

INDICADORES 2019

INDICADORES ECONÔMICOS

	2017	2018	2019	YoY
Margem Financeira Gerencial (R\$ MM)	37.327	43.904	47.933	9,2%
Receitas de Prestação de Serviços e Rendas de Tarifas bancárias (R\$ MM)	15.611	17.285	18.684	8,1%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (R\$ MM) ¹	-9.708	-10.860	-12.099	11,4%
Despesas Gerais (R\$ MM)	-19.167	-20.232	-21.238	5,0%
Lucro Líquido (R\$ MM)	9.953	12.398	14.550	17,4%
Ativo total (R\$ MM)	683.732	805.819	857.543	6,4%
Carteira de crédito (R\$ MM)	272.562	305.260	352.028	15,3%
Captação de clientes (R\$ MM)	307.619	332.254	353.654	6,4%
Índice de eficiência (%)	44,1	40,6	38,9	-1,7p.p.
Índice de inadimplência 90 dias (%)	3,2	3,1	2,9	-0,1p.p.
ROAE (%)	16,9	19,9	21,3	1,5p.p.
Total de Negócios Socioambientais viabilizados (R\$ MM)	-	3.921	13.654	248,2%
Prospera Santander Microfinanças - Produção (R\$ MM)	790	1.183	2.151	81,8%
Desembolso em Agronegócio Sustentável (R\$ MM)	291	396	475	19,8%
Desembolso em Energias Renováveis (R\$ MM)	-	1.478	4.319	192,2%
Participação na emissão de Green/ Transition Bonds (R\$ MM)	-	621	6.634	968,4%
Outros negócios socioambientais (R\$ MM)	-	243	75	-69,0%

¹ A partir de 2019, a demonstração gerencial contempla a reclassificação do desconto concedido de Margem Financeira para Provisões para Devedores Duvidosos.

INDICADORES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

	2017	2018	2019	YoY
% Conselho de Administração	-	50	56	6,0p.p.
% Comitê de Nomeação e Governança	-	100	100	0,0p.p.
% de membros independentes nos órgãos de Governança				
% Comitê de Remuneração	-	100	100	0,0p.p.
% Comitê de Sustentabilidade	-	50	40	-10,0p.p.
% Comitê de Auditoria	-	100	100	0,0p.p.
% Comitê de Risco e Compliance	-	60	75	15,0p.p.
% Conselho Fiscal ²	-	-	100	-
% de mulheres nos órgãos de liderança (Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento)	-	21,1	26,3	5,3p.p.

² O Conselho Fiscal foi instaurado em 2019.

INDICADORES 2019

INDICADORES SOCIAIS

		2017	2018	2019	YoY
Clientes	Net Promoter Score (NPS)	43	57	56	-1,8%
	Volume de manifestações nos canais de atendimento (em mil)	1.056	779	898	15,3%
	Prospera Santander Microfinanças - Municípios atendidos	-	584	1.600	174,0%
	Prospera Santander Microfinanças - Clientes ativos	200.210	250.332	514.970	105,7%
Funcionários	% de mulheres em cargos de liderança	19,5	25,0	26,4	1,4p.p.
	% de funcionários negros	21	23	24	1,0p.p.
	Taxa de Rotatividade (%)	11,4	13,9	17,4	3,5p.p.
	Taxa de Novas Contratações (%)	11,5	12,6	13,8	1,2p.p.
	Número médio de horas de treinamento por funcionário	20,3	24,2	27,8	14,9%
Sociedade	% de funcionários que realizaram o netcurso de Prevenção e Combate à Corrupção	-	99	99	0,0p.p.
	Número de participações em ações de Educação Financeira	-	-	28.414	-
	Número de bolsas concedidas pelo Santander Universidades	3.400	4.605	6.621	43,8%
	Programa Amigo de Valor - valor arrecadado (R\$ MM)	12	13	19	39,2%
	Investimento Social e Cultural (R\$ MM) - total	143	118	135	14,7%

INDICADORES AMBIENTAIS

		2017	2018	2019	YoY
Gestão Ambiental	Total de Energia consumida (Gj)	1.006.731	1.024.173	1.054.950	3,0%
	% de consumo interno de energias renováveis	-	20	24	4,0p.p.
	Total de Água consumida (m³)	627.678	587.967	616.126	4,8%
	Peso total de resíduos (toneladas)	1.074	889	883	-0,7%
	Total de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Escopos 1 e 2 (TCO ₂ eq)	39.876,26	38.834,84	37.621,79	-3,1%
	% de compensação de emissões dos Escopos 1 e 2	100	100	100	0,0p.p.
Número de análises de Risco Socioambiental		1.599	2.951	3.061	3,7%