação, uso sustentável das florestas naturais e plantadas, agropecuária e adaptação às mudanças climáticas	Agenda regulatória sobre combate a desmatamento, descarbonização, mercado de carbono, concessões florestais, Amazônia	R\$ 50 mil
Febraban Federação Brasileira dos Bancos	Representa o setor bancário nacional em todas as esferas do governo e entidades representativas da sociedade para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco, assim como para o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros	Agenda regulatória do setor bancário sobre medidas antifraude, combate em endividamento, acesso ao crédito, inteligência artificial, educação financeira, mercado de carbono, taxonomia sustentável brasileira, rastreabilidade na cadeia bovina e combate ao desmatamento, entre outras	R\$ 20 milhões
ICC Brazil International Chamber of Commerce	Representa seus associados de diversos setores em agendas relativas a comércio internacional e seu ecossistema, incluindo inovação, sustentabilidade e integridade	Finanças sustentáveis, integridade, COP29, regulamentação ambiental e climática da UE e seus impactos no Brasil, taxonomia sustentável brasileira	R\$ 55 mil
Lab Inovação Laboratório de Inovação Financeira	Fórum de interação multissetorial e espaço de diálogo público privado para a promoção da inovação e das finanças sustentáveis no Brasil, gerido pela Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e pela <i>Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH</i>	Mercado de carbono, taxonomia sustentável brasileira	Não há contribuição
Pacto Global Rede Brasil	O Pacto Global – Rede Brasil conduz projetos sobre Água e Saneamento, Alimentos e Agricultura, Energia e Clima, Direitos Humanos e Trabalho, Anticorrupção, Engajamento e Comunicação	Agenda relativa a Direitos Humanos e mercado financeiro (devida diligência)	R\$ 179 mil



Governança tributária GRI [207-1; 207-2]

Adotamos uma postura de tolerância zero em relação à evasão fiscal. Todas as nossas entidades cumprem suas obrigações tributárias e seguem os princípios delineados em nossa estratégia. Nossa Política Fiscal, aprovada pelo Conselho de Administração, estabelece diretrizes e boas práticas para prevenção de riscos fiscais e reputacionais (ver quadro abaixo), o que inclui a reflexão sobre impactos socioeconômicos em nossa estratégia fiscal. A supervisão do cumprimento dessas obrigações é realizada pela Área de Gestão Contábil e Fiscal, e nossas despesas tributárias são devidamente auditadas e divulgadas.

Diretrizes da nossa Política Fiscal

- Cumprir as obrigações tributárias exigidas na legislação, realizando uma interpretação razoável das normas aplicáveis, de modo a atender à sua motivação e finalidade;
- Não criar ou adquirir empresas domiciliadas em países ou territórios que sejam considerados como de jurisdições não cooperantes, conforme legislação espanhola, bem como em paraísos fiscais ou jurisdições com regimes fiscais privilegiados, conforme norma local, sem autorização específica do Conselho de Administração e recomendações favoráveis do Comitê de Auditoria;
- Respeitar as normas sobre preços de transferência, atendendo, especialmente, às operações que não tenham relação com os negócios habituais do Santander Brasil;
- Não realizar qualquer tipo de assessoria ou planejamento fiscal para os clientes na comercialização e venda de produtos e serviços financeiros;
- Cooperar com a administração tributária, com base nos princípios de transparência e confiança mútua, e fornecer, de maneira fiel e completa, a informação exigida para o cumprimento de suas obrigações tributárias.

Ato publicado pelo Ministério da Fazenda e Função Pública da Espanha

Em complemento, são divulgadas as despesas tributárias devidamente auditadas nas Demonstrações Financeiras trimestrais, disponíveis no site de Relações com Investidores. A supervisão do cumprimento dessas obrigações é realizada pela Área de Gestão Fiscal.

As entidades do Grupo buscam oportunidades tributárias para investimentos em ações que visam o desenvolvimento sustentável e impactos socioeconômicos positivos para a sociedade, tais como as realizadas por meio do Fundo do Idoso, do Fundo da Criança e do Adolescente e do Fundo de Esporte e Cultura.

Números em destaque

- R\$ 4,9 bilhões em tributos devidos e pagos em 2024
- R\$ 3,6 bilhões desse total foram referentes aos tributos próprios
- R\$ 600 milhões em tributos de terceiros





ESTRATÉGIA

GRI [3-3 | Tema material: Conduta nos negócios]

Queremos ser o banco principal de nossos clientes, focando em conhecê-los cada vez melhor e sendo obsessivos em melhorar a sua experiência, servindo-os onde, como e quando eles desejarem.

Tudo isso é viabilizado por nossa evolução tecnológica, por ofertas cada vez mais simples e por um atendimento multicanal e altamente resolutivo. Para alcançar esse objetivo, estruturamos nossa estratégia de atuação em cinco prioridades:

Centralidade do Cliente

Temos um compromisso inegociável de nos tornarmos o Banco principal de nossos clientes.

Seguimos obcecados em ser o Banco mais presente na vida de nossos clientes, norteando o desenho e a distribuição de nossas ofertas sob o olhar do cliente e buscando incessantemente a melhora de nossos serviços, combinando o contato humano com o ambiente digital para trazer a melhor experiência em todos os pontos de contato com o Banco.

Escala

Crescer alavancando o ecossistema Santander, de forma a melhorar a fidelização e a rentabilidade.

Seguimos com o propósito de expandir nossa escala e alavancar a nossa ampla base de clientes juntamente com o ecossistema Santander de soluções e canais para oferecer os melhores serviços, seja por meio da expansão da nossa oferta para atender novas necessidades como também focando em melhorias incrementais nas ofertas existentes, gerando ganhos de produtividade e melhoria na satisfação dos clientes.

Diversificação

Crescer em depósitos e comissões.

Continuaremos a priorizar o crescimento em depósitos e comissões que contribuam para um modelo de negócio mais robusto e sustentável. Para isso, estamos construindo a melhor plataforma de investimentos do mercado, pautada no relacionamento humano com escala e excelência digital.

Expertise

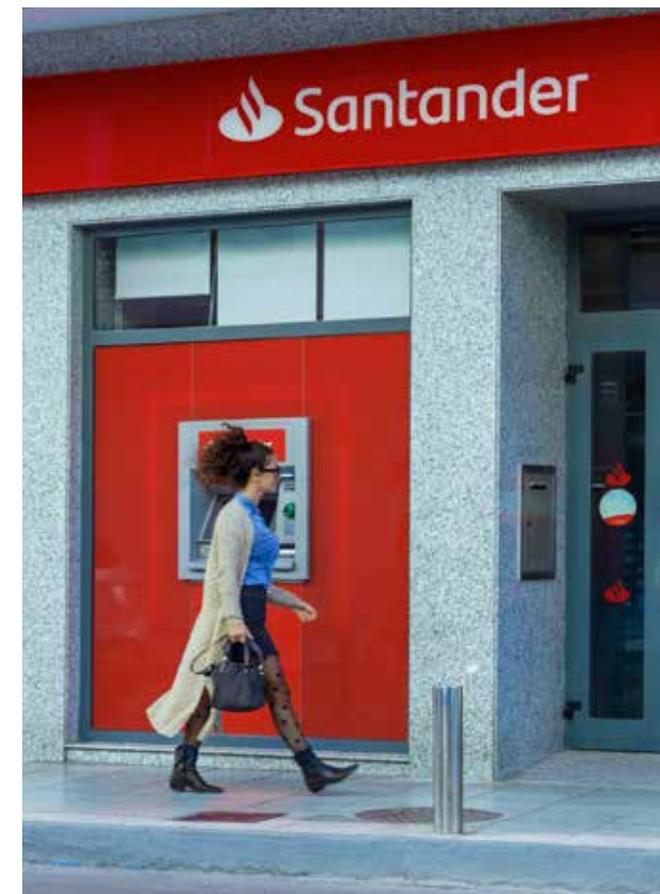
Fortalecer nossa expertise em crédito, tecnologia e eficiência.

Mantemos o foco no aperfeiçoamento dos nossos modelos de concessão e cobrança de crédito de modo a oferecer uma experiência hiperpersonalizada a nossos clientes e nos permitir crescer com qualidade e segurança, ao mesmo tempo em que mantemos nosso foco em um controle de gastos eficiente, alavancando o uso de tecnologia para automatizar processos e tomada de decisões. Além disso, continuamos investindo na melhoria de nossas plataformas com uso de ferramentas tecnológicas avançadas que resultem em oferecer a melhor experiência digital a nossos clientes.

Transformação de modelo

Alavancar nossa expertise global para impulsionar a transformação.

Estamos cada vez mais conectados com o Grupo Santander nas diversas dimensões do negócio, da visão estratégica, tecnologia, sinergias operacionais, e também na agenda de sustentabilidade. Estamos em total sincronia com a visão do Grupo em apoiar a transição para uma economia de baixo carbono, promover crescimento inclusivo e garantir governança e cultura robustas na Organização. Executaremos esta visão conectando-a intrinsecamente à agenda de negócios.





Sustentabilidade na estratégia

A sustentabilidade é um pilar estratégico fundamental para o Santander, refletindo nosso compromisso com práticas empresariais responsáveis e com a criação de valor a longo prazo para nossos *stakeholders*. Integrada à nossa cultura corporativa, essa agenda orienta nossas operações, investimentos e interações com a sociedade, guiando-nos na construção de um futuro mais sustentável para todos.

A Vice-Presidência Executiva Institucional é responsável por liderar, entre outras, as áreas de Sustentabilidade, Relações Institucionais e Governamentais, e Experiência e Impacto Sociocultural. Responde pela definição da estratégia social, ambiental e climática do Santander e pelo atendimento da PRSAC. A pauta institucional e regulatória é gerida em cooperação com outras áreas corporativas e com as áreas de negócios envolvidas com a agenda de sustentabilidade.

Em 2024, viabilizamos R\$ 32,2 bilhões em negócios sustentáveis e alcançamos uma carteira de R\$ 37,7 bilhões, por meio de emissões de títulos verdes, financiamento de energias limpas e desenvolvimento de produtos dedicados. Esses resultados reforçam nosso papel ativo na transição para uma economia de baixo carbono, impulsionando práticas empresariais que promovem a sustentabilidade tanto no Brasil quanto globalmente. Veja mais [aqui](#).

Visando fazer com que nossos esforços sejam consistentes e transparentes, utilizamos o Sistema de Classificação de Financiamento e Investimento Sustentável (SFICS), uma taxonomia desenvolvida pelo Grupo Santander que identifica, de forma criteriosa, produtos e transações efetivamente verdes, sociais ou sustentáveis. Acreditamos que os principais desafios sociais e ambientais do país exigirão soluções financeiras em escala crescente, e estamos cada vez mais preparados para impulsionar essa agenda e gerar impacto positivo por meio de nossas ações.

Além da atuação com as áreas de negócios, para reforçar nosso ecossistema, buscamos aquisições e parcerias com empresas voltadas à sustentabilidade, entre elas:

Biomás GRI [304-2]

Em 2024, a Biomás – formada por empresas de diversos setores, como Itaú, Marfrig, Rabobank, Santander, Suzano e Vale – avaliou mais de 2 milhões de hectares de áreas para a restauração de ecossistemas nativos. A partir dessa análise, estruturou um portfólio de projetos na Amazônia e na Mata Atlântica, que estão em fase de maturação e consulta às comunidades locais. Alguns desses projetos devem ser anunciados em 2025, após a conclusão de todas as etapas necessárias para afiançar a sua qualidade e integridade.

Tem desempenhado um papel estratégico no fortalecimento do setor de restauração no Brasil. Contribuiu para a regulamentação dos mercados de carbono e das concessões florestais, ao mesmo tempo em que mantém um diálogo ativo com clientes, financiadores e governos para atrair investimentos para o setor. Como parte desse compromisso, firmou uma parceria com a *International Finance Corporation* (IFC), braço de investimentos privados do Banco Mundial, com o objetivo de elevar os padrões sociais, ambientais e de governança dos projetos de restauração, garantindo maior transparência e credibilidade ao mercado.

FIT Energia

Incorporada ao ecossistema Santander em 2024, oferece aos clientes acesso à energia 100% renovável e economicamente viável. Para atestar a qualidade e a responsabilidade socioambiental das operações, realiza diagnósticos por meio de *due diligences* em áreas potenciais para a instalação de novas usinas, focando na identificação e mitigação de riscos relacionados à sustentabilidade, além de assegurar conformidade com regulamentações e legislações ambientais vigentes.

Em 2024, a FIT estruturou o Relatório de Emissões Evitadas, que é acompanhado de um certificado exclusivo para clientes corporativos, permitindo o acompanhamento detalhado das emissões de CO₂ evitadas a partir do uso da energia renovável fornecida pela FIT.

Em sua gestão interna, implementou iniciativas de gestão de resíduos, incluindo coleta seletiva, logística reversa de cápsulas de café, reciclagem de esponjas, uso de água mineral em lata e descarte correto de pilhas, baterias e resíduos eletrônicos, além de promover ações de engajamento de sustentabilidade para seus colaboradores.





WayCarbon

Adquirida pelo Grupo Santander em 2022, tem o propósito de catalisar a transição justa e resiliente para uma economia Net Zero. A Organização segue apoiando instituições públicas e privadas por meio de serviços de consultoria e soluções digitais focados em descarbonização, riscos climáticos, sustentabilidade corporativa, finanças sustentáveis e soluções baseadas na natureza.

Em 2024, 59% das empresas listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bolsa de Valores brasileira, B3, contaram com o apoio da WayCarbon. Foram realizados projetos estratégicos e com relevante contribuição para a transição energética no país, como cálculo de emissões financiadas e seguradas para grandes bancos e seguradoras e desenvolvimento de planos de transição energética para governos de diferentes Estados.

A empresa segue ainda com o plano de expansão para América Latina por meio do estabelecimento de alianças com as unidades do Santander na Colômbia e no Peru e da realização de eventos nestes países sobre riscos e oportunidades relacionadas à agenda climática. Além disso, a estratégia relacionada ao desenvolvimento de projetos de crédito de carbono foi revisada e estudos sobre a tecnologia biochar¹ foram priorizados.

América Energia

Incorporada ao ecossistema Santander em junho de 2024, a América Gestão de Energia é uma consultoria de referência no segmento de gestão estratégica de energia, especializada na migração de consumidores para o mercado livre de energia, na contratação de energia proveniente de fontes renováveis e na estruturação de operações de autoprodução em todo o Brasil. Com esta aquisição, ampliamos nossa atuação nos segmentos de varejo e serviços, nos quais a adoção de fontes limpas não só reduz emissões de carbono, mas também gera ganhos econômicos significativos para os clientes.

Ao longo do ano, a América Gestão viabilizou a inclusão de mais 850 novos clientes no mercado livre de energia, nas modalidades

Atacadista e Varejista, por meio de contratos de fornecimento baseados exclusivamente em energia renovável. Com a soma dos novos clientes migrados e os já atendidos pela consultoria, foram negociados aproximadamente 3.200 GWh de energia incentivada renovável, resultando na mitigação de cerca de 174 mil toneladas de CO₂.

Santander Asset Management

Nossas iniciativas voltadas às questões ambientais, sociais e de governança estendem-se à gestão de recursos de terceiros. No Brasil, esse papel é desempenhado pela *Santander Asset Management* (SAM), empresa coligada que atua no mercado nacional há 25 anos oferecendo uma gama diferenciada de produtos de investimento – fundos de renda fixa, renda variável, multimercados, previdência privada, *real estate* e infraestrutura. A SAM atende clientes dos segmentos pessoa física (Varejo e *Private Banking*), pessoa jurídica (Empresas, Universidades, SCIB e *Corporate*) e investidores institucionais (fundos de pensão, RPPS e governos e instituições).

A SAM é a 7ª maior gestora de recursos no Brasil, com um patrimônio gerido de R\$ 356 bilhões em 2024. É a gestora global com maior presença no nosso país, sendo a 2ª maior gestora em Fundos de Pensão e a 4ª maior gestora no Atacado (Institucional e *Corporate*). A SAM gerencia mais de 620 Fundos de Investimento, atendendo mais de 752 mil clientes. A capacidade de gestão da SAM é amplamente reconhecida, com um *rating* máximo MQ1 da *Moody's*, refletindo a excelência na gestão de investimentos. A SAM se destaca pelo processo disciplinado de decisão de investimentos, cultura voltada à gestão e controle de riscos e sólido desempenho ajustado ao risco de seus fundos.

Atualmente, a gestora tem no portfólio quatro fundos com recorte de sustentabilidade: *Go Global Equity ESG*, *Ethical Ações Sustentabilidade Special IS*, Renda Fixa Crédito Privado ESG IS, lançado em 2024 em parceria com a seguradora Generali e o Fundo espelho *Vinci Climate Change*.

- O Fundo *Go Global Equity* aplica seus recursos em um veículo *offshore* de renda variável com uma carteira diversificada, adotando um modelo de gestão com foco em ESG, que visa avaliar os aspectos sociais, ambientais e de governança corporativa de empresas sólidas, e possui como *benchmark* o *MSCI World*, índice no mercado de ações globais.
- O Fundo *Ethical* é considerado pioneiro na aplicação de uma metodologia ESG na análise de investimentos desde seu lançamento em 2001, tendo por objetivo investir em companhias que apresentem um melhor desempenho ambiental, social e de governança corporativa (ESG), de acordo com critérios definidos em metodologia própria de avaliação. Por meio de uma metodologia global do Santander, utilizamos critérios ESG no processo de investimentos, integrando melhores práticas internacionais de sustentabilidade com nossa avaliação do potencial de valorização de cada ação.
- O Fundo Renda Fixa Crédito Privado ESG IS é um fundo cuja carteira é composta por ativos de crédito privado pertencentes a emissores que apresentem um melhor desempenho ambiental, social e de governança corporativa (ESG), de acordo com critérios definidos em metodologia própria de avaliação.
- O acesso *Vinci Climate Change* é um fundo multimercado que possui alocação preponderante na estratégia *Vinci Climate Change – VICC* (FIP *Vinci* ou Fundo Investido), gerido pela *Vinci Partners* e estruturado para atender investidores profissionais que buscam alternativas de investimento sofisticadas, tendo como foco investimentos em infraestruturas sustentáveis e resilientes relacionados à mitigação e adaptação às mudanças climáticas.

¹ O biochar é um material sólido rico em carbono, produzido a partir da pirólise da biomassa de origem vegetal ou animal. É geralmente aplicado em ecossistemas agrícolas e se destaca pela capacidade de sequestro de carbono atmosférico e benefícios promovidos no solo.



GESTÃO DE RISCOS GRI [2-13; 2-16; 2-17; 205-1; 205-2]; SASB [FN-CB-410a.2]

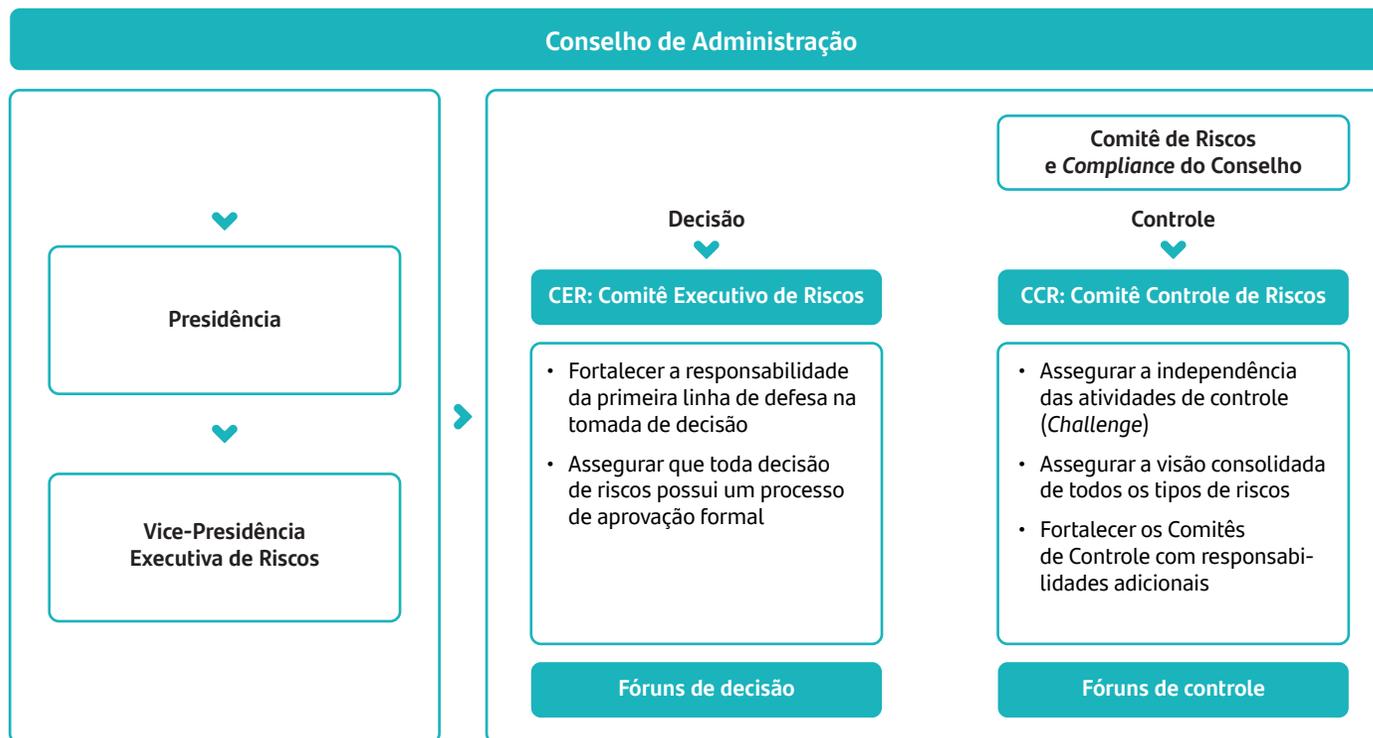
Estrutura

A gestão de riscos é estratégica para o Santander, sendo fundamental para garantir a sustentabilidade e a perenidade dos nossos negócios. Nosso modelo de gestão de riscos é estruturado para identificar, avaliar, monitorar e mitigar os riscos que possam afetar as operações e os objetivos da instituição.

A governança é estruturada para assegurar uma supervisão eficaz da gestão de riscos, com comitês especializados que assessoram o Conselho de Administração. Esses comitês monitoram os temas relacionados e recomendam medidas corretivas sempre que necessário. A integração das áreas de risco com outras unidades de negócios permite que as decisões sejam mais assertivas, alinhando os objetivos financeiros do Banco à gestão eficaz dos riscos.

A alta administração tem um papel central na cultura de risco do Santander. A tomada de decisões é orientada por uma estrutura de comitês, que operam em diferentes níveis e se conectam diretamente ao Conselho de Administração. O principal fórum de decisões local é o Comitê Executivo de Riscos, que conta com representantes da alta gestão, incluindo o CEO e o CRO (*Chief Risk Officer*).

Nossa estrutura pode ser assim representada: [GRI \[2-9; 2-16\]](#)





Políticas e estratégias de Gestão de Riscos

O exercício de *Top Risks* visa identificar e avaliar as principais ameaças internas e externas para os objetivos estratégicos e/ou orçamentários do Banco Santander. Os *Top Risks* são potenciais eventos de risco que podem representar uma ameaça ao plano estratégico de três anos e ao plano estratégico de longo prazo, cujo impacto não é contemplado nos planos atuais, supondo que significaria um desvio ao que foi planejado.

O exercício dos *Top Risks* é realizado semestralmente, sendo apresentado para o Comitê de Riscos e *Compliance*. Um dos eventos identificados neste exercício é o de RSAC, sendo uma das questões que podem afetar a estratégia da Organização. Adicionalmente, as principais políticas de riscos são apresentadas ao Conselho de Administração. Dentre elas, está a Política de Risco Social, Ambiental e Climático e a PRSAC. As políticas e práticas de risco do Santander estão em conformidade com as regulamentações nacionais e internacionais, incluindo as exigências da Lei 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações) e diretrizes do Banco Central do Brasil, além de atender às normas internacionais, como o *Basel III*.

Utilizamos a metodologia de Controle de Risco e Autoavaliação (RCSA, na sigla em inglês) para identificar e analisar aspectos críticos que exigem atenção especial. O objetivo é minimizar a possibilidade de descumprimentos normativos e falhas na conduta dos colaboradores.

Monitoramos continuamente os riscos associados à gestão de suprimentos, adotando um modelo de governança baseado em linhas de defesa. Esse modelo garante avaliação, controle, mitigação, reporte e redução dos riscos de perdas aos quais estamos expostos.

Nosso processo de gestão de riscos operacionais abrange falhas em processos, sistemas internos, ações humanas e eventos externos, incluindo riscos legais relacionados a contratos, sanções por descumprimento de normas e indenizações por danos a terceiros.





Governança de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos

No nível executivo, a estratégia e as ações climáticas são lideradas pela Vice-Presidência Institucional (VPI). O tema, no entanto, compete a todo o Banco. Por isso, o Comitê Executivo (Comex) supervisiona a evolução da estratégia climática e monitora pelo menos trimestralmente os resultados alcançados por meio de um *dashboard* executivo. Com relação aos riscos sociais, ambientais e climáticos, o Comex recebe assessoramento do Comitê de Controle de Riscos (CCR), Comitê Executivo de Riscos (CER), Comitê de Ética e *Compliance* e Comitê Local de Comercialização.

A governança dos temas sociais, ambientais e climáticos conta ainda com fóruns e grupos de trabalho específicos, com participação de executivos de diversas áreas.

Fóruns e grupos de trabalho específicos responsáveis pela execução da estratégia de sustentabilidade que se conectam com a pauta de riscos:

- **Grupo de Trabalho de Risco Social, Ambiental e Climático (GT RSAC):** Monitora a atuação do Banco nos temas relacionados aos riscos e oportunidades da agenda social, ambiental e climática. Também é responsável pelo acompanhamento de projetos prioritários relativos à conjuntura regulatória e institucional que envolvem esta agenda.
- **Grupo de Trabalho Reputacional:** Acompanha mídias, temas sensíveis e métricas relacionadas ao risco reputacional, avaliando situações com potencial risco reputacional.
- **Fórum de Finanças Sustentáveis:** Analisa as transações financeiras sustentáveis sob uma perspectiva técnica, garantindo sua consistência com o Sistema de Classificação de Financiamento e Investimento Sustentável (SFICS) do Santander. O Fórum é um passo adicional à aprovação das operações sob o aspecto de risco social, ambiental e climático.
- **Comitê Operacional de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD-FT):** Determina os direcionamentos estratégicos relacionados às investigações de situações suspeitas de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Também delibera sobre direcionamentos

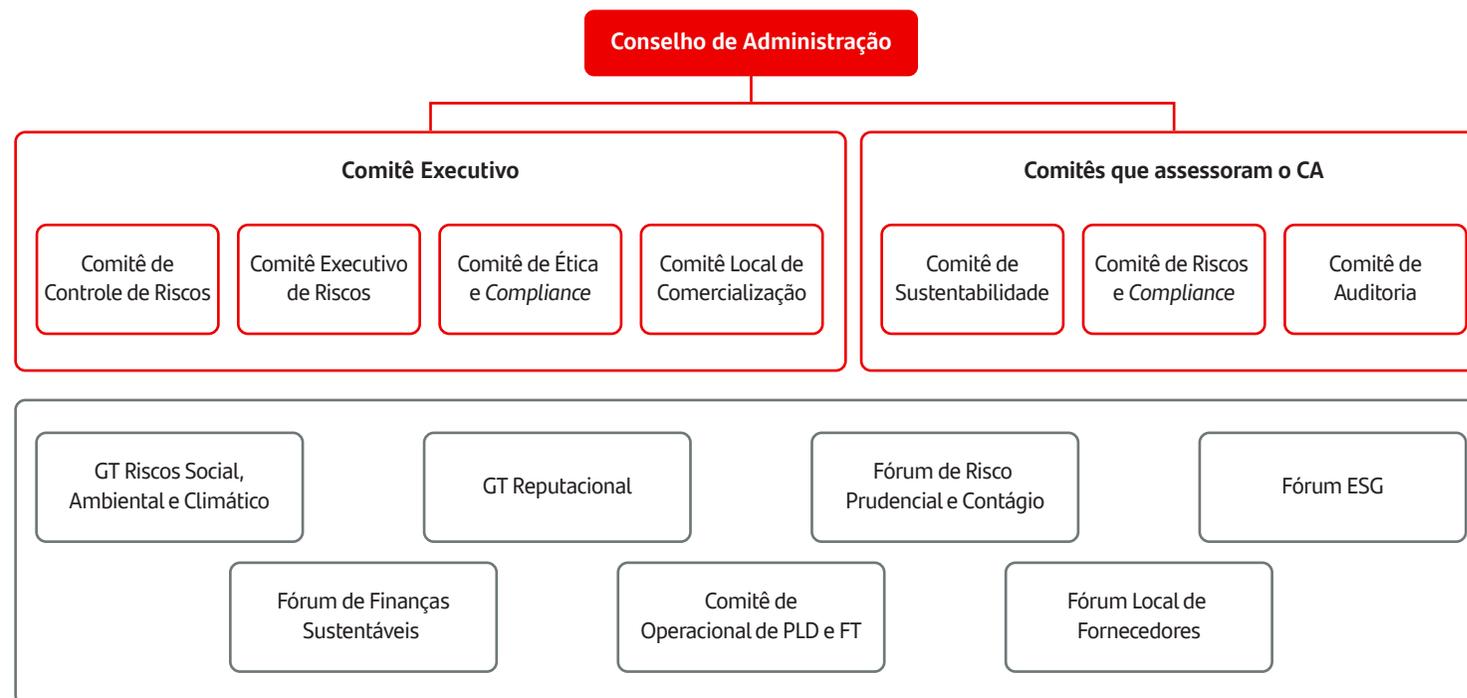
estratégicos relacionados a crimes ambientais, caracterizados como a utilização de ambientes naturais para realização de atos ilícitos/criminosos associados à lavagem de dinheiro.

- **Fórum de Riscos do Conglomerado Prudencial e Contágio:** Mecanismo de controle do risco das empresas do Conglomerado Prudencial e do perímetro de risco de contágio. Dentre os temas acompanhados, está a gestão de riscos nas empresas do perímetro e acompanhamentos de seus processos vinculados à Política de Gestão Integrada de Risco Social, Ambiental e Climático e a PRSAC.
- **Fórum ESG:** Acompanha as iniciativas e trabalhos relacionados a métricas ESG do Banco, com objetivo de garantir a qualidade

e a integridade de dados ESG publicados em informes locais, corporativos, de mercado e regulatórios, endereçando temas de controles, riscos, processos de auditorias e aderência aos critérios corporativos.

- **Fórum Local de Fornecedores:** Monitora os processos pertinentes à gestão de fornecedores do Banco e empresas do perímetro de coligadas, considerando, entre outros, processos relacionados a questões sociais, ambientais e climáticas.

Para conhecer a composição e o regimento de todas as nossas instâncias decisórias, acesse o site de [Relações com Investidores](#). E para entender o gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos, acesse o relatório GRSAC.





Principais riscos GRI [3-3 | Tema material: Gestão de riscos socioambientais e climáticos]

Os riscos com os quais lidamos no Santander são diversos e englobam áreas como crédito, mercado, liquidez, estrutura organizacional, operações, modelos, *compliance*, reputação, e questões socioambientais e climáticas. Para gerenciar esses riscos, adotamos uma abordagem de dupla materialidade na definição dos temas relevantes, que nos permite não apenas monitorar os fatores que possam afetar negativamente nossa Organização, mas também avaliar os impactos das nossas atividades nos *stakeholders* e no meio ambiente.

Na gestão de riscos, é essencial compreender e diferenciar entre riscos diretos e indiretos para desenvolver estratégias eficazes de mitigação.

Os riscos diretos são aqueles que têm um impacto imediato e tangível sobre uma organização ou indivíduo. Eles são facilmente identificáveis e geralmente resultam em consequências imediatas. O principal risco direto que podemos enfrentar está relacionado à concessão inadequada de crédito, o que pode levar ao superendividamento dos nossos clientes. Para mitigar esse risco, implementamos um monitoramento financeiro contínuo e aplicamos modelagens financeiras avançadas.

Em contrapartida, os riscos indiretos são mais sutis e podem ter efeitos a longo prazo. Eles não afetam diretamente as operações, mas podem influenciar a Organização de maneira significativa como, mudanças regulatórias, flutuações econômicas, mudanças climáticas, questões de reputação, entre outros.

Para gerenciar esses riscos, implementamos uma metodologia sólida de gestão de Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC), para analisar os potenciais impactos do risco de crédito decorrentes do RSAC em nossos negócios. (Veja mais em [Como funciona a análise RSAC](#)).

Gestão Integrada de Riscos GRI [2-25; 3-3 | Tema material: Gestão de riscos socioambientais e climáticos]

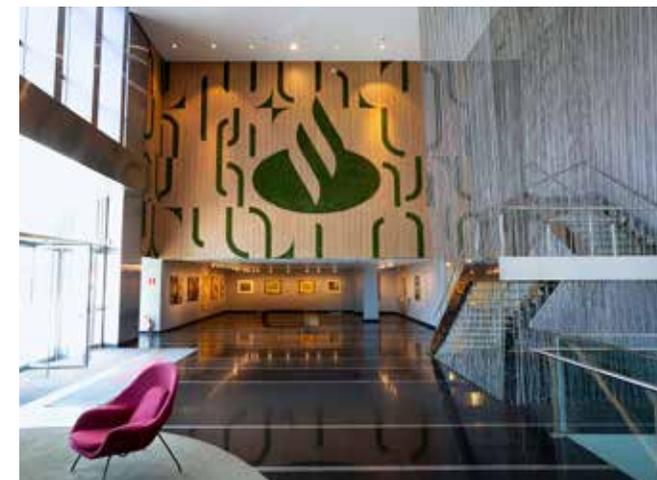
Nossa área de Gestão Integrada de Riscos (GIR) é responsável por proporcionar uma visão abrangente das interações entre os diversos riscos e seus impactos nas operações diárias. As atividades, processos e governança conduzidas pela área de GIR utilizam-se das seguintes ferramentas:

- **Apetite ao risco:** Acompanha o nível de tolerância que a instituição tem ao RSAC, utilizando-se de métricas de concentração em alguns setores relacionados ao RSAC. A partir de 2024, foram incorporadas novas métricas relacionadas à concentração por faixas de *rating* RSAC acompanhada no *Apetite ao Risco*;
- **Teste de Estresse:** Para avaliação do impacto de mudanças relacionadas ao risco climático, é realizado um exercício de teste de estresse e análise de cenários relacionados ao risco climático;
- **Gestão de Riscos nas Empresas do Conglomerado Prudencial:** Na governança da área de Controle de Riscos das Coligadas, é feito o acompanhamento da gestão do risco socioambiental e climático aplicado às empresas pertencentes ao Conglomerado Prudencial. As empresas do Conglomerado Prudencial são acompanhadas também por meio de métricas do *Apetite ao Risco* relacionadas ao RSAC. Em 2024, houve uma reavaliação do perímetro de avaliação do RSAC nas Coligadas, com inclusão de empresas além do Conglomerado Prudencial no processo de avaliação;
- **Governança:** As métricas do *Apetite ao Risco* relacionadas ao RSAC são acompanhadas mensalmente no Comitê de Controle de Riscos (CCR). Quando há necessidade, as avaliações, planos de ação e acompanhamentos sobre RSAC também são apresentados no Comitê de Sustentabilidade;

- **Regulação Prudencial:** Acompanhamento das normativas prudenciais, incluindo a gestão do RSAC;
- **Documentação:** Considerando a transversalidade do RSAC, a estrutura documental do Banco Santander é uma ferramenta utilizada para formalizar processos e funções relacionadas com o tema.

Por meio desse trabalho, é possível monitorar a relação entre riscos transversais, como o risco social, ambiental e climático, e riscos financeiros ou não, como o de crédito ou operacional, por exemplo. Assim, asseguramos o controle e a governança sobre esses temas. A área também define os *Top Risks* do Banco. Entre eles, estão o risco climático e o de ataques cibernéticos.

Veja mais em: [Teste de estresse climático](#)





Restrições de relacionamento comercial

GRI [2-25]

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

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

- Extraiam, beneficiem ou desdobrem madeira nativa não certificada pelo selo verde – *Forest Stewardship Council (FSC)*;
- Atuem no ramo de extração ou fabricação de produtos que contenham amianto;
- Desenvolvam atividades que incentivem, direta ou indiretamente, o jogo ilegal ou a prostituição;
- Fabriquem, distribuam e/ou comercializem minas antipessoais, bombas de fragmentação (*cluster munitions*), armas nucleares, armas químicas ou biológicas e munição que contenha urânio empobrecido;
- Utilizem trabalho infantil, conforme definido pela legislação;
- Processem óleo de palma (dendê) e não sejam membros do *Roundtable on Sustainable Palm Oil*;
- Sejam novos clientes ou projetos de centrais térmicas a carvão mineral; de minas de carvão mineral (térmico); de exploração e produção de petróleo, exceto para transações específicas de financiamento de energia renovável;
- Sejam proponentes de novos projetos de campos *greenfield*¹ de exploração de petróleo;
- Sejam parte de quaisquer projetos, ou expansão de instalações existentes, a norte do Círculo Ártico;

- Sejam proponentes de novos projetos de exploração, desenvolvimento, construção ou expansão da extração de petróleo e gás a partir de areias asfálticas, *fracking* ou CBM (*coalbed methane*);
- Atuem na exploração e produção e cujas atividades advindas da combinação de *fracking*², areias asfálticas, CBM e petróleo e gás do Ártico representem uma parte significativa das suas reservas, ou mais de 30% da sua atividade;
- Tenham mais de 10% da sua receita, numa base consolidada, derivada da geração de energia a carvão mineral (térmico), a partir de 2030;
- Tenham novos planos para construção ou desenvolvimento de projetos de infraestruturas cujas receitas esperadas de atividades relacionadas com a produção de energia a carvão sejam superiores a 30% das receitas do projeto nos primeiros cinco anos;
- Sejam novos clientes que têm operações de mineração de carvão térmico e projetos em todo o mundo, exceto em transações para o financiamento específico de energia renovável; nessas exceções, o cliente deve ter um plano robusto e crível, com metas verificáveis, que mostrem que não terá carvão térmico até 2030;
- Detenham, a partir de 2030, mina de carvão térmico;
- Atuem em áreas designadas como Sítios Ramsar, Patrimônio Mundial ou pela União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN, na sigla em inglês) como categorias I, II, III e IV;
- Estejam no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas a de escravo (Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n° 4 de 11/05/2016, revogada pela [Portaria Interministerial MTE/MDHC n° 15/2024, de 26/07/2024](#)); para esta situação, a área de Risco Socioambiental poderá recomendar a aplicação de restrições adicionais.



¹ Entende-se por *greenfield* aqueles campos cuja aprovação de desenvolvimento ocorre após maio de 2021. ² Devido à necessidade de apoiar a transição energética e garantir a segurança do fornecimento a preços acessíveis, e em situações em que podem haver implicações sociais e econômicas excepcionais que, em última análise, permitem a transição e podem desempenhar um papel crucial no desenvolvimento econômico e social local (países em desenvolvimento/economias emergentes), exceções ao *fracking* podem ser consideradas em jurisdições onde essas atividades são permitidas por regulamentações locais, sujeitas à devida diligência e aprovação apropriada.



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

RISCOS POR SETOR

Setor	2024	
	Carteira (R\$)	% em relação à carteira ¹
Armas e Munições ²	1.088.052,32	0,0% ⁶
Bebidas Alcolólicas	775.106.109,36	0,1%
Combustíveis Fósseis e Derivados ³	8.424.767.107,25	1,5%
Danos à Saúde ⁴	49.670.877,68	0,0% ⁶
Indústria Tabagista	636.066.009,02	0,1%
Jogos e/ou Apostas Autorizados ⁵	202.567,25	0,0% ⁶
Total	9.886.900.722,88	1,8%

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



Atividades e segmentos sujeitos à análise de RSAC GRI [2-25]; SASB [FN-CB-410a.2]

Aplicamos a análise de RSAC em cinco situações que consideramos de maior sensibilidade e com potencial de impacto. São elas:

- **Aceitação e manutenção de clientes:** Sempre que identificado algum aspecto socioambiental relacionado a clientes (pessoa física ou jurídica), a área de *Compliance* aciona o apoio da equipe de Risco Socioambiental e Climático.
- **Concessão de crédito:** Aplicável a empresas que atendam a dois critérios concomitantemente – ter risco de crédito ou limites iguais ou maiores que R\$ 7 milhões; e fazer parte de um dos 14 setores de atenção (ver tabela abaixo) – este público é elegível à aplicação do [Questionário Socioambiental e Climático \(QSA\)](#) e do [Rating RSAC](#).
- **Financiamento de projetos (Project Finance):** A análise de RSAC é aplicada em todas as operações originadas pelos times de *Project Finance* e de *GTB (Global Transaction Banking)*. Como signatários dos Princípios do Equador, aplicamos as diretrizes da iniciativa. Trata-se de um *framework* internacional que possui critérios/diretrizes socioambientais e climáticas para instituições financeiras avaliarem a concessão de crédito a projetos sob a ótica dos padrões de desempenho verificando as temáticas socioambientais e climáticas. Nessas análises, são considerados os estudos que embasam o licenciamento ambiental, boas práticas, verificação de informações públicas, outros documentos que demonstrem a regularidade socioambiental, entre outros documentos que se façam necessários.
- **Garantias imobiliárias:** Em negócios que utilizem imóveis como garantia, submetemos a propriedade à verificação de possíveis contaminações de solo e água subterrânea por substâncias em quantidade acima dos parâmetros legais e de supressão de vegetação nativa. Também avaliamos o risco socioambiental e climático de imóveis urbanos e rurais dados como garantia em operações de crédito – cujo valor pode mudar se houver passivos ambientais.

- **Operações de agronegócio:** Em casos de crédito rural, repasses de linhas do BNDES e Cédula de Produto Rural (CPR), os riscos socioambientais são analisados e acompanhados durante toda a vigência do contrato. Isso vale também para empréstimos em que imóveis rurais são dados como garantia.

Setores de Especial Atenção RSAC

ALTO RISCO

- Prospecção, exploração de petróleo ou gás natural
- Mineração
- Metalurgia, siderurgia, ferro gusa e galvanoplastia
- Madeireira, serraria, desdobramento, movelaria e comércio
- Geração de energia
- Indústria: fabricação de celulose, confecção de roupa e fabricação de cimento
- Agricultura, cooperativas agrícolas e *traders* de soja
- Criação de animais, frigorífico e curtume
- Coleta, tratamento e disposição de resíduos sólidos
- Pesca e aquicultura
- Silvicultura, uso da diversidade biológica e subprodutos florestais

MÉDIO RISCO

- Produção e distribuição de gás
- Movelaria
- Transmissão e distribuição de energia
- Indústria que não esteja no Subsetor de Alto Risco
- Saneamento, captação e tratamento de água e esgoto e reciclagem
- Transporte aéreo, marítimo e rodoviário, exceto passageiros, terminais e depósitos
- Construção civil em geral
- Construtora e incorporadora



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

O principal instrumento do nosso processo de análise de RSAC é o Questionário Socioambiental e Climático (QSA), disponível em nosso [portal de sustentabilidade](#), que aborda as práticas das empresas em temas como sua gestão ambiental, conformidade legal, segurança e saúde do trabalhador, práticas de bem-estar animal, gerenciamento de resíduos, tratamento de efluentes, gestão hídrica, emissões de gases de efeito estufa, entre outros (veja mais no tópico abaixo).

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

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

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

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

Análises de RSAC em 2024 GRI [2-25; 3-3 | Tema material: Gestão de riscos socioambientais e climáticos]

Em 2024, realizamos 2.802 análises de risco socioambiental e climático, abrangendo operações em todo o território brasileiro. Deste total, 2.614 análises receberam parecer favorável.

De maneira geral, quando surge um caso de baixa gravidade, atuamos como indutores de boas práticas e condicionamos o

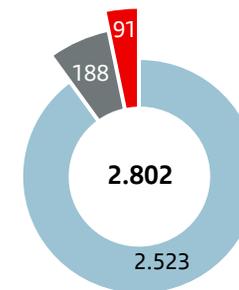
ANÁLISE POR SEGMENTO

Segmento	2024
Segmento Atacado ¹	1.009
Segmento Empresas 3 (Varejo) ¹	681
Projetos ²	58
Garantias ³	303
Crédito imobiliário ⁴	90
Indicadas por <i>Compliance</i> ⁵	28
Operações em agronegócio ⁶	633
Total	2.802

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

negócio e o relacionamento a melhorias. Em situações mais sensíveis, a transação pode ser negada e o vínculo comercial, encerrado. No último ano, realizamos reuniões com clientes que apresentavam pontos de atenção para transmitir nossas expectativas e sugerir caminhos sobre como eles poderiam adequar sua operação. Esta prática contribuiu para induzir a adoção de boas práticas e preservar o relacionamento com os clientes.

PARECER DAS ANÁLISES DE RISCO SOCIOAMBIENTAL



■ Aprovados ■ Declinados ■ Aprovados com ressalva

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

Buscando aprimorar continuamente nossas práticas, implementamos melhorias significativas em nossos processos de avaliação de risco, incluindo:

1. Aprimoramos nosso procedimento de risco climático em nossas análises, utilizando ferramentas de mapeamento e análise de dados para identificar riscos e oportunidades relacionados à mudança climática nos clientes do portfólio analisados por RSAC;
2. Aperfeiçoamos nossas ferramentas de análise de risco hídrico e climático;
3. Inserimos novas questões no Questionário Socioambiental e Climático e modificamos nossa Calculadora de Valoração Socioambiental para melhorar a acuracidade das análises feitas por RSAC, atividade iniciada em 2025;
4. Iniciamos o desenvolvimento da análise de cenários climáticos da carteira.



Veja abaixo alguns exemplos de casos em que aplicamos a análise de risco socioambiental em 2024:

CASOS EMBLEMÁTICOS RSA

Setor do cliente/projeto	Tema tratado	Encaminhamento	Resolução do Banco
1. Agronegócio	Gestão de fornecedores	Realizamos reuniões com o cliente e uma visita <i>in loco</i> para entender sua gestão socioambiental e auxiliá-lo na melhoria de seus procedimentos e gestão com seus fornecedores.	Parecer aprovado com condicionantes
2. Crédito imobiliário	Proximidade do empreendimento à Unidade de Conservação e à comunidade tradicional	Fizemos uma visita técnica ao projeto e houve engajamento com o cliente, com análise dos documentos técnicos e medidas mitigadoras, como projetos sociais (capacitação de mão de obra) e gerenciamento de resíduos. O cliente fomentou a comunicação com as comunidades tradicionais que estão no entorno do projeto.	Parecer aprovado com condicionantes
3. Garantias urbanas	Imóvel possivelmente contaminado	Negamos um imóvel ofertado como garantia física da operação financeira devido ao histórico de deposição inadequada de resíduos, com potencial contaminação do solo, das águas subterrâneas locais e de risco físico das mudanças climáticas por proximidade de manancial hídrico. Potencial desvalorização do imóvel devido aos impactos ambientais analisados.	Parecer reprovado
4. Análise de crédito	Ausência de licenciamento ambiental válido	Cliente reprovado por ausência de licenciamento ambiental válido e com solicitação de renovação fora do prazo legal exigido.	Parecer reprovado





GESTÃO DO RISCO DE DESMATAMENTO

A gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos vai além da aprovação do crédito e concessão das operações. Monitoramos continuamente mais de 19 mil imóveis rurais financiados ou dados como garantia em operações do Banco, utilizando dados oficiais do país, imagens de satélite e ferramentas de dados geoespaciais.

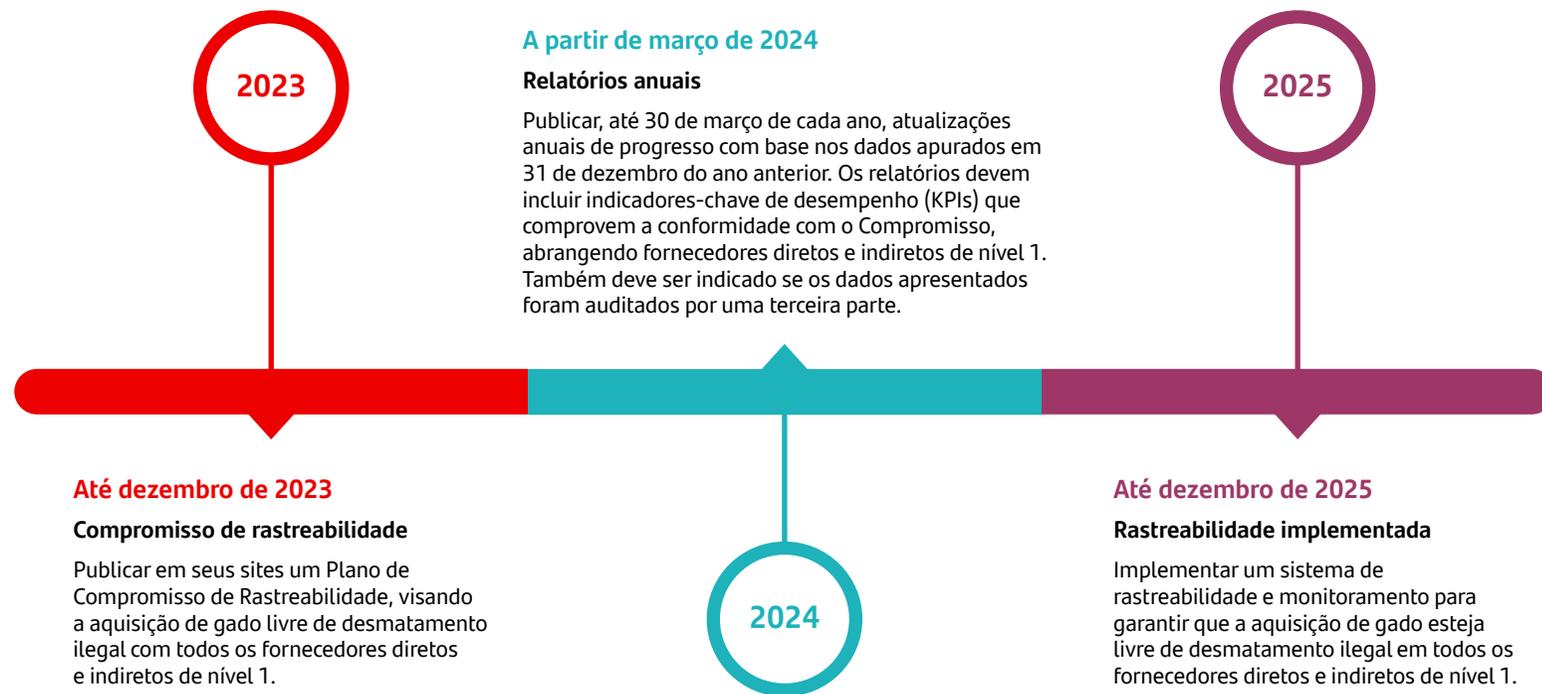
Nossos alertas contemplam diversos riscos, incluindo risco de desmatamento ilegal, embargos governamentais, envolvimento com trabalho escravo e incursões em territórios indígenas, unidades de conservação, sítios arqueológicos, comunidades quilombolas e florestas públicas tipo B¹. Desde 2022, implementamos uma camada extra de verificação, que informa se o cliente desmatou vegetação nativa na área financiada e dada em garantia, independentemente do bioma onde está localizado. Caso alguma irregularidade seja detectada, solicitamos uma explicação e documentos que comprovem a regularidade. Se for constatada violação das leis e regulamentos ambientais, nossos contratos nos conferem a prerrogativa de exigir o pagamento antecipado das operações, entre outras ações necessárias.

Além dessas ações, seguimos com o objetivo eliminar o desmatamento ilegal na cadeia da carne na Amazônia Legal e Maranhão até 2025. Para isso, acompanhamos e apoiamos as práticas de rastreabilidade de gado adotadas pelos frigoríficos que fazem parte da nossa carteira de clientes e que estão sujeitos à SARB 026/2023 da Febraban.

Esse protocolo de autorregulação, do qual somos signatários, estabelece padrões para o gerenciamento do risco de desmatamento ilegal na cadeia da carne bovina, abrangendo tanto fornecedores diretos quanto indiretos de nível 1 desses frigoríficos. Trata-se do primeiro protocolo socioambiental voltado ao financiamento do setor, e conta com a adesão de todos os principais bancos do Brasil, fortalecendo o combate ao desmatamento ilegal e promovendo práticas mais sustentáveis.

Marcos da SARB 26

Os 22 bancos signatários devem aderir a requisitos mínimos para combater o desmatamento ilegal na Amazônia Legal e no Maranhão. Para cumprir o protocolo da Febraban, os frigoríficos devem obedecer os seguintes passos:



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

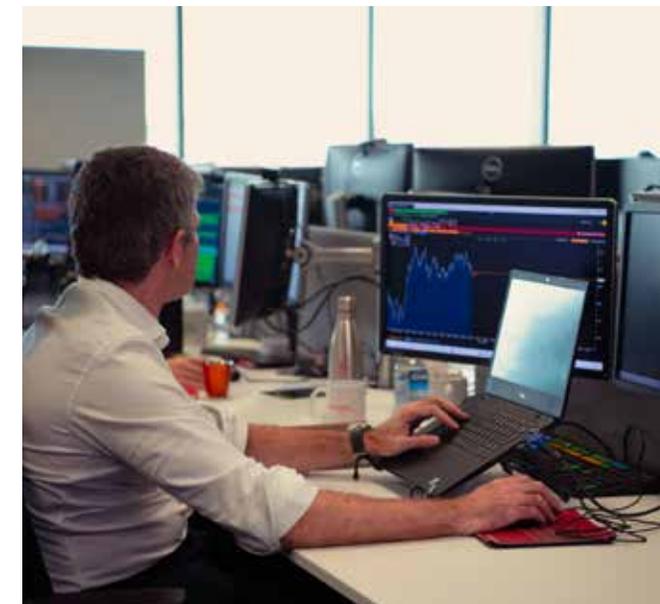
Os bancos signatários devem monitorar a implementação das ações dentro dos marcos estabelecidos, avaliar os relatórios públicos dos clientes e tomar medidas com base no conteúdo publicado. Desde a criação do protocolo, o Santander tem engajado ativamente seus clientes do setor, utilizando sua *expertise* técnica para auxiliar no desenvolvimento de planos de rastreabilidade e relatórios.

Até o prazo de dezembro de 2023, os clientes sujeitos ao protocolo foram verificados quanto à sua conformidade, e monitoramos seu progresso ao longo de 2024. Para aqueles que inicialmente não cumpriram com os marcos exigidos, os limites de crédito foram temporariamente suspensos e reinstalados apenas após a verificação de conformidade. Para aqueles ainda em descumprimento com o normativo, os limites permaneceram bloqueados. Seguimos a agir em conformidade aos requisitos da autorregulação, monitorando os marcos estabelecidos pelo protocolo.

Somando forças contra o desmatamento

Temos um compromisso de longa data com o combate ao desmatamento ilegal e atuamos ativamente em iniciativas que promovem práticas mais sustentáveis no agronegócio. A seguir, destacamos algumas das frentes das quais somos cofundadores ou participantes.

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



TECNOLOGIA NO MONITORAMENTO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

A gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos não se encerra na aprovação do crédito. Veja como monitoramos permanentemente as propriedades rurais financiadas ou dadas como garantia para que não sejam objeto de práticas ilegais.

ABRANGÊNCIA

OS ALERTAS INCLUEM:



RISCOS DE DESMATAMENTO ILEGAL



EMBARGOS GOVERNAMENTAIS



ENVOLVIMENTO COM TRABALHO ESCRAVO



INCURSÕES EM TERRITÓRIOS INDÍGENAS E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO



INCURSÃO EM SÍTIOS ARQUEOLÓGICOS, COMUNIDADES QUILOMBOLAS E FLORESTAS PÚBLICAS TIPO B

TECNOLOGIA DE PONTA

Usamos imagens de satélite e ferramentas de dados geoespaciais para receber alertas de desmatamento nas propriedades analisadas em todos os biomas brasileiros.

MODELO EM EVOLUÇÃO

Desde 2022, temos uma camada extra de verificação, que informa se o cliente desmatou vegetação nativa na área financiada ou dada em garantia, independente do bioma onde está localizado.

RIGOR CONTRA AS VIOLAÇÕES

Se descobirmos uma violação, nossos contratos padrão têm a prerrogativa de exigir o pagamento antecipado de empréstimos, entre outras ações.

19 MIL
IMÓVEIS RURAIS
FINANCIADOS OU
DADOS EM GARANTIA
100%
MONITORADOS DE
FORMA PERMANENTE

SANTANDER SOMANDO FORÇAS CONTRA O DESMATAMENTO

Confira algumas das iniciativas das quais participamos:

- Cofundador do *Round Table on Responsible Soy* (RTRS)
- Cofundador e membros do conselho da Mesa Brasileira da Pecuária Sustentável (MBPSI)
- Atuação em grupos de trabalho relacionados a florestas e agronegócio da Febraban
- Signatário da autorregulação da Febraban para atuação do setor financeiro na cadeia de carne (SARB 026/2023)



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

SASB [FN-CB-230a.1; FN-CB-230a.2]

Nossa equipe de *Cyber Security & Anti-Fraud*, em colaboração com os comitês de segurança cibernética, implementa práticas, processos e controles de segurança cibernética e prevenção a fraudes. Tais elementos estão baseados e categorizados nas funções de governança, antecipação, identificação, proteção, detecção, resposta e recuperação.

Riscos cibernéticos e segurança da informação

SASB [FN-CB-230a.2]

Estamos expostos a riscos de segurança cibernética em nossas operações diárias. Para mitigar esse risco, contamos com infraestrutura tecnológica, ferramentas de detecção, proteção e medidas de contenção de eventos. Temos ainda programas de treinamento e conscientização, gestão de continuidade de negócios, programa de gestão de riscos, gestão de identidade, acesso e privilégios, análise de segurança de rede, fortalecimento da configuração de *hardware* e *software*, prevenção de *malware*, análise de segurança em fornecedores e gestão de incidentes cibernéticos.

Nossas políticas e programas de segurança cibernética estão alinhados com as diretrizes do Grupo Santander e com o NIST CSF – *Cybersecurity Framework*, integrando também as melhores práticas estabelecidas pela ISO 27.002 para a formulação de medidas de segurança. Essas práticas abrangem governança e as etapas de antecipação, detecção e resposta, garantindo a eficácia dos processos e controles.

A equipe de *Cyber Security & Anti-Fraud*, juntamente com os comitês de segurança cibernética, adota uma série de processos e soluções de segurança como parte de sua rotina. A disseminação dessas medidas no Banco é apoiada por verificações regulares de conformidade, monitoramento contínuo da atividade de rede realizado pelo *Global Security Operations Center (Global SOC)* do Grupo Santander e por testes de segurança realizados por empresas independentes.

Nossa equipe de segurança cibernética é composta por profissionais dedicados, responsáveis pela supervisão dos processos de segurança cibernética e pelo gerenciamento de riscos. Trabalhamos em colaboração com as equipes de Riscos, Controles Internos, Auditoria e com o Comitê de Risco e *Compliance* para assegurar a supervisão constante e a eficácia dos controles.

Os colaboradores participam de treinamentos anuais obrigatórios, que incluem eventos como o "*Cyber Defenders*", voltado a executivos e focado na segurança cibernética. Promovemos ainda campanhas de conscientização dirigidas a clientes e à sociedade, utilizando redes sociais, com o objetivo de reforçar boas práticas de segurança e fornecer orientações sobre o uso seguro de nossos produtos. Também mantemos um estreito relacionamento com comunidades de segurança locais e internacionais, incluindo empresas de telecomunicações e instituições financeiras, para trocar informações e aprimorar nossas estratégias.

Vale ressaltar que o Grupo Santander possui certificação ISO 27.001 e 27.017 para os principais processos globais de segurança cibernética que suportam nossos serviços. Adicionalmente,

obtivemos um relatório de *Service Organization Controls – SOC 1, Tipo 2 (SSAE 18)*, que atesta, de forma independente, o *design* e a eficácia operacional dos controles globais de segurança cibernética, com foco em produtos e controles cibernéticos globais. Já a Getnet, nossa empresa de soluções de pagamentos, tem certificado PCI-DSS¹ e o nosso Datacenter é TIER IV pelo *Uptime Institute*, nas categorias de *Design* e *Facility*.



¹ Payment Card Industry Data Security Standard (padrão de segurança internacional para proteger as transações com cartões de crédito e débito contra fraudes e roubo de dados).



Ameaças e incidentes

Privacidade de Dados GRI [418-1]; SASB [FN-CB-230a.1]

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

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

Ampliamos a divulgação interna de medidas preventivas de cibersegurança relacionadas a práticas de “*phishing*” e “*engenharia social*”. Promovemos sessões de um *workshop* sobre o tema que tiveram mais de dez mil participantes.

Ao longo de 2024, foram feitas duas queixas de violação de privacidade de clientes por partes externas e oito casos de violação de privacidade de clientes identificadas pela Organização. Não registramos nenhum incidente de segurança cibernética significativo no Banco.

Segurança Cibernética

Em continuidade à nossa estratégia de segurança cibernética, 2024 foi marcado por avanços importantes na evolução das nossas defesas digitais. Novos controles foram desenvolvidos e implementados seguindo uma abordagem guiada por ameaças cibernéticas, cobrindo áreas atuais de risco e novos métodos de ataque, principalmente em torno da cadeia de suprimentos, *backup* e recuperação e medidas de prevenção de fraudes reforçadas

pelo aproveitamento de soluções biométricas comportamentais e tecnologia de *machine learning*.

Para fortalecer nossa resposta, agilizar as operações e maximizar recursos, continuamos operando o *Santander Fusion Center*, que permite uma colaboração mais estreita entre as equipes envolvidas em segurança cibernética. O *Fusion Center* opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, prestando serviços ao Santander Brasil e a todas suas subsidiárias, por meio da detecção, monitoramento e resposta a falhas operacionais e eventos de segurança cibernética.

Paralelamente, estamos nos preparando para os novos requisitos dos regulamentos sobre questões de segurança cibernética, enquanto avaliamos os prós e contras derivados de tecnologias emergentes, como inteligência artificial.

Em 2024, não identificamos nenhuma ameaça à segurança cibernética que tenha afetado materialmente, ou com probabilidade razoável de afetar materialmente nossa estratégia de negócios, resultados operacionais ou condição financeira.

Treinamentos

Durante a *Cyber Week*, promovemos ações de educação e treinamento com os seguintes resultados:

- 16 horas de treinamentos em três dias
- 20 palestras
- + de 3.400 funcionários impactados (presencial, remoto e ativações)
- 12 ativações *gameificadas*

Programa *Security Champions*

Programa de transformação cultural para times de Tecnologia com foco em desenvolvimento seguro

7.501 funcionários da F1RST concluíram o nível fundamental (mais de 78% do time)

59% desenvolvedores formados no nível intermediário (1.488 funcionários)

+3.500 conclusões no nível avançado

73 *Champions* formados até 2024





DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI [201-1; 203-2]; SASB [FN-CB-000.a; FN-CB-000.b; FN-IB-410a.1; FN-CB-240a.3; FN-CB-240a.4; FN-IB-410a.3; FN-IB-000.b]



RESULTADOS FINANCEIROS

O Banco Santander Brasil registrou um lucro líquido gerencial de R\$ 13,872 bilhões em 2024, marcando um crescimento de 47,8% em relação ao ano anterior. A rentabilidade, medida pelo Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE), atingiu 17,6% ao fim de 2024, um aumento de 4,3 pontos percentuais em comparação a 2023.

- Taxa de inadimplência (+90 dias): 3,2% (leve aumento em relação aos 3,1% de 2023);
- Provisões para Devedores Duvidosos (PDD): R\$ 23,8 bilhões (redução de 5,7% em relação a 2024);
- Custo do crédito: 3,5% (ante 4,0% em 2023);
- Carteira de crédito: crescimento de 6,2% leva carteira de crédito ampliada a R\$ 682,7 bilhões em 2024;
- Financiamento ao consumo: crescimento de 19,1%, totalizando R\$ 83 bilhões;
- Crédito para pequenas e médias empresas (PMEs): alta de 13,7%, atingindo R\$ 76,6 bilhões;
- Captação de recursos no varejo (PF): avanço de 6,2%, somando R\$ 254,6 bilhões, com foco no segmento de alta renda.

Esse desempenho reflete a estratégia de gestão eficiente de custos e foco em áreas-chave de crescimento sustentável, como crédito e serviços financeiros, fundamentais para consolidar a posição do Santander no mercado. Seguimos investindo estrategicamente para oferecer as melhores soluções e serviços aos nossos clientes. Com esses resultados financeiros positivos, posicionamo-nos de maneira sólida para continuar nossa jornada de expansão em 2025, mantendo o compromisso de proporcionar uma experiência superior aos nossos clientes e contribuir para o desenvolvimento sustentável.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO¹

R\$ milhões

	4T24	3T24	4T24 x 3T24	2024	2023	Varição (2024 x 2023)
Margem financeira bruta	15.978	15.227	4,9%	60.746	53.179	14,2%
Comissões	5.515	5.334	3,4%	20.917	18.458	13,3%
Receita total	21.493	20.561	4,5%	81.663	71.637	13,2%
Resultado de PDD	-5.932	-5.884	0,8%	-23.755	-25.200	-5,7%
Despesas gerais	-6.769	-6.457	4,8%	-25.837	-24.713	4,5%
Outros	-3.688	-3.887	-5,1%	-15.188	-13.240	14,7%
Lucro líquido antes de impostos	5.104	4.333	17,8%	16.883	8.484	99,0%
Impostos e participações minoritárias	-1.250	-669	86,9%	-3.011	898	-435,3%
Lucro líquido gerencial²	3.854	3.664	5,2%	13.872	9.383	47,8%

¹ Valores divulgados na Série Histórica (BRGAAP) 4T24, que podem incluir informações distintas das informações contidas nas demonstrações financeiras auditadas. Veja mais em: <https://www.santander.com.br/ri> ² Desconsidera itens extraordinários em 2023 e 2024. Vide informe de resultado de 4T23 e 2T24 no site de [relações com investidores](https://www.santander.com.br/ri).

**Destaques do trimestre**

4T24 x 4T23

Lucro líquido gerencial¹**R\$ 3,9 bilhões** **+74,9%**

Carteira de crédito ampliada

R\$ 683 bilhões **+6,2%**

Captações de clientes

R\$ 646 bilhões **+2,9%**

Margem com clientes

R\$ 15,8 bilhões **+13,7%**

Margem com o mercado

R\$ 198 milhões **n.a.**Custo de crédito recorrente¹ 12 meses**3,5%** **-0,5 p.p.**

Índice de eficiência

38,0% **-5,0 p.p.**

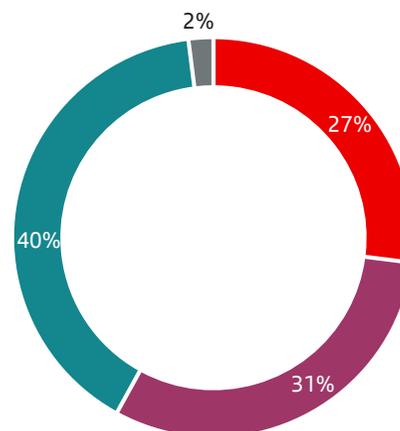
ROAE

17,6% **+5,3 p.p.****Distribuição do Valor Adicionado (DVA)**

Em 2024, a distribuição do valor adicionado do Banco foi de R\$ 34,5 bilhões e teve a seguinte divisão:

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHARES)

Categoria	2024	2023	2022	Varição (2024 x 2023)
Impostos, taxas e contribuições	9.251.528	10.514.019	9.078.771	↓ -12,0%
Pessoal	10.849.075	10.044.371	8.987.983	↑ 8,0%
Remuneração de capitais próprios	13.667.602	9.117.151	12.749.545	↑ 49,9%
Remuneração do capital de terceiros – alugueis	728.994	875.268	894.531	↓ -16,7%
Distribuição do Valor Adicionado	34.497.199	30.550.809	31.710.830	↑ 12,9%



→ Com esse desempenho, seguimos com uma gestão eficiente de custos e a estratégia de concentrar os investimentos em áreas chave para o crescimento sustentado, como crédito e serviços financeiros. A evolução nos resultados e o forte retorno financeiro colocam o Santander Brasil em um cenário favorável para continuar a expansão em 2025, com um foco contínuo em proporcionar a melhor experiência aos seus clientes e contribuir com o avanço do seu compromisso com a sustentabilidade.

■ Impostos, taxas e contribuições ■ Pessoal ■ Remuneração de capitais próprios ■ Remuneração do capital de terceiros – Alugueis

¹ Desconsidera (i) constituição de provisão para caso específico no atacado no 4T23 e (ii) constituição de provisão adicional no 2T24 no valor de R\$ 1.930 milhões.



RECONHECIMENTOS GRI [3-3]

Reconhecimentos no Brasil

- **Conarec:** Premiado pela excelência na experiência com clientes no segmento de cartões.
- **Finance for the Future:** Vencedor na categoria *Moving Financial Markets*, por sua atuação social e ambiental.
- **Great Place to Work (GPTW):** Eleita a 10ª melhor empresa do Brasil e a 2ª no segmento de instituições financeiras.
- **LinkedIn Top Companies:** Reconhecido como uma das cinco melhores empresas do país para crescer profissionalmente.
- **Melhores do ESG – Exame:** Reconhecido por sua contribuição à sustentabilidade e ao desenvolvimento do mercado brasileiro.
- **Mercado Talento Brasil:** Destacado por sua capacidade de atrair e reter talentos.
- **Prêmio Euromoney 2024:** O Santander Brasil foi eleito o "Melhor Banco para o ESG" no país, destacando-se por integrar práticas ambientais, sociais e de governança em suas estratégias de negócios.
- **Ranking Maiores e Melhores – Exame:** Continuou a ser destaque no setor financeiro.
- **SRP Americas Awards:** Premiado em três categorias, incluindo a melhor performance e a melhor casa de produtos estruturados.
- **Top 100 Open Corps:** Reconhecido como líder em inovação aberta com *startups*.

Reconhecimentos globais do Santander Brasil

- **Euromoney:** O Grupo Santander foi premiado na categoria SMEs por suas ações de inclusão financeira e apoio a mercados emergentes, com a participação do Santander Brasil.
- **Fortune – Top 50 Change the World:** Líder na categoria bancária, sendo reconhecido por suas práticas de impacto social e contribuição para resolver desafios globais.
- **Latin Finance:** Premiado como o "Melhor Banco de Infraestrutura do Ano – América Latina", pela sua atuação em áreas essenciais para o desenvolvimento econômico da região.

Veja [aqui](#) os índices e os *ratings* que avaliam nosso desempenho em sustentabilidade.





Santander

MUDANÇAS CLIMÁTICAS E MEIO AMBIENTE

GRI [304-2; 3-3 | Tema material: Mudanças climáticas]; SASB [FN-CB-240a.1; FN-CB-240a.2; FN-CB-410b.1; FN-CB-410b.2; FN-CB-410b.3; FN-CB-410b.4]



GOVERNANÇA CLIMÁTICA

A relevância das mudanças climáticas para a nossa operação está expressa no dia a dia da Organização. Entre outros aspectos, o tema é considerado um dos principais riscos do Banco e um dos mais relevantes da nossa dupla materialidade. Para lidar com um assunto tão importante, adotamos um modelo de governança em que a alta administração acompanha de perto o andamento da estratégia e das principais ações voltadas ao tema.

A supervisão é realizada junto ao Conselho de Administração, assessorada pelo Comitê de Sustentabilidade e pelo Comitê de Risco e *Compliance* (CRC). O Comitê de Auditoria também atua no tema, com a incumbência de garantir a conformidade dos processos relacionados à gestão dos riscos e oportunidades associados ao clima. São realizadas reuniões conjuntas entre os Comitês de Sustentabilidade, Riscos e *Compliance* e Auditoria para tratar de temas relacionados à sustentabilidade.

O Conselho de Administração avalia e discute regularmente os temas relacionados às mudanças climáticas, além de seus membros receberem treinamentos específicos sobre o assunto. O Conselho também é responsável pela aprovação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). As mudanças climáticas também estão integradas aos indicadores de sustentabilidade que compõem a remuneração variável da liderança. Saiba mais em [Governança](#).

Contamos ainda com diversos fóruns operacionais que tratam da temática de responsabilidade e riscos sociais, ambientais e climáticos. Veja mais [aqui](#).

No nível corporativo, os órgãos de gestão e supervisão do Grupo Santander aprovaram nosso plano de transição climática. O Comitê de Responsabilidade Bancária, Sustentabilidade e Cultura (RBSCC) também revisou as metas de alinhamento de portfólio, que foram posteriormente aprovadas pelo Conselho de Administração global. Esses órgãos recebem atualizações periódicas sobre o andamento das metas e o progresso da agenda climática da Organização.



Direcionamento para as metas de alinhamento de portfólio do segmento CIB (Corporate & Investment Banking)

A governança de direcionamento de portfólio do CIB do Grupo Santander é projetada para identificar ações que apoiem a transição de nossos clientes e gerenciem nosso portfólio para alcançar nossas metas climáticas. Uma reunião trimestral de direcionamento de portfólio ocorre no núcleo de nossa governança. Seu escopo inclui monitorar o progresso em direção ao cumprimento de nossas metas de portfólio. Todas as funções relevantes do CIB estão representadas nesta reunião.

Além disso, uma reunião mensal de alinhamento de portfólio fornece suporte técnico revisando metodologias e o desempenho mensal de KPIs críticos. Nosso apetite por risco e políticas de empréstimo são ferramentas importantes para monitorar e direcionar o portfólio em direção às nossas metas de emissões financiadas. Nossa avaliação de classificação climática dos clientes informa nosso apetite por risco nos setores com metas estabelecidas, por exemplo, novos negócios de empréstimo com clientes de classificação inferior podem ser limitados quando o setor se desvia da meta de 2030.

A Política de Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e de Mudança Climática (ESCC) do Santander estabelece os critérios para fornecer produtos financeiros a clientes envolvidos em vários setores dentro do escopo de nossas metas de emissões financiadas. Para todos os setores com metas de alinhamento, a classificação climática dos clientes e as considerações de engajamento estão sendo incorporadas nas revisões anuais de risco de crédito. Para transações pontuais (por exemplo, transações de financiamento de projetos), avaliamos o impacto de uma transação nas metas de emissões financiadas do portfólio do setor relevante.



BUSCANDO ALINHAR NOSSAS ATIVIDADES COM OS OBJETIVOS DO ACORDO DE PARIS

GRI [3-3 | Tema material: Mudanças climáticas; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5]

O Grupo Santander tem a ambição de alcançar emissões líquidas zero de carbono até 2050. Para isso, apoiamos nossos clientes em seus objetivos climáticos e implementamos ações de eficiência energética e consumo de energia renovável para reduzir as emissões operacionais.

Desde que anunciamos essa ambição em fevereiro de 2021, revisamos constantemente nossa estratégia para incorporar as mais recentes descobertas científicas e atualizações regulatórias. Utilizamos metodologias internas baseadas nas recomendações da NZBA (*Net Zero Banking Alliance*), PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*), GFANZ (*Glasgow Financial Alliance for Net Zero*), SBTi (*Science Based Targets initiative*) e outras referências reconhecidas no mercado.

Em 2022, cumprimos a meta de consumir apenas energia elétrica de fontes renováveis em todas as nossas lojas e prédios sob controle operacional até 2025, por meio de projetos de geração distribuída, compra de energia no Mercado Livre (i50) e aquisição de certificados internacionais de energia renovável (iREC).

Em relação às nossas emissões de portfólio, priorizamos setores de alta emissão, apoiando a transição para uma economia de baixo carbono. Como Grupo, estabelecemos metas para os setores de geração de energia, carvão térmico, óleo e gás, aviação e aço em 2021 e 2022. Em 2023, focamos no setor automotivo, tanto na fabricação de automóveis (atacado) quanto no financiamento de automóveis (empréstimos ao consumidor na Europa). Ao longo

de 2024, seguimos nossas ações de alinhamento com a ambição estabelecida.

Definimos metas de alinhamento e monitoramos as partes mais cruciais da cadeia de valor, focando nas mais intensivas em emissões, acionáveis e passíveis de mensuração do progresso. Consideramos também a disponibilidade de dados de qualidade e práticas de mercado.

Os setores de cimento, transporte marítimo e alumínio não são materiais para o Grupo, dado o baixo nível de exposição do Santander a esses setores. Já a agricultura e o setor imobiliário comercial e residencial são considerados materiais, com foco em geografias específicas, mas para o segmento Varejo.

Estamos também monitorando a materialidade, para o Banco, das emissões de mercado de capitais (emissões facilitadas) e, por enquanto, consideramos que não são materiais.

Nosso objetivo é continuar a fornecer suporte aos nossos clientes no processo de transição, ajudando-os a navegar pelas complexidades e desafios associados à adaptação às novas exigências e oportunidades do mercado. Continuamos a identificar lacunas que inviabilizam o cumprimento de metas em determinados setores, e destacamos que a dinâmica do desempenho climático é fortemente influenciada pela evolução das regulamentações, pelas inovações tecnológicas e pelo comportamento dos consumidores.





O Santander considera as mudanças climáticas um tópico material, com impactos, riscos e oportunidades na avaliação de dupla materialidade. De acordo com os requisitos legais, divulgamos nosso plano de transição, baseado em três pilares.

O propósito de cada pilar é apoiar nossos clientes e comunidades nas suas metas de transição, avaliar os riscos relacionados ao clima para gerir o impacto nos seus negócios e nas nossas operações e avançar no alinhamento dos nossos portfólios.

Enquanto isso, continuamos reduzindo nosso impacto no meio ambiente, implementando medidas de eficiência em nossas próprias operações.

Continuamos trabalhando para atingir nossa ambição de emissões líquidas zero de carbono até 2050, definindo progressivamente ações específicas para alinhar nossos portfólios.



1

Apoiar nossos clientes em seus objetivos de transição



Com o cumprimento de nossa meta global inicial de captar ou facilitar 120 bilhões de euros em financiamento verde entre 2019 e 2025 com 18 meses de antecedência, passamos a mirar a meta de 220 bilhões de euros até 2030. Para isso, oferecemos aos nossos clientes alternativas sustentáveis de produtos e serviços financeiros, e melhor análise de risco. Oferecemos ainda uma ampla gama de produtos com o objetivo de atingir 100 bilhões de euros em ativos sob gestão (AUM) em Investimentos Socialmente Responsáveis (ISR) até 2025.

2

Incorporar o clima na gestão de riscos



Incorporar aspectos climáticos e ambientais na gestão de riscos implica adotar uma abordagem baseada em riscos para esses fatores, com foco nos setores mais significativos. Consideramos os riscos decorrentes das mudanças climáticas e os integramos ao nosso ciclo de gestão de riscos, incluindo uma avaliação de revelância contemplada em nossa avaliação de dupla materialidade e estratégia de sustentabilidade.

3

Alinhar nossa atividade com os Objetivos do Acordo de Paris



Estabelecemos metas de alinhamento setorial para 2030, focando em portfólios de alta emissão. O progresso dessas metas é refletido nos níveis atuais de alinhamento com as estratégias de nossos clientes, exigindo uma avaliação contínua dos riscos para nossa atividade de gestão de ativos.



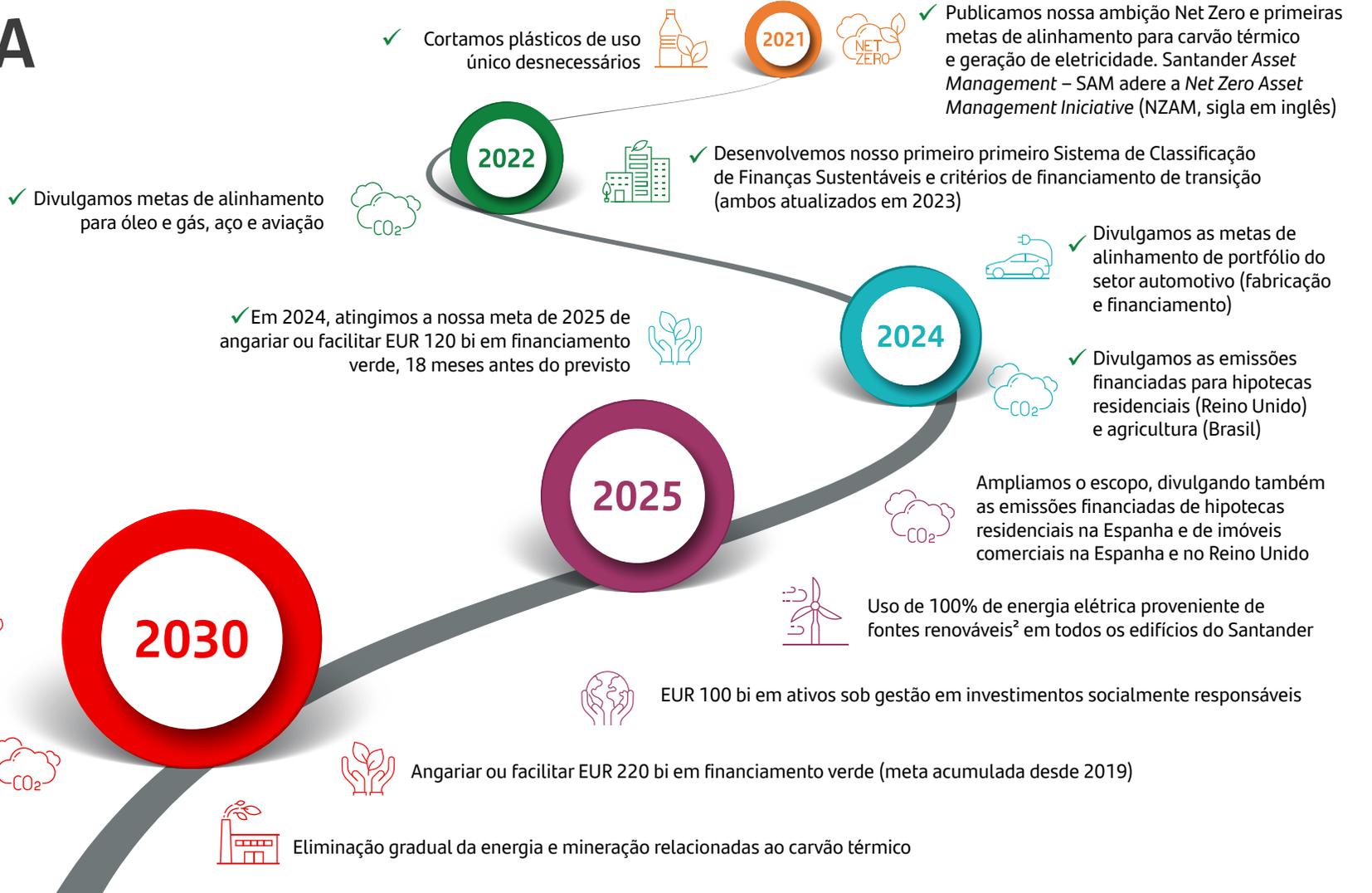


NOSSA TRAJETÓRIA

O Grupo Santander continua trabalhando para atingir sua ambição de emissões líquidas zero de carbono até 2050, definindo progressivamente ações específicas para alinhar os nossos portfólios.

Metas de alinhamento para geração de eletricidade, óleo e gás, aço, aviação, fabricação de automóveis e empréstimos para automóveis

A meta da Santander Asset Management (SAM) é reduzir pela metade as emissões líquidas em 50% dos ativos sob gestão do escopo¹



¹ Os ativos no escopo são 54% dos ativos totais da SAM, que atualmente possuem metodologia Net Zero definida. Este objetivo pode ser revisado para cima pelo menos a cada cinco anos, dependendo da disponibilidade de dados.

² Em países onde podemos verificar eletricidade de fontes renováveis nas propriedades do Banco Santander. A meta considera os dez principais mercados nos quais operamos.



Estratégia de Implementação segmento CIB do Grupo Santander

Como parte do apoio aos nossos clientes em seus objetivos climáticos e para alcançar nossas metas de alinhamento setorial, realizamos ações de engajamento, de avaliação dos planos de transição e contamos com uma governança de alinhamento e orientação de portfólio para os clientes do segmento CIB. Um elemento crucial da nossa estratégia de implementação dos nossos objetivos de alinhamento de portfólio é a abordagem de classificação climática dos clientes. Por meio dessa abordagem, intitulada de "Tierização", avaliamos o progresso atual e esperado dos nossos clientes frente aos objetivos climáticos setoriais.

Nossa abordagem visa facilitar o alcance de nossas metas de alinhamento de portfólio e desenvolver uma forte compreensão das estratégias de transição dos nossos clientes para modelos de negócios de baixo carbono.

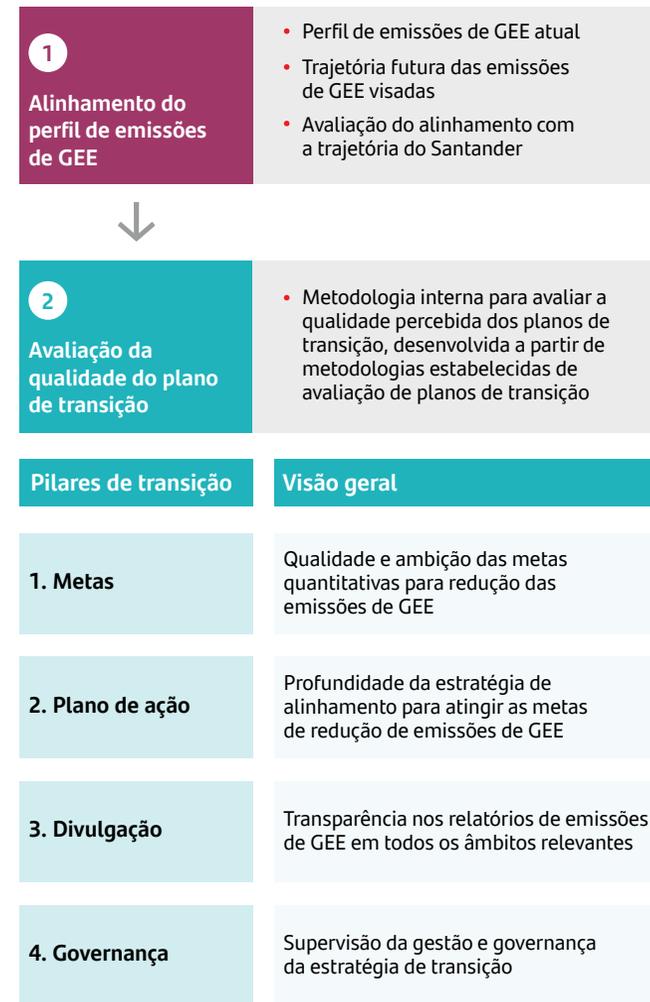
A primeira etapa da tierização envolve avaliar como a trajetória de emissões dos nossos clientes se alinha com nossa linha de base do portfólio setorial atual e metas futuras do portfólio setorial. A segunda etapa avalia a qualidade do plano de transição de cada cliente. Nossa metodologia de avaliação de planos de transição foca em quatro pilares:

1. Avaliamos a qualidade e ambição das metas de emissões de GEE dos clientes
2. Verificamos a credibilidade da estratégia de alinhamento
3. Focamos na transparência dos relatórios de emissões e alinhamento com a TCFD
4. Avaliamos a supervisão e governança da estratégia de transição

Nosso sistema de classificação climática dos clientes leva a quatro categorias (Líder, Forte, Moderado e Fraco).

Categorias		Descrição
Tier 1	Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de emissões totalmente alinhado com a trajetória do Santander • Plano de transição forte
Tier 2	Forte	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de emissões totalmente alinhado com a trajetória do Santander, mas com melhorias necessárias no plano de transição; ou • Plano de transição forte, mas com perfil de emissões parcialmente alinhado com a trajetória do Santander
Tier 3	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de emissões parcialmente alinhado com a trajetória do Santander, mas com melhorias necessárias no seu plano de transição; ou • Perfil de emissões não alinhado com a trajetória do Santander, mas com forte plano de transição
Tier 4	Fraco	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de emissões não alinhado com a trajetória do Santander • Plano de transição fraco

Sistema de tierização em dois passos





O Santander organizou treinamentos internos para gerentes de relacionamento e analistas de risco ambiental, social e de mudanças climáticas (ESCC). Esses treinamentos ajudaram a coletar informações para avaliar a qualidade dos planos de transição dos clientes. Os treinamentos foram conduzidos por especialistas das equipes de ESCC, Alinhamento de Portfólio e Soluções de Sustentabilidade.

Engajamento com clientes

Nosso sistema de classificação climática de clientes busca facilitar um diálogo de transição personalizado para ajudar clientes migrarem de níveis mais baixos para níveis mais altos ao longo do tempo.

Em 2024, focamos nossos esforços de engajamento com clientes nos setores de petróleo e gás e em clientes de níveis mais baixos de outros setores. Desenvolvemos painéis de avaliação de transição internos para gerentes de relacionamento, projetados para auxiliar na identificação de áreas prioritárias ao nível do cliente, *benchmarking* do setor e oportunidades para apoiar nossos clientes no financiamento da transição. Dos clientes que estão dentro do escopo de nossas metas, aproximadamente três quartos incluíram, ao longo de 2024, discussões relacionadas à sustentabilidade em suas atividades.

Revisão

A revisão do portfólio ajuda a identificar tendências e desafios em cada setor e a melhorar a avaliação dos planos de transição. As avaliações iniciais foram concluídas em todos os setores com metas estabelecidas. Depois, essas avaliações foram revisadas e melhoradas com metodologias atualizadas e pesquisas específicas de cada setor. Isso resultou em orientações mais claras e perguntas mais focadas para avaliar a qualidade dos planos de transição. A figura mostra a classificação climática das companhias dentro de nossas metas setoriais até o fim de 2024.

Classificação climática agregada para os setores para os quais definimos metas¹



Dos clientes corporativos aos quais o Grupo Santander tem exposição e dos quais avaliações de planos de transição foram conduzidas em 2024, aproximadamente:

- Dois terços estabeleceram metas quantitativas de redução de emissões nos escopos de GEE relevantes para o setor entre 2030 e 2039;
- Um terço estabeleceu, ou se comprometeu a estabelecer, metas baseadas na ciência (SBTi), se disponíveis para o setor;
- Mais de dois terços têm um plano de ação com prazo definido para alinhar seus negócios, com quase metade fornecendo detalhes do impacto proporcional esperado de diferentes alavancas de alinhamento, de acordo com nossa avaliação;
- Mais da metade fornece detalhes ou compromissos para o alinhamento de CAPEX com soluções futuras de baixo carbono;
- Mais de dois terços realizam algum tipo de planejamento de cenário climático;
- Mais da metade vinculou a remuneração da alta administração ao progresso na obtenção de suas metas de redução de emissões de GEE.

Mais detalhes sobre nossos sistemas de classificação e considerações sobre a evolução dos setores para os quais o Grupo Santander possui metas, acesse o [Relatório Anual do Grupo Santander](#).

Monitoramento de outros portfólios

Além das cinco metas de alinhamento existentes publicadas em 2021 e das duas novas metas no setor automotivo em 2023, em 2024, também trabalhamos no monitoramento do alinhamento de

outros portfólios relevantes para o clima, incluindo hipotecas (no Reino Unido e na Espanha), imóveis comerciais (no Reino Unido e na Espanha) e agricultura (no Brasil). A seleção de portfólios setoriais para este exercício considerou a sua materialidade tanto a nível de Grupo quanto a nível de país dentro da abordagem climática setorial.

O objetivo dessas avaliações de portfólio é entender o nível de emissões financiadas em cada caso, identificar alavancas para impulsionar o alinhamento e entender sua viabilidade.

O exercício compreendeu cálculos de emissões financiadas de base; trajetória esperada até 2030; análise de alavancas de alinhamento internas e externas (considerando oferta e demanda, o quadro regulatório e apoio ao alinhamento setorial); governança interna para monitorar o progresso do alinhamento de cada portfólio; e identificação de oportunidades comerciais e iniciativas para melhorar a qualidade dos dados para ajudar a alinhar os clientes desses portfólios. Mais detalhes sobre os exercícios de hipotecas na Espanha e no Reino Unido podem ser obtidos no [Relatório Anual do Grupo Santander](#).



¹ Com base na exposição obtida no final do ano de 2024, de acordo com a metodologia de alinhamento de portfólio, e incluindo financiamento de projetos, tanto em operação quanto em construção.



Agricultura

O setor representa cerca de 23%¹ do PIB (Produto Interno Bruto) do Brasil. Medir as emissões financiadas do setor pode ser um desafio: a agricultura compreende uma cadeia de valor complexa e extensa, com variadas fontes, tipos e quantidades de emissões de GEE. Além disso, as práticas agrícolas e as emissões variam dependendo da *commodity*, técnicas de manejo, localização geográfica, rotatividade de portfólios e outros fatores.

Para superar essas lacunas, conduzimos, em parceria com a Way Carbon, um estudo detalhado para estimar nossas emissões financiadas no setor. Utilizamos metodologias reconhecidas, como a *Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)* e o *GHG Protocol Agriculture Guideline*, além de dados do IV Inventário Nacional do Brasil, adaptando as metodologias ao contexto brasileiro. O estudo focou nas operações de crédito do varejo voltadas à produção primária, abrangendo emissões dos escopos 1 e 2, bem como aquelas relacionadas às Mudanças no Uso da Terra (MUT).

As emissões da produção primária são únicas para o setor agrícola, estando sob sua gestão direta, e representam uma parte significativa das emissões de GEE na cadeia de valor do agronegócio.

A exposição de crédito no balanço do Santander Brasil a fazendas com produção primária era de EUR 3,58 bilhões em dezembro de 2023. Estimamos que as emissões financiadas desse portfólio somam 9,83 mtCO₂e/ano: cerca de 80% estimados para gestão de terras, cerca de 20% para emissões de MUT (considerando um legado de 20 anos) e menos de 1% para consumo de energia. A pontuação de qualidade do PCAF é 3,1.

No Brasil, as emissões de MUT são principalmente resultado do desmatamento ilegal e uma parte significativa desse desmatamento é impulsionada pela especulação imobiliária em terras públicas. O Santander Brasil tem implementado um sistema de monitoramento que usa imagens de satélite para monitorar e detectar desmatamento ilegal em todas as fazendas financiadas e fazendas usadas como garantias. Vamos além dos requisitos legais locais, detectando desmatamento ilegal antes que o governo emita embargos nessas

propriedades. Essa prática de referência nos permite evitar o envolvimento no financiamento de desmatamento ilegal em nosso portfólio agrícola (veja mais detalhes em [Gestão de Desmatamento](#)).

Nossa abordagem para alinhar nosso portfólio a uma trajetória de baixo carbono inclui apoiar os clientes a construir um futuro agrícola sustentável por meio de soluções de financiamento verde e transações financeiras inovadoras, além do engajamento com o governo e fóruns locais e globais para compartilhar metodologias, abrir o debate mais amplo, melhorar os dados e acelerar o alinhamento na agricultura.

Para impulsionar o desenvolvimento de metodologias voltadas ao setor agropecuário, participamos da iniciativa *Banking for Impact on Climate in Agriculture (B4ICA)*, coordenada pelo *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* em parceria com a *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*, *Environmental Defense Fund (EDF)* e outras instituições financeiras. Nosso objetivo é contribuir para a construção de diretrizes que auxiliem o setor na transição para uma economia de baixo carbono, aprimorando continuamente a mensuração e a contabilização das emissões associadas ao agronegócio.

Em 2024, participamos de um estudo com a Fundação Getúlio Vargas (FGV Agro) e outros bancos brasileiros a fim de estabelecer fatores de emissão específicos, adaptados ao contexto tropical brasileiro, além de cenários de descarbonização para as culturas de milho, soja e bovino de corte. As trajetórias desenvolvidas representam um primeiro esforço nacional, ainda com desafios informacionais e de alinhamento com padrões globais.

A fim de engajar nossos parceiros, realizamos dois eventos para apoiar nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono. O “Conexões para o Net Agronegócio”, em parceria com a WayCarbon, teve como objetivo principal discutir os desafios e soluções para o agronegócio. Já o evento “PMEs e o futuro de baixo carbono” destacou a importância dos dados e da sustentabilidade para a melhoria na gestão e impacto econômico positivo, além do papel da inovação.



¹ Fonte <https://www.cepea.org.br/br/pib-do-agronegocio-brasileiro.aspx>



NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

GRI [201-1; 203-2; 207-1; G4-FS8]; SASB [FN-CB-000.a; FN-CB-000.b; FN-IB-410a.1; FN-CB-240a.3; FN-CB-240a.4; FN-IB-410a.3; FN-IB-000.b]

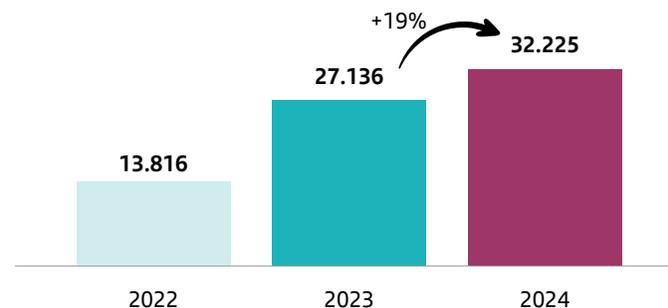
No contexto das mudanças climáticas, o setor financeiro desempenha um papel essencial na transição para uma economia mais sustentável. O impacto mais significativo ocorre por meio das operações de crédito e investimento, que podem impulsionar práticas responsáveis e fomentar negócios sustentáveis. Consciente dessa responsabilidade, o Santander Brasil continuou avançando em sua estratégia de impulsionar negócios que apoiem os clientes na transição para uma economia de baixo carbono e contribuam para outros objetivos de sustentabilidade.

No total, viabilizamos R\$ 32,2 bilhões em negócios sustentáveis (19% YoY) e alcançamos uma carteira de R\$ 37,7 bilhões (64% YoY) com emissões de títulos verdes, financiamento de energias limpas e opções de produtos dedicados. No setor de energias renováveis, no qual possui a maior representatividade na carteira de Negócios Sustentáveis no Brasil, contamos com a *expertise* e liderança do time de financiamento a projetos que fornece soluções em instrumentos financeiros e assessoria para nossos clientes dos mais diversos segmentos. Avançamos também nas carteiras por setor. O setor de transporte cresceu sua representatividade na carteira de Negócios Sustentáveis de 6% para 10% em relação ao ano anterior, e o setor de agricultura sustentável avançou de 9% para 20%. Para as soluções de transporte sustentável, além da atuação das equipes comerciais com operações pontuais, contamos com o protagonismo da Financeira nas operações com veículos elétricos e híbridos no mercado. Na frente Social, que representa 26% da nossa carteira de Negócios Sustentáveis,

seguimos avançando através dos nossos produtos dedicados. O Prospera, negócio de microcrédito do Santander Brasil, alcançou um crescimento de 9% de carteira em relação ao ano anterior.

Esse resultado não é apenas um reflexo da crescente demanda por soluções sustentáveis, mas também da atuação proativa do Santander em estruturar instrumentos financeiros que viabilizam essa transição. Para garantir que essas operações tenham impacto efetivo e estejam alinhadas às melhores práticas globais, o Banco conta com um ecossistema interno que integra diferentes áreas e especialidades.

TOTAL DE NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS VIABILIZADOS (R\$ MM)



Programa Eco Invest Brasil

O Programa *Eco Invest Brasil* – Mobilização de Capital Privado Externo e Proteção Cambial – é uma iniciativa do Governo Brasileiro criada para facilitar a atração de investimentos privados estrangeiros para a transformação ecológica do país. O programa é parte do Plano de Transformação Ecológica do Brasil, que visa promover um novo modelo de desenvolvimento econômico mais inclusivo e sustentável.

Em novembro de 2024, foi realizado o primeiro leilão do programa da sublinha *Blended Finance*, e seus resultados contaram com demanda total de R\$ 6,8 bilhões e a participação de [nove instituições financeiras, incluindo o Santander](#).

O Santander foi contemplado com uma parcela significativa de capital catalítico, que será utilizada para mobilizar recursos privados e financiar projetos alinhados às diretrizes do programa.

A alavancagem dos recursos e o financiamento dos projetos iniciam-se em 2025. O valor total a ser distribuído é de R\$ 6,8 bilhões.



Nossa estrutura multidisciplinar assegura que a sustentabilidade esteja presente em nossas soluções financeiras oferecidas, desde grandes operações de financiamento até iniciativas voltadas para microempreendedores. O Santander conta ainda com a expertise da WayCarbon, coligada especializada em crédito de carbono, consultoria e soluções tecnológicas sustentáveis, permitindo que clientes e parceiros contem com suporte estratégico e inovador para enfrentar desafios climáticos.

Veja mais sobre a WayCarbon [aqui](#).

O Banco conta com uma equipe especializada em financiamento para diversas frentes, com olhar especial para Transporte Sustentável, Energia Renovável, Saneamento, Reciclagem/ Economia Circular, além de times comerciais fortes para possibilitar a construção de operações relevantes.

Um exemplo desse protagonismo aparece na operação realizada em conjunto com a Sanasa: operação com financiamento do IFC, visando o investimento em obras de saneamento para universalização do serviço de saneamento (água e esgoto), trazendo qualidade no serviço e maior eficiência para a população local.

Também participamos ativamente na estruturação e assessoria de títulos sustentáveis emblemáticos, reconhecidos com prêmios internacionais em 2024 como o *Environmental Finance Sustainability bond of the year* e o [Latin Finance Sustainable Sovereign Issuer of the year](#).

Resultados em 2024

- Ampliação do engajamento com clientes para cobrir mais de 150 empresas de setores prioritários e realização de quatro operações inovadoras;
- Financiamento para *startup* que oferece soluções para infraestrutura de recarga de veículos elétricos, visando à expansão da empresa;
- Operação de derivativos para empresa de remoção de carbono através de reflorestamento com foco na proteção dos custos da terra e projetos no Pará;

- A Aliança pela Mobilidade Sustentável continuou a produzir resultados positivos em 2024. Estabelecemos uma parceria com a 99 (aplicativo de mobilidade do grupo Didi) para oferecer condições especiais aos motoristas para a compra de veículos eletrificados, incluindo um desconto de 15% na taxa de financiamento, que pode chegar a até 26%. Atualmente, somos um dos principais financiadores de veículos elétricos e híbridos no Brasil.

Somos parte de várias iniciativas que apoiam o crescimento contínuo no país:

- Desenvolvimento da taxonomia sustentável brasileira;
- Regras para ofertas de títulos de renda fixa sustentáveis a serem lançadas em 2025 pela ANBIMA;
- Participação no Programa *Eco Invest*, do Governo Federal (ver detalhes na página anterior);
- Coordenação solo de sustentabilidade do *Sustainability Linked Bond* da Votorantim Cimentos e do primeiro título verde de transição emitido por uma companhia de rodovias no Brasil, a CCR Rio SP, que recebeu o prêmio da *Latin Finance de Corporate Local Currency Deal of the Year*.

Fizemos arcabouços e emissões inovadoras que reforçam a crescente influência do envolvimento da equipe de ESG advisory na conquista de mandatos relevantes.

- O Santander atuou como Consultor Financeiro Exclusivo e Provedor de Letra de Crédito em um financiamento de longo prazo de R\$ 3,16 bilhões para o projeto de energia renovável Babilônia Central no Brasil. O projeto, controlado por uma *joint venture* entre ArcelorMittal Brasil (55%) e Casa dos Ventos (45%), terá uma capacidade de 554 MW de energia renovável.

No financiamento da cadeia de suprimentos, assinamos um programa de confirmação vinculado à sustentabilidade com a Vestas no Brasil, o primeiro programa de financiamento da cadeia de suprimentos desse tipo para o setor de energia no país. O Santander também foi premiado como Melhor Provedor de Soluções de Finanças Sustentáveis em *Trade Finance* e Melhor Programa de Financiamento Sustentável da Cadeia de Suprimentos pela *Global Finance* em 2024.

Jornada Amazônia

Entendemos que apoiar o desenvolvimento socioeconômico da Amazônia e outros biomas e seus residentes é fundamental para sua preservação e para o desenvolvimento do país. Ajudar as pessoas locais a manterem seus meios de subsistência é essencial para preservar esse ecossistema. Queremos que as comunidades e empreendedores se desenvolvam ainda mais e contem com o nosso apoio enquanto o fazem.

Unimos forças com outros bancos e entidades para ajudar a lançar a Jornada Amazônia, um projeto administrado pela Fundação Certi. O objetivo é estimular o ecossistema de inovação e empreendedorismo da Amazônia, com foco em soluções de bioeconomia para conservação florestal. Os principais objetivos da plataforma incluem capacitar 3.000 pessoas e criar 200 *startups* até o final de 2025.

A Jornada Amazônia continua progredindo e conquistando o apoio de parceiros adicionais, incluindo o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) e o Instituto Itaúsa.

Resultados acumulados até 2024:

- 2.134 pessoas treinadas em empreendedorismo (71,1% da meta para 2025), sendo 55% do sexo feminino
- 141 *startups* criadas e estruturadas (70,5% da meta para 2025)
- 74 *startups* qualificadas e aceleradas (74% da meta para 2025)

Mobilizamos ainda 15 executivos do Santander para participarem como mentores do programa Sinergia, auxiliando empreendedores em temas como gestão de pessoas, questões jurídicas, acesso a investidores, construção de redes e visão estratégica e direcionamento da empresa.



Apoiando nossos clientes em seus objetivos de transição

Para alcançar nossa ambição de emissões líquidas zero, nossa principal frente de atuação é o apoio aos nossos clientes em seus esforços na transição para uma economia de baixo carbono. Nesse sentido, continuamos aprimorando nossa proposta de valor com produtos e serviços voltados para a sustentabilidade.

Volume de finanças sustentáveis de 2019 a 2024 Captado ou facilitado, em EUR bi



Estratégia de financiamento sustentável

Nossa proposta de financiamento sustentável inclui *expertise* em energias renováveis, setor no qual o Grupo Santander atua como protagonista global. Também oferecemos uma gama de soluções em financiamento sustentável, produtos e serviços com atuação global. Nossa abordagem para com nossos clientes é projetada para ajudar na identificação de áreas prioritárias e fornecer *benchmarks*, com o apoio necessário para o financiamento de sua transição.

A proposta de consultoria em finanças corporativas do Santander, liderada por nossa equipe global de especialistas em tecnologias verdes e de transição, permite-nos oferecer um serviço estratégico e personalizado para acelerar a adaptação do negócio para uma economia de baixo carbono, a fim de atender às suas ambições de sustentabilidade.

Nosso papel no apoio à transição energética

Com foco especialmente em agricultura, eletromobilidade e energia renovável, temos uma plataforma completa de produtos voltados a apoiar os clientes na construção de uma matriz

energética limpa e eficiente. Atuamos desde a assessoria e financiamento de projetos de geração e distribuição de energias renováveis até o suporte ao consumidor final, com linha de crédito para iniciativas como a aquisição de placas fotovoltaicas. Adicionalmente, contamos com soluções específicas para o agronegócio e empresas, uma comercializadora de energia e uma atividade intensa no mercado de capitais, o que inclui também a emissão de créditos de descarbonização por biocombustíveis (CBIOS) para pequenas, médias e grandes companhias.

Em 2024, o Santander Brasil concluiu a aquisição de 70% da América Gestão de Energia, uma das maiores empresas do segmento no país, com atuação internacional. Com 23 anos de experiência no setor, a América Gestão de Energia se consolidou como gestora operacional e consultora estratégica em operações de energia, água e gás natural, com forte enfoque em transição energética e sustentabilidade. Essa aquisição complementa o portfólio de produtos e serviços oferecidos aos clientes do Santander, tanto no mercado livre quanto no cativo de energia, consolidando a Instituição financeira como um dos principais *players* de soluções no mercado de energia.

Também ampliamos o alcance dos serviços FIT Energia para clientes de varejo e PMEs. A Fit é uma plataforma que conecta consumidores com produtores de energia renovável, com um sistema que permite a indivíduos e empresas de pequeno e médio porte comprarem energia de diversos fornecedores parceiros, oferecendo preços mais competitivos em comparação ao mercado regulado.

Ver mais sobre a FIT [aqui](#).



Inovação na cadeia de valor

Em 2024, o Santander Brasil, junto à empresa Vestas, líder global em energia renovável, lançaram o primeiro programa de *Sustainability-Linked Confirming* para o setor de energia no Brasil. Disponibilizado às empresas que integram a cadeia local de suprimentos da Vestas, o programa possibilita a antecipação de recebíveis junto ao Santander em condições bastante competitivas, sempre vinculadas ao resultado de avaliações conduzidas pela Ecovadis, um dos principais provedores globais de classificação ESG.

Nesse programa, quanto melhor for a performance em sustentabilidade do fornecedor, de acordo com os critérios de análise da Ecovadis, mais atrativas serão as condições financeiras oferecidas. Esse cenário visa facilitar o acesso ao crédito e, ao mesmo tempo, estimular a adoção de práticas mais sustentáveis pelas empresas que compõem a cadeia de fornecimento da Vestas.

Os fornecedores podem consultar, simular e antecipar on-line as faturas de vendas ou de prestação de serviços, de acordo com as suas necessidades – e a liquidez é imediata. Isso permite potencializar resultados e registrar impactos positivos diretos no fortalecimento da relação comercial, na geração de empregos e na saúde financeira da cadeia de suprimentos brasileira, bem como no ecossistema completo do setor de energia eólica no país.



Seguimos participando das iniciativas estratégicas que aderimos em 2023 e, em 2024, passamos a fazer parte da NBS *Investment Collaborative*, uma plataforma com 10 membros e 11 parceiros, liderada pela *Capital for Climate*, focada em mobilizar US\$ 5 bilhões para soluções baseadas na natureza no Brasil até 2025.

Mobilidade Sustentável

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

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

Seguimos nosso compromisso com a Aliança pela Mobilidade Sustentável, oferecendo condições especiais aos motoristas para compra de veículos eletrificados. Somos um dos principais financiadores de veículos elétricos e híbridos no Brasil. Ver mais [aqui](#).

Outro exemplo de ação implementada dentro da Aliança pela Mobilidade Sustentável foi a parceria com a Prefeitura de Salvador, onde promovemos uma campanha direcionada a 500 novos taxistas, para os quais desenvolvemos um *voucher* para redução de taxas.

Seguindo o objetivo de fomentar a eletromobilidade, adotamos a instalação de HUBS de Carregamento nos Auto Shoppings parceiros.

Para fomentar as ações nesse setor, criamos o Prêmio Mobilidade & Inovação Sustentável Santander, que reconhece lojistas e concessionárias parceiras que promovem iniciativas sustentáveis. Com mais de 170 inscritos na plataforma Santander X, o prêmio contemplou os 12 projetos que mais se destacaram nas categorias Transformação Social e Iniciativas Sustentáveis e Meio Ambiente.



É SUSTENTÁVEL OU NÃO É?

No Santander Brasil, uma operação só é classificada como sustentável se atender a um conjunto rigoroso de critérios e fluxos pré-determinados. Conheça abaixo.

5 PASSOS PARA A CLASSIFICAÇÃO SUSTENTÁVEL

O Sistema de Classificação de Finanças e Investimentos Sustentáveis é a nossa metodologia para originar, classificar e monitorar transações verdes, sociais e sustentáveis. Construída com base em princípios reconhecidos internacionalmente e padronizada para todas as unidades do Grupo Santander.

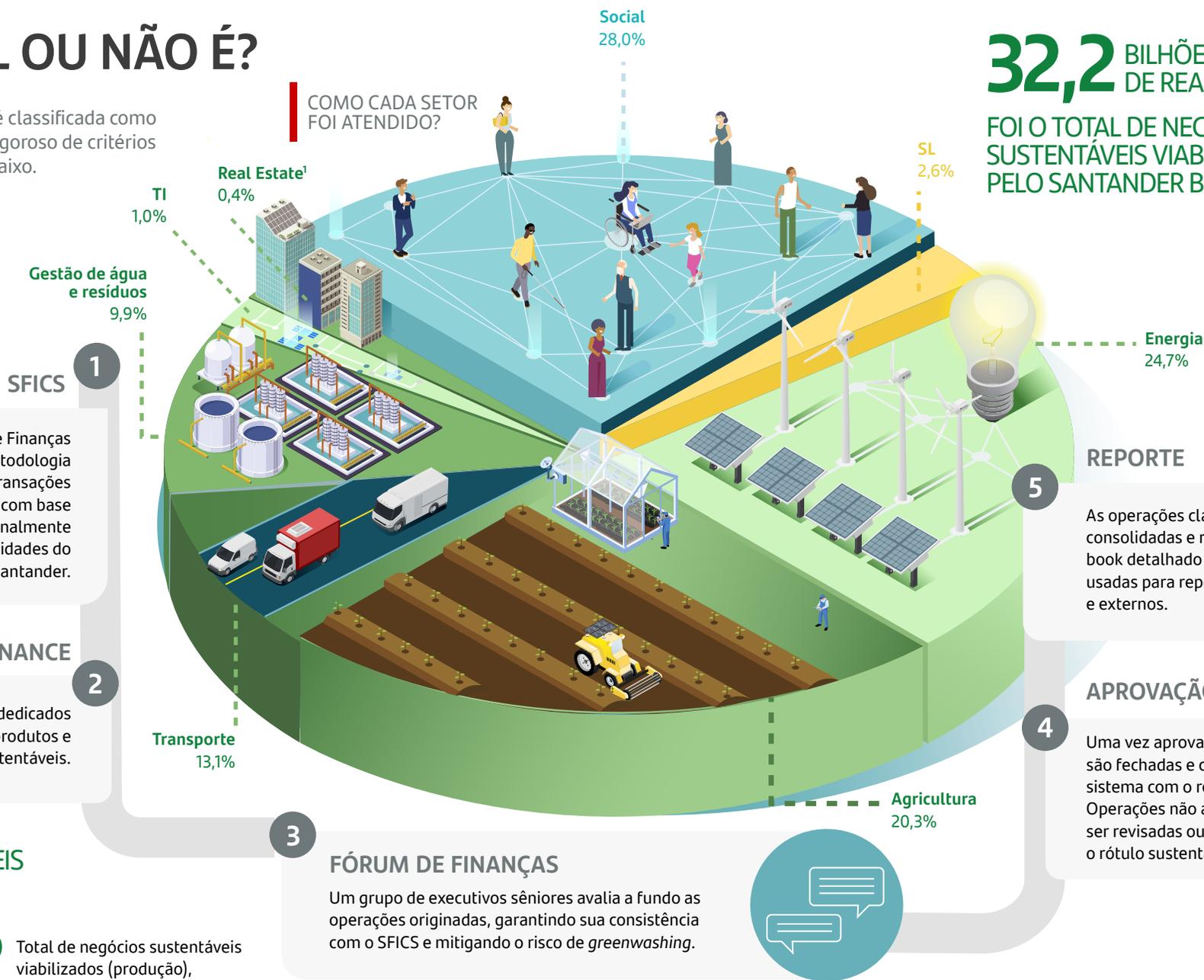
SUSTAINABLE FINANCE

Time de especialistas dedicados a originar e estruturar produtos e operações sustentáveis.

NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS CRESCERAM **133%** EM APENAS DOIS ANOS

Total de negócios sustentáveis viabilizados (produção), considerando o período entre 2022 e 2024.

COMO CADA SETOR FOI ATENDIDO?



32,2 BILHÕES DE REAIS

FOI O TOTAL DE NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS VIABILIZADOS PELO SANTANDER BRASIL EM 2024



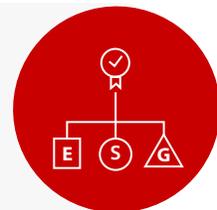
REPORTE

As operações classificadas são consolidadas e registradas em um book detalhado de informações, usadas para reportes internos e externos.



APROVAÇÃO

Uma vez aprovadas, as operações são fechadas e classificadas em sistema com o rótulo sustentável. Operações não aprovadas poderão ser revisadas ou executadas sem o rótulo sustentável.



FÓRUM DE FINANÇAS

Um grupo de executivos sêniores avalia a fundo as operações originadas, garantindo sua consistência com o SFICS e mitigando o risco de *greenwashing*.



¹Real State: Construção e patrimônio imobiliário.



GESTÃO DO RISCO CLIMÁTICO

GRI [2-25; 3-3 | Temas materiais: Mudanças climáticas e Gestão de riscos socioambientais e climáticos; 201-2]

No Santander Brasil, a gestão de riscos associados às mudanças climáticas aborda os riscos físicos e os riscos de transição. Os riscos físicos se referem aos eventos climáticos extremos, como, por exemplo, incêndios florestais, elevação do nível dos oceanos, ondas de calor, inundações, tempestades, entre outros. Já os riscos de transição estão associados aos desafios gerados pela mudança em direção a uma economia de baixo carbono, incluindo alterações nas políticas públicas e no mercado que podem influenciar as atividades da empresa.

Para enfrentar esses desafios, temos adotado medidas para melhorar a identificação, prevenção e mitigação desses riscos, considerando impactos de curto, médio e longo prazo. Contamos ainda com especialistas na área de Riscos, que também atuam no monitoramento dos riscos climáticos e na avaliação dos potenciais impactos em nossas operações.

Esse acompanhamento contínuo permite resposta às ameaças emergentes, além de possibilitar a identificação de melhorias que possam ser implementadas nos nossos planos estratégicos. Por meio dessa abordagem proativa, buscamos minimizar os impactos negativos das mudanças climáticas, protegendo nossos acionistas, colaboradores, clientes e ativos.

Um dos principais objetivos dessas iniciativas é fortalecer ainda mais a aderência às resoluções CMN 4.943/2021 e 4.945/2021, reforçando a atuação próxima do Santander junto aos órgãos reguladores e garantindo alinhamento às melhores práticas do mercado.

Risco Climático de Transição

São eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados. Os principais eventos que podem ser identificados nos negócios ou relacionados aos *stakeholders* da Organização são relacionados a:

- Alteração em legislação, em regulamentação ou em atuação de instâncias governamentais, associada à transição para uma economia de baixo carbono, que impacte negativamente a Organização;
- Perda de mercado em função de novas regulamentações;
- Inovação tecnológica associada à transição para uma economia de baixo carbono que impacte negativamente a Organização;
- Risco de litígio, relacionado à suposta contribuição da Organização para intensificação das mudanças climáticas ou não atendimento de compromissos;
- Alteração na oferta ou na demanda de produtos e serviços, associada à transição para uma economia de baixo carbono que impacte negativamente a Organização; e
- Percepção desfavorável dos clientes, do mercado financeiro ou da sociedade em geral que impacte negativamente a reputação da Organização relativamente ao seu grau de contribuição na transição para uma economia de baixo carbono.



Risco Climático Físico

São eventos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.

No âmbito do risco climático físico, os principais eventos que podem ser identificados nos negócios ou relacionados aos *stakeholders* da Organização são associados a:

- Condição climática extrema, incluindo seca, inundação, enchente, tempestade, ciclone, geada e incêndio florestal;
- Possibilidade de baixa nos níveis dos reservatórios, impactando na geração de energia e nas perspectivas macroeconômicas;
- Alteração ambiental permanente, incluindo aumento do nível do mar, escassez de recursos naturais, desertificação e mudança em padrão pluvial ou de temperatura.

Estresse hídrico GRI [3-3 | Tema material: Gestão de riscos socioambientais e climáticos; 201-2]

Embora os modelos climáticos não sejam conclusivos, as mudanças climáticas no Brasil têm impactado o regime de chuvas, aumentando eventos extremos como secas e inundações.

Desde 2020, nossas avaliações socioambientais para crédito incluem a exposição dos clientes ao estresse hídrico, utilizando uma ferramenta que analisa: gestão da água nos processos, vulnerabilidade da atividade econômica a questões hídricas e localização do negócio (bacia hidrográfica). Além disso, nosso *rating* de risco socioambiental e climático considera a vulnerabilidade dos clientes a riscos físicos e de transição, avaliando fatores como atividade econômica, localização e uso de tecnologias eficientes.

Teste de estresse climático GRI [3-3 | Tema material: Gestão de riscos socioambientais e climáticos; 201-2]; SASB [FN-CB 410a.2]

O teste de estresse avalia a estrutura financeira do Banco e sua capacidade de adaptação a situações adversas em termos

de solvência e limites regulatórios (capital, liquidez, e afins). A severidade de tais cenários é estabelecida em função das proporções do impacto que crises econômicas poderiam ter nos negócios do Santander, sendo o cenário de estresse climático um dos avaliados.

O Santander Brasil realiza, desde 2022, a análise de cenários climáticos a fim de considerar os efeitos macroeconômicos da hipótese de mudanças relacionadas à transição para uma economia de baixo carbono, além de considerar efeitos locais decorrentes de eventos climáticos físicos. Com base na implementação do *framework* regulatório para risco climático e para o ICAAP (Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital), por meio da Resolução CMN nº 4.943/21 (que altera a Resolução CMN nº 4.557/17) e Instrução Normativa BCB nº 322/22, o Santander Brasil junto com a *Holding*, adotou um cenário de risco de transição e um cenário de risco físico.

Estes exercícios são incorporados ao ICAAP, passando por todas as suas instâncias de aprovação, incluindo o Conselho de Administração.

Concentração da carteira

GRI [201-2]; SASB [FN-CB-410a.2]

Conduzimos regularmente uma avaliação de materialidade para estimar a concentração da carteira de pessoa jurídica, tanto no atacado quanto no varejo, em setores mais expostos aos impactos das mudanças climáticas. Para essa análise setorial, classificamos as empresas com base na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE).

A identificação dos setores mais suscetíveis aos riscos físicos e de transição segue as diretrizes da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) e utiliza como referência o *heatmap* climático desenvolvido pela WayCarbon, aliado à avaliação de especialistas internos das áreas de Risco Socioambiental e Sustentabilidade.

Embora o risco climático envolva uma perspectiva de longo prazo, adotamos uma abordagem de médio prazo (até dois anos) para as classificações utilizadas, garantindo uma análise mais precisa e alinhada ao cenário atual.





BIODIVERSIDADE

GRI [303-5; 304-2]

As mudanças climáticas estão intrinsecamente ligadas à biodiversidade e à natureza. São um dos principais fatores da perda de biodiversidade e impactam a resiliência dos ecossistemas, limitando sua capacidade de regular o clima e atuar como sumidouros de carbono. Abordar as emissões de GEE e a proteção da biodiversidade no Brasil requer uma abordagem multilateral que inclua o fortalecimento da implementação de leis ambientais, a promoção contínua de práticas sustentáveis e a melhoria do monitoramento e transparência.

Em 2024, participamos de pilotos da Força-tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas à Natureza (TNFD, em inglês) para explorar como lidar com impactos e dependências da natureza de forma mais eficaz. Utilizamos a abordagem LEAP (acrônimo que significa localizar, avaliar, mensurar e preparar) e focamos na fase de Localização. Obtivemos *insights* importantes sobre como lacunas de dados e a falta de metodologias adaptadas a países tropicais altamente biodiversos limitam a capacidade das empresas privadas de contabilizar esses fatores com precisão. Abordar essas questões exigirá mais trabalho e colaboração em todo o setor bancário para alinhar-se às expectativas dos *stakeholders*.

Avaliamos ainda os impactos significativos de nossas atividades, produtos e serviços na biodiversidade com base nos Princípios do Equador, *framework* internacional que estabelece critérios socioambientais e climáticos de risco socioambiental para instituições financeiras, do qual somos signatários desde 2009. As diretrizes orientam a análise, sob a ótica dos padrões de desempenho socioambientais e climáticos, de projetos de grande porte como hidrelétricas e rodovias.

Nas análises desses projetos, são considerados os estudos que embasam o licenciamento ambiental e outros documentos que demonstrem a regularidade socioambiental e a qualidade da gestão na implantação e operação do empreendimento. Isso inclui programas de mitigação de impactos, autorizações, entre outros documentos. Cabe ressaltar que a avaliação de projetos que não se enquadram nos Princípios do Equador segue as mesmas diretrizes de análise.

Adicionalmente, nossa taxonomia própria (SFICS) prevê o enquadramento como ambiental, social, sustentável ou operações que invistam ou financiem projetos ou atividades que atuem em prol da biodiversidade, tais como preservação ou conservação da biodiversidade terrestre aquática e marinha.

Biomassas

Soluções baseadas na natureza são essenciais para o armazenamento de carbono e a resiliência climática. O Santander apoia várias iniciativas que promovem essas soluções, dentre elas a Biomassas, uma empresa de restauração de ecossistemas que busca plantar dois bilhões de árvores nativas para reflorestar e proteger dois milhões de hectares de terras degradadas no Brasil nos próximos 20 anos, removendo 900 milhões de toneladas de CO₂e da atmosfera.

Saiba mais sobre a Biomassas [aqui](#).



Colaboração com iniciativas para parar o desmatamento

- Normativo Febraban (SARB 026/2023) para a Gestão do Risco de Desmatamento Ilegal na Cadeia da Carne Bovina – veja em [Gestão do risco de desmatamento](#)

- RTRS e MBPS

O Santander Brasil participa de duas iniciativas externas que propõem soluções para parar o desmatamento; foi cofundador da Mesa - Redonda sobre Soja Responsável (RTRS) e presidiu-a de 2006 a 2009. O banco também cofundou a Mesa - Redonda Brasileira sobre Pecuária Sustentável (MBPS, em português).

- IFACC

Fomos o primeiro banco a aderir ao *Innovative Finance for the Amazon, Cerrado and Chaco* (IFACC), uma iniciativa coordenada pela *Nature Conservancy, Tropical Forest Alliance* e UNEP FI (programa ambiental das Nações Unidas que foca em financiamento sustentável). O objetivo é acelerar o financiamento da produção sustentável por meio da estruturação de mecanismos como empréstimos a produtores rurais, fundos de investimento em terras e instrumentos de dívida corporativa e mercado de capitais.

- *Nature-Based Solutions Investment Collaborative*

Em 2024, fomos o primeiro Banco a aderir ao *NBS Investment Collaborative*, plataforma com dez membros e onze parceiros, liderada pela *Capital for Climate*, focada em mobilizar R\$ 5 bilhões para soluções baseadas na natureza no Brasil até 2025.

- *Amazon Finance Network*

Para proteger o bioma mais importante e diverso, no final de 2023, aderimos à *Amazon Finance Network*, aliança lançada durante a COP 28 que visa gerar impacto sustentável em toda a Região Amazônica. Ela reúne 52 instituições financeiras com o objetivo de aumentar os fluxos de investimento, mobilizar capital, promover inclusão financeira, compartilhar conhecimento sobre soluções financeiras inovadoras e gerar sinergia com o setor público.



GESTÃO AMBIENTAL

O Santander investe continuamente em novas tecnologias e na implementação das melhores práticas de gestão de recursos naturais, resíduos e emissões, sempre orientado pela Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e pelo Sistema de Gestão Ambiental. Um grupo composto pela alta direção acompanha as principais frentes e iniciativas nessa área, fortalecendo a integração do tema aos objetivos estratégicos do Banco.

Como parte da nossa ambição climática, a estratégia para reduzir o impacto ambiental de nossas operações envolve a redução de emissões de gases de efeito estufa e a compensação daquelas que não conseguimos mitigar. Além disso, reduzimos e lidamos com resíduos de forma responsável, aumentando a conscientização dos colaboradores e de outras partes interessadas sobre questões ambientais.

Realizamos anualmente a avaliação da nossa pegada ambiental por meio do inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e do monitoramento do consumo de recursos naturais, como água, energia, resíduos e papel. Além de medir e acompanhar esses indicadores, implementamos diversas iniciativas para reduzir as emissões de GEE e minimizar o impacto ambiental das nossas atividades. Para mitigar os efeitos diretos das operações no meio ambiente, adotamos as melhores práticas de ecoeficiência disponíveis no mercado, aplicando-as tanto em prédios administrativos quanto em nossas lojas.

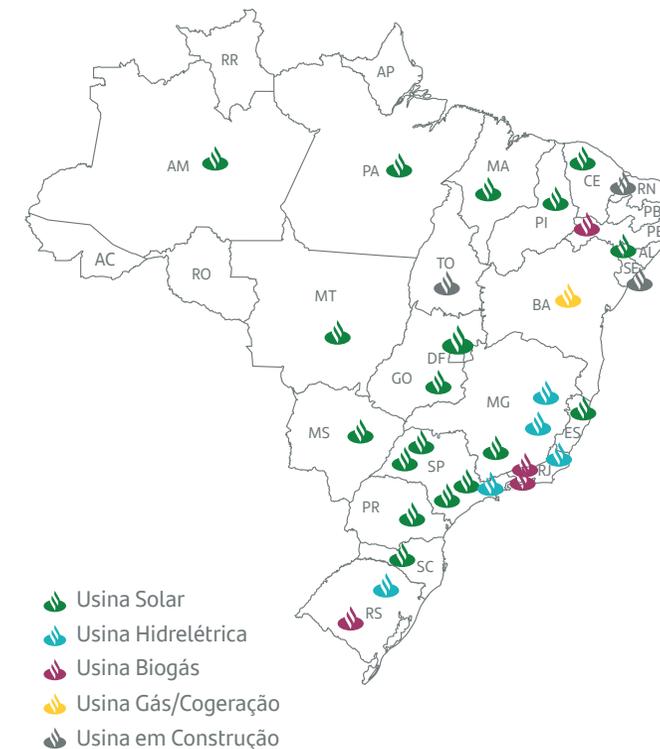
Como resultado, nossos principais edifícios administrativos têm certificações de gestão ambiental e ecoeficiência reconhecidas nacional e internacionalmente. O acompanhamento das medidas

implementadas ocorre por meio de controles internos das áreas gestoras, com resultados apresentados neste RAI. Entre as principais certificações e iniciativas adotadas, destacam-se:

- Certificação ISO 14001 para os edifícios Sede, Radar e Datacenter, reconhecida por auditores externos e mantida por meio de processos anuais de auditoria e manutenção;
- Selo Liderança em Energia e Design Ambiental (LEED) para a Sede e o Datacenter, atestando a adoção de práticas sustentáveis e de alta eficiência energética;
- Certificação de maturidade operacional do Datacenter pela Organização ICOR, com reconhecimento máximo da eficiência energética das instalações;
- Certificação Selo Verde para produtos, serviços e empresas comprometidas com a produção sustentável e de menor impacto ambiental e social;
- Uso exclusivo de madeira certificada e de origem de reflorestamento em todas as obras realizadas.

Além dessas ações, desde 2021, eliminamos o uso de plástico de uso único em nosso dia a dia, como copos plásticos para água e café. Também adotamos o uso exclusivo de energias renováveis em nossos prédios administrativos, na rede de agências, no Datacenter e em prédios culturais. Temos 28 usinas em operação e mais três em construção, abastecendo lojas ao longo do Brasil.

Como nossas fontes de energia renovável são distribuídas no Brasil





Entre as usinas em operação, destacamos a usina solar flutuante do reservatório Billings, na área metropolitana de São Paulo. Inaugurada em 2024, a usina é resultado de uma *joint venture* entre Comerc Energia e KWP Energia, em parceria com a Companhia Metropolitana de Águas e Energia. A planta que nos atende conta com mais de 4 mil módulos fotovoltaicos responsáveis por gerar 4 mil MWh ano, destinados exclusivamente ao suprimento de cerca de 130 lojas Santander que estão na área de concessão da ENEL SP. Em comparação com a área total da Represa Billings, o espaço ocupado pela usina na superfície da represa é menor que 0,1%.

Para ampliar ainda mais o compromisso, estabelecemos metas internas de redução do consumo de água, energia e papel, promovendo práticas de gestão ambiental que resultam em impactos tangíveis e imediatos. Essas ações reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade e a mitigação das emissões de GEE associadas às operações próprias do Santander Brasil. Outras medidas adotadas para reduzir emissões:

- Taxas diferenciadas para colaboradores, estimulando a compra de veículos elétricos/híbridos;
- Taxas e prazos diferenciados para colaboradores na transição de energia convencional para solar residencial;
- 97% dos cartões solicitados e enviados para clientes ou disponibilizados para as lojas utilizam plástico reciclado. Os 3% restantes são de estoques remanescentes que não são reciclados;
- Disponibilização de bicicletário para os funcionários que trabalham na Sede Santander, na capital paulista, e no Datacenter, em Campinas, no interior do estado;
- Projeto Aterro Zero, implementando uma série de ações para eliminar o envio de resíduos aos aterros sanitários em todo o país, proporcionando uma destinação alternativa aos resíduos não recicláveis. Atualmente, o projeto está em vigor em oito edifícios operacionais do Santander Brasil: Sede Santander, Radar, Geração Digital, Álvares Pentead, Farol Santander São Paulo, Edifício Central, Datacenter e Sede TOOLS, em Piracicaba.

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

A compensação de emissões é um complemento da nossa estratégia ambiental e climática. Temos uma experiência de 15 anos nessa prática e continuamos aprimorando nosso modelo para melhorar ainda mais nossos resultados. Desde 2021, a aquisição de créditos no Brasil segue uma metodologia global do Santander que orienta a estratégia de compensação do Grupo em todas as suas unidades de negócios. Seguimos um rigoroso processo de seleção de créditos de carbono que inclui a devida diligência e a conformidade com nossas políticas ambientais. Os projetos também são certificados sob conhecidos padrões da indústria. Além disso, os créditos de carbono comprados em 2024 foram ratificados por uma agência de classificação independente para validar sua integridade.



Usina solar flutuante do reservatório Billings

Alimentando Vidas

Em 2024, desenvolvemos o Projeto Alimentando Vidas, inspirado pelos princípios da Lei nº 14.016/2020. A iniciativa tem como objetivo combater o desperdício de alimentos e reduzir a insegurança alimentar entre populações em situação de vulnerabilidade, através da doação de alimentos não consumidos em nossos restaurantes.

O projeto busca ainda reduzir a emissão de CO₂ e garantir a destinação correta dos resíduos gerados nos serviços de alimentação do Santander Brasil e de seus parceiros. Atualmente, os restaurantes corporativos de três prédios administrativos em São Paulo (SP) servem cerca de 4 mil refeições por dia.

Diante desse cenário, identificamos uma oportunidade de reduzir o desperdício de alimentos por meio de uma parceria com a *startup* Comida Invisível, plataforma que conecta empresas que possuem excedentes alimentares a instituições que necessitam desses recursos.

Em 2024, foram doadas 24,3 toneladas de alimentos, o equivalente a mais de 121 mil refeições, beneficiando cerca de 35 mil pessoas e evitando a emissão de 20,9 toneladas de CO₂.





MÉTRICAS E METAS

GRI [3-3 | Tema material: Gestão de riscos socioambientais e climáticos; 302-1; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5]

OBJETIVOS DO GRUPO SANTANDER

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Metas 2025/2030
Financiamentos verdes angariados ou facilitados (acumulado em EUR bi)	19,0	33,8	65,7	94,5	115,3	139,4	120 bi até 2025 220 bi até 2030
Investimento socialmente responsável (acumulado em EUR bi)	-	-	27,1	53,2	67,7	88,8	100 bi até 2025



**OBJETIVOS DE ALINHAMENTO DE PORTFÓLIO – GRUPO SANTANDER**

Setor	Cenário	Métrica	Linha de base	2020	2021	2022	2023	Metas 2030	Escopo de emissões	Cadeia de valor em escopo		
Geração de eletricidade		tCO ₂ e/MWh	0,21 (ano-base 2019)	0,17	0,19	0,16	0,15	0,11 (-46%)	1	Upstream/ Geração	Midstream/ Distribuição	Downstream/ Produto final
Óleo e gás		mtCO ₂ e	23,84 (ano-base 2019)	22,58	27,43	20,94	20,27	16,98 (-29%)	1 + 2 + 3 ¹	Integrado/Diversificado		
Aviação	Agência de Energia Internacional (IEA) Net Zero 2050	gCO ₂ e/RPK	92,47 (ano-base 2019)	93,05	97,21	81,09	82,99	61,71 (-33%)	1 + 2	Upstream/ Fornecedores	Midstream/ Fabricação	Downstream/ Companhias Aéreas
Aço		tCO ₂ e/tS	1,58 (ano-base 2019)	1,40	1,36	1,24	1,38	1,07 (-32%)	1 + 2	Upstream/ Extração de Materiais	Fabricação	Downstream/ Produto Final
Fabricação de automóveis		gCO ₂ /vkm	149 (ano-base 2020)	149	138	133	134	103 (-31%) ²	3 ¹	Upstream/ Fornecedores de materiais	Midstream/ Fabricação	Midstream/ Revendedores
Financiamento automotivo na Europa³		gCO ₂ e/vkm	137 (ano-base 2022)	N/A	N/A	137	133	75-89 (-35-45%)	1 + 2			Downstream/ Usuário Final
Carvão térmico	Metas de eliminação gradual para eliminar a exposição a clientes de geração de energia com dependência de receita de carvão de mais de 10% e mineração de carvão térmico até 2030											

■ Parte da cadeia de valor do setor dentro do escopo, devido à materialidade das emissões e/ou à capacidade de ação

■ Parte da cadeia de valor do setor fora do escopo

¹ Uso dos produtos vendidos.

² A redução da meta é de -25% em relação à referência de 2021.

³ Crédito ao consumo para aquisição de automóveis de passageiros, cobrindo uma maioria significativa da exposição na Europa.

MONITORAMENTO DE OUTROS PORTFÓLIOS – GRUPO SANTANDER

Setor	Emissões absolutas (2023)	Escopo de emissões	Cadeia de valor em escopo		
Imobiliário comercial	0,19 mtCO ₂ e ¹	1 + 2	Upstream/ Fornecedores	Midstream/ Construção	Downstream/ Proprietários
Hipotecas	1,93 mtCO ₂ e ²	1 + 2	Upstream/ Fornecedores	Midstream/ Construção	Downstream/ Proprietários
Agricultura	9,83 mtCO ₂ e ³	1 + 2	Upstream/ Fornecedores	Midstream/ Na fazenda	Downstream/ Produto final

¹ Emissões financiadas das carteiras de imobiliário comercial do Reino Unido e Espanha. ² Emissões financiadas das carteiras de hipotecas do Reino Unido e Espanha.

³ Emissões financiadas de parte do portfólio agrícola do Brasil.

- Parte da cadeia de valor do setor dentro do escopo, devido à materialidade das emissões e/ou à capacidade de ação
- Parte da cadeia de valor do setor fora do escopo



**EMISSÕES FINANCIADAS PARA ALINHAMENTO¹ – GRUPO SANTANDER**

Setor	Ano ²	Exposição (montante desembolsado em EUR bi) ³	Escopo de emissões	Emissões absolutas (mtCO ₂ e)	Intensidade física de emissões	Intensidade de emissões financiadas (mtCO ₂ e/EUR bi emprestado)	Score PCAF geral ⁴
Geração de eletricidade	2020	10,31	1	4,59	0,17 tCO ₂ e/MWh	0,45	2,5
	2021	10,23		4,24	0,19 tCO ₂ e/MWh	0,41	2,8
	2022	11,88		3,82	0,16 tCO ₂ e/MWh	0,32	3,0
	2023	10,75		3,14	0,15 tCO ₂ e/MWh	0,29	3,2
Óleo e gás	2020	6,67	1 + 2 + 3 ⁵	22,58	73,60 tCO ₂ e/TJ	3,38	3,6
	2021	8,25		27,43	74,36 tCO ₂ e/TJ	3,33	3,9
	2022	6,89		20,94	73,28 tCO ₂ e/TJ	3,04	3,0
	2023	6,82		20,27	72,97 tCO ₂ e/TJ	2,97	3,0
Aviação	2020	2,44	1 + 2	1,08	93,05 gCO ₂ e/RPK	0,44	3,7
	2021	2,02		0,84	97,21 gCO ₂ e/RPK	0,42	3,2
	2022	1,65		1,35	81,09 gCO ₂ e/RPK	0,82	3,0
	2023	0,70		0,58	82,99 gCO ₂ e/RPK	0,83	3,0
Aço	2020	1,31	1 + 2	2,14	1,40 tCO ₂ e/tS	1,63	3,1
	2021	1,42		1,90	1,36 tCO ₂ e/tS	1,33	3,1
	2022	1,96		1,88	1,24 tCO ₂ e/tS	0,96	3,1
	2023	2,04		1,84	1,38 tCO ₂ e/tS	0,90	3,3
Fabricação de automóveis	2020	4,45	3 ⁵	3,49	149 gCO ₂ e/vkm	0,79	3,1
	2021	3,90		2,67	138 gCO ₂ e/vkm	0,68	3,0
	2022	3,95		2,74	133 gCO ₂ e/vkm	0,70	3,0
	2023	4,02		2,74	134 gCO ₂ e/vkm	0,68	3,0
Agricultura ⁶	2022	1,80	1 + 2	6,20	7,04 tCO ₂ e/ton	3,52	3,3
	2023	3,58		9,83	6,59 tCO ₂ e/ton	2,75	3,1
Financiamento de automóveis ⁷	2022	55,27	1 + 2	5,84	137 gCO ₂ e/vkm	0,11	3,2
	2023	62,40		6,78	133 gCO ₂ e/vkm	0,11	2,7
Hipoteca ⁸	2022	211,05	1 + 2	2,63	39,72 kgCO ₂ e/m ²	0,01	3,3
	2023	262,45		1,93	21,06 kgCO ₂ e/m ²	0,01	3,5
Imobiliário comercial ⁹	2023	18,26	1 + 2	0,19	22,89 kgCO ₂ e/m ²	0,01	4,0

¹ No caso de empréstimos empresariais corporativos, o Banco Santander calcula o Valor Total da Empresa (usado para obter o fator de atribuição de emissões) somando o patrimônio líquido e a dívida total da empresa para evitar a alta volatilidade na capitalização de mercado. ² Obter dados de emissões de nossos clientes é um desafio. A medida que eles divulgam mais informações não financeiras em todo o mundo, a qualidade de nossos relatórios sobre emissões financeiras melhorará. Em alguns outros setores de varejo, confiamos na disponibilidade de informações de emissões para os diferentes tipos de ativos, bem como informações comerciais. ³ Para a geração de energia também é considerado Corporações e Project Finance em operação. ⁴ As pontuações ilustram a qualidade dos dados usados para calcular as emissões financiadas (sendo 1 o melhor). As informações sobre emissões financiadas vêm de uma ampla gama de fontes para emissões, intensidade física e dados de produção. Para os portfólios do CIB, o CDP é a principal fonte para emissões de GEE e a Trucost para produção de combustível fóssil. Também usamos o *Asset Impact* e os Relatórios Anuais como fontes secundárias para cobrir lacunas de informações. Contamos com a *Transition Pathway Initiative* para medir a intensidade física para certos setores, como automóveis, petróleo e gás e aço. Em outros setores de varejo, contamos com a boa qualidade das informações comerciais, mas também com fornecedores de dados para melhorar e expandir seus bancos de dados de emissões. ⁵ Escopo 3 – categoria 11: Uso de produtos vendidos. ⁶ Portfólio agrícola no Brasil. Inclui financiamento para pecuária (como criação de gado para corte e leite), atividade agrícola (como plantio de culturas perenes e temporárias para soja, milho, arroz e vegetais) e mudança no uso da terra. Como não há metodologia específica para a agricultura, a pontuação do PCAF foi adaptada considerando os dados disponíveis no portfólio de produção primária que possibilitaram mensurar as emissões do manejo da terra. Emissões financiadas do portfólio agrícola do Brasil em março de 2022 e dezembro de 2023. ⁷ Crédito ao consumidor para aquisição de automóveis de passeio, cobrindo uma maioria significativa da exposição na Europa. ⁸ Portfólio de hipotecas no Reino Unido para 2022 e no Reino Unido e Espanha para 2023. A avaliação inclui emissões de Escopo 1 e 2 com base em certificados de desempenho de eficiência (EPC) reais (quando disponíveis) e modelados. ⁹ Portfólios de imóveis comerciais no Reino Unido e na Espanha. A avaliação inclui emissões de Escopo 1 e 2 com base em EPCs reais (quando disponíveis) e modelados.



Emissões operacionais Santander Brasil [GRI \[305-1; 305-2; 305-3\]](#)

O relatório de emissões apresenta os esforços do Santander Brasil para atingir a ambição de emissões líquidas zero até 2050, destacando a importância da medição das emissões de gases de efeito estufa em todas as etapas das atividades. Os dados fornecem um panorama detalhado sobre os três escopos de emissões (diretas, indiretas relacionadas ao consumo de energia e outras indiretas ao longo da cadeia de valor), permitindo a análise de variações anuais e o avanço nas estratégias de mitigação e compensação.

Nosso reporte segue as diretrizes do GHG Protocol, disponível publicamente nesse [link](#).

EMISSÕES EM TONELADAS MÉTRICAS DE CO₂ EQUIVALENTE (tCO₂e)

Indicadores	2024	2023	2022	Variação (2024 x 2023)	
Escopo 1 ^{1,4}	6.249,38	4.750,81	2.695,70	↑	31,5%
Escopo 2 ^{1,2}	12.433,26	9.290,93	10.436,86	↑	33,8%
Escopo 3 ^{1,2,3}	35.629,65	58.259,98	21.332,26	↓	-44,0%

Além da metodologia do GHG Protocol, que permite comparar nossos resultados com nossos *players* no Brasil, temos uma metodologia global do Grupo Santander (Huela Ambiental) que mensura as emissões de GEE de todas as unidades. O total de emissões do Brasil calculado pelo Grupo com essa metodologia global foi de 46.665 tCO₂ (escopo 1, 2 e 3). Todavia, houve relato parcial do Brasil quanto a emissões do escopo 1 de dados de gás refrigerante para o cálculo global, e nas emissões do escopo 3 referentes a ajuste no cálculo do deslocamento casa-trabalho. As diferenças apuradas a partir do relato integral serão compensadas pelo Santander Brasil em 2025. ¹ Inclui o consumo das agências sob gestão da Instituição, Santander Sede, Santander Radar, Santander Geração Digital, CPD, Álvares Penteado, Ed. QI, Farol Santander, Farol Santander POA, Rio Branco 70, Sede Brasília, Sede Campinas, Sede Curitiba, Sede POA, Sede Regional Ribeirão Preto, Pulse (Novo Hamburgo, Rio e Sorocaba), Teatro Santander, Tools Piracicaba e demais prédios: Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Aquanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Banco Hyundai Capital Brasil, S.A., Banco PSA Finance Brasil S.A., Banco Santander (Brasil) S.A., Cayman Islands Branch, Estação 33, Estação Toro BH, Eyemobile, Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócio S.A., GNXT Serviços de Atendimento Ltda., Mob Soluções em Tecnologia Ltda. – EPP, Mobills Corretora de Seguros Ltda., Mobills Labs Soluções em Tecnologia Ltda. – EPP, Monetis Investimentos S.A., Rojo Entretenimento S.A. ² Aumento no fator de emissão médio anual de 0,0385 tCO₂/MWh em 2023 para 0,0545 tCO₂/MWh em 2024. ³ Redução reflete ajuste no cálculo da métrica de deslocamento casa-trabalho.

⁴ Escopo 1: Volume de 75,30 tCO₂e de emissões provenientes do consumo dos gases HCFC-141b e HCFC-22, que não são controlados pelo Protocolo de Quioto. Aumento nas emissões decorrentes do consumo de gás refrigerante devido ao aumento de perímetro de insumos de emissões fugitivas.

**CONSUMO TOTAL DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (EM GJ)¹ GRI [302-1]**

Indicadores	2024	2023	2022	Representatividade de consumo por fonte	Varição (2024 x 2023)
Consumo de combustíveis de fonte renovável	12.494 ¹	11.502	9.395	1%	↑ 8,6%
Consumo de combustíveis de fonte não renovável	23.828 ²	31.929	25.367	3%	↓ -25,4%
Consumo de eletricidade	849.855 ³	881.337	878.606	96%	↓ -3,6%
Total de energia consumida	886.177	924.768	913.368	100%	↓ -4,2%

¹ Inclui o consumo dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, Pulse (Novo Hamburgo, Rio e Sorocaba), Tools Piracicaba. ² Inclui o consumo das agências sob gestão da instituição e dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, Pulse (Novo Hamburgo, Rio e Sorocaba), Tools Piracicaba. ³ Inclui o consumo das agências sob gestão da Instituição e dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos, Estação 33, Estação Toro BH, Pulse (Novo Hamburgo, Rio e Sorocaba), Tools Piracicaba e das coligadas: Banco Santander (Brasil) S.A., Cayman Islands Branch, Aquanima Brasil Ltda., Auttar HUT Processamento de Dados Ltda., Rojo Entretenimento S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Eyemobile, Gestão Integrada de Recebíveis do Agronegócio S.A., Apê11 Tecnologia e Negócios Imobiliários S.A., Monetis Investimentos S.A., Mobills Corretora de Seguros Ltda., Mob Soluções em Tecnologia Ltda. – EPP, Mobills Labs Soluções em Tecnologia Ltda. – EPP e GNXT Serviços de Atendimento Ltda. O consumo de energia elétrica das agências abrange 90% das faturas reais e 10% de faturas projetadas.

Em 2024, houve uma redução de 38,6 mil GJ no consumo de energia, o que levou a uma redução de 4,2% no total de energia consumida. Isso é resultado da instalação de automação e monitoramento da saúde das máquinas de ar-condicionado e da redução do horário de funcionamento do ar-condicionado em alguns ambientes das lojas.

CONSUMO DE ÁGUA (EM M³) GRI [303-5]

Indicadores	2024	2023	2022	Varição (2024 x 2023)
Agências ¹	373.035	372.142	391.455	↑ 0,2%
Prédios ADM ²	169.410 ³	156.416	111.582	↑ 8,3%
Total	542.445	528.558	503.037	↑ 2,6%

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

**CONSUMO TOTAL DE ÁGUA EM MEGALITROS GRI [303-5]**

Consumo de água	Todas as áreas	Áreas com estresse hídrico
Total de captação de água	542,44	48,86
Consumo total de água	542,44	48,86

**RESÍDUOS (EM TONELADAS)¹**

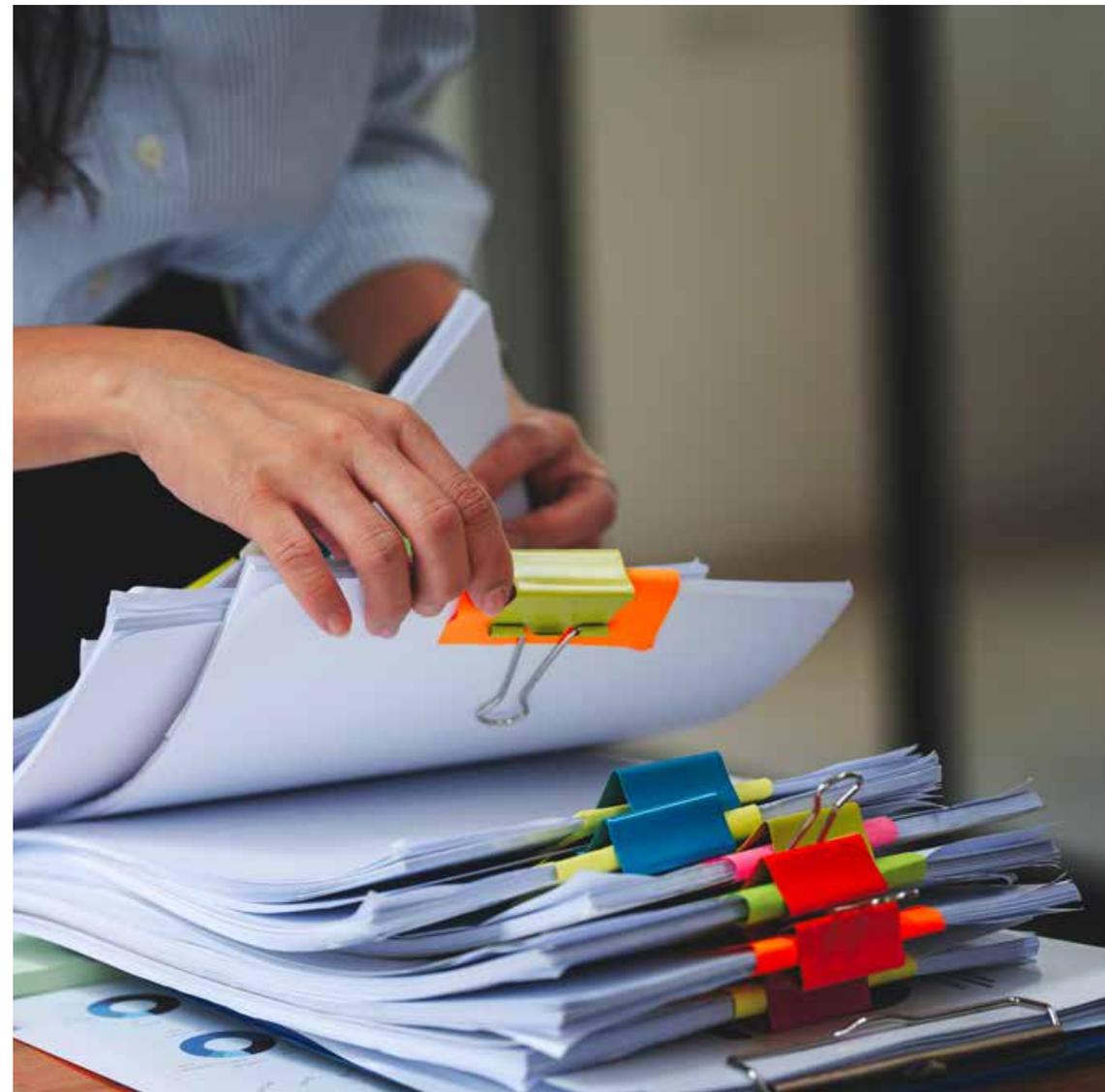
Método de disposição – resíduos não perigosos	Tipo de resíduo	2024	2023	2022	Varição (2024 x 2023)
Reciclagem	Papel	169,0	143,9	106,2	↑ 17,4%
	Plástico	38,5	37,7	18,1	↑ 2,2%
	Metal	18,0	25,2	7,2	↓ -28,6%
	Vidro	28,3	29,6	16,6	↓ -4,3%
	Bituca	0,7			
	Misto	44,9			
	Cápsula	5,1			
Compostagem	Resíduos orgânicos ²	380,5	307,6	221,7	↑ 23,7%
Aterro	Sanitário e/ou Zero ³	258,0	228,2	170,2	↑ 13,0%
Total		942,3⁴	772,2	540	↑ 22,0%

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

CONSUMO TOTAL DE PAPEL – PRÉDIOS ADM + AGÊNCIAS (EM TONELADAS)

Indicadores	2024	2023	2022	Varição (2024 x 2023)
Agências	641 ²	780	1.053	↓ -17,8%
Prédios ADM	266 ²	52	101	↑ 411,5%
Serviços terceiros (Tools Digital Service) ¹	658	548	540	↑ 20,1%
Total	1.565	1.380	1.694	↑ 13,4%

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





CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

GRI [3-3 | Tema material: Consumidores e usuários finais]

Entendemos que transparência e confiança são elementos essenciais para se construir relações saudáveis que promovam a sustentabilidade de nossas atividades para nos tornar o banco principal de nossos clientes. Essa relação envolve todas as áreas de atuação e empresas do Grupo, além das esferas decisórias de nossa Organização. Para gerenciar a experiência do cliente de forma eficaz e alinhada com nossos princípios, adotamos uma governança que começa com a Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC), disponível em nosso portal de Relações com Investidores.

O objetivo central da PRC é garantir uma experiência positiva e satisfatória no uso dos nossos produtos e serviços. Suas diretrizes possuem uma visão transversal da Organização, com foco em proporcionar uma jornada simples, pessoal e justa para todos os que interagem conosco, desde o desenvolvimento dos produtos até o pós-venda, criando uma abordagem integrada e orientada ao cliente em todas as suas fases de interação.

A PRC se baseia em pilares fundamentais, que incluem: tratamento justo, governança, comitês seniores, desenho e concepção de produtos, transparência e formalização, treinamento e educação financeira, reclamações, incentivos e preço justo sem barreiras.

Esses pilares definem comportamentos claros e expectativas para os colaboradores no relacionamento com os consumidores e regulam a adesão das equipes ao modelo de atendimento, incluindo mecanismos de incentivo e responsabilização.

A governança do relacionamento com os clientes é fortalecida pela participação ativa e frequente da alta liderança, presente em



fóruns e comitês de alto nível, assegurando que o tema receba a atenção necessária dentro da estratégia da Companhia. Para balizar que essas diretrizes se traduzam em ações concretas, contamos com comitês e fóruns especializados, como o Comitê de Auditoria, o Comitê de Experiência do Cliente (CXC), o Fórum Mensal de Clientes Vulneráveis e o Comitê Local de Comercialização (CLC), que desempenham um papel fundamental na implementação e acompanhamento dessas políticas.

Além disso, o treinamento contínuo é um pilar essencial para aprimorar a experiência do cliente em todos os canais de atendimento. Para que nossas equipes possam oferecer produtos com clareza e transparência, sempre considerando o momento de vida e a situação financeira de cada cliente, investimos em capacitação constante. Isso inclui cursos on-line obrigatórios, com enfoque em temas como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Política de Relacionamento com Clientes (PRC). [GRI \[404-1\]](#)

Também realizamos um trabalho contínuo de auditoria e revisão das atividades relacionadas à jornada do cliente. Na comercialização de produtos, por exemplo, avaliamos o cumprimento de exigências legais e internas, incluindo aspectos de conduta. Esse acompanhamento inclui testes periódicos que verificam indicadores como cancelamentos de compras, que podem sinalizar possíveis irregularidades ou falhas no processo de venda.

Disponibilizamos ainda informações claras e acessíveis sobre nossos produtos e serviços, incluindo tabelas de serviços, disponíveis para consulta em nossas agências e site, com detalhes sobre tarifas e condições, além de canais de contratação, nos quais apresentamos prazos, valores, taxas, encargos, riscos e as condições dos produtos, em conformidade com as normas dos órgãos reguladores. [GRI \[3-3\]](#)

Transformação da experiência do cliente

Em 2024, avançamos na transformação da experiência do cliente com o reposicionamento da marca, aprimoramento da oferta de valor e modernização do atendimento. Implementamos ainda uma estratégia multicanal, garantindo atendimento contínuo por diversos meios, reforçamos a hiperpersonalização com o uso de dados e CRM e simplificamos a segmentação de clientes Pessoa Física em Santander e Santander Select. Também fortalecemos a estratégia de Banco digital com lojas, ampliando a acessibilidade e a presença do Santander.



Ciclo de vida dos produtos

O ciclo de vida dos produtos e serviços, envolve a concepção do produto, a comercialização e o pós-venda. Nesse contexto, o Comitê Local de Comercialização (CLC) desempenha um papel fundamental, garantindo que cada etapa desse ciclo esteja em conformidade com as diretrizes de responsabilidade e boas

práticas. Liderado pela área de *Compliance* e composto por diversas áreas do Banco, o CLC avalia aspectos como adequação ao perfil do consumidor, conformidade legal, riscos socioambientais, educação financeira e necessidade de treinamento dos colaboradores. Além disso, nossa Ouvidoria participa ativamente desse comitê, representando a voz do cliente e assegurando que os produtos e serviços estejam alinhados aos interesses dos

consumidores, com a prerrogativa de vetar propostas que não atendam a esses critérios.

A seguir, apresentamos o passo a passo para o desenvolvimento dos produtos:

O passo a passo do desenvolvimento dos produtos

01

Elaboração da proposta

Proponente preenche a proposta com as especificações do produto e princípios da Política de Relacionamento.

02

Emissão dos pareceres

Compliance encaminha a proposta para as áreas técnicas (pareceristas), que avaliam os riscos envolvidos nas propostas.

03

Apresentação ao Comitê Local de Comercialização

A proposta é avaliada pelos membros do comitê, considerando o mapeamento e mitigação de todos os riscos.

04

Produto/Serviço

Compliance elabora a ata do Comitê Local de Comercialização referente ao produto ou serviço aptos para comercialização.



NPS e a satisfação do cliente

GRI [2-25; 3-3 | Tema material: Consumidores e usuários finais]

Em 2024, registramos um NPS (*Net Promoter Score*) de 63 pontos no segmento de pessoa física, apresentando um aumento de 5 pontos comparado ao ano anterior. O NPS é amplamente reconhecido como um dos principais indicadores de satisfação no mercado, medindo a probabilidade de os clientes recomendarem a empresa, seus produtos ou serviços. A partir dos resultados das pesquisas, o Banco consegue identificar tendências e áreas de melhoria, além de implementar ações direcionadas a aprimorar a experiência do cliente.

O NPS é um indicador estratégico de satisfação dos clientes e, por isso, é incorporado também na avaliação de desempenho dos nossos colaboradores, incentivando a melhoria contínua no atendimento e na qualidade das interações com os consumidores.

Canais de atendimento

SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor é prestado por meio telefônico para tratar de reclamações, contestações, cancelamentos, solicitações, informações, dúvidas, elogios e sugestões. Como canal de relacionamento, o SAC deve garantir o apoio ao cliente sempre que for necessário, buscando sua efetiva satisfação e assegurando que as informações prestadas sejam claras, adequadas e completas.

Redes Sociais

Além dos canais digitais do Santander, nossos consumidores podem usar nossas páginas nas redes sociais para tirar dúvidas sobre produtos e serviços. Estamos presentes no *Facebook*, *Instagram*, *X* (antigo *Twitter*), *YouTube*, *LinkedIn* e *Threads*.

Inteligência Artificial

A Assistente Virtual é a inteligência artificial e coletiva do Banco, que está disponível no *Internet Banking*, app *Santander* e *WhatsApp*. Por meio do recurso, é possível tirar dúvidas e resolver demandas, como ativar chave pix e aumentar o limite de crédito do cartão. O serviço é capaz de responder com assertividade milhares de perguntas.

Ouvidoria

Quando a solução oferecida em qualquer um dos nossos canais de atendimento não é considerada satisfatória, os clientes podem recorrer à Ouvidoria. Esse canal atua na mediação de conflitos, atendendo também demandas registradas pelos órgãos reguladores e de Defesa do Consumidor, tais como Banco Central, Consumidor.gov e Procon. Além das práticas de melhoria contínua, a Ouvidoria tem participação prioritária em fóruns e comitês que envolvem o Santander Brasil como um todo, inclusive a alta liderança e as áreas responsáveis por atendimento, produtos e canais. Por meio destes encontros, levamos a voz e as demandas do cliente às principais instâncias que tratam da experiência e da jornada do consumidor na nossa Organização.

Por meio das metodologias *Lean* e *Agile*, priorizamos a identificação de oportunidades, trabalhando em parceria com os times de negócio, desde a identificação de causas potenciais à criação de planos de ação.

1. Monitoramento das reclamações
2. Priorização
3. Diagnóstico
4. Criação dos planos de ação
5. Convocação e deliberação dos gestores de produtos e operações
6. Acompanhamento dos resultados

Veja mais [aqui](#).

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE ATENDIMENTO (EM MIL)

Canais	2024	2023	2022	Variação (2024 x 2023)	
Canais internos ^{1,3}	3.078	3.488	3.533	↓	-11,8%
Canais externos ^{2,3}	254	247	310	↑	2,8%
Total	3.332	3.735	3.843	↓	-10,8%

¹ Considera SAC, Ouvidoria e outros grupos de atendimento (ações cíveis, app Santander, central de atendimento, Fala BR, Assistente Virtual, Não Perturbe, Souweb). ² Considera BACEN, PROCON, consumidor.gov e redes sociais. Em 2023, o volume de reclamações de redes sociais passou a ser extraído pela ferramenta *Sprinklr*, utilizada para interação com os clientes. ³ Considera apenas manifestações que foram tratadas ou resolvidas.

Acessibilidade

GRI [G4-FS14]

Temos o compromisso de tornar nossos serviços acessíveis em todos os canais de atendimento. Para garantir a inclusão, desde 2022 disponibilizamos um *chat* em libras, que atende tanto às solicitações feitas via SAC quanto pela Ouvidoria, por meio de videoconferências.

As práticas de acessibilidade do Banco são incorporadas em todas as nossas operações, incluindo edifícios administrativos e prédios culturais. Por exemplo, a nossa Sede, o Geração Digital e o Farol Santander São Paulo são certificados com o selo Guia de Rodas, que reconhece a acessibilidade dos espaços e a preparação de nossos colaboradores para receber e acolher pessoas com deficiência.





OFERTAS NÃO FINANCEIRAS

GRI [203-2; 413-1]

Além de promover transformação por meio da nossa plataforma de negócios, contamos com ofertas não financeiras para contribuir com a prosperidade das pessoas e dos negócios. Desenvolvemos programas de apoio às comunidades onde operamos para contribuir na solução de algumas das necessidades que elas enfrentam. Para isso, focamos nosso apoio na Educação, na Empregabilidade e no Empreendedorismo. Temos ainda ações de educação financeira e um histórico relevante apoiando áreas como a cultura e outras iniciativas de caráter social.

Confira a seguir as principais iniciativas de Educação e de Experiência e Impacto Sociocultural.

Educação, Empregabilidade e Empreendedorismo

No Santander, nos esforçamos todos os dias para conectar pessoas, empresas e universidades, ajudando-as a progredir e prosperar. Acreditamos no progresso que transforma o mundo de forma simples, pessoal e justa, assim, focamos em três pilares principais: Educação, Empregabilidade e Empreendedorismo.

Essa é a principal iniciativa social do Grupo Santander no mundo. No Brasil, em Educação, apoiamos mais de 145 universidades, institutos e fornecedores com recursos destinados a bolsas de estudo e cursos para impulsionar ao máximo o potencial das pessoas. Apoiamos também a digitalização das universidades por meio do aplicativo Campus Digital e promovemos uma conexão entre reitores e o debate sobre temas relevantes para a Educação por meio do *MetaRed* e Conselho de Reitores Universia.

Promovemos ainda a Empregabilidade por meio de programas específicos em nossas plataformas digitais. O *Santander Open Academy* disponibiliza acesso gratuito a todas as pessoas que buscam aprimoramento contínuo e preparação para o mercado de trabalho.

Com a Universia Brasil, facilitamos a conexão candidato/empresa atendendo o Grupo Santander e empresas de mercado na busca por talentos. Em 2024, mais de 125 mil pessoas se inscreveram nos processos seletivos conduzidos pela Universia em todo o Brasil.

No **Empreendedorismo**, apoiamos mais de 300 projetos empresariais, *Startups/Scaleups* e Pequenas e Médias Empresas, fornecendo acesso a ferramentas, recursos e aliados para importantes conexões por meio das plataformas Avançar e Santander X.

No Brasil, 2024 também foi um período de destaque, principalmente pelo novo posicionamento das nossas plataformas *Santander Open Academy*, Santander X e Campus Digital, contribuindo para resultados recordes no país. Entre eles:

Santander Open Academy

Nossa plataforma global de aprendizagem, antes conhecida como Becas Santander, foi reestruturada e segue disponível com opções de bolsas de estudos e cursos para pessoas acima de 16 anos, sejam clientes ou não clientes, visando aprimorar as habilidades que as empresas mais exigem.

Resultados 2024:

- Mais de 207 mil pessoas ajudadas, 25% a mais que em 2023;
- Mais de 1.000 programas entre bolsas de estudo e cursos locais e globais;

- Parceria com *Harvard Business Publishing Education*, *London School of Economics and Political Science*, *British Council*, *Cambridge Judge Business School (CJBS)*, Google, Coursera, DIO, Academia Rafael Toro, ANBIMA, *Fluency Pass*, entre outros;
- Treinamentos on-line, abertos para todos os perfis de estudantes.

Em **Educação**, destacamos os programas de apoio financeiro e intercâmbio com universidades de todo o Brasil. Dentre os programas de destaque, o Santander Graduação 2024 ofereceu 1.500 bolsas de estudo para alunos de graduação, pós-graduação e cursos técnicos de universidades conveniadas, auxiliando nas despesas educacionais. Destacamos o Capam – Ciências e Artes dos Povos da Amazônia, em parceria com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e a Universidade Federal do Pará (UFPA), que possibilitou intercâmbio cultural e acadêmico para grupos minoritários da Região Amazônica, como indígenas, ribeirinhos, extrativistas e quilombolas.

Em **Empregabilidade**, as iniciativas são focadas nas principais necessidades do mercado de trabalho com ênfase na capacitação e na oferta de vagas de emprego. O *Santander Bootcamp* e o *Santander Coders* proporcionaram formações tecnológicas abrangendo diversos níveis de linguagens de programação, com foco na diversidade de gênero e na inclusão no setor de tecnologia.

Com mais de vinte e cinco anos de experiência em oito países, a Universia é a plataforma de empregabilidade global do Banco Santander e por meio da qual o Santander Brasil e outras empresas do mercado buscam talentos para seus negócios. No Brasil, a Universia realiza programas de estágio, *trainee*, além de processos seletivos dedicados à inclusão e serviços de agente integrador.



Os convênios com mais de 250 universidades e centros de formação são um fator-chave para acelerar a relação entre os candidatos e quem busca talentos.

Em 2024, o portal Universia contava com mais de 170 mil inscritos. Deste total, cerca de 1.100 foram aprovados em 50 cursos, sendo 79,14% em cursos de graduação na modalidade presencial. Além disso, conduzimos ainda Programas de Jovens Talentos de mais de 30 empresas.

Santander X

No Santander X apoiamos e acompanhamos o impulsionamento, o crescimento e a transformação dos negócios em suas diferentes etapas, seja lançando um projeto universitário empreendedor, escalando uma *Startup/Scaleup* ou fornecendo conteúdos de qualidade do interesse das pequenas e médias empresas.

Por meio do Santander X, oferecemos cursos on-line, mentorias nacionais e internacionais, premiações e desafios globais com prêmios em dinheiro, além de acesso a benefícios e descontos com parceiros relevantes do ecossistema de inovação, proporcionando conexão com as comunidades exclusivas e globais: *Santander Explorer* e *Santander X 100*, dando acesso a investidores, possíveis clientes e parceiros, além de visibilidade, projeção internacional e *networking*, podendo gerar treinamentos, negócios, entre outros benefícios.

Em 2024, foram entregues mais de 530 mentorias e acelerações para *startups* e pequenas e médias empresas, e apoiamos mais de 800 projetos empreendedores universitários, por meio de mentorias internacionais.

Também unimos o Santander X ao [Programa Avançar](#) que, juntos, tornaram a oferta não financeira ainda mais potente e completa. As ofertas foram divulgadas no site e blog do Programa Avançar. Promovemos o programa de formação Santander X Digitalize seu negócio, por meio de mentorias para PMEs em parceria com a *IE University*. Realizamos ainda uma live sobre Inteligência Artificial em parceria com o Hub de inovação "Distrito".

O Programa Santander X Award Brasil reconheceu os nove vencedores (três projetos universitários, três startups e três fintechs) com prêmios em dinheiro, aceleração exclusiva e mentorias personalizadas, com possibilidade de representar o Brasil no *Santander Award Global*.

Já o programa *Santander X Global Challenge* reconheceu quatro vencedores (duas *startups* e duas *scaleups*), que levaram prêmios em euros além da viagem e *networking* em eventos realizados na Espanha.

Campus Digital

Plataforma global que facilita a digitalização da gestão acadêmica e promove a conexão entre estudantes, universidades e empresas em um ecossistema integrado. Com tecnologia inovadora e funcionalidades estratégicas, a solução otimiza processos administrativos, amplia oportunidades para a comunidade acadêmica e impulsiona a inclusão digital.

No Brasil, em 2024, a iniciativa impactou mais de 50 universidades, contribuindo ativamente para a modernização do ensino superior e reforçando o compromisso do Santander com a Educação e o desenvolvimento de talentos.

Para conhecer todas as iniciativas do Santander em Educação acesse:

- [Santander Open Academy](#): Plataforma de *E-Learning* | *Santander Open Academy*
- [Santander X](#): Formação, prêmios e outros benefícios para sua empresa | *Santander X*
- [Campus Digital](#)





PROSPERA SANTANDER MICROFINANÇAS

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

Apoiamos os microempreendedores que buscam impulsionar seus negócios e ampliar sua geração de renda, promovendo inclusão financeira e desenvolvimento sustentável. O Prospera Santander Microfinanças é a nossa principal iniciativa nesse segmento, oferecendo crédito, orientação financeira e serviços como conta-corrente, cartão de débito, máquina de cartão Getnet, conta MEI e capitalização.

O programa opera com o conceito de grupos solidários, nos quais pequenos empreendedores se unem para obter crédito e dividir a responsabilidade pelo pagamento, fortalecendo suas atividades.

Em 2024, o Prospera foi uma das ações do Grupo Santander reconhecidas como iniciativas que transformam o mundo pela revista FORTUNE, consolidando-se como um dos principais programas de microcrédito do país. Com 22 anos de atuação, já desembolsou mais de R\$ 26 bilhões e beneficiou 2,7 milhões de clientes.

No mesmo ano, o programa avançou na digitalização com o lançamento de novas funcionalidades no aplicativo Santander, como consulta das condições do microcrédito, valores e vencimentos das parcelas.

A base ativa cresceu 4% e atingiu 1,15 milhão de clientes, distribuídos por mais de 1.700 municípios. Ao longo de 2024, foram desembolsados R\$ 5 bilhões em microcrédito, representando um crescimento de 11% em relação a 2023.

Além da concessão de crédito, o programa tem um compromisso com a educação financeira. Em 2024, lançou a ação "Educar para Prosperar", uma capacitação presencial que aborda os pilares

da saúde financeira: controle, planejamento, poupança e uso responsável do crédito. Desde o início da ação, mais de 8,5 mil pessoas já participaram da iniciativa, fortalecendo sua autonomia financeira.

Entre outros benefícios, o programa contribui para reduzir a sub-representação das mulheres no sistema financeiro formal. No nosso programa de microfinanças, elas são historicamente maioria. No encerramento do ano, as empreendedoras respondiam por 66% da carteira de crédito total. Reconhecemos a força das mulheres nos negócios, razão pela qual podem ser conferidas condições mais favoráveis a grupos solidários formados só por empreendedoras na concessão do microcrédito.

Para saber mais sobre o Prospera Santander Microfinanças, acesse o [link](#).

Pronampe

O Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), instituído pela Lei 13.999 de 2020, foi criado pelo Governo Federal com o objetivo de desenvolver e fortalecer os pequenos negócios. Por meio desse programa, micro e pequenas empresas podem ter acesso à linha de crédito com condições diferenciadas para impulsionar o seu negócio.

Respeitando requisitos de contratação e critérios de elegibilidade, nossos clientes realizam sua jornada de contratação inteiramente on-line. Em 2024 atingimos a marca de R\$ 3,3 bilhões em carteira. Os recursos podem ser utilizados para investimentos, pagamento de dívidas ou capital de giro.

	Carteira (R\$ mil) ¹		Produção (R\$ mil)		Número de Clientes Ativos ¹	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Mulheres	2.173.664	1.968.081	3.276.367	2.927.250	764.179	730.758
Homens	1.138.296	1.058.132	1.647.685	1.506.592	385.763	372.932
Total	3.311.960	3.026.213	4.924.052	4.433.842	1.149.942	1.103.690

¹ Critério alterado a partir de 2023, contemplando todos os clientes na carteira, incluindo os que estão acima de 365 dias em atraso. Não inclui clientes em prejuízo.



EDUCAÇÃO FINANCEIRA

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

Gerenciar bem os recursos financeiros é essencial para construir patrimônio, alcançar estabilidade econômica e garantir um futuro seguro financeiramente. No Brasil, grande parte da população enfrenta endividamento, não tem o hábito de poupar e tem pouco acesso a informações e ferramentas que ajudem a cumprir seus compromissos, alcançar seus objetivos de vida e se proteger contra golpes e fraudes.

A educação financeira é crucial, não apenas para cada indivíduo, mas também para o crescimento sustentável dos nossos negócios. Ela promove uma relação mais saudável e próspera para todos.

Dada a natureza dos nossos negócios e a representatividade do Santander no Brasil, nossa responsabilidade social e nosso propósito de contribuir para que pessoas e negócios prosperem, oferecemos e disseminamos conteúdos e ferramentas que promovam a educação financeira, inspirando clientes e usuários a alcançar seus objetivos financeiros com segurança e confiança.

Política de Educação Financeira

Reforçando a importância do tema e atendendo ao estabelecido na Resolução Conjunta BCB e CMN nº 8/2023, publicamos nossa [Política de Educação Financeira](#). A política estabelece diretrizes para o desenvolvimento e oferta de iniciativas que contribuam para a educação financeira de clientes e usuários de produtos e serviços.

Governança

O tema de educação financeira no Santander é gerido pela Diretoria de Pessoa Física, em alinhamento e parceria com a área de Experiência e Impacto Sociocultural. As áreas dividem as

funções de representatividade perante reguladores e autoridades, definição de estratégias e implementação de iniciativas.

O tema é pauta recorrente no Comitê de Experiência do Cliente. Nas reuniões, são apresentadas as iniciativas em curso e discutidos direcionamentos estratégicos. Além disso, grupos de trabalho são formados para endereçar e acompanhar as principais iniciativas realizadas.

Nossa atuação

Para fomentar o conhecimento de nossos clientes e da sociedade em educação financeira, desenvolvemos diversas iniciativas que contribuem para a melhor gestão das finanças pessoais, garantindo o desenvolvimento sustentável de pessoas e seus negócios.

Educação financeira integrada a produtos e serviços na jornada do cliente

Transformação no desenvolvimento de soluções bancárias

Visando a incentivar o consumo consciente de produtos financeiros, o tema da educação financeira é obrigatório no desenvolvimento de novos produtos e serviços. Cada área responsável por tais desenvolvimentos deve indicar as estratégias a serem executadas para contribuir com a ampliação de conhecimento dos clientes e usuários sobre o tema, de forma personalizada a cada produto, serviço ou canal. Para auxílio no desenvolvimento de ações, foi elaborada uma cartilha interna, que ajuda as áreas responsáveis a criar diferentes ações pensando nas diversas fases do produto. Na sequência, todo novo produto e serviço passa pela análise do Comitê Local de Comercialização, que valida as estratégias propostas.

CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

Para apoiar os clientes no maior conhecimento e gerenciamento de suas finanças, em 2024 passamos a enviar aos clientes os "Insights de organização financeira". As mensagens, enviadas por *push* ou e-mail, foram personalizadas para diferentes perfis de clientes. Com isso, mais de seis milhões de clientes foram diretamente impactados.

Públicos específicos

Para clientes vulneráveis, fomentamos via *chat* de atendimento o acesso ao Portal, incentivando o consumo de conteúdo. Também desenvolvemos iniciativas presenciais, como o Educar para Prosperar. Veja mais [aqui](#).

Ferramentas

Para auxiliar no acompanhamento da evolução da saúde financeira de nossos clientes, oferecemos ferramentas como o *Santander On*, disponível no aplicativo do Banco. A ferramenta possibilita que o usuário tenha uma análise do nível da saúde financeira com um clique. Essa análise, por meio da consulta do CPF, considera aspectos como pendências no Serasa e na Receita Federal, com diagnóstico unificado em uma só plataforma. Durante o ano de 2024, obtivemos 19,6 milhões de acessos, provenientes de 5,7 milhões de usuários únicos. Além disso, disponibilizamos o aplicativo *Mobilis*, um gerenciador financeiro desenvolvido pela Toro, uma das empresas do Grupo. Por fim, no Portal de Educação Financeira, outras ferramentas podem ser encontradas, como simulador de ganhos e gastos, além de uma planilha para auxiliar na melhor gestão das finanças.



Educação financeira para todos

Redes Sociais

As redes sociais são meios fundamentais para fomentar a disseminação dos conteúdos em educação financeira. Ao longo do ano, foram desenvolvidas publicações que abordaram aspectos de organização financeira, segurança digital e investimentos. Em 2024, cerca de 112 milhões de contas foram alcançadas nas redes sociais. Os posts contaram com o engajamento de cerca de 183 mil contas. Para dialogar com comentários e dúvidas enviadas pelas redes sociais, convidamos os usuários a acessarem o portal de Educação Financeira Santander, a plataforma Meu Bolso em Dia e o blog Santander. Com isso, buscamos oferecer um diferencial para o cliente ao impactá-lo positivamente com uma sugestão de conteúdo, que se conecta com a sua dúvida.

Portais, Blog e Plataforma Meu Bolso em Dia

Em 2024, o portal de Educação Financeira Santander foi reestruturado e contou com a inclusão de novos conteúdos e com a adaptação para uma linguagem mais clara e acessível. A página de Segurança Santander oferece orientações e soluções para proteger os dados dos clientes e prevenir fraudes. Já o blog Santander é um espaço que fornece diferentes tipos de conteúdo, incluindo os de educação financeira. Juntos, os portais e o blog contaram com 7,5 milhões de acessos. Lançado em 2019, o Meu Bolso em Dia é um projeto da Febraban em colaboração com o Banco Central do Brasil, em parceria com os bancos, que disponibiliza conteúdos personalizados, adaptados à situação financeira de cada usuário, seja para quem deseja sair das dívidas, começar a economizar ou investir de forma mais eficiente.

Empoderamento por meio do conhecimento

Educar para prosperar

Palestras de Educação Financeira promovidas em regiões onde há atuação do Próspera Microfinanças, oferecidas por especialistas de microcrédito e direcionadas a microempreendedores que, em sua maioria, vivem em situação de vulnerabilidade social. Com turmas realizadas principalmente no Norte e Nordeste do país, em 2024,

foram impactadas mais de 8,5 mil pessoas e o projeto fechou o ano com um NPS de 93.

Programa Avançar

Plataforma direcionada a pequenas empresas com conteúdo 100% gratuito sobre empreendedorismo. A temática de educação financeira faz parte dos cursos oferecidos. Em 2024, o programa teve mais de 13 mil pessoas capacitadas nos materiais exclusivos de educação financeira. [Acesse aqui.](#)

Open Academy

A plataforma lançou em 2024 um curso gratuito de educação financeira em parceria com a ANBIMA. O curso tem 120 horas de conteúdos com módulos que orientam a sair das dívidas, formar reservas e investir, além de dar dicas de especialista e ferramentas para mudar a relação com o dinheiro.

Encontros com Clientes

Foram realizados encontros com clientes para promover assuntos como investimentos, esclarecimentos sobre o cenário econômico do país e os cuidados que devem ser tomados a fim de prevenir o endividamento, além de ensinar como poupar, investir e proteger seus rendimentos, garantindo a boa saúde financeira para cerca de 3 mil pessoas.

Cyber Heroes

Curso gratuito e interativo que ensina o usuário a se proteger de fraudes e golpes no mundo digital. O curso é destinado a todas as idades e não é necessário ser cliente do banco para acessá-lo. Composto por desafios que simulam situações do dia a dia e fornecem dicas de segurança práticas para serem aplicadas imediatamente.

Capacitação para Colaboradores

Por meio da Academia Santander, nossa plataforma interna de aprendizado e desenvolvimento, disponibilizamos um curso de educação financeira, visando preparar os colaboradores para lidarem de forma eficiente com suas finanças e, também, para prestarem melhor atendimento aos clientes.

Agenda Positiva com Fornecedores

Realização de capacitação em educação financeira voltada à organização de finanças pessoais para os colaboradores dos fornecedores.

Comunicação	Acessos/Alcance ¹	Engajamento ²
Redes Sociais (Santander Global)	112.309.043	183.124
Portal de Educação Financeira	411.319	19.540
Portal de Segurança	7.325.039	-

¹ O número representa o total de contas alcançadas por determinado conteúdo, e não o número de indivíduos únicos. Isso ocorre porque uma mesma pessoa pode possuir mais de uma conta nas mídias sociais. ² Considera-se no critério engajamento para redes sociais, interações com as postagens, como compartilhamento, comentário ou curtida. Já para portais web, considera-se permanência por mais de 1 minuto e 30 segundos no site.

Palestras e cursos	Participantes
Educar para Prosperar	8.595
Programa Avançar	13.356
Encontros com Clientes	3.073





EXPERIÊNCIA E IMPACTO SOCIOCULTURAL

Atuamos como um agente de transformação social, alinhando nossas operações e estratégias a um propósito que vai além do financeiro: contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades em que estamos presentes. Por meio de programas, parcerias e iniciativas, buscamos gerar impacto positivo em áreas como educação, empreendedorismo e cultura inclusiva. Promovemos ainda a conexão das pessoas com experiências culturais únicas por meio de investimentos em esporte, cultura e patrocínios.

Iniciativas sociais transformadoras

GRI [203-2; 413-1]

Fundo de ajuda humanitária

Em 2024, diante de um dos momentos mais difíceis da história do Rio Grande do Sul (RS) por conta das enchentes, criamos o Fundo de Ajuda Humanitária, que tem como objetivo apoiar populações afetadas pelos eventos de crise por meio de doações de recursos financeiros ou de itens de necessidades básicas e emergenciais.

Foram arrecadados cerca de R\$ 7,5 milhões, considerando recursos próprios e das ligadas Pulse e Getnet, doações de colaboradores e clientes. No primeiro momento, tivemos como prioridade a região afetada pelas chuvas no sul do país. Os recursos foram utilizados para a compra de itens de emergência, como água, alimentos e colchões, como também para ações de reconstrução de casas e escolas públicas. Colaboradores também se mobilizaram para enviar itens de primeira necessidade, como roupas, água, alimentos e cobertores.

Adicionalmente, oferecemos auxílios imediatos aos colaboradores que trabalham na região, como antecipação do 13º salário, férias e abono de ponto eletrônico, além do envio de itens básicos para ajudar as famílias afetadas pela tragédia. Também contamos com programas de apoio específicos para oferecer suporte contínuo em momentos de necessidade.

O impacto do fundo se estendeu ainda mais ao realizar ações em outras regiões do país, como na compra de filtros de água e capacitação de pessoas para atuar em situações de combate aos incêndios florestais durante a seca na Região Amazônica. Ainda com os recursos do fundo, em 2025, serão apoiados microempreendedores locais, com ações de capacitação para retomada e alavancagem de seus negócios.



Amigo de Valor

O Amigo de Valor, nossa tecnologia social mais consolidada, é voltado à garantia de direitos de crianças e adolescentes em vulnerabilidade social de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O programa contribui para fortalecer a rede que atende e protege crianças e adolescentes vulneráveis de situações que impeçam seu pleno desenvolvimento, como trabalho infantil, maus-tratos, abandono, violência sexual, entre outros.



Desde 2002, viabilizamos que funcionários, clientes, fornecedores e o próprio Santander e suas coligadas destinem parte de seu Imposto de Renda (IR) devido para projetos selecionados. Pessoas físicas podem colaborar com destinação de até 6% do IR devido, ao passo que empresas podem direcionar até 1%. Pessoas físicas também têm a opção de fazer uma doação direta sem utilizar o mecanismo fiscal. Além dos recursos financeiros, nossa solução para o uso estratégico de recursos incentivados oferece:

- Apoio técnico e capacitação para que as iniciativas apoiadas se fortaleçam e tenha potencial de influenciar políticas públicas;
- Acompanhamento dos resultados e articulação entre iniciativas sociais, conforme oportunidades identificadas para impulsionar mudanças estruturais e duradouras.

Desde a sua criação, o programa já beneficiou mais de 1,6 milhão de crianças e adolescentes, apoiando 942 iniciativas sociais em 300 municípios brasileiros. Em 2024, finalizamos o ciclo de três anos de apoio e capacitação a 65 projetos presentes em 65 municípios de 18 estados, beneficiando mais de 21 mil crianças, adolescentes e suas famílias. Também mobilizamos R\$ 25,2 milhões para 65 novos projetos em 64 municípios de 18 estados, que iniciam sua execução em 2025. Saiba mais [aqui](#).



Parceiro do Idoso

Contamos ainda com outro programa de tecnologia social similar: o Parceiro do Idoso, que se baseia no Estatuto da Pessoa Idosa e visa contribuir para a garantia dos direitos das pessoas idosas em situação de vulnerabilidade.



Neste programa, destinamos 1% do Imposto de Renda devido pelas empresas do Banco e incentivamos nossos clientes pessoa jurídica e fornecedores a também contribuírem com parte de seu IR devido a projetos selecionados. Os recursos arrecadados são direcionados aos Conselhos Municipais dos Direitos da Pessoa Idosa, sendo aplicados em iniciativas voltadas para esse grupo em situação de vulnerabilidade. O processo é conduzido por meio de edital e com a participação de especialistas em políticas públicas. As organizações responsáveis pelos projetos e os Conselhos também participam de formações, recebem apoio técnico e têm acompanhamento próximo, visando o fortalecimento dos projetos e a influência em políticas públicas.

Ao longo dos 11 anos de execução do programa, já destinamos mais de R\$ 112,9 milhões para 362 ações, beneficiando diversas entidades e instituições, o que resultou na melhoria da qualidade de vida de cerca de 54 mil pessoas idosas.

No último ano, finalizado o ciclo de três anos de apoio e capacitação a 41 projetos presentes em 41 municípios e 14 estados, impactamos aproximadamente 12 mil pessoas idosas e seus familiares. Além disso, o programa arrecadou R\$ 18,5 milhões, que serão aplicados em 2025 na execução de 47 projetos, em 18 estados brasileiros. Conheça um desses projetos [aqui](#).

Inclusão produtiva

Promovemos a inclusão produtiva por meio da capacitação para o empreendedorismo, geração de renda e apoio a projetos sociais. Fazemos parte da Aipê – Aliança pela Inclusão Produtiva – em parceria com BNDES, Fundação Arymax, Fundação Tide Setubal, Humanize, Instituto Heineken e Instituto Votorantim, que destina recursos a iniciativas voltadas para mulheres, população negra, quilombolas, comunidades tradicionais, LGBTQIAPN+ e pessoas de baixa renda. Em 2024, foram apoiados 18 projetos destinados à população rural e aos empreendedores urbanos periféricos, beneficiando cerca de 2,4 mil pessoas. Atualmente, duas chamadas públicas apoiam o turismo e a agricultura sustentável, estimando impactar 2,8 mil beneficiários em 20 projetos sociais em 12 estados representados.

Voluntariado GRI [413-1]

Em 2024, nosso Programa de Voluntariado Corporativo seguiu promovendo a transformação social por meio do engajamento de nossos colaboradores, estruturado em três vertentes principais:

- **Grupos de Voluntariado:** Formados por colaboradores voluntários, esses grupos planejam e executam ações sociais contínuas e autônomas em suas comunidades, abordando temas como educação financeira, empreendedorismo, empregabilidade e a garantia de direitos de crianças, adolescentes e pessoas idosas. Além disso, esses grupos se destacam como referências na mobilização e engajamento de outros colaboradores, com o apoio do Programa de Voluntariado. Em 2024, 29 grupos voluntários realizaram 41 ações sociais em comunidades de diversas regiões.
- **Ações Institucionais:** Iniciativas organizadas pela equipe de Impacto Social, alinhadas ao foco do Programa, que envolvem os colaboradores em ações estratégicas. Entre as principais ações realizadas, destacam-se:
 - Mentoria Jovem On-line – Inclusão Produtiva: Foco na promoção da inclusão produtiva e no desenvolvimento profissional.
 - Pensar – Educação Financeira: Metodologia aplicada a adolescentes, jovens e adultos, com o objetivo de orientar sobre comportamentos financeiros e contribuir para uma boa saúde financeira.
 - Campanha do Agasalho: Arrecadação de roupas e cobertores, com organização e triagem realizadas por voluntários.
 - Natal Solidário: Arrecadação de brinquedos para crianças de comunidades em situação de vulnerabilidade social e envio de cartas para pessoas idosas acolhidas em instituições de longa permanência.
- **Ações Pontuais:** Ações voluntárias planejadas e organizadas de forma espontânea e autônoma por diferentes áreas e funcionários do Santander. Um destaque foi a capacitação para prestadores de serviços Santander, com o objetivo de ajudá-los a obter a certificação CPA-10.

Promovemos ainda uma ação específica para cerca de 100 estagiários e *trainees* do Banco, impactando seis instituições sociais.

Somadas a essas iniciativas, as ações de voluntariado mobilizaram a participação de 816 voluntários e beneficiaram cerca de 5,8 mil pessoas.

Também se destacaram as campanhas de arrecadação que ao longo do ano engajaram mais de dez mil funcionários doadores e beneficiaram mais de dez mil pessoas.





INICIATIVAS CULTURAIS

Farol Santander

Localizado em um prédio histórico no centro de São Paulo (SP), o Farol Santander oferece diversas atrações culturais e de lazer. Entre as opções, estão nove andares dedicados a exposições de arte e memória bancária, uma escola de gastronomia, uma pista de skate no 21º andar, um mirante, dois cafês e um restaurante.

Desde a sua inauguração em 2018, o Farol contabilizou 1,8 milhão de visitantes em suas exposições. Em 2024, recebeu um público total de quase 274 mil pessoas. Mais de 235 mil ingressos foram vendidos e mais de 40 mil foram distribuídos para ONGs, escolas públicas e instituições filantrópicas. O espaço contou com 19 exposições, destacando-se "Rosas brasileiras", "Yoshitaka Amano – Além da fantasia", "Pancetti: O mar quando quebra na praia", "As fábulas de La Fontaine", "Denise Milan – Viagem ao centro da Terra" e "Duas rodas e uma nação".

Em 2024, o Farol Porto Alegre, localizado em um prédio histórico no centro da cidade, foi atingido pelas fortes chuvas que devastaram o estado e precisou ser fechado para recuperação estrutural e do acervo atingido. Como um dos principais centros culturais do Rio Grande do Sul, o Farol Porto Alegre foi reaberto em março de 2025 com nova programação.

Teatro Santander e o 033 Rooftop

Localizados em São Paulo (SP), ao lado da Sede do Banco, o Teatro e o 033 Rooftop registraram um público superior a 280 mil pessoas nos espetáculos e mais de 60 mil em eventos corporativos, totalizando mais de 340 mil visitantes. No total, foram vendidos mais de 190 mil ingressos e outros 37 mil foram distribuídos para



instituições sociais. Entre os principais espetáculos, destacaram-se grandes temporadas como "Shakespeare Apaixonado", "Cabaret", "Tarsila, a Brasileira" e "Elvis, a Musical Revolution".

Música

Em 2024, fortalecemos nossa atuação no campo musical. Patrocinamos shows de 11 artistas internacionais de renome, como Bruno Mars, Linkin Park, Iron Maiden, The Weekend e Travis Scott. Realizados em grandes estádios, esses eventos contabilizaram mais de 876 mil espectadores.

Nas redes sociais, criamos uma comunidade de fãs de música que cresceu de maneira orgânica, atingindo cerca de 30 mil inscritos em 2024. No Instagram, registramos um crescimento de mais de 100 mil seguidores. Tivemos ainda resultados positivos em produtos e serviços relacionados, como o aumento na venda de cartões e no faturamento da Getnet.





Orquestras Sociais

Além das iniciativas de patrocínio a artistas, apoiamos oito orquestras no Brasil, localizadas nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Aracaju, Fortaleza e Brumadinho, proporcionando a cerca de seis mil crianças, adolescentes e jovens adultos a oportunidade de aprender música clássica e se profissionalizar.



Esporte

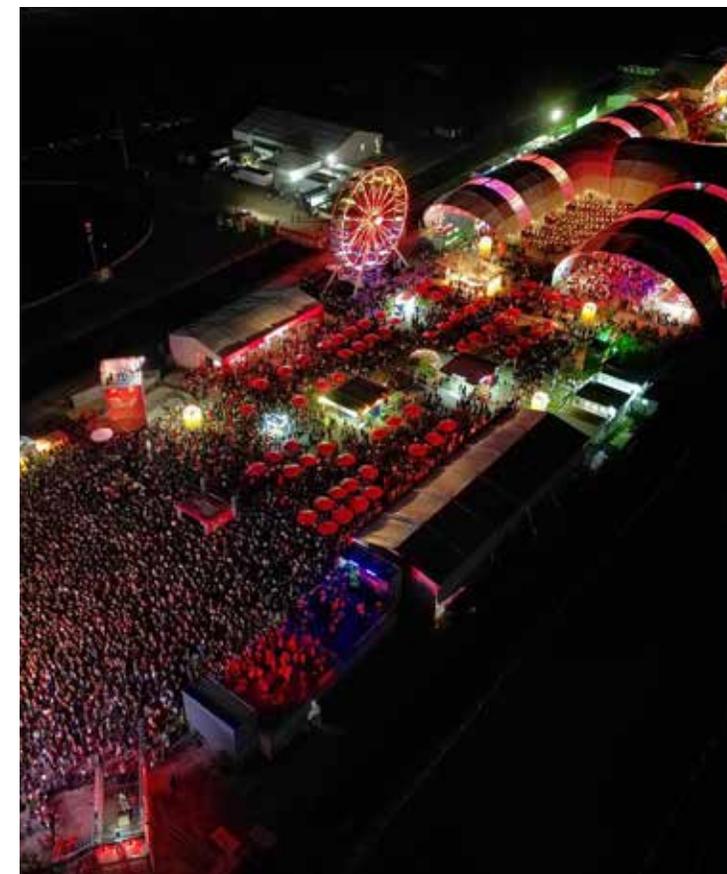
Reafirmamos nosso compromisso com o esporte ao investir em algumas das principais atrações do país, promovendo saúde, bem-estar e experiências para milhares de pessoas.

Entre os eventos apoiados, destacam-se o *Rio Open*, o maior torneio de tênis da América do Sul, e fortalecemos nossa parceria com o Instituto Sports, que há mais de uma década realiza torneios de tênis do Brasil (66 mil participantes em 2024). Expandimos a Corrida de Rua Santander, evento proprietário do Banco, que percorreu 15 cidades do país, incentivando a prática esportiva.

Outros destaques incluem o Santander *Track&Field Run Series*, reconhecido como o maior circuito de corridas de rua da América Latina, o *Night Run*, maior circuito de corrida noturna do Brasil, o Circuito Juntos, de corrida de revezamento, o Rio S 21K, meia maratona em um dos cenários mais deslumbrantes do Rio de Janeiro, e o Circuito de Corridas de Rua Santander, corrida proprietária do Banco. No total, registramos 308 mil participantes em 104 etapas.

Gastronomia

Reforçamos nosso apoio à gastronomia nacional por meio do patrocínio a eventos e projetos que celebram a culinária e a cultura brasileiras. Entre os destaques, patrocinamos o Comida di Buteco, que valoriza a gastronomia raiz e impulsiona pequenos negócios (foto abaixo). Também estivemos presentes no Taste Festival e no Rio Gastronomia, eventos que, juntos, reuniram cerca de 197 mil participantes.



**INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL SANTANDER BRASIL¹ GRI [203-2; 413-1]**

	Valores Investidos ³ (R\$ mil)			Incentivado (R\$ mil)			Não Incentivado (R\$ mil)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
3E's (Educação, Empregabilidade e Empreendedorismo) ²	31.911	37.512	46.721	14.320	16.821	20.812	17.591	20.691	25.908
Cultura	23.534	28.231	40.021	22.874	27.605	33.509	660	626	6.512
Direitos da Criança e do Adolescente	7.369	7.648	7.810	5.829	7.648	7.801	1.539	0	9
Direitos do Idoso	5.741	7.648	7.726	5.178	7.648	7.726	562	0	0
Esporte	700	3.943	15.195	700	2.562	11.070	0	1.381	4.125
Meio Ambiente	0	267	315	0	120	142	0	147	173
Ações Humanitárias	4.000	0	0	1.675	0	0	2.325	0	0
Covid-19	0	0	500	0	0	205	0	0	295
Outros	1.076	1.564	4.285	31	475	1.927	1.045	1.088	2.359
Total geral	↓ 74.331	86.815	122.572	↓ 50.607	62.881	83.191	↓ 23.724	23.934	39.381

¹ Os valores incluem benefício fiscal. Em 2024, o benefício fiscal totalizou R\$ 50,6 milhões. ² Educação: oferta de cursos e bolsas para estudantes (jovens e adultos); Empregabilidade: oferta de cursos com foco na melhoria do currículo; Empreendedorismo: oferta de mentorias, prêmios e desafios para acelerar o jovem universitário empreendedor, *startup*, *scaleups* e MEIs e outras ações com foco em empreendedorismo. ³ Valores apresentados seguem metodologia do corporativo. Para as categorias esporte e cultura foram investidos R\$ 10 MM e mais de R\$ 45MM, respectivamente.

MUITO ALÉM DO FINANCEIRO

O Santander tem uma oferta de valor completa para criar impacto sociocultural positivo, que passa pelo esporte, pelas artes e por iniciativas de responsabilidade social. Confira abaixo.

CULTURA

Em 2024, trouxemos grandes shows ao Brasil, como os de *Bruno Mars* e *Iron Maiden*, recebemos 8 espetáculos no Teatro Santander, e tivemos mais de 100 mil visitantes no Farol Santander.

274 mil
VISITANTES NO
FAROL SANTANDER



308 mil
PARTICIPANTES EM
CORRIDA DE RUA

ESPORTES

Ao longo do ano, também incentivamos a prática esportiva, com o patrocínio de corridas de rua, como o *Santander Track & Field Run Series*, e de mais de...

15
TORNEIOS
DE TÊNIS

entre eles o *Rio Open*, maior competição da modalidade na América Latina.

\$

R\$ 43,7 milhões

MOBILIZADOS PARA
PROJETOS SOCIAIS

SOCIAL

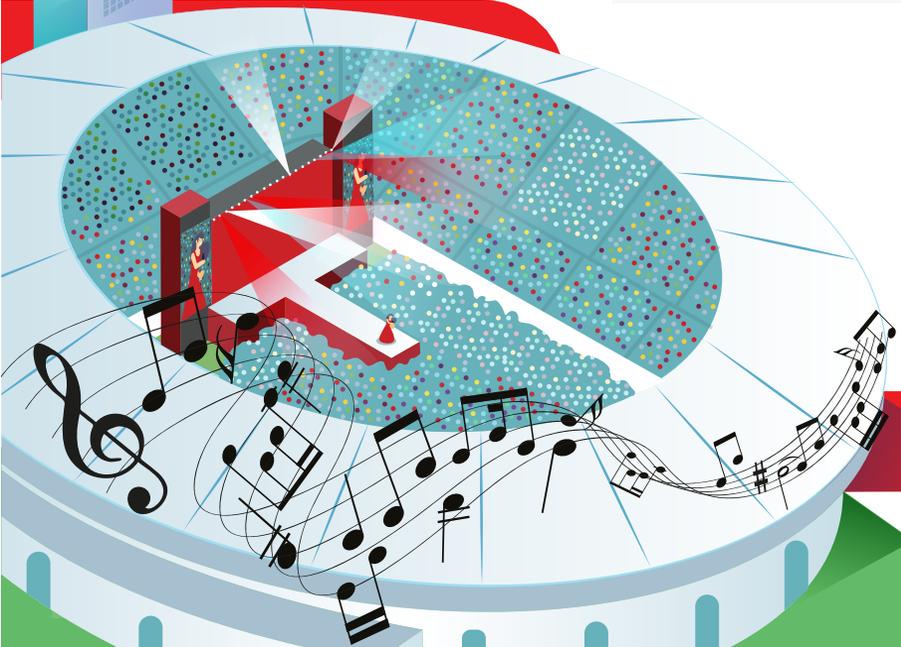
Por meio do Amigo de Valor e do Parceiro do Idoso, apoiamos projetos que ajudam a garantir direitos de pessoas em vulnerabilidade. Também impulsionamos iniciativas de inclusão produtiva e incentivamos nossos funcionários a fazer trabalhos voluntários, como doação de sangue.

R\$ 7 milhões

ARRECADADOS PARA
ASSISTÊNCIA AO RS

AJUDA HUMANITÁRIA

Reforçamos nosso compromisso com a população afetada pelas enchentes no Rio Grande do Sul. Mobilizamos recursos financeiros, utilizados na compra de itens emergenciais e apoio ao retorno das famílias para suas casas. Além disso, incentivamos iniciativas de colaboradores para envio de alimentos, roupas e cobertores.





PESSOAS

GRI [2-7; 2-8; 2-19; 2-20; 3-3 | Tema material: Força de trabalho própria; 410-1; 413-1]; SASB [FN-CB 240a.4]



QUEM SOMOS

GRI [405-1; 3-3 | Tema material: Força de trabalho própria]

Somos comprometidos com a construção de um ambiente de trabalho inclusivo para todos os nossos colaboradores. Valorizamos pessoas com alto potencial de realização, motivadas por desafios e que buscam aproveitar as oportunidades de transformação que surgem ao longo da jornada profissional. Proporcionamos um espaço onde cada indivíduo se sintam livre para expressar suas ideias, habilidades e características pessoais, ao mesmo tempo em que oferecemos oportunidades reais de crescimento e desenvolvimento dentro do Grupo.

Ao criar um ambiente de trabalho no qual o respeito é prioridade, nos aproximamos de nossos colaboradores, estimulando uma relação baseada na transparência e na confiança. Essa troca proporciona um meio propício para o desenvolvimento de habilidades e aptidões, que continuarão sendo fomentadas visando uma perspectiva de crescimento e parceria.

Nossa estratégia de negócio é executada por mais de 55 mil pessoas. Trabalhamos obsessivamente para alcançar nossos objetivos e para contribuir para um país onde todos possamos prosperar.

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS, ESTAGIÁRIOS, APRENDIZES E TERCEIRIZADOS GRI [2-7; 2-8]

Categoria funcional	2024			2023			2022		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Funcionários efetivos ¹	29.980	25.857	↓ 55.837	30.442	25.435	55.877	29.769	22.822	52.591
Estagiários ²	643	655	↓ 1.298	675	691	1.366	520	580	1.100
Aprendizes ²	452	237	↑ 689	388	184	572	493	208	701
Terceirizados ³	841	2.737	↓ 3.578	977	3.067	4.044	978	3.173	4.151
Total	31.916	29.486	↓ 61.402	32.482	29.377	61.859	31.760	26.783	58.543

¹(i) Nesse reporte estão sendo considerados seguintes empresas para o dado de funcionários efetivos: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., First Tecnologia e Inovação Ltda, SANB Promotora de Vendas e Cobrança S.A., Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Uniersia Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda, Waycarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono S.A., Pulse Client Expert Ltda, America Gestão Serv Energia S.A., Fit Economia de Energias S.A., Tools Soluções e Serviços Comp Ltda. (ii) Todos os funcionários têm contrato de trabalho por tempo indeterminado e jornada de trabalho por tempo integral. ² (i) Estagiários e aprendizes realizam jornada de trabalho em período parcial e possuem contrato por tempo determinado. Em 2023, houve ajuste na forma de mensuração da informação seguindo a Lei de aprendizagem (Lei nº 10.097). (ii) Do total de aprendizes, quatro do gênero feminino são vinculadas a empresas terceiras. ³(i) Nesse reporte estão sendo considerados os terceirizados dos prédios administrativos (Santander Sede, Vila Santander, Santander Geração Digital e Santander Radar). (ii) Estão sendo consideradas as empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., SX Tools Soluções e Serviços Compartilhados Ltda, Return Capital Serviço de Recuperação de Creditos S.A., Ben Benefícios e Serviços S.A., First Tecnologia São Paulo, Santander Brasil Gestão Recursos, Santander Holding Imobiliária S.A., Uniersia Brasil S.A., Santander Caceis Brasil Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Santander Global Technology and Operations Brasil Ltda., Superdigital Instituição de Pagamento S.A., Return Capital S.A. (iii) Não são considerados terceirizados de serviços prediais, consultoria e auditoria. ⁴ O número de colaboradores informado pelo Santander Brasil segue critérios distintos dos adotados pelo Grupo Santander em seus relatórios globais. O relatório global consolida os dados de todas as empresas sob gestão do Grupo no Brasil, enquanto o Santander Brasil reporta seus dados localmente, de forma independente. Além disso, o relatório global não contabiliza colaboradores afastados por longos períodos. Já o relatório local inclui esses profissionais.



**COLABORADORES POR ETNIA¹ GRI [405-1]**

Categoria funcional	Asiáticos (Amarelos)			Branco			Indígenas			Negros			Outros		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Operacional	1,1%	1,0%	1,8%	54,3%	52,2%	56,4%	0,2%	0,2%	0,1%	44,4%	46,4%	41,3%	0,0%	0,4%	0,4%
Administrativo	2,8%	2,6%	3,0%	65,1%	65,9%	67,9%	0,2%	0,2%	0,2%	31,8%	30,7%	28,5%	0,0%	0,5%	0,5%
Especialista	4,0%	4,0%	2,1%	73,0%	76,4%	71,9%	0,1%	0,1%	0,1%	22,9%	19,1%	25,4%	0,0%	0,4%	0,1%
Gerencial	4,8%	4,3%	4,6%	81,5%	82,2%	83,7%	0,1%	0,1%	0,0%	13,6%	12,5%	11,1%	0,0%	0,9%	0,7%
Diretoria	4,5%	2,6%	3,4%	85,9%	90,4%	92,3%	0,0%	0,0%	0,0%	9,3%	5,2%	2,6%	0,3%	0,8%	1,7%
Total	↓ 2,1%	2,2%	2,4%	↓ 61,1%	61,9%	66,6%	0,2%	0,2%	0,1%	↑ 36,6%	35,4%	30,4%	0,0%	0,4%	0,4%

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., First Tecnologia e Inovação Ltda, SANB Promotora de Vendas e Cobrança S.A., Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Univerisia Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda., WayCarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono S.A., Pulse Client Expert Ltda., América Gestão Serv Energia S.A., Fit Economia de Energia S.A., Tools Soluções e Serviços Comp Ltda.

% DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO¹ GRI [405-1]

Categoria funcional	Feminino			Masculino		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Operacional	59,9%	63,9%	57,7%	40,1%	36,1%	42,3%
Administrativo	50,5%	50,7%	53,9%	49,5%	49,3%	46,1%
Especialista	39,9%	39,2%	39,7%	60,1%	60,8%	60,3%
Gerencial	37,6%	36,2%	35,7%	62,4%	63,8%	64,3%
Diretoria	26,1%	25,9%	27,5%	73,9%	74,1%	72,5%
Total	↓ 53,7%	54,5%	52,1%	↑ 46,3%	45,5%	47,9%

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., First Tecnologia e Inovação Ltda, SANB Promotora de Vendas e Cobrança S.A., Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Univerisia Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda., WayCarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono S.A., Pulse Client Expert Ltda., América Gestão Serv Energia S.A., Fit Economia de Energia S.A., Tools Soluções e Serviços Comp Ltda.

**NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS¹ GRI [2-7]**

Gênero	2024	2023	2022
Masculino	25.857	25.435	22.822
Feminino	29.980	30.442	29.769
Total	↓ 55.837	55.877	52.591

Faixa etária

Abaixo de 30 anos	18.527	19.317	17.929
Entre 30 e 50 anos	32.554	32.085	30.005
Acima de 50 anos	4.756	4.475	4.657
Total	↓ 55.837	55.877	52.591

Categoria funcional

Operacional	29.885	24.112	16.598
Administrativo	17.055	22.929	20.028
Especialista	6.479	7.727	14.758
Gerencial	2.127	835	929
Diretoria	291	274	278
Total	↓ 55.837	55.877	52.591

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., F1rst Tecnologia e Inovação Ltda, SANB Promotora de Vendas e Cobrança S.A., Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Universia Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda, WayCarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono S.A., Pulse Client Expert Ltda, América Gestão Serv Energia S.A., Fit Economia de Energia S.A., Tools Soluções e Serviços Comp Ltda.

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR REGIÃO¹

Região	
Nordeste	4.954
Norte	866
Sudeste	35.882
Centro-Oeste	1.633
Sul	12.502
Total	55.837

¹ Considera apenas funcionários efetivos das empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., F1rst Tecnologia e Inovação Ltda, SANB Promotora de Vendas e Cobrança S.A., Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Universia Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda, WayCarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono S.A., Pulse Client Expert Ltda, América Gestão Serv Energia S.A., Fit Economia de Energia S.A., Tools Soluções e Serviços Comp Ltda.





Ambiente de trabalho inclusivo

A valorização de uma cultura inclusiva é um dos pilares estratégicos de nossa Organização, refletida no mote “aqui você pode ser quem você é”, que reforça nosso compromisso com o respeito e com a inclusão. Nosso objetivo é permitir que todas as pessoas desenvolvam seus talentos a partir de suas perspectivas únicas.

Acreditamos que a multiplicidade de gerações, identidades, raças, origens, gêneros, entre outras, fortalece a criatividade, a empatia e a colaboração, amplia as perspectivas durante a tomada de decisão, aumentando nosso potencial de geração de valor e de prestação de um serviço de qualidade para nossos clientes.

A relevância da cultura inclusiva é tangibilizada pelo nosso Código de Conduta Ética e pelo Protocolo contra Assédio e Discriminação no Trabalho, que reforçam o nosso comprometimento de tolerância zero a qualquer tipo de discriminação e em nossas ações práticas, que vão desde contratação e desenvolvimento de talentos diversos à criação de produtos e serviços que atendam às necessidades de clientes plurais.

Definimos nossa atuação em Cultura Inclusiva por meio de cinco pilares: equidade de gênero, equidade racial, inclusão de pessoas com deficiência, pessoas LGBTQIAPN+ e gerações.

Conheça a seguir nossos avanços em cada um dos pilares.

Gênero #CompetênciaNãoTemGênero GRI [405-1]

Temos o objetivo de ampliar a representatividade de mulheres em cargos de alta liderança para 40% até 2025. Em 2024, esse indicador chegou a 35,5%.

Consideramos como alta liderança os cargos a partir do nível de *heads* (até então chamados de superintendentes), que têm impacto direto nas decisões estratégicas. Entendemos que a representatividade feminina deve ser refletida não somente no número de colaboradores do Santander, é fundamental que as mulheres ocupem cada vez mais cargos de tomada de decisão para seguirmos avançando na equidade de gênero.

Equidade racial #TalentoNãoTemCor GRI [405-1]

Nosso principal desafio é criar oportunidades para que profissionais negros desenvolvam suas carreiras de forma plena. Em 2024, atingimos 36,5% de representatividade de profissionais negros na Organização e traçamos o objetivo de alcançar 40% até 2027.

Seguimos investindo em ações intencionais para impulsionar a inclusão e a progressão de carreira de profissionais negros. Atualmente, mais de 80% dos nossos jovens aprendizes e estagiários são negros e o índice de efetivação para esse público é de 60%.

Para fortalecer o sentimento de inclusão e pertencimento, promovemos diversas ações de letramento ao longo de 2024. Entre elas, realizamos uma *live* com Rafaela Silva, medalhista olímpica e campeã mundial de judô, e Rosicleia Campos, técnica de judô do Flamengo, e representantes da nossa liderança.

Consolidando ainda mais essa estratégia, fomos patrocinadores do prêmio "Potências", uma iniciativa que reconhece e valoriza talentos negros em diversas categorias, como música, esportes e atuação.



Em 2024, realizamos o primeiro Censo de Diversidade e Inclusão, em que tivemos uma adesão de 51% dos colaboradores. A partir desse levantamento, estamos implementando novas ações dentro do planejamento, tornando a nossa estratégia mais assertiva e alinhada às expectativas de toda a equipe. Os dados a seguir refletem as informações coletadas:

Raça	58,51% brancos	30,19% pardos	9,01% pretos	2,14% amarelos	0,15% indígenas	
Gênero	52,95% mulheres (52,74% cis e 0,21% trans)	45,66% homens (45,48% cis e 0,18% trans)		0,27% não binária	0,02% travesti	1,10% outros
Gerações	69,83% geração Y	17,05% geração X	12,83% geração Z	0,25% baby boomers		0,04% outros
LGBTQIAP+	87,03% heterossexual	5,46% bissexual	4,51% gays	1,58% lésbicas	1,08% pansexual	0,34% outros
Pessoas com deficiência	52,68% física	21,58% visual	13,07% neurodivergente intelectual múltipla		12,67% auditiva	



Pessoas com deficiência #HabilidadeNãoTemLimite

Para promover a inclusão e aumentar a representatividade de pessoas com deficiência (PcDs) no ambiente corporativo, contamos com um programa de contratação com uma jornada completa pensada na experiência destes profissionais.

Em 2024, nosso quadro de colaboradores¹ contava com 2.341 pessoas com deficiência, um aumento de 4,2% em relação a 2023.

Para tornar a experiência profissional mais acessível e enriquecedora, seguimos executando o programa "Do Seu Jeito", criado em 2023, que oferece suporte multidisciplinar para promover o bem-estar dos colaboradores PcDs, com foco em saúde preventiva, incentivo à prática de atividades físicas e estímulo ao autocuidado.

Visando o fortalecimento da cultura de inclusão e pertencimento, promovemos ações de letramento ao longo do ano. No mês em que se celebra o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, realizamos uma *live* com João Maia, fotógrafo com deficiência visual e fundador da "Fotografia Cega". Além disso, renovamos nossa adesão ao Fórum REIS – Rede Empresarial de Inclusão Social, associação de empresas que trabalham pela promoção da empregabilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

LGBTQIAPN+ #AquiNãoTemBarreiras GRI [405-1]

Buscamos ampliar o diálogo entre todas as pessoas de nossa Organização, levando informação e educação e reforçando um ambiente respeitoso e psicologicamente seguro para que profissionais LGBTQIAPN+ possam se sentir incluídos e pertencentes.

Acreditamos que ações educativas que estimulem a empatia e o respeito são essenciais para uma compreensão mais profunda da inclusão. Por isso, ao longo do mês de junho, realizamos diversas iniciativas de sensibilização e letramento:

- Lançamento da Cartilha de Letramento LGBTQIAPN+ que visa ampliar a conscientização sobre questões relacionadas ao pilar LGBTQIAPN+ e dar transparência ao posicionamento do

Grupo Santander na busca pela equidade e respeito a todas as pessoas.

- *Live* em comemoração ao Dia do Orgulho LGBTQIAPN+, com o objetivo de naturalizar o tema, fortalecer o senso de pertencimento e promover um ambiente mais inclusivo.
- Encontro Global "*Pride Day*", promovido pelo Grupo Santander, que destacou a importância de celebrar e defender o Dia do Orgulho. Durante o evento, discutimos as barreiras que a comunidade LGBTQIAPN+ ainda enfrenta e como estamos desenvolvendo políticas em diferentes mercados para tornar o ambiente de trabalho mais inclusivo. A iniciativa contou com a participação de líderes do Santander do Reino Unido, Espanha e EUA.
- Santander *Track&Field Run Series* – edição especial do Mês do Orgulho LGBTQIAPN+.

Gerações e experiências #AquiSeEmprende GRI [405-1]

Em um cenário onde diferentes gerações estão cada vez mais conectadas não apenas no mundo profissional, mas no contexto social como um todo, a intergeracionalidade deixou de ser uma tendência para se tornar uma necessidade. No Santander, valorizamos a diversidade de experiências, ideias e perfis, reconhecendo que essa riqueza impulsiona a inovação, a melhoria contínua e a preferência dos nossos clientes.

Para avançarmos nesse pilar, em 2024:

- Aderimos ao fórum "Gerações e Futuro do Trabalho", iniciativa empresarial voltada ao debate e ao fortalecimento das políticas de diversidade etária nas organizações.
- Realizamos a *live* "Gerações e o Futuro do Trabalho: explorando o potencial de equipes multigeracionais" e a importância do *upskilling* e *reskilling*.
- Lançamos a Cartilha de Letramento Geracional para ampliar a compreensão sobre a diversidade geracional e incentivar um ambiente de respeito e colaboração.



¹ Considera as seguintes empresas: Santander Brasil, Pulse Client Expert Ltda, F1rst Tecnologia e Inovação Ltda, EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda, Tools Soluções e Serviços Compartilhados Ltda, Prospera, Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Toro Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Waycarbon Soluções Ambientais E Projetos De Carbono S.A., Fit Economia de Energia S.A., Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Rojo Entretenimento S.A. e Universia Brasil S.A.



Ecosistema Santander GRI [405-1]

Aproveitando as experiências acumuladas em nossas ações internas, buscamos expandir o compromisso com a diversidade para todo o nosso ecossistema. Por isso, todas as empresas do Grupo estão engajadas nessa iniciativa, garantindo que a inclusão seja um valor presente de maneira integral nas nossas frentes de atuação. Esse compromisso também se estende aos nossos fornecedores, cujos contratos incluem cláusulas voltadas à promoção da diversidade.

Desenvolvimento profissional

GRI [2-24; 2-25; 3-3; 404-1; 404-2]

Por meio da Academia Santander, consolidamos nossa estratégia de desenvolvimento profissional dos colaboradores, criando uma estrutura mais robusta e alinhada às demandas atuais do mercado. Com uma abordagem segmentada, que foca em *clusters* específicos, os programas passaram a atender de forma personalizada a liderança do Banco (sócios, *heads* e líderes). Entre as principais iniciativas realizadas em 2024, destacam-se:

Desenvolvimento da liderança

- **Programa para Sócios:** O Programa foi desenvolvido com o objetivo de aprimorar as competências de liderança dos executivos, alinhando-as às necessidades estratégicas do Banco e às demandas do mercado atual. Nesse sentido, o Santander estipulou quatro pilares de atuação:
 - **Elevate:** Estruturado em quatro trilhas de aprendizado, o pilar abrange áreas essenciais para o desenvolvimento de sócios capazes de enfrentar os desafios do futuro. A trilha *People* foca na liderança, com ênfase em engajamento e gestão de pessoas; a *Tech* explora o impacto da tecnologia nos negócios; a *Strategy* aprofunda a visão estratégica necessária para tomar decisões acertadas; e a *Change* prepara os líderes para conduzirem transformações organizacionais de maneira eficaz.

Reconhecimentos de diversidade

01



Programa de Desenvolvimento de Mulheres

3º lugar com a iniciativa "Lidere e Impulsione sua Carreira".

02



Carreira dos Sonhos

Alcançamos o TOP 10 no *ranking* "Empresa dos Sonhos" para pessoas pretas e pardas.

Ficamos em 11º lugar no pilar de "Jovens" e 10º lugar no *ranking* para jovens pretos.

03



Diversidade Étnico-Racial

18º lugar no *ranking* "Melhores Empresas para Trabalhar™ Étnico-Racial".

- **Governança corporativa:** Promove uma compreensão aprofundada dos fundamentos e bases legais que regem a atuação de administradores e conselheiros. Estruturado em três módulos – Aspectos Estruturais, Aspectos Legais, Eficiência dos Conselhos – este pilar visa assegurar uma governança sólida e eficiente, essencial para o crescimento sustentável da Organização.
- **Comunicação e reputação:** Aprimora as habilidades de comunicação dos sócios, capacitando-os a se tornarem líderes influentes e porta-vozes da marca Santander. Com seis módulos – *Voz, Be Bold, Papo Reto, Network & Influencers, Comunicação em Gestão de Crises* e *Virou Notícia* – o objetivo deste pilar é fortalecer a influência e a imagem dos líderes em diferentes contextos organizacionais.
- **DNA Santander:** Reforça os valores essenciais do Banco, impulsionando a diversidade e a inclusão, além de fortalecer o papel do líder digital. Dessa forma, este pilar prepara os executivos para um ambiente dinâmico, onde a inovação e a visão estratégica caminham lado a lado com a responsabilidade corporativa e a transformação do mercado.
- **Programa para Heads:** Estruturado para desenvolver competências essenciais de liderança, proporcionando um aprimoramento contínuo em áreas estratégicas. Esta iniciativa engloba os mesmos pilares de Comunicação e Reputação (com exceção do módulo *Virou Notícia*) e DNA Santander, já demonstrados no Programa para Sócios.
- **Programa para Líderes:** Desenvolvido para apoiar a média gestão desde o momento em que o profissional assume um cargo de liderança. Com uma abordagem prática e estratégica, o programa enfatiza competências fundamentais, como diversidade e inclusão, liderança autêntica, segurança psicológica, inteligência emocional, autonomia e construção de times de alta performance. Dessa forma, prepara os líderes para conduzir equipes com eficácia, promovendo um ambiente colaborativo e inovador.

Desenvolvimento em temas específicos

Sustentabilidade

O tema ESG faz parte do catálogo de ofertas da Academia Santander com mais de 30 cursos disponíveis, incluindo "Introdução à Sustentabilidade", "Fundamentos do Compromisso ESG" e "Agenda ESG e o Mercado Global", além de certificações

para áreas como Atacado, Agro e Tecnologia & Operações. Em 2024, destacaram-se os cursos "Sustentabilidade Começa Agora", que introduz a relevância do ESG no contexto corporativo, e "Sustentabilidade na Prática", que aborda a integração de princípios ESG nas operações bancárias e decisões de negócios, promovendo impacto positivo nos processos e na sociedade.

Diversidade

Em 2024, reforçamos nosso compromisso com a diversidade e inclusão por meio de iniciativas estratégicas. Lançamos o curso "A Sua Conduta Importa", capacitando 100% dos funcionários sobre assédio e diversidade. Implementamos os programas de aceleração "Impulsione sua Carreira" e "Lidere sua Carreira", focados na equidade racial e de gênero. Além disso, oferecemos as capacitações "Diversidade na Prática" e "Diversidade e Inclusão", promovendo um ambiente plural e representativo no Santander.

Aprendizagem contínua

Em 2024, avançamos no pilar de Aprendizagem Contínua, consolidando um ecossistema robusto e acessível para o desenvolvimento contínuo de habilidades essenciais. Esse progresso foi impulsionado principalmente por duas iniciativas: o "Aprenda Agora" e a plataforma de aprendizagem "DOJO".

O "Aprenda Agora" traz uma curadoria estratégica de dez habilidades transformacionais alinhadas aos valores culturais do Santander, preparando os colaboradores para os desafios de um mercado em constante evolução. O "DOJO" proporciona um ambiente interativo e personalizado com diversas trilhas de aprendizagem, recomendações baseadas em Inteligência Artificial (IA) e um catálogo global de treinamentos, permitindo que cada colaborador adapte sua jornada conforme suas necessidades.

Juntas, essas iniciativas somam mais de 30 mil acessos e o "Aprenda Agora" já conta com mais de 3.000 conteúdos finalizados. A estrutura do "Aprenda Agora" permite um desenvolvimento progressivo por meio de quatro níveis de proficiência, contando com um teste de nivelamento que direciona cada colaborador para

o aprendizado mais adequado. Além disso, no DOJO os gestores podem acompanhar e recomendar conteúdos para suas equipes, fortalecendo o engajamento e a evolução dos times.

Desde o lançamento dessas iniciativas, demos um passo importante na construção de uma cultura de aprendizagem contínua no Santander. Ao conectar conteúdos estratégicos às habilidades do futuro, criamos experiências de desenvolvimento mais relevantes, acessíveis e alinhadas ao que o negócio realmente precisa. Essas iniciativas já começam a transformar a forma como aprendemos, com impactos positivos na qualidade do serviço e na experiência dos nossos clientes.

Em 2025, nosso foco será aprofundar esse movimento. Vamos ampliar a curadoria de conteúdos, explorar ainda mais o potencial da inteligência artificial no apoio à aprendizagem e fortalecer a personalização das jornadas, garantindo que cada colaborador possa se desenvolver com agilidade, propósito e impacto.



NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO¹

Categoria	2024	2023	2022	Varição (2024 x 2023)
Operacional	23	20	17	↑ 15,0%
Administrativo	21	16	19	↑ 31,3%
Especialista	23	16	22	↑ 43,8%
Gerencial	26	19	21	↑ 36,8%
Diretoria	21	20	22	↑ 5,0%
Estagiário	42	32	17	↑ 31,3%

¹ Em 2023, tivemos lançamento de vários cursos, o que fez aumentar a média de treinamentos.

Categoria funcional	Feminino	Masculino	Não declarado
Operacional	24	22	-
Administrativo	22	20	4
Especialista	26	21	-
Gerencial	29	24	8
Diretoria	22	21	-
Estagiário	44	40	24



REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

GRI [2-9; 2-19; 2-20; 2-30; 3-3 | Tema material: Força de trabalho própria]

No Santander Brasil, reconhecemos a importância de manter um ambiente de trabalho transparente, justo e alinhado com os interesses de nossos colaboradores. Somos signatários da Convenção Coletiva da categoria dos bancários e participamos ativamente como membro permanente da comissão de negociação patronal, onde discutimos temas essenciais como remuneração, benefícios e condições de trabalho. Todas as nossas regras e diretrizes seguem as determinações desta convenção, garantindo direitos e segurança para todos.

Além disso, o Acordo Coletivo de Trabalho Específico reforça o compromisso com a liberdade de associação sindical, facilitando a atuação das entidades na realização de campanhas de sindicalização. Acreditamos que um diálogo aberto e constante fortalece as relações de trabalho e contribui para um ambiente mais equilibrado e colaborativo.

Como parte desse compromisso com a valorização dos colaboradores, nossa Política de Remuneração é estruturada para equilibrar o reconhecimento do desempenho e a criação de valor sustentável para o Banco e seus colaboradores. A remuneração fixa representa uma parte da remuneração total, enquanto a remuneração variável busca premiar o desempenho baseado em objetivos claros, alinhados às funções, responsabilidades e condutas que refletem a cultura do Grupo Santander.

Seguimos critérios que valorizam a meritocracia e a integridade, prevenindo práticas indesejadas. Para isso, adotamos mecanismos como pagamento diferido e cláusulas de Clawback e Malus, garantindo que a remuneração esteja sempre atrelada ao cumprimento de normas internas e à exposição ao risco. Além

disso, diferenciamos as contribuições individuais e das áreas para reconhecer aqueles que impulsionam nossos objetivos estratégicos e fazem a diferença no crescimento do Santander.

Nosso compromisso é continuar promovendo um ambiente que valorize o talento, a transparência e o desenvolvimento profissional, sempre alinhado às melhores práticas do mercado e às expectativas de nossos colaboradores.

Nossos benefícios

GRI [3-3 | Tema material: Força de trabalho própria; 401-2; 401-3]

Oferecemos um pacote de benefícios para promover o bem-estar, a qualidade de vida e o engajamento de nossos colaboradores alinhado aos valores e objetivos da Organização. Essa estratégia busca não apenas atrair e reter talentos, mas também se manter em sintonia com as principais tendências e práticas do mercado.



ESTRUTURA DE REMUNERAÇÃO

GRI [2-19; 2-20]

Devolução de bônus e incentivos

Todos os planos de remuneração variável estão sujeitos à aplicação de *Malus* e/ou *Clawback*, ou seja, reduzir ou devolver até 100% do valor da remuneração variável de qualquer funcionário ou administrador, conforme as hipóteses previstas na Política. As decisões são tomadas pelo Conselho de Administração, por recomendação do Comitê de Remuneração, após a avaliação do Comitê *Malus/Clawback*, referendada pelo Comitê de Auditoria.





Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral

GRI [401-2]

- Assistência médica e odontológica, com uma vasta rede credenciada, extensiva aos colaboradores e seus dependentes. Centros médicos, com a estrutura do Sírio Libanês Saúde Corporativa nos principais prédios administrativos;
- Previdência privada, com aporte de 100% a 150% sobre a contribuição do colaborador ao plano de previdência;
- Seguro de vida;
- Licença-maternidade estendida – todas as gestantes têm a opção de ampliar a licença de 120 para 180 dias;
- Licença-paternidade de 28 dias, acima dos cinco dias previstos pela legislação;
- Mesmas condições de licença-maternidade e licença-paternidade em casos de adoção e de casais homoafetivos;
- Auxílio-creche e de pagamento de babá para funcionários que têm filhos de até 5 anos e 11 meses;
- Auxílio-refeição e alimentação;
- Vale-transporte concedido para deslocamento diário dos colaboradores entre suas residências e o local de trabalho, e vice-versa, por meio de transporte público;
- Incentivo financeiro para graduação e pós-graduação com bolsas e descontos.

Trabalho flexível

Outro benefício do nosso modelo é o trabalho flexível, que auxilia nossos colaboradores a encontrar o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar. Aqui, os funcionários contam com:

- **Horário escalonado:** O horário de trabalho pode ser ajustado de acordo com as preferências do colaborador e as necessidades da sua área de atuação. Isso requer a observância do horário de atendimento ao cliente, quando aplicável, do suporte interno; e do cumprimento integral da jornada de trabalho.
- **Férias flexíveis:** Podem ser divididas em até três partes, respeitando o período aquisitivo.
- **Gestão da jornada de trabalho:** Para assegurar condições de trabalho adequadas aos colaboradores, os horários para alimentação e repouso são obrigatoriamente cumpridos e as horas extras não devem exceder duas horas por dia, de acordo com a legislação.
- **Home office:** Desde 2023, temos um regime de trabalho remoto para dois dias da semana para cargos administrativos.

TAXA DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE¹ GRI [401-3]

Categoria funcional	Mulheres			Homens			Total		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Taxa de retorno (%)	↓ 65%	83,9%	74,1%	↑ 93%	87,6%	79,5%	↓ 76%	85,2%	74,1%
Taxa de retenção (%) ²	↓ 67%	76,7%	70,9%	↓ 78%	98,9%	77,1%	↓ 71%	84,5%	72,9%

¹ Considera todos os funcionários efetivos mais jovens aprendizes. ² A taxa de retenção foi calculada considerando o número de colaboradores que permaneceram por mais de 12 meses após seu retorno de licença sobre o número de colaboradores que deveriam retornar de licença no período anterior.



Acesse mais sobre as políticas de remuneração nos estatutos, códigos e práticas disponíveis no site [Central de Resultados](#) do Santander



SAÚDE E SEGURANÇA GRI [403-1; 403-6; 403-9; 403-10; 3-3 | Tema material: Força de trabalho própria]

Além de buscar oferecer suporte a questões diretamente relacionadas ao ambiente de trabalho, promovemos a saúde e o bem-estar de nossos colaboradores. A gestão em saúde e segurança do trabalho do Santander Brasil está estruturada para atender às normas regulamentadoras brasileiras aplicáveis à saúde e à segurança do trabalho, respaldadas pela Convenção número 161 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), regulamentada no Brasil pelo Decreto 127/1991, que orienta os Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho (SST).

Além do cumprimento das exigências legais, as ações refletem os compromissos éticos, técnicos e institucionais do Banco Santander, integrando-se à Política Global de Saúde Segurança e Bem-Estar da Organização, com o objetivo de promover a saúde, prevenir agravos e assegurar o cuidado integral dos trabalhadores.



Mais informações, [Política Global e Nacional de Saúde, Segurança e Bem-Estar](#)

Be Healthy GRI [403-6]

Programa de saúde global que incentiva os colaboradores no autocuidado e na busca de escolhas mais saudáveis, respeitando a individualidade e cultivando bons hábitos no presente. O Programa possui quatro pilares de atuação: Conheça seus Índices, Equilibre sua Mente, Movimente-se e Alimente-se Bem.

Em 2024, 97% dos colaboradores participaram de ao menos uma ação de saúde.

Semana Be Healthy

Ação global realizada simultaneamente em todos os países em que o Banco está presente. No Brasil, o tema em 2024 foi “Dê o primeiro passo para o seu autocuidado”, por meio da promoção de diálogos abordando temas como o cuidado com o sono, a importância de manter o corpo em movimento, e o quanto ter um *hobby* contribui para a saúde mental. Tivemos ainda um bate papo sobre a saúde integral da população LGBTQIAPN+ e um *podcast* sobre “Felicidade Baseada em Evidências”.

Be Healthy Family Day

Pelo segundo ano consecutivo, promovemos o *Be Healthy Family Day* aberto aos familiares de nossos colaboradores em todo o Brasil. Entre as atividades do evento estão aulas de yoga, dança, campeonato de futebol, corrida kids, bate papo sobre alimentação, dentre outras atividades. Estimulamos ainda a participação dos pets dos colaboradores e promovemos um espaço para adoção de cães e gatos. O evento aconteceu simultaneamente em 14 cidades.

Pilar Equilibre sua Mente

Cuidar da saúde mental é um exercício contínuo e uma responsabilidade individual e coletiva. Em diversas iniciativas, ao longo do ano, encorajamos os colaboradores a buscar o autoconhecimento e a prevenção. Na Academia Santander, temos trilhas de formação que discutem aspectos sobre o funcionamento cerebral, inteligência emocional, segurança psicológica e técnicas de como identificar e trabalhar comportamentos que auxiliam nas relações interpessoais. Também promovemos conversas sobre saúde mental com especialistas em temas como ansiedade, síndrome do impostor, gestão das emoções, entre outros.

Como parte importante desta jornada, ao longo dos anos realizamos o letramento da nossa liderança em saúde mental,

sendo que, em 2024, nossos líderes passaram por sensibilização de segurança psicológica. No total, registramos 24 mil participações em ações de saúde mental neste ano.

Semana de Saúde Mental

Para reforçarmos ainda mais nosso compromisso com o tema, realizamos a Semana de Saúde Mental, como parte da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT).

Ações

- Conteúdos para o autoconhecimento
- Sessões de *mindfulness on-line*
- Live para liderança “O que não te contaram sobre o *burnout*?”
- Podcast “Emoções e o ambiente de trabalho – Discutindo o filme Divertidamente”





Pilar Movimento-se

Contamos com academias in company da BioRitmo, disponíveis em três unidades administrativas, para atendimento exclusivo aos colaboradores. Por meio do *Wellhub* e do *TotalPass*, colaboradores e suas famílias têm acesso a mais de 29 mil academias de ginástica e estúdios em todo o Brasil, aulas on-line e acesso a mais de 50 apps de saúde. Em 2024, cerca de 19 mil colaboradores e dependentes aderiram às parcerias *Wellhub* e *TotalPass*.

Oferecemos ainda, por meio do *Be Healthy*, descontos para colaboradores para inscrições nas corridas de rua dos circuitos Santander *Track&Field Run Series*, *Night Run* e Circuito Juntos Santander.

Pilar Alimente-se bem

Em nossos prédios administrativos, contamos com opções saudáveis disponíveis em nossos cardápios, além de sinalizar os produtos saudáveis nas *vending machines* e *honest markets* espalhadas em nossos endereços.

Os colaboradores também podem passar por consulta com nutricionistas dos Centros Médicos Sírio Libanês Saúde Corporativa ou por meio da Telemedicina. Oferecemos suporte nutricional por meio dos apps do *Wellhub* ou pelo coaching nutricional realizado pelo PAPE.

Pilar Conheça seus Índices

Incentivamos a realização de consultas médicas regulares para acompanhamento e prevenção, seja através da assistência médica ou nas unidades Sírio Libanês exclusivas, com serviço de atenção primária e equipe multiprofissional localizadas em três centros administrativos.

Nosso exame preventivo periódico é mais uma oportunidade de cuidado com a saúde de nossos funcionários. Nesse momento, os colaboradores recebem recomendações personalizadas para acompanhamento da sua saúde. Em 2024, foram realizados 21 mil atendimentos.

Programa Nascer

Programa de acompanhamento de saúde durante o período de gestação e pós-parto, além de apoiar e fornecer orientações jurídicas nos processos de adoção.

Por meio do PAPE, uma equipe multidisciplinar está à disposição para fornecer informações sobre sua saúde durante todo o período de gestação, pós-parto ou processo de adoção até o retorno ao trabalho após a licença-maternidade, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Para apoiar o acompanhamento da gestação, o *Be Healthy* promove a isenção de coparticipação para as consultas e para os exames do pré-natal. Além disso, também realizamos a isenção de coparticipação do 1º ano de vida do bebê.

Por sermos uma empresa cidadã, disponibilizamos aos colaboradores a opção da extensão da licença-maternidade de 4 meses para 6 meses e da licença-paternidade de 5 dias para 28 dias, opção aplicada também nos casos de adoção.

Incentivamos a continuidade do aleitamento materno após o retorno ao trabalho, onde a mãe pode escolher entre ter 1 hora a menos de trabalho até o 12º mês de vida do bebê ou 18 dias corridos após o fim da licença-maternidade. Disponibilizamos ainda salas de apoio à amamentação na Sede, Radar e Geração Digital, e na estrutura do Centro Médico Sírio Libanês.

Programa Retorne bem

O programa oferece adaptações do trabalho e acolhimento multiprofissional aos colaboradores que retornam de longos períodos de licença-médica do Sistema Nacional de Seguridade Social (INSS).

Programa do seu jeito

Criado com o objetivo de monitorar a saúde das pessoas que possuem algum tipo de deficiência por meio de acompanhamento diferenciado da equipe de saúde e segurança do trabalho, bem como incentivar a um estilo de vida saudável.

Programa Campanha de vacinação

Nosso programa anual de vacinação contra influenza oferece vacinação *in company*, incluindo a rede de agências e prédios administrativos em todo o território nacional.





Gestão de Acidentalidade GRI [403-1]

Para reduzir os riscos de acidentes no ambiente interno, nossos centros administrativos contam com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com a participação dos colaboradores eleitos em votação.

Em 2024, registramos uma queda nos índices de acidentes de trabalho em comparação aos valores apresentados no Relatório Anual Integrado 2023. Esse avanço reflete as ações de prevenção à saúde e segurança implementadas ao longo do ano. Os acidentes de trabalho ocorreram, principalmente, devido a fatores externos às condições de trabalho ou à atividade exercida, como quedas do mesmo nível, quedas de diferença do nível e acidentes de trajeto.

Disponibilizamos na Academia Santander orientações ergonômicas para os colaboradores terem a melhor adequação e conforto do seu local de trabalho, seja ele presencial ou remoto, e sempre que necessário são realizados ajustes e adequações para atender às normas de saúde e segurança, promovendo um ambiente mais saudável e seguro. Estes treinamentos estão disponíveis na Academia Santander.



ACIDENTES DE TRABALHO, DOENÇA OCUPACIONAL, TAXA DE DIAS PERDIDOS E TAXA DE FREQUÊNCIA¹ GRI [403-9; 403-10]

Categoria	2024	2023	2022	Variação (2024 x 2023)
Número de acidentes de trabalho ²	20,0	26,0	34,0	↓ -23,1%
Número de doenças ocupacionais	0,0	0,0	1,0	-
Taxa de frequência ³	0,3	0,4	0,5	↓ -25,0%
Taxa de dias perdidos ⁴	5,4	3,7	10,3	↑ 47,0%

¹ Considera somente o Banco Santander (Brasil) S.A. e funcionários efetivos. ² São considerados acidentes típicos e de trajeto. Os acidentes de trajeto voltaram a ser contabilizados a partir de 20 de abril de 2020 com a revogação da Medida Provisória nº 905/2019 pela Medida Provisória nº 955/2020. ³ A taxa de frequência contabiliza acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho, por meio de investigação interna) multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas. ⁴ A taxa de dias perdidos contabiliza os dias perdidos referentes ao primeiro afastamento do colaborador (primeiro atestado médico) em decorrência de acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho por meio de investigação interna) multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas.





ENGAJAMENTO E *TURNOVER*

GRI [3-3 | Tema material: Força de trabalho própria; 401-1]

Buscamos promover um forte senso de pertencimento e protagonismo em cada colaborador. Para atingir esse objetivo, investimos em ações que aproximam os funcionários da liderança, incentivando todos a se tornarem agentes de transformação e gerando um elevado nível de engajamento.

Dentre as iniciativas mais destacadas ao longo de 2024, temos:

- **Santander Star:** Programa de reconhecimento não financeiro que visa premiar aqueles que contribuem para a transformação do Banco. As categorias incluem Atendimento, Inovação, Resultado, Risk Pro e Melhor Loja. Este prêmio fortalece o engajamento e a motivação, alinhando os objetivos individuais aos organizacionais e promovendo a valorização da cultura interna. No início de 2025, as ações de apoio ao Rio Grande do Sul por conta das enchentes foram reconhecidas em uma nova categoria, chamada Iniciativas de Impacto.
- **Ask Ana:** Encontro anual com a Presidente Ana Botín, quando são discutidos temas prioritários para a cultura Santander. Também realizamos reuniões regulares durante o ano com a alta liderança, incluindo os *Heads* Corporativos, para promover alinhamentos e troca de experiências com organizações do Grupo Santander globalmente.
- **Juntos com Mario Leão:** Encontro mensal transmitido ao vivo para todos os colaboradores com a participação do CEO, que discute temas relevantes e responde às perguntas dos funcionários. O formato descontraído e dinâmico promove um diálogo direto com a liderança. Em 2024, tivemos 12 edições, com uma média de 35,8 mil participantes por encontro.
- **Todos na mesma página:** Iniciativa que convida os colaboradores a lerem livros sobre temas estratégicos. Em 2024, exploramos os livros "Pense de Novo", de Adam Grant, que contou com a conexão de 15.876 colaboradores, e "Power Skills", com a presença da autora Dafna Blaschkauer, que contou com a conexão de 17.964 colaboradores.

Indicadores de engajamento

Para ouvir nossos colaboradores e conhecer seus níveis de satisfação como funcionários do Santander, realizamos uma pesquisa interna: a Pesquisa Global de Escuta Contínua – *Your Voice*. A iniciativa usa a metodologia do eNPS (*employee Net Promoter Score*) – uma adaptação para a área de recursos humanos do NPS, uma das métricas mais usadas no marketing.

No último ano, tivemos a participação de 31.918 colaboradores. Na ocasião, obtivemos um índice eNPS de 80 pontos, com avanço de 1 ponto em relação à última pesquisa de 2023.

Novas contratações e rotatividade GRI [401-1]

Utilizamos as melhores práticas de mercado para recrutar novos profissionais, capacitar nossas equipes, engajar os colaboradores e reter os talentos que se destacam em sua performance e potencial.

Por meio de nossos processos de recursos humanos, acompanhamos em detalhes toda a jornada do profissional na Organização, desde sua contratação até seu desligamento.

Veja na tabela a seguir nossos dados sobre novas contratações e rotatividade nos últimos três anos.

→ A partir de 2023, passamos a considerar em nosso perímetro os dados de mais empresas coligadas, entre elas a *Pulse* e a *Liderança*, ambas de *call center*. Para efeitos de comparação com o mercado, publicamos o total de contratações e de rotatividade sem considerar os dados dessas empresas.

→ Ao contabilizarmos essas coligadas, a taxa total de novas contratações e de rotatividade em 2024 passa para 19,8% e 28,5%, respectivamente.

TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE¹

	Taxa de novas contratações			Taxa de rotatividade		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Total	↓ 18,6%	24,3%	16,2%	↑ 20,5%	19,2%	18,1%
Gênero						
Masculino	20,8%	27,9%	20,6%	21,0%	19,1%	19,9%
Feminino	16,3%	20,7%	12,8%	20,0%	19,3%	16,8%
Faixa etária						
Abaixo de 30 anos	35,1%	45,6%	25,2%	23,7%	18,9%	16,2%
Entre 30 e 50 anos	14,7%	18,4%	12,5%	19,9%	19,3%	19,7%
Acima de 50 anos	3,4%	7,6%	5,1%	14,4%	19,1%	14,4%
Categoria funcional						
Operacional	30,8%	30,6%	21,0%	24,9%	24,9%	20,2%
Administrativo	12,3%	26,1%	18,2%	19,5%	18,2%	22,8%
Especialista	5,4%	10,1%	8,7%	13,5%	12,8%	9,7%
Gerencial	5,2%	6,9%	4,1%	13,6%	10,0%	12,3%
Diretoria	5,3%	8,0%	10,1%	20,6%	11,0%	17,4%

¹ Nesse reporte estão sendo considerados seguintes empresas para o dado de funcionários efetivos: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimento Serviços S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Return Capital Gestão de Ativos e Participações S.A., First Tecnologia e Inovação Ltda, SANB Promotora de Vendas e Cobrança S.A., Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda, Esfera Fidelidade S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., Uniersia Brasil S.A., Banco Hyundai Capital Brasil S.A., Rojo Entretenimento S.A., Solution 4Fleet Consultoria Empresarial S.A., Toro Investimentos S.A., EmDia Serviços Especializados em Cobrança Ltda, Waycarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono S.A., Pulse Client Expert Ltda, America Gestão Serv Energia S.A., FIT Economia de Energias S.A., Tools Soluções e Serviços Comp Ltda.



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA GRI [2-5]

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2024

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Banco Santander (Brasil) S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Santander (Brasil) S.A. (“Banco” ou “Santander”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2024 do Santander, conforme detalhado na base de preparação elaborada pelo Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado 2024, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do Santander

A administração do Santander é responsável por:

(a) selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2024.

(b) preparar as informações de acordo com a *GRI Standards*, com a base de preparação, elaborada pelo próprio Banco, e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), correlata à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC.

(c) desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2024, para que estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Limitações na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros

A administração, na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros, seguiu as definições da base de preparação elaborada pelo Banco e a *GRI Standards*, portanto, as informações apresentadas no Relatório Anual Integrado 2024 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas.

A ausência de um conjunto significativo de práticas estabelecidas nas quais se basear para avaliar e medir informações não financeiras permite técnicas de avaliação e medição diferentes, porém aceitáveis, que podem afetar a comparabilidade entre entidades e ao longo do tempo.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (“CFC”), que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade e competência profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos os padrões brasileiros e internacionais de controle de qualidade estabelecidos na NBC PA 01, emitida pelo CFC, e, dessa forma, mantemos um apropriado sistema de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos relacionados ao cumprimento

dos requerimentos de ética, padrões profissionais, exigências legais e requerimentos regulatórios.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2024 com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01/12 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo 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*, aplicáveis a informações não financeiras.

Essas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado 2024, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes, seja por fraude ou erro, e emitir um relatório de asseguração limitada que inclui a nossa conclusão.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Santander e outros profissionais do Santander que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado 2024, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.



Como parte de um trabalho de asseguração limitada de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000), exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional durante todo o trabalho. Nós também:

(a) Determinamos a adequação nas circunstâncias do Banco do uso da *GRI Standards* como base para a elaboração das informações e indicadores não financeiros.

(b) Executamos procedimentos de avaliação de risco, incluindo a obtenção de um entendimento dos controles internos relevantes para o trabalho, para identificar onde é provável que surjam distorções relevantes, seja devido a fraude ou erro, mas não com o objetivo de fornecer uma conclusão sobre a eficácia dos controles internos do Banco.

(c) Desenhamos e executamos procedimentos que respondam aos casos em que é provável que surjam distorções relevantes nas informações e indicadores não financeiros. O risco de não detectar uma distorção relevante resultante de fraude é maior do que para uma resultante de erro, pois a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, ou a violação dos controles internos.

Sumário dos procedimentos executados

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual Integrado 2024, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2024, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2024;

(b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual Integrado 2024;

(d) a aplicação de testes substantivos para determinadas informações e indicadores não financeiros; e

(e) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência à *GRI Standards*, aos princípios do Relato Integrado, conforme a Orientação CPC 09 – Relato Integrado e ao disposto na base de preparação elaborada pelo Banco.

Nossos procedimentos não incluíram a avaliação da adequação do desenho ou da eficácia operacional dos controles, o teste dos dados nos quais as estimativas se baseiam ou separadamente desenvolver nossa própria estimativa para comparar com a estimativa do Santander.

Base para conclusão

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas 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 os dados contidos no Relatório Anual Integrado 2024. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, 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 nos dados contidos no Relatório Anual Integrado 2024. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados

informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido no contexto das limitações inerentes ao processo de preparação das informações e indicadores não financeiros pela administração, incluindo o fato de que essas informações não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados na Base de Preparação do Relatório Anual Integrado 2024.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório Anual Integrado 2024 do Santander, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios estabelecidos pela base de preparação e pela *GRI Standards* e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado.

Outros assuntos – Restrições de uso e distribuição

Este relatório foi elaborado para uso do Santander e poderá ser apresentado ou distribuído a terceiros, desde que estejam familiarizados com o objeto e critérios aplicáveis a este trabalho de asseguração, tendo em vista sua finalidade específica descrita no primeiro parágrafo deste relatório.

Qualquer outra parte que não seja o Santander que obtiver acesso a este relatório, ou à cópia deste, e confiar nas informações nele contidas irá fazê-lo por própria conta e risco. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade e negamos qualquer responsabilidade perante qualquer outra parte que não seja o Santander pelo nosso trabalho, pelo relatório de asseguração ou pelas nossas conclusões.

São Paulo, 25 de junho de 2025

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Eliane Kihara
Contadora CRC 1SP212496/O-5



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso | O Banco Santander relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

GRI 1 | GRI 1: Fundamentos 2021

Norma setorial da GRI (2021) | Não se aplica neste ciclo de relato.

Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da Organização	O Banco Santander (Brasil) S.A, ou Santander Brasil, é uma Sociedade Anônima de capital aberto com ações negociadas em bolsa de valores, cuja sede está localizada na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº2235/2041, Bloco A, Vila Olímpia, cidade de São Paulo (SP). O Santander Brasil está presente em todos os estados brasileiros, além de dispor de agências nas Ilhas Cayman (Grand Cayman) e em Luxemburgo. A estrutura societária pode ser acessada no seguinte link https://www.santander.com.br/ri/estrutura-acionaria	Pág. 14 e 28
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da Organização		Pág. 6
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	O período coberto no Relatório Anual Integrado 2024 (RAI 2024), publicado em 25 de junho de 2025 é o mesmo dos relatórios financeiros: de 01/01/2024 a 31/12/2024. Para dúvidas e sugestões, entre em contato com sustentabilidade@santander.com.br .	Pág. 6
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-4	Reformulações de informações		Pág. 7
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-5	Verificação externa	A verificação externa deste relatório segue a Política de Aprovação de Serviços de Empresas de Auditoria, aprovada pelo Comitê de Auditoria, que assessora o Conselho de Administração. A política regula o procedimento para aprovação de todos os serviços a serem prestados pelo Auditor Externo do Grupo Santander Brasil, sejam eles relacionados ou não à auditoria, bem como o procedimento para a sua realização e a forma de cálculo e limites das taxas que podem ser pagas por esses serviços. O Relatório passa por aprovação dos membros do Comitê Executivo - COMEX e do Comitê de Sustentabilidade, que assessora o Conselho de Administração. O escopo considerou a asseguração limitada do Relatório por meio da aderência às diretrizes da GRI Standards e a estrutura e os princípios de Relato Integrado do IIRC e do CPC 09. A asseguração limitada independente foi realizada pela PwC, conforme detalhado no Relatório de asseguração limitada.	Pág. 6 e 115



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	O Santander Brasil atua como um Banco completo, de Varejo e Atacado, atendendo pessoas físicas, PMEs e grandes empresas em todo o país. Temos um portfólio completo de produtos e serviços sob sólida gestão de risco, que fazem parte do cotidiano de todos os nossos clientes, sejam empresas ou indivíduos, e incluem, entre outros, meios de pagamento, serviços de investimento e assessoria, financiamento de veículos e bens de consumo, crédito imobiliário, crédito consignado e agronegócio, bem como os produtos e serviços oferecidos por meio de nossa unidade de Atacado. Trabalhamos com fornecedores intermediários e prestadores de serviços terceirizados. Em 2024, não houve registro de outras relações de negócios relevantes na Organização e também não houve mudanças significativas nos setores em que atuamos. Veja mais em https://www.santander.com.br (aba Produtos e Serviços).	Pág. 14 , 17 , 19 e 23	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7 Empregados	b.ii. Dados não relatados por não termos funcionários que se enquadrem nessas categorias iii. e v. Dados não relatados por não termos funcionários que se enquadrem nessas categorias. c. A metodologia para compilar os dados baseou-se na extração de relatório do sistema com data de 31/12/2024 da relação de funcionários com vínculo empregatício ativo, e vínculo de funcionário, estagiário e jovens aprendizes. Trata-se de uma média ao longo do período de relato. Não houve flutuações significativas no período indicado neste Relatório.	Pág. 101 , 102 e 104	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Os dados foram extraídos de relatórios com a relação de terceiros com cadastro ativo, no encerramento do exercício de 2024. Não houve flutuações significativas no período indicado neste Relatório.	Pág. 101 , 102 e 107	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	c.iii. mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição e considerando-se cada ano como o período compreendido entre duas Assembleias Gerais Ordinárias. c.iv. O número de outros cargos e compromissos importantes de cada membro do CA, bem como a natureza desses compromissos, podem ser acessados no item 7.3 do Formulário de Referência do Santander. c.vi. Além da participação de mulheres no CA já apresentada no texto, não há grupos sociais sub-representados.	Pág. 23 , 24 , 25 , 43 e 109	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Veja a Política para Seleção e Sucessão de Membros da Alta Administração do Banco Santander Brasil: https://www.santander.com.br/ri/home	Pág. 23	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	A Presidente do Conselho de Administração não ocupa função executiva.	Pág. 5 , 23 e 25	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		Pág. 23	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	De acordo com o regimento do Conselho de Administração (CA) do Banco, para melhor desempenho de suas funções, o Conselho poderá criar comitês que deverão atuar como órgãos auxiliares sem poder deliberativo, sempre no intuito de assessorar o CA. Entre os comitês existentes, cabe ao Comitê de Riscos e Compliance e ao de Sustentabilidade compreenderem, de forma abrangente e integrada, os riscos que podem impactar a Organização do ponto de vista econômico, ambiental e social. Mais informações sobre os comitês estão disponíveis no site: https://www.santander.com.br/ri/home	Pág. 29 e 43	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Comitê de Sustentabilidade acompanhou e validou o estudo de materialidade, assim como a produção do Relatório Anual Integrado, desde a concepção da estrutura até a aprovação final.	Pág. 6 e 23	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	Em caso de constatação de conflitos de interesse, estes serão tratados internamente e reportados aos reguladores e/ou stakeholders relacionados.	Pág. 23 e 29	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais		Pág. 33 e 43	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Pág. 29 e 43	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Pág. 23 e 29	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19 Políticas de remuneração	<p>a.i. A remuneração deve estar alinhada com os interesses dos acionistas e com o objetivo de criação de valor a longo prazo, ser compatível com uma gestão de riscos adequada, com estratégia, valores e interesses à longo prazo, assim como a manutenção de uma base sólida de capital.</p> <p>A remuneração fixa deve representar uma proporção significativa da remuneração total, e a remuneração variável tem como objetivo recompensar o desempenho baseado na avaliação dos objetivos acordados conforme a função e responsabilidade dos funcionários e administradores, e com aderência aos comportamentos e conduta que refletem a cultura do Grupo Santander.</p> <p>A estrutura de remuneração aplicada deve ser competitiva de maneira que promova a atração e retenção de talentos.</p> <p>a.v. Temos três principais planos de previdência privada fechada, sendo o maior deles o SantanderPrevi, fechado para novas adesões desde julho de 2018. A partir de janeiro de 2018, foi implementado o Plano de Previdência SBPrev para novos funcionários e administradores e novas adesões. Para ambos os planos, a participação é opcional, e a contribuição mensal do participante é composta por percentual do honorário ou salário (conforme escolha do participante, dentro de escala pré-definida). A esse valor é acrescido contribuição feita pelo empregador (<i>matching</i> ou contrapartida) que varia de 100% a 150% com o passar dos anos de contribuição ao plano. A partir de março de 2018, foi implementado o Plano de Previdência Santander Plus, que em 2024 foi substituído pelo Santander Sócios, que assim como o SantanderPrevi e SBPrev, propicia renda complementar futura. Este plano é restrito para o grupo de administradores do Banco Santander. A participação também é opcional e a contribuição é anual, com contrapartida realizada pelo Santander Brasil. No nível executivo, existem indicadores relacionados às questões ESG que impactam o pagamento da remuneração variável, como percentual de mulheres em cargos de liderança, meta de pessoas financeiramente capacitadas, de financiamento verde e objetivos de descarbonização por setores em linha com o compromisso de emissões Net Zero.</p> <p>iv. Devolução de bônus e incentivos (<i>Clawback</i>);</p> <p>Todos os planos de remuneração variável estão sujeitos à aplicação de <i>Malus</i> e/ou <i>Clawback</i>, ou seja, o Conselho de Administração da Companhia, por recomendação do Comitê de Remuneração (CR), após a avaliação do Comitê <i>Malus/Clawback</i>, referendada pelo Comitê de Auditoria, poderá aprovar, reduzir ou devolver até 100% do valor da remuneração variável de qualquer funcionário ou administrador nas hipóteses estabelecidas na política.</p> <p>v. Benefícios de aposentadoria. Temos 3 principais planos de previdência privada fechada: o SantanderPrevi, fechado para novas adesões desde julho de 2018. A partir de janeiro de 2018, foi implementado o Plano de Previdência SBPrev para novas adesões.</p> <p>Para ambos, a participação é opcional e a contribuição mensal do participante é composta por percentual do honorário ou salário (conforme escolha do participante, dentro de escala pré-definida). A esse valor é acrescido contribuição feita pelo empregador (<i>matching</i> ou contrapartida) que varia de 100% a 150% com o passar dos anos de contribuição ao plano.</p>	Pág. 30 , 101 e 109	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-20	Processo para determinação da remuneração		
		<p>A Política de Remuneração do Santander Brasil estabelece critérios que reconhecem o alto desempenho e, ao mesmo tempo, evitam comportamentos indesejados. As regras preveem pagamento diferido e cláusulas de <i>Clawback</i> e <i>Malus</i>, mecanismos associados ao cumprimento de normas internas e exposição ao risco. A política também incentiva a meritocracia, ao diferenciar as contribuições individuais das áreas no cumprimento dos objetivos e na execução das estratégias do negócio.</p> <p>O programa de Remuneração Variável Anual (PPG) dos executivos contempla indicadores quantitativos e qualitativos, incluindo três indicadores ESG, que abordam os temas de diversidade, empoderamento financeiro e financiamentos verdes. No PPG, o Conselho de Administração, por recomendação do Comitê de Remuneração, realiza uma avaliação qualitativa de cada métrica quantitativa. Esse processo considera como o objetivo foi alcançado e outros aspectos relevantes.</p> <p>Com relação à remuneração global (remuneração fixa, incentivos de curto e longo prazo e benefícios) de conselheiros e diretores-executivos, os valores são aprovados em assembleia pelos acionistas, conforme determina a legislação local. Pontualmente, consultores independentes são envolvidos em processos de determinação de remuneração, porém não possuem poder de decisão.</p> <p>Nosso estatuto social exige que nosso Comitê de Remuneração seja composto de três a cinco membros, nomeados pelo Conselho de Administração entre pessoas que cumprem todas as exigências legais e regulamentares para o exercício de seu cargo. No mínimo, um dos membros não poderá ser um diretor-executivo, e os outros membros poderão ou não ser membros do nosso Conselho de Administração. No mínimo, dois membros deverão ser independentes.</p>	Pág. 30 , 101 e 109	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21	Proporção da remuneração total anual		a. b. c. Informação confidencial. Por se tratar de um dado estratégico, o indicador não é público.
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		
			Pág. 4	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23	Compromissos de política		
			Pág. 12 , 31 , 35 e 36	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24	Incorporação de compromissos de política		
			Pág. 25 , 26 , 35 e 107	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-25	Processos para reparar impactos negativos		
			Pág. 21 , 46 , 47 , 48 , 49 , 76 , 77 , 88 e 107	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		
			Pág. 21 , 23 e 33	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27	Conformidade com leis e regulamentos		
			Pág. 36	b. Informação confidencial. Por se tratar de um dado estratégico, o valor não é público
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-28	Participação em associações		
			Pág. 31 e 38	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Conforme apresentado no quadro "Nossos públicos estratégicos e principais meios de diálogo" na página 20, apresentamos as categorias de <i>stakeholders</i> com que nos engajamos. Essas categorias foram identificadas de acordo com a relevância dos públicos e para a participação em nossos negócios.	Pág. 20 e 21	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva		Pág. 109	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais		Pág. 9 e 11	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	3-2 Lista de temas materiais		Pág. 9	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de Gestão Mudanças Climáticas	Continuamos trabalhando para atingir nossa ambição de zero emissões líquidas de carbono até 2050, sendo nossa principal medida para gerenciar o tema e os impactos relacionados às mudanças climáticas. O SFICS é o principal orientador para rastrear as ações e mitigar possíveis questões de <i>greenwashing</i> . Já os números de finanças sustentáveis nos indicam sobre a eficácia de nossa jornada.	Pág. 7, 8, 11, 60, 62, 73 e 77	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da Organização	A metodologia de cálculo adotada é o Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG) e a fonte dos fatores de conversão utilizados é baseada nas informações do Governo Federal Brasileiro. Redução de 8.745 MWh no consumo de energia de 2024 obtida através da instalação de automação e monitoramento da saúde das máquinas de ar-condicionado e pela redução do horário de funcionamento do ar-condicionado em alguns ambientes das lojas. Consideramos como combustível renovável o etanol hidratado, etanol anidro e biodiesel. Consideramos como combustível não-renovável diesel, gasolina, gás natural e querosene de aviação.	Pág. 78 e 83	c. ii. iii. iv. Informação não se aplica, pois não é escopo das atividades do Banco. d. Informação não se aplica, pois o Banco apenas consome energia para o seu próprio negócio.
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de água		Pág. 75 e 83	
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	Dada a nossa atividade financeira e a localização dos nossos edifícios e escritórios, principalmente em áreas urbanas, não foram identificados locais localizados em ou perto de áreas sensíveis à biodiversidade. O principal impacto ambiental dos nossos escritórios decorre da sua manutenção e da forma como gerimos os resíduos que geramos. Até o momento não consideramos necessário adotar medidas de mitigação da biodiversidade nas nossas operações. No entanto, em determinadas ocasiões, consideramos medidas corretivas ou de mitigação como parte da nossa due diligence em matéria de crédito a clientes e em aplicação da nossa Política de Risco Ambiental, Social e de Mudanças Climáticas.	Pág. 41, 52, 60 e 77	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 305: Emissões 2018	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Abordagem de consolidação do inventário é feita por controle operacional. Estão incluídos nos cálculos os gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC. As emissões biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas emissões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados seguem a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade .	Pág. 62 , 78 e 82	d. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.
GRI 305: Emissões 2018	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Abordagem de consolidação do inventário é feita por controle operacional. Em 2024 as emissões indiretas de GEE (Escopo 2) provenientes da aquisição de energia em toneladas métricas de CO ₂ equivalente calculadas com base no mercado atingiram 2,12 tCO ₂ e. Estão incluídos nos cálculos os gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC. As emissões biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas emissões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados seguem a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade .	Pág. 62 , 78 e 82	d. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.
GRI 305: Emissões 2018	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	b. c. d. f. g. Estão incluídos nos cálculos os gases: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC. As emissões biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente estarão disponíveis no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Não tivemos mudanças significativas nas emissões do último inventário. Os fatores de emissão, normas e premissas de cálculo utilizados seguem a metodologia do GHG Protocol. Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Conheça nossas respostas no site do CDP e em https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados?ic=portal-lp-sustentabilidade . As categorias consideradas no escopo 3 foram: bens e serviços comprados, atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos escopos 1 e 2, transporte e distribuição, resíduos gerados na operação, viagens a negócios e deslocamentos de funcionários.	Pág. 62 , 78 e 82	e. Informação não se aplica. Não temos meta de redução de emissões, e por isso, não temos ano base para efeito de comparação.
GRI 305: Emissões 2018	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		Pág. 62 , 77 e 78	
GRI G4: Suplemento Setorial – Serviços Financeiros 2008	FS8 Valor monetário de produtos e serviços projetados para oferecer um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, dividido por propósito		Pág. 68	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Forma de Gestão Consumidores e usuários finais	Pág. 11 , 36 , 59 , 86 e 88	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	Pág. 23 , 56 , 68 , 89 , 91 , 92 , 94 e 99	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pág. 89 , 91 , 92 , 94 , 96 , 99 e 101	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Forma de Gestão Conduta nos negócios	Pág. 8 , 11 , 12 , 26 , 30 , 31 , 33 , 34 , 36 , 40 e 59	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Pág. 33 , 36 e 43	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 35 e 43	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Pág. 34	
		<p>a.b.c. Em 2024, foi identificado um caso de corrupção privada (crime não tipificado), com afastamento de empregados e suspensão de contratos com parceiros de negócios. Não houve caso confirmado de corrupção pública.</p> <p>d. Sem ocorrência. Tanto para os "casos confirmados" quanto para "corrupção", adotamos o modelo de suspeição em relação às práticas trazidas na lei anticorrupção, não cabendo à instituição, definir se é um crime, mas relatando a suspeita aos órgãos competentes. Para "empregados", consideramos para essa questão todos os indivíduos com relação empregatícia regida pela CLT ou contratos de terceirização, tanto com o Banco Santander quanto com as demais empresas coligadas.</p>		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Pág. 34	
		Todos os casos registrados e concluídos como precedentes foram analisados e as devidas medidas foram aplicadas. A área de Diversidade e Inclusão é um parceiro fundamental do Canal Aberto no levantamento das causas-raiz das denúncias sobre o tema e atua no acultramento, planos de ação e medidas corretivas. Para os 14 casos precedentes, foram adotadas as seguintes medidas: 5 encerramentos de relacionamento com clientes que cometeram atos discriminatórios contra funcionários do Santander, 2 cartas de advertência, 4 desligamentos e 3 orientações.		
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Pág. 36 e 101	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	No Brasil, não são permitidas doações de pessoas jurídicas para campanhas políticas (candidatos e/ou partidos). A Lei Eleitoral (Lei nº 9.504/1997) não prevê mais a possibilidade de doações de pessoas jurídicas para campanhas eleitorais. A mudança foi introduzida pela Reforma Eleitoral (Lei nº 13.165/2015), que ratificou a decisão do Supremo Tribunal Federal, na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4.650, que declarou inconstitucionais os dispositivos legais que autorizavam essa modalidade de contribuição. Com base na Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), o Santander adotou uma série de políticas que regulamentam o tema. Elas podem ser acessadas aqui .		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados de clientes	a. Número total de queixas comprovadas relativas à violação da privacidade do cliente, categorizadas por: i. queixas recebidas de partes externas e comprovadas pela Organização: 0 ii. queixas de agências reguladoras: 0 b. Número total de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes que foram identificados: 8. Para os casos comprovados, medidas disciplinares foram devidamente aplicadas.	Pág. 55	c. Equipe Privacidade: como a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) não faz a avaliação de procedência com base na nossa defesa, consideramos como não comprovada.
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de Gestão Gestão de riscos socioambientais e climáticos	Reforçamos que nosso principal impacto está nas emissões indiretas dos financiamentos. Da mesma forma, as atividades que financiamos poderão apresentar oportunidades na criação de uma economia de baixo carbono, como descrito no trecho sobre Negócios Sustentáveis. O Net Zero é a principal medida para mitigar os impactos da emissão da carteira. Outra ação é a redução do nosso impacto por meio de eficiência e consumo de energia renovável. O resultado do apoio aos nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono é a principal medida para gerenciar impactos positivos reais e potenciais.	Pág. 11 , 46 , 49 , 60 , 74 , 77 e 78	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		Pág. 23 , 56 e 68	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Identificamos os seguintes riscos e oportunidades relacionados ao tema de mudanças climáticas: <ul style="list-style-type: none"> • Risco: A não mitigação das mudanças climáticas (derivado da falha em atingir os objetivos climáticos e ambientais e/ou da percepção de clientes e partes interessadas de que os bancos não estão fazendo o suficiente). Risco de natureza reputacional, que tem como potencial impacto relacionado o impacto adverso no ambiente (por exemplo, aumento das emissões de GEE) devido à atividade de financiamento do Banco, incluindo a concessão de empréstimos a empresas ou atividades intensivas em carbono); • Oportunidade: Energia (crescimento no financiamento e consultoria de energia eólica, solar e outras soluções que permitam a transição energética). Oportunidade de natureza reputacional e mercadológica, que tem como potencial impacto relacionado a contribuição para a proteção do meio ambiente através da expansão do financiamento de energias renováveis e outras tecnologias de baixo carbono); • Oportunidade: Mitigação das mudanças climáticas (aumentar receita por meio da geração de negócios, mantendo a principalidade do cliente e apoio em investimentos para transição). Oportunidade de natureza reputacional e mercadológica que tem como potencial impacto relacionado a mitigação das mudanças climáticas na operação própria (Contribuição para a redução das emissões de GEE de escopo 1 e 2 nas operações próprias do Banco, com investimento em tecnologias e práticas sustentáveis. Objetivo público de consumir apenas energia elétrica de fontes renováveis em todas as lojas e prédios sob controle operacional atingido em 2022). 	Pág. 11 , 23 , 73 e 74	a. iii. Dados confidenciais. v. Dados confidenciais. Incurremos em custos com consultoria especializada no tema de risco climático e aumento de custos com estrutura organizacional na contratação de pessoas especializadas no tema na área de Risco Socioambiental. Dados estratégicos.
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária		Pág. 39 e 68	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 207: Tributos 2019	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal		Pág. 39	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Em 2024, 1747 fornecedores foram avaliados com relação aos impactos ambientais, com nenhum impacto significativo identificado nas esteiras de monitoramento e avaliação ESG	Pág. 37	
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Foram considerados no reporte somente as informações referente ao Banco Santander Brasil S.A.. Todos os novos fornecedores são selecionados com base em critérios sociais. Todos os novos fornecedores contratados ativos passaram por avaliação de critérios socioambientais. Os critérios sociais estão definidos no Código de Conduta dos Fornecedores (item: 3.3) (https://www.santander.com.br/institucional-santander/fornecedores/codigos-e-politicas).		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Foram considerados no reporte somente as informações referente ao Banco Santander Brasil S.A.. Em 2024, dos 1.747 fornecedores ativos, nenhum foi identificado como possível causador de impactos sociais negativos reais e potenciais. Como não houve confirmação de impactos negativos, o percentual de fornecedores identificados é zero.	Pág. 37	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de Gestão Força de trabalho própria	Semelhante a muitos outros bancos brasileiros, somos parte em ações judiciais movidas por sindicatos, associações e colaboradores individuais que buscam, em geral, compensação por horas extras, salários perdidos e reclamações de aposentados sobre benefícios de pensão e outros direitos trabalhistas. Acreditamos que pagamos ou provisionamos adequadamente todos esses passivos potenciais. Ver mais informações sobre impactos negativos no Formulário 20-F nas páginas 251 e 252 (https://www.santander.com.br/ri/relatorios). O resultado das pesquisas de engajamento, assim como conversas da liderança, embasam medidas contínuas de melhoria.	Pág. 7 , 8 , 11 , 30 , 36 , 101 , 102 , 107 , 109 , 111 e 114	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados		Pág. 114	
GRI 401: Emprego 2017	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	b. Os benefícios apresentados se aplicam a todos os funcionários, independentemente da unidade em que atuam, seja nos prédios administrativos ou agências bancárias em todo o país.	Pág. 109 e 110	
GRI 401: Emprego 2018	401-3 Licença maternidade/paternidade	a. Número total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero: Mulheres: 15.678; Homens: 12.905. Total: 28.585. Os dados consideram funcionários e jovens aprendizes. b. Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero: Mulheres: 835; Homens: 437. Total: 1.272.	Pág. 109 e 110	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<p>a. O sistema de saúde e segurança foi implantado de acordo com as normas regulamentadoras de saúde e segurança do Ministério do Trabalho, normativos e legislações de entidades regulatórias do Brasil.</p> <p>b. O sistema de gestão em saúde e segurança é composto por uma equipe multidisciplinar que contempla médicos do trabalho, engenheiros e técnicos de segurança, enfermeiro, auxiliares de enfermagem, psicólogos e assistente social dedicados à gestão e execução de programas de prevenção à saúde, campanhas, palestras e bate-papos sazonais e fixos, bem como garantir o cumprimento das demandas de exigência regulatória. Todos os funcionários são considerados nesse sistema.</p>	Pág. 111 e 113	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		Pág. 111	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	<p>a. i. e ii. Em 2024 não registramos nenhum óbito resultante de acidentes de trabalho. As CATs que foram emitidas em 2024, tiveram como principais causas acidentes que não tem relação direta com as condições de trabalho ou ligados diretamente a sua atividade, como acidentes de trajeto/trânsito e acidentes típicos tais como entorses devido queda de mesmo nível (escorregões, quedas) ou diferença de nível queda entre degraus da escada. Os casos considerados abrangem o perímetro de todos os funcionários Banco Santander Brasil e referem-se aos acidentes de trabalho analisados e reconhecidos pela equipe de Saúde e Segurança do Trabalho do Banco Santander.</p> <p>b. Atualmente os trabalhadores que não são empregados não são geridos pela Organização, onde cada prestador de serviços fica responsável pela gestão dos seus colaboradores conforme contrato de prestação de serviços.</p> <p>d. Os acidentes são analisados e discutidos nas reuniões mensais de CIPA, bem como fazemos comunicações aos colaboradores sobre prevenção acidentes, com base em nossos indicadores dos tipos de acidentes que mais ocorrem. Além disso, temos uma semana voltada a prevenção de acidentes, a SIPAT, que apesar de uma semana regulatória aos locais que por obrigatoriedade da Norma Regulamentadora 5 do Ministério do Trabalho possuem CIPA, estendemos as comunicações e ações da semana a todos os colaboradores do Brasil.</p> <p>e. Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas.</p> <p>f. Não foram excluídos trabalhadores pertencentes ao Banco Santander Brasil deste conteúdo.</p> <p>g. As análises são realizadas com embasamento técnico na Lei 8213/91</p>	Pág. 111 e 113	c. Informação não disponível. Por conta do nosso setor de atuação, em nossas instalações não fazemos jus à periculosidade abordada pela NR 16. Demais avaliações são realizadas pela área responsável conforme demandas específicas de sua gestão
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2019	403-10 Doenças profissionais	<p>a. Não registramos nenhum óbito resultante de doenças profissionais. Para o tema de doenças profissionais o reporte abrange o perímetro de todos os funcionários Banco Santander Brasil e referem-se aos casos analisados e reconhecidos pela equipe de Saúde e Segurança do Trabalho do Banco Santander.</p> <p>b. Atualmente os trabalhadores que não são empregados não são geridos pela Organização, onde cada prestador de serviços fica responsável pela gestão dos seus colaboradores conforme contrato de prestação de serviços.</p> <p>c. Em nossas avaliações periódicas para elaboração dos documentos legais não foram constatados perigos que contribuíssem para casos de doenças profissionais. As ações de prevenção e promoção à saúde descritas acima, relatam como o Banco Santander gere o tema</p>	Pág. 111 e 113	



Norma GRI	Conteúdo	Detalhamento	Onde encontrar o indicador	Motivos de omissão
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Pág. 86 e 107	
GRI 404: Capacitação e Educação 2017	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 107	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade de órgãos de governança e empregados	Pág. 27 , 102 , 103 , 105 , 106 e 107	
GRI G4: Suplemento Setorial – Serviços Financeiros 2008	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas desfavorecidas	Pág. 88	



Créditos

Conteúdo | Alter Conteúdo

Diagramação | RGBLue Produções

Fotos | Arquivo Santander e Nego Júnior (capa e página 96)

Infografia (arte) | Naomi Akimoto Iria

Infografia (edição) | Storifica Comunicação