



Apresentação de resultados

4T23
BRGAAP

31 de Janeiro de 2024

Informações importantes

Esta apresentação pode conter certas declarações prospectivas e informações relativas ao Banco Santander (Brasil) S.A. ("Santander Brasil") e suas subsidiárias, que refletem as visões atuais e/ou expectativas do Santander Brasil e sua administração a respeito de seu desempenho nos negócios, e eventos futuros.

Declarações prospectivas incluem, sem limitação, qualquer declaração que possa prever, prever, indicar ou implicar resultados futuros, desempenho ou realizações, e podem conter palavras como "acredita", "antecipa", "espera", "estima", "poderia", "prevê", "potencial", "provavelmente resultará" ou outras palavras ou expressões de significado semelhante.

Tais afirmações estão sujeitas a uma série de riscos, incertezas e suposições. Alertamos que um número de fatores importantes pode causar resultados reais diferentes substancialmente dos planos, objetivos, expectativas, estimativas e intenções expressos nesta apresentação.

Nós não assumimos nenhuma obrigação de atualizar ou revisar quaisquer declarações prospectivas, seja como resultado de novas informações, eventos futuros ou outros. Em nenhum caso o Santander Brasil, ou qualquer de suas subsidiárias, afiliadas, acionistas, diretores, funcionários ou agentes serão responsáveis perante quaisquer terceiros (inclusive investidores) por qualquer decisão de investimento ou negócio ou ação tomada em confiança nas informações e declarações contidas nesta apresentação ou por quaisquer danos consequentes, especiais ou similar.

Além dos fatores identificados em outro lugar nesta apresentação, os seguintes fatores, entre outros, podem causar resultados reais diferentes materialmente das declarações prospectivas ou desempenho histórico: mudanças nas preferências e condição financeira de nossos consumidores e condições competitivas nos mercados em que atuamos, mudanças nas condições econômicas, políticas e de negócios no Brasil; intervenções governamentais, resultando em mudanças na economia brasileira, impostos, tarifas ou ambiente regulatório, a nossa capacidade para competir com sucesso; mudanças em nossos negócios, a nossa capacidade de implementar com sucesso estratégias de marketing; nossa identificação de oportunidades de negócios, a nossa capacidade para desenvolver e introduzir novos produtos e serviços, mudanças no custo dos produtos e os custos operacionais; nosso nível de endividamento e outras obrigações financeiras, a nossa capacidade de atrair novos clientes; inflação no Brasil, a desvalorização do real frente ao dólar dos EUA e flutuações da taxa de juros, mudanças presentes ou futuras nas leis e regulamentos, e nossa capacidade de manter relacionamentos de negócios existentes e criar novos relacionamentos.



**Atualização da
estratégia**



**Destaques do
resultado 4T23**



Conclusões

Principais mensagens

Destaques 2023 e expectativas

Crescimento da margem de clientes, com perspectiva positiva para o próximo ano, e evolução favorável da margem de mercados

Diversificação do portfólio por meio da **expansão em captações e comissões**

Consolidação da estratégia de gestão do portfólio, com melhora do custo de crédito recorrente

Caso específico do Atacado no 4T23, com **PDD recorrente controlada**

Resultado 2023


 **Lucro líquido**

R\$ 9,4 bilhões


 **ROAE gerencial¹**

11,8%

Alavancas estratégicas

 **Rentabilização da base e vinculação** de clientes pela principalidade

 Expansão dos **negócios estratégicos** impulsiona crescimento do portfólio

 **Inovação e tecnologia** potencializam a evolução da experiência do cliente

Centralidade no cliente

Somos um banco digital com lojas, presentes onde, como e quando o cliente desejar

Principalidade

Foco em sermos o banco mais utilizado pelos clientes nas suas decisões financeiras



+2% QoQ

+6% YoY

Clientes vinculados

69%

de clientes vinculados
provenientes de **folhas
de pagamento**

NPS

Constante melhora da experiência do cliente em todos os pontos de contato

Segmentos

Pessoa Física

58

▲ +4 YoY

Pessoa Jurídica¹

41

▲ +13 YoY

Multicanalidade: 96% dos clientes utilizam dois ou mais canais

Digital

71

▲ +6 YoY

Remoto

71

▲ +24 YoY

Físico

72

▲ +6 YoY

Produtos²

Conta PF

80

▲ +9 YoY

Cartão

84

▲ +2 YoY

Conta PJ¹

74

▲ +11 YoY

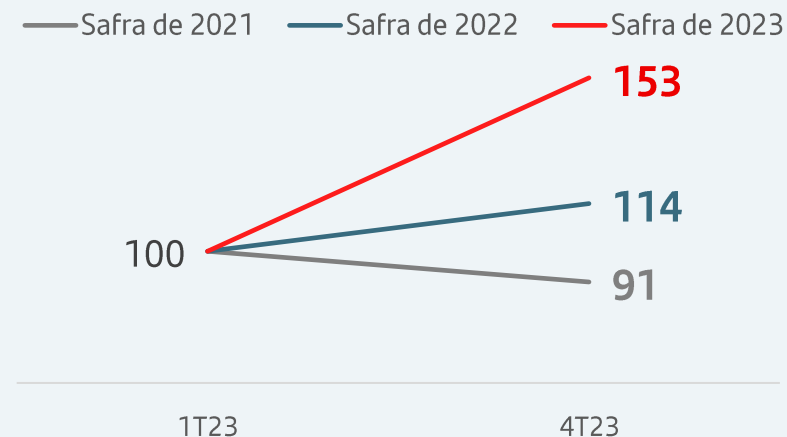
Rentabilização da
base e vinculação

Expansão
dos negócios

Inovação e
Tecnologia

Rentabilidade

Receita trimestral por cliente por safra



+15% YoY (+3% QoQ)
Crescimento do
saldo de captações

+4% YoY (+7% QoQ)
Expansão das comissões

Alavancas de rentabilização:



Folhas de
pagamento



Select



Investimentos



Cartões e
Fidelidade

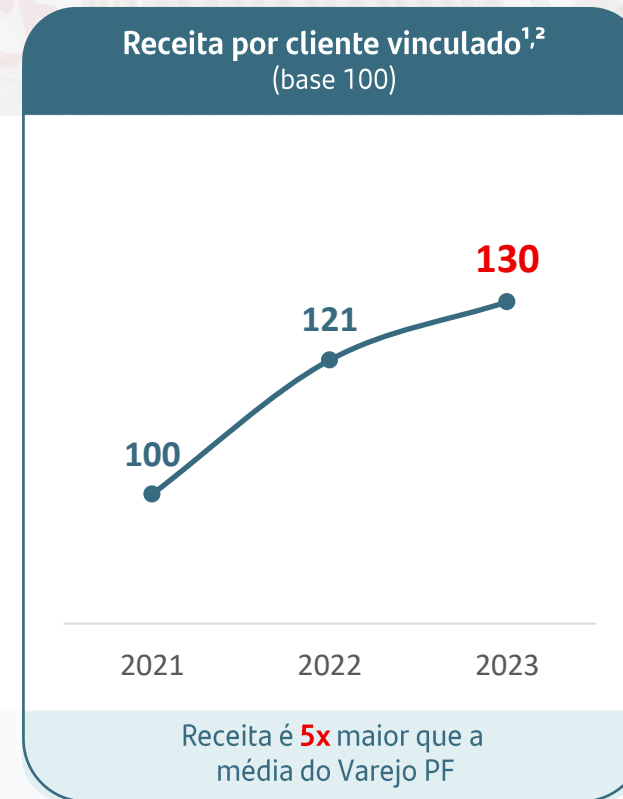
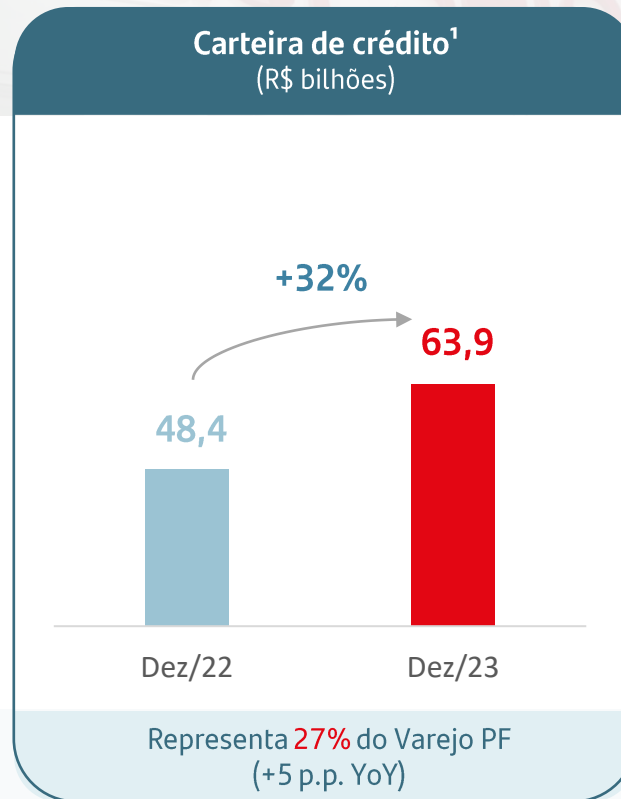
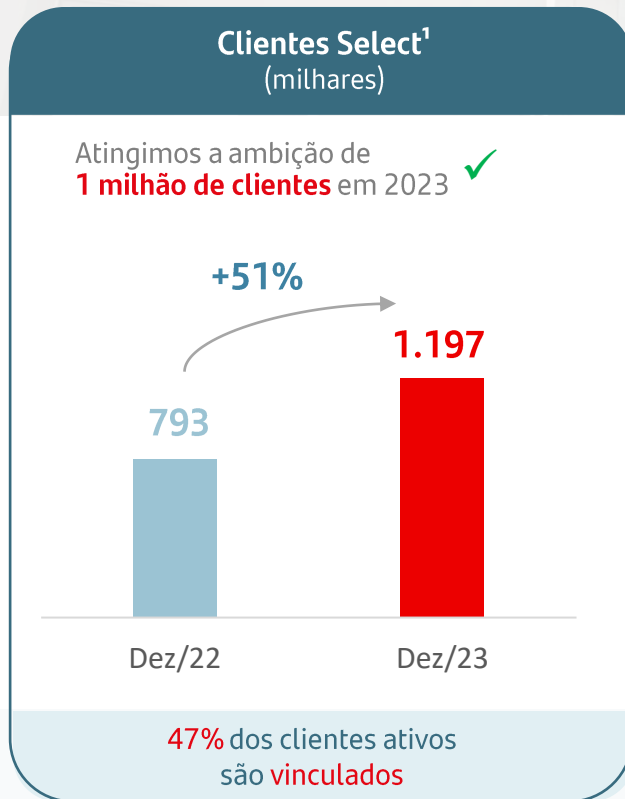
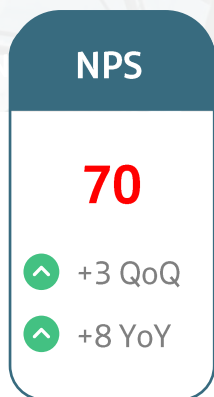
Centralidade no cliente | Santander Select

Ambição de sermos a plataforma líder em serviços premium do Brasil

Rentabilização da base e vinculação

Expansão dos negócios

Inovação e Tecnologia




AAA
patrimonial



Consultores especializados
e focados em:

Consórcios & Seguros



Plano de expansão em 2024

Centralidade no cliente | Varejo Massificado

Rentabilização da base e vinculação

Expansão dos negócios

Inovação e Tecnologia

Reposicionamento do segmento para atingir rentabilidade sustentável



+4% YoY

Cientes vinculados



2X

Receita líquida média por cliente da safra de 2023 vs 2021

Experiência multicanal mais integrada

Digital

Experiência reinventada, que vai além do transacional

| **Completo quando o cliente precisa**, se tornando o principal canal de interação com o cliente

| **88%** dos clientes usam nosso app

Remoto

Conversacional em torno do cliente

| **Gen. AI e humano** potencializam os negócios

| **Resolutivo e conectado** por meio de assistente virtual

Físico

Propósito renovado, com foco na geração de valor

| **Domínio da microrregião** em busca de crescimento

| Vendas **consultivas**

| **Otimização** da distribuição física

Conveniência é a chave para a decisão

Simplificação da oferta

| **Melhora da experiência** no back e no front office

| **-31%** produtos em nosso portfólio¹

↳ **-67%** produtos de cartões¹

Maior velocidade

na readequação da oferta

Uso de inteligência de dados

para qualidade do crédito, pricing e CRM



Crescimento da base com **rentabilidade**

Crescimento com eficiência

Expansão dos negócios

| Lançamento das **plataformas de atendimento**

| Atendimento **carteirizado, regionalizado e diferenciado**

Conquista mais qualificada

| Aumento da **vinculação**

Geração de valor

| **Redução material** do custo de servir

| **Automação dos processos** de ofertas e implantações

Busca pela principalidade



Maior recorrência pela vinculação dos clientes

NPS **57** pontos

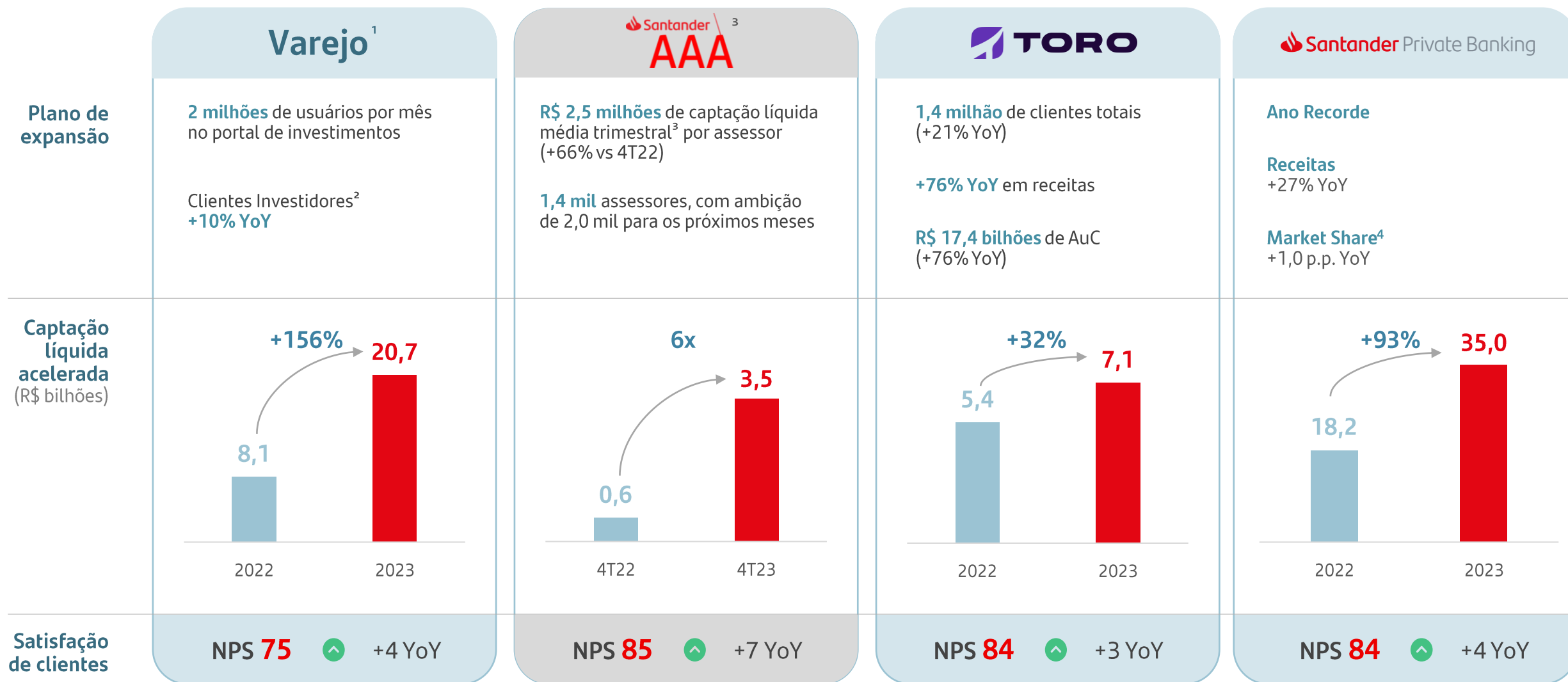
Investimentos

Expansão do plano de captações

Rentabilização da base e vinculação

Expansão dos negócios

Inovação e Tecnologia



(1) Captação de varejo inclui AAA. (2) Conceito interno de clientes com investimentos acima de um determinado valor. (3) O AAA teve início em ago/22, assim demonstramos a comparação/média trimestral de 2023. (4) Fonte: Anbima. Dados de novembro/23.

Negócios Estratégicos

Impulsionando o crescimento da rentabilidade

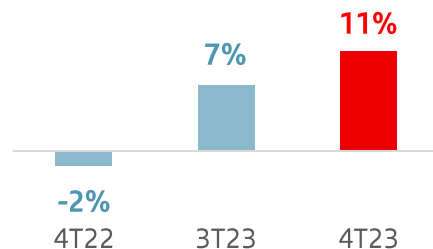
Rentabilização da base e vinculação

Expansão dos negócios

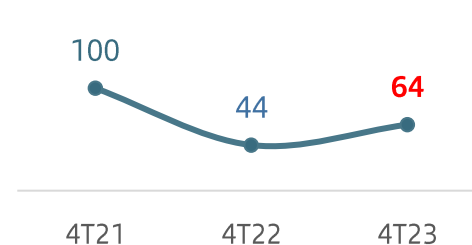
Inovação e Tecnologia

Cartões

Faturamento de Crédito
(Crescimento YoY)



Retomada do crescimento
Cartões emitidos (base 100)



+5 p.p. YoY na ativação após o 3º mês de contratação

+14% YoY de spending médio por cliente

+22% YoY na rentabilidade das novas safras (Loss Absorption¹)

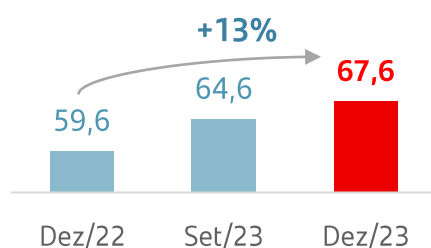
Esfera

NPS **79** ▲ +2 YoY

+50% no spending de cartão após ativação na Esfera

Consignado

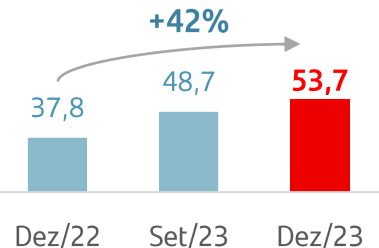
Carteira de crédito
(R\$ bilhões)



Crescimento superior ao SFN, Santander +13% vs SFN +7%²

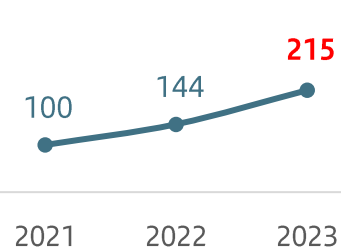
Agro

Carteira
(R\$ bilhões)



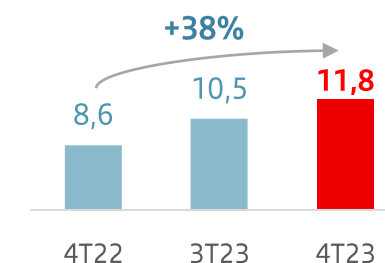
Atingimos a ambição de **R\$ 50 bilhões** de carteira ✓

Receita
(base100)



Financeira

Recorde de produção em veículos
(R\$ bilhões)



Market share de 21% em carteira de veículos PF

Qualidade acima do mercado no NPL 90, Santander -74 bps e SFN -19 bps²

+23% YoY na rentabilidade das novas safras (Loss Absorption¹)

Ambição de ser o banco de primeira escolha das empresas

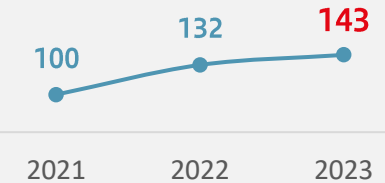


Carteira de crédito ampliada¹

R\$ 317 bilhões (+11% YoY)



Receitas (base 100)



+21% comissões em 2 anos

Grandes Empresas

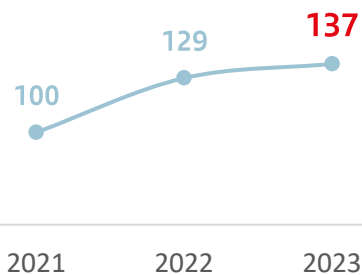
Serviços customizados e adequados à complexidade e sofisticação dos clientes

Mais negócios

Carteira de crédito ampliada¹ R\$239 bilhões (+11% YoY)

+18% YoY de municípios cobertos pelos nossos escritórios

Receitas (base 100)



Rankings YTD

1º Local trade finance² | 25% de share

1º Câmbio Brasil³ | 13% de share

1º DCM internacional (volume)⁴

1ª Mesa de commodities Brasil⁵

2ª Maior comercializadora de energia independente⁶

NPS⁷ 83 ↑ +1 YoY

PMEs

Ambição de dobrar o negócio a médio prazo, por meio da transacionalidade e vinculação

Fortalecimento do modelo de atendimento

Adequado ao perfil do cliente e focado em microrregiões

Uso de CRM com oferta de valor customizada e qualidade de crédito

Aquisição de clientes 45 mil/mês (+6% YoY)

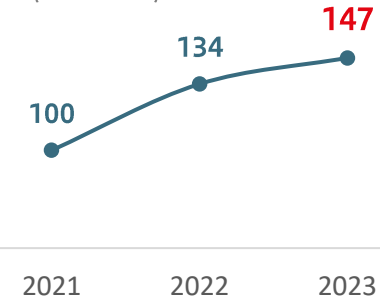
Representa 49% dos clientes advindos de folhas de pagamento

Maior transacionalidade

R\$ 78 bilhões carteira de crédito ampliada¹ (+10% YoY) (+4% QoQ)

+16% YoY Saldo de captações⁸

Receitas (base 100)



Comissões (YoY)

+32% Consórcios

+11% Cash

Tecnologia potencializa a evolução da experiência do cliente

Nossa cultura de produtividade e excelência operacional proporciona melhoria constante na experiência do cliente

Rentabilização da base e vinculação

Expansão dos negócios

Inovação e Tecnologia

Agilidade e solidez

5x Implantações, sendo **23x** imediatas em 3 anos

95% de operações em cloud (+4 p.p. YoY)

Melhor performance de estabilidade digital pelo **Downdetector** em 2023 (-38% menções YoY)

Tecnologia impulsionando negócios

DREX

1ª instituição a realizar uma transação com privacidade na rede do Real Digital

Open Finance

Oferta de renegociação para **1,8 milhão** de clientes com recursos disponíveis em outras instituições

Banking as a Service

Ampliação para novos mercados:

6x expansão no portfólio

2,5x aumento de transações por APIs

7x crescimento de parceiros

Comunidades fusionadas com o negócio

Eficiência por meio de **internalização, simplificação, padronização e reutilização de dados**

27 Business domains focadas em resultados e transformação

531 Squads

Novo modelo operacional combinando equipes de tecnologia com os negócios, trazendo ganho estrutural de eficiência

Obsessão pela experiência do cliente

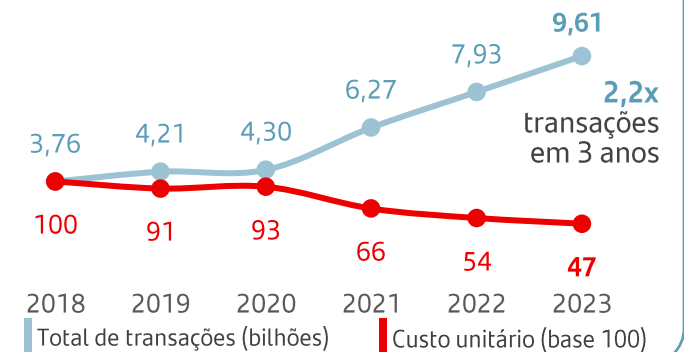
Uso de **hiperpersonalização** para ofertas customizadas

5 mil microsegmentos

IA generativa na melhoria do canal remoto

-18% no tempo de atendimento

Eficiência





1

Atualização da
estratégia

2

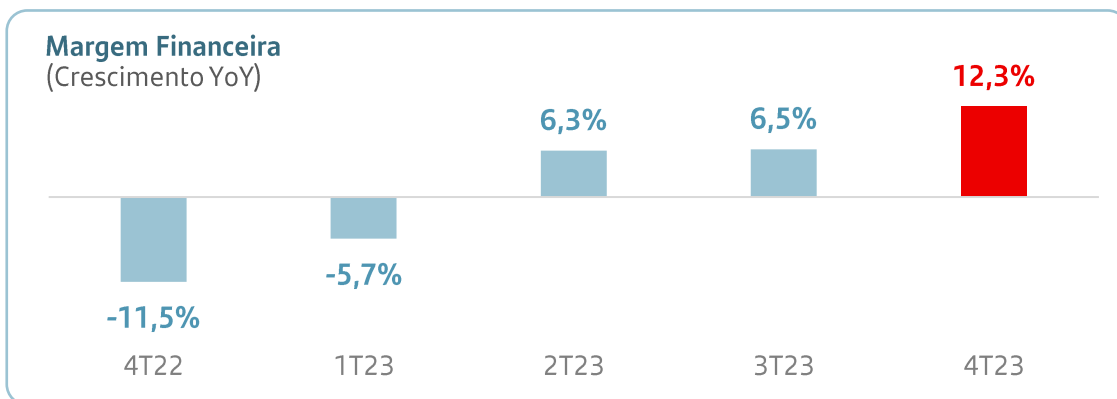
**Destques do
resultado 4T23**

3

Conclusões

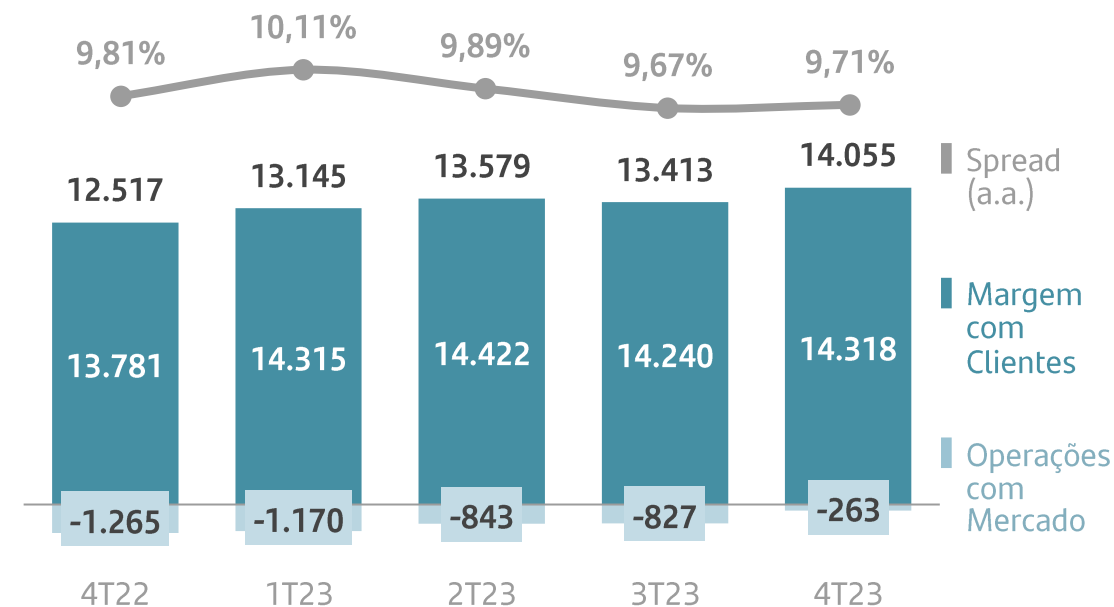
Margem com clientes cresce no ano e no trimestre e de mercados segue com evolução favorável

(R\$ milhões)	4T23	4T23 x 3T23	2023	2023 x 2022
Clientes	14.318	0,5%	57.294	2,2%
Margem de Produtos	13.747	1,5%	54.264	2,5%
Volume	561.895	1,1%	551.467	9,7%
Spread (a.a.)	9,71%	0,04 p.p.	9,84%	-0,69 p.p.
Operações com Mercado	-263	-68,2%	-3.103	-26,8%
Margem Financeira	14.055	4,8%	54.192	4,6%



Margem Financeira Bruta

R\$ milhões



Crescimento da carteira de crédito com destaque para Pessoa Física e PMEs

(R\$ milhões)	Dez/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Pessoa física	239.880	3,1%	226.302	6,0%
Financiamento ao consumo ¹	69.725	5,5%	67.970	2,6% ^{6,2%²}
Pequenas e Médias empresas ³	68.255	5,2%	62.651	8,9%
Grandes Empresas ³	138.757	-0,1%	132.765	4,5%
Total⁴	516.618	2,8%	489.687	5,5% ^{6,0%²}
Avais, fianças e títulos privados	126.423	2,9%	100.039	26,4%
Carteira ampliada	643.040	2,8%	589.726	9,0% ^{9,5%²}

Foco em produtos com garantias

67% da carteira de crédito PF com garantias

+0,4 p.p. QoQ
+2,6 p.p. YoY

Carteira



Consignado

R\$ 67,6 bilhões

+5% QoQ
+13% YoY



Veículos⁵

R\$ 70,3 bilhões

+5% QoQ
+11% YoY²



Cartões

R\$ 53,9 bilhões

+7% QoQ
+7% YoY



Agro⁶

R\$ 53,7 bilhões

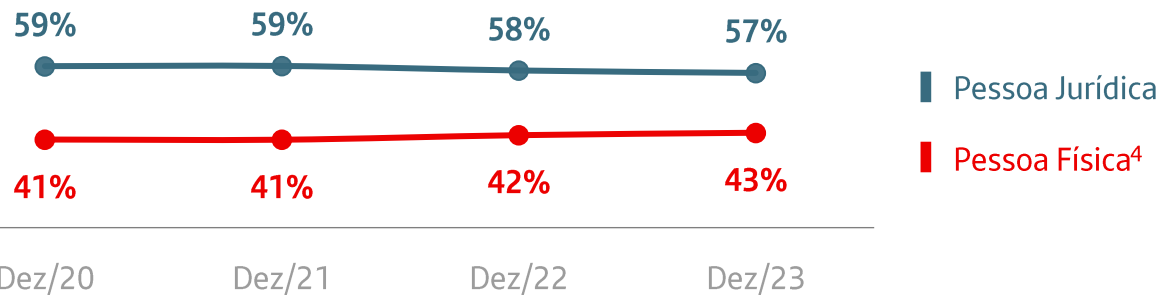
+10% QoQ
+42% YoY

(1) Impactado pela venda da totalidade da participação no Banco PSA, cuja carteira foi de R\$ 2.302 milhões em jun/23. (2) Variações desconsiderando o Banco PSA. (3) O crescimento incluindo avais, fianças e títulos privados foi de +4,4% QoQ e +9,6% YoY em PMEs e +0,8% QoQ e +11,3% YoY em Grandes Empresas. (4) Desconsiderando a variação cambial, carteira total apresentaria aumento de +3,1% no QoQ e +6,2% no YoY. Já a carteira de grandes empresas teria variação de +0,9% QoQ e +6,9% YoY. (5) Inclui as carteiras de veículos de financiamento ao consumo, PF e PJ. (6) Considera Crédito e Títulos Privados.

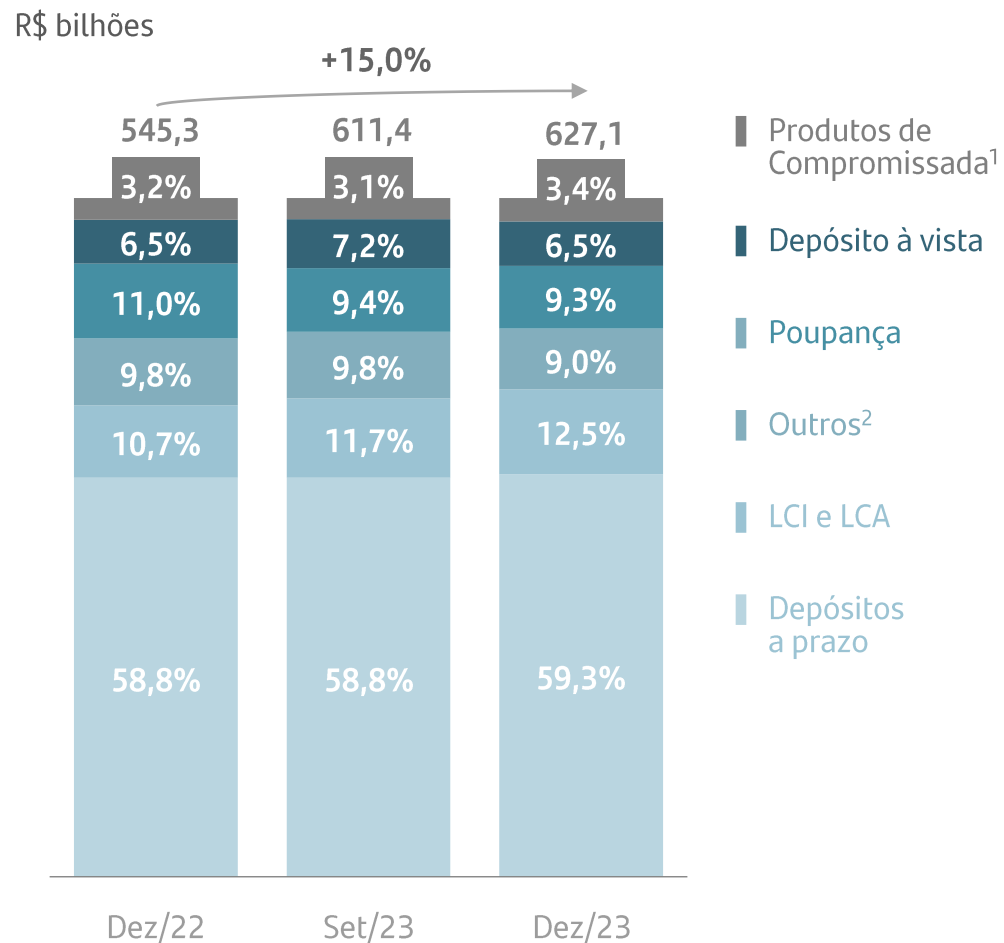
Expansão do plano de captações

(R\$ milhões)	Dez/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Depósitos à vista	40.967	-6,9%	35.337	15,9%
Poupança	58.112	1,4%	60.204	-3,5%
Depósitos a prazo	372.200	3,6%	320.704	16,1%
Produtos de Compromissada ¹	21.613	13,7%	17.380	24,4%
LCI e LCA	78.101	9,0%	58.184	34,2%
Outros ²	56.151	-6,4%	53.507	4,9%
Captações de clientes	627.145	2,6%	545.316	15,0%

Mix de Captações de clientes por segmento



Mix de Captações de clientes por produto

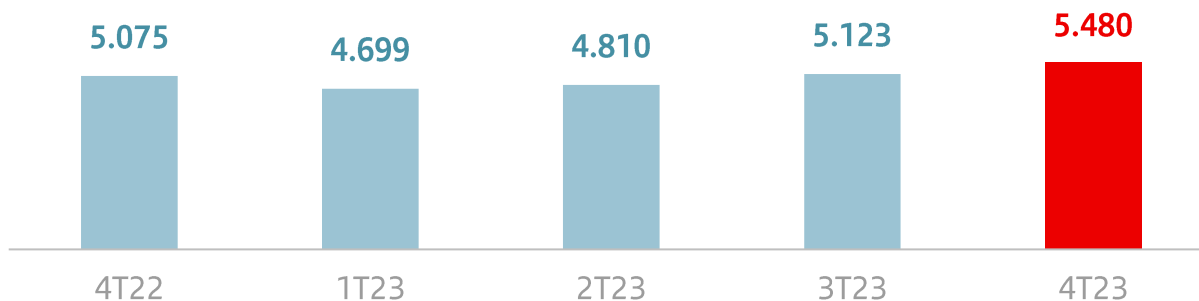


Evolução das comissões traz maior diversificação do portfólio

(R\$ milhões)	4T23	4T23 x 3T23	2023	2023 x 2022
Cartões	1.560	10,2%	5.697	3,4%
Conta Corrente	1.034	0,6%	4.057	6,0%
Seguros	1.023	8,1%	3.519	-2,4%
Operações de Crédito	567	7,4%	2.043	11,9%
Corretagem e Colocação de Títulos	496	21,1%	1.692	14,2%
Administração de Recursos	354	-1,8%	1.403	11,6%
Fundos de investimentos	124	-10,2%	527	-10,6%
Consórcios	230	3,7%	875	31,1%
Cobrança e Arrecadações	319	-5,1%	1.307	-7,0%
Outras	126	26,9%	394	-0,2%
Total Comissões	5.480	7,0%	20.112	4,2%

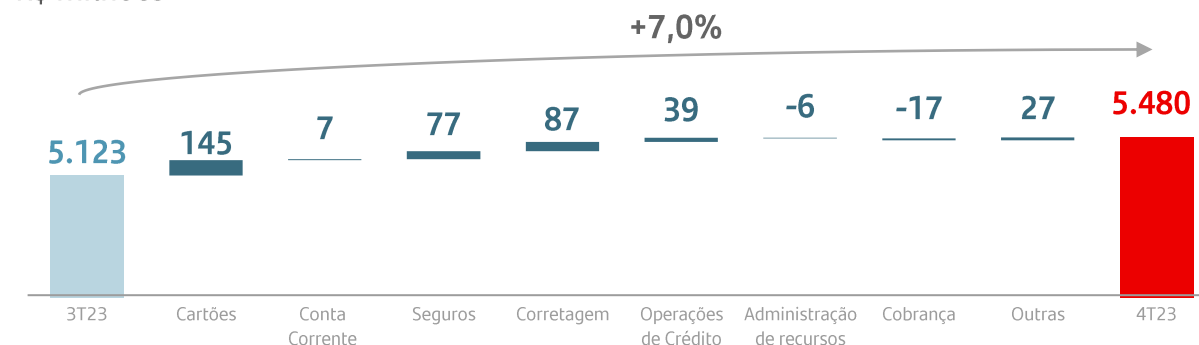
Comissões totais

R\$ milhões



Composição das comissões no 4T23

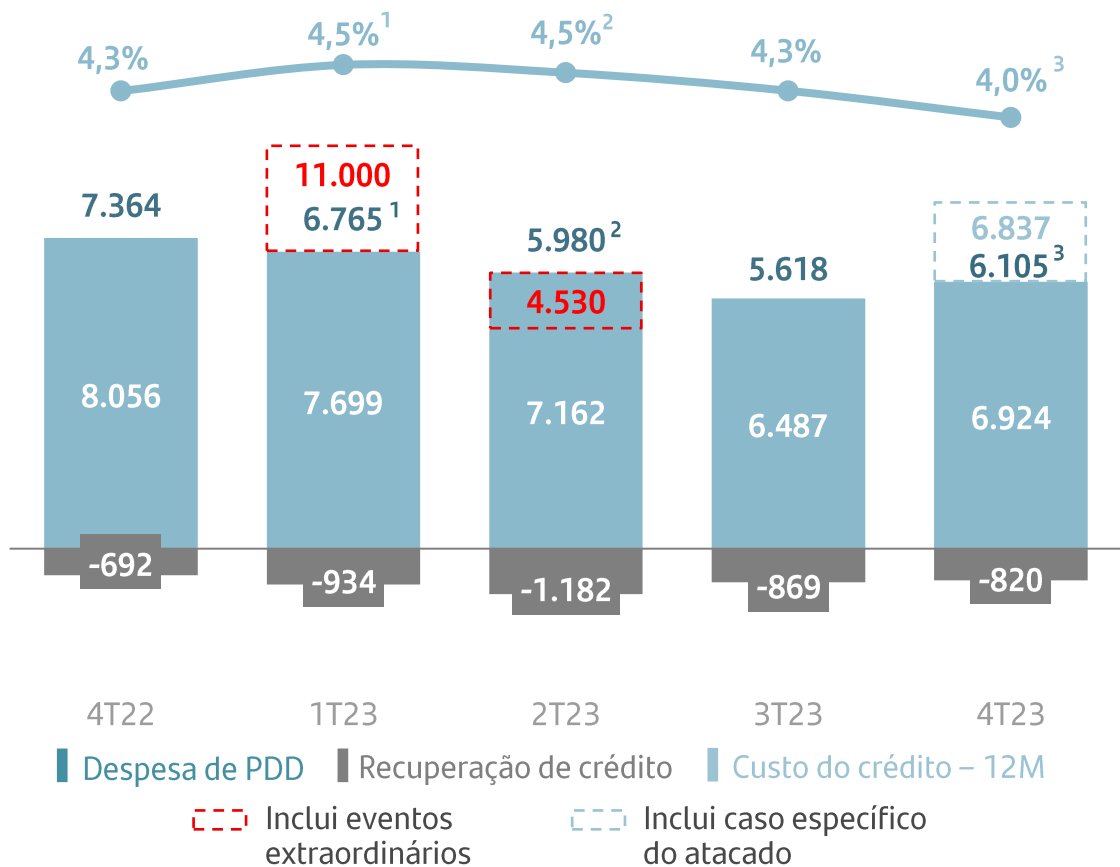
R\$ milhões



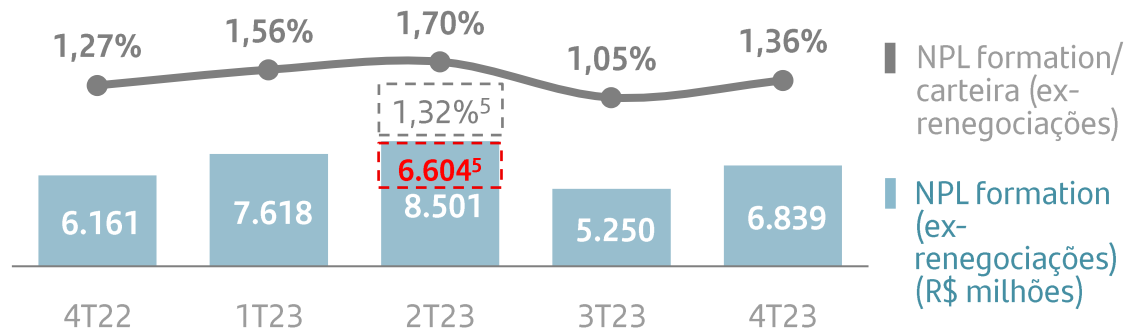
Indicadores de crédito em linha com o crescimento da carteira e perspectiva positiva do custo de crédito

Resultado de PDD e custo do crédito

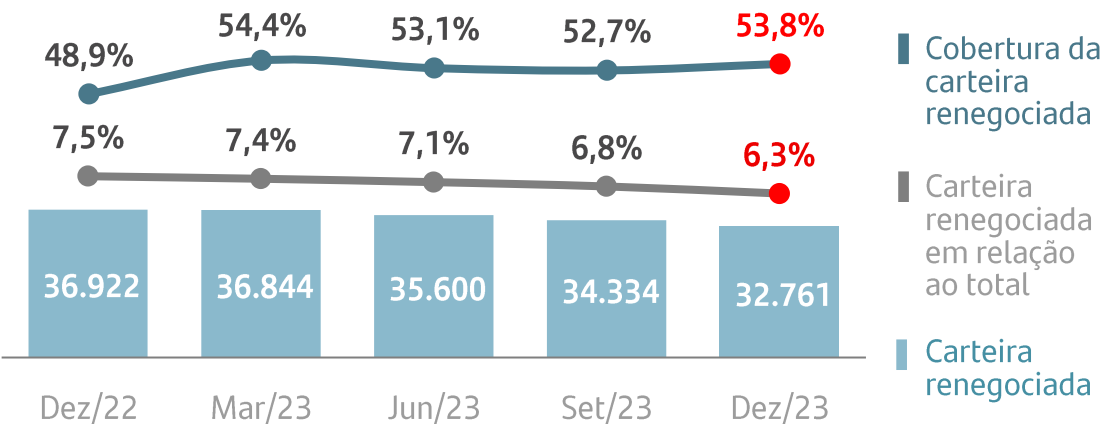
R\$ milhões



NPL Formation⁴



Carteira renegociada

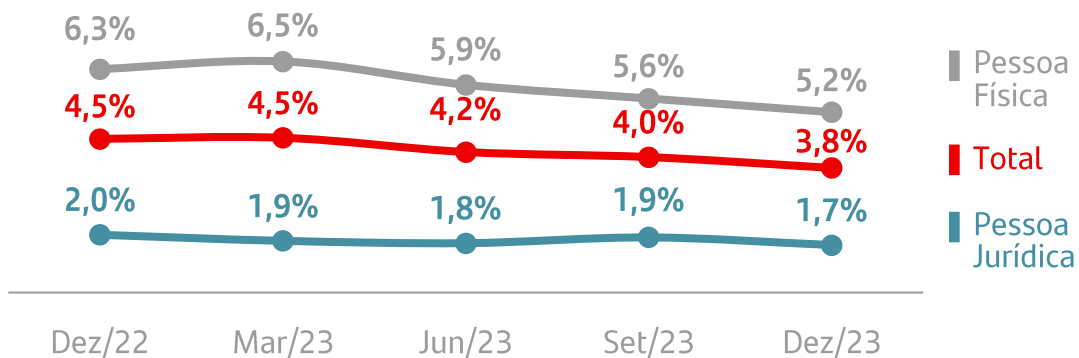


(1) Desconsidera o efeito da constituição da provisão adicional ocorrida no 1T23. (2) Desconsidera o efeito da reversão da provisão adicional ocorrida no 2T23. (3) Desconsidera efeito da constituição de provisão para caso específico no atacado. Considerando essa provisão o custo do crédito 12M foi de 4,1%. (4) O NPL Formation é obtido pela soma da carteira baixada para prejuízo no período com as variações do saldo da carteira inadimplente acima de 90 dias sobre a carteira de crédito do trimestre anterior. (5) Desconsidera a venda da carteira ativa de R\$ 1,9 bilhão no 2T23.

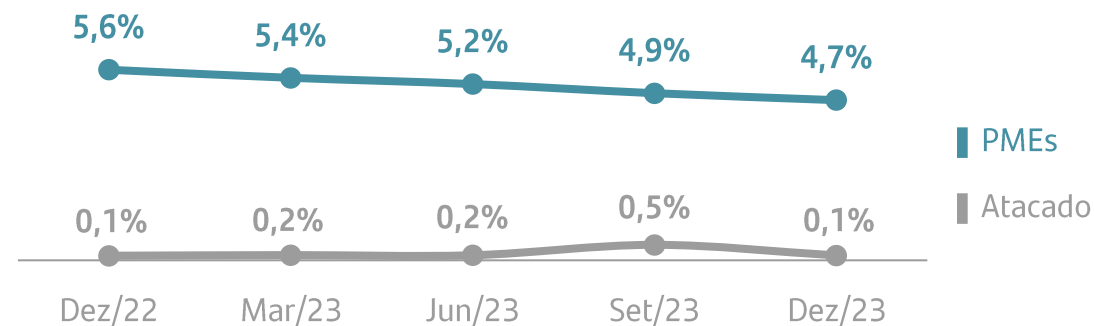
Inadimplência controlada com melhora relevante do 15-90

NPL

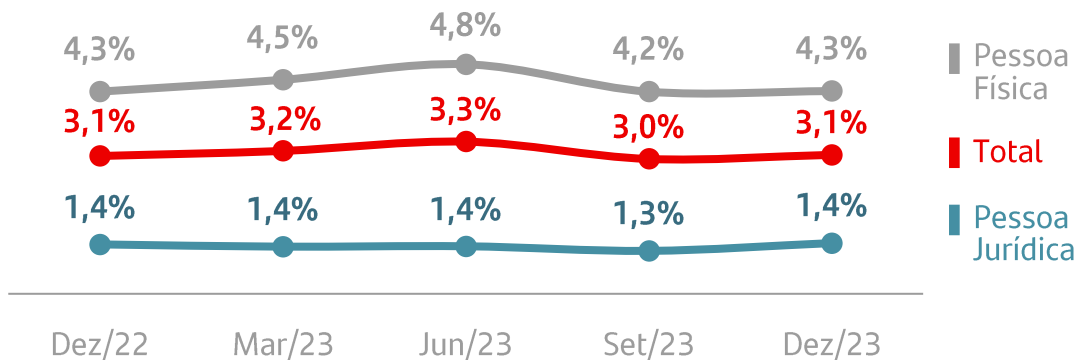
15-90 dias



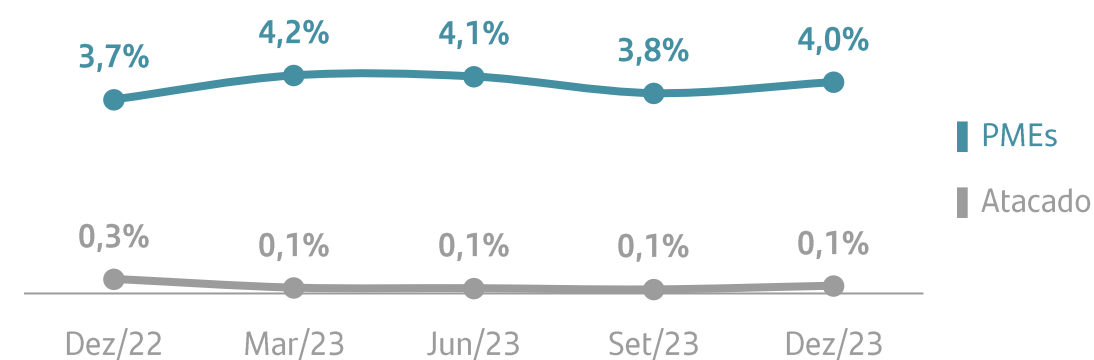
15 -90 dias no PJ



Over 90 dias



Over 90 dias no PJ



Despesas evoluem no ano por investimentos em expansão dos negócios

(R\$ milhões)	4T23	4T23 x 3T23	2023	2023 x 2022
Despesas Administrativas	2.877	16,3%	10.224	3,4%
Despesas de Pessoal	2.953	5,7%	11.291	11,9%
Total Despesas	5.830	10,7%	21.514	7,7%
Depreciações e Amortizações ¹	747	-1,5%	2.975	9,1%
Total Despesas Gerais	6.577	9,1%	24.490	7,9%

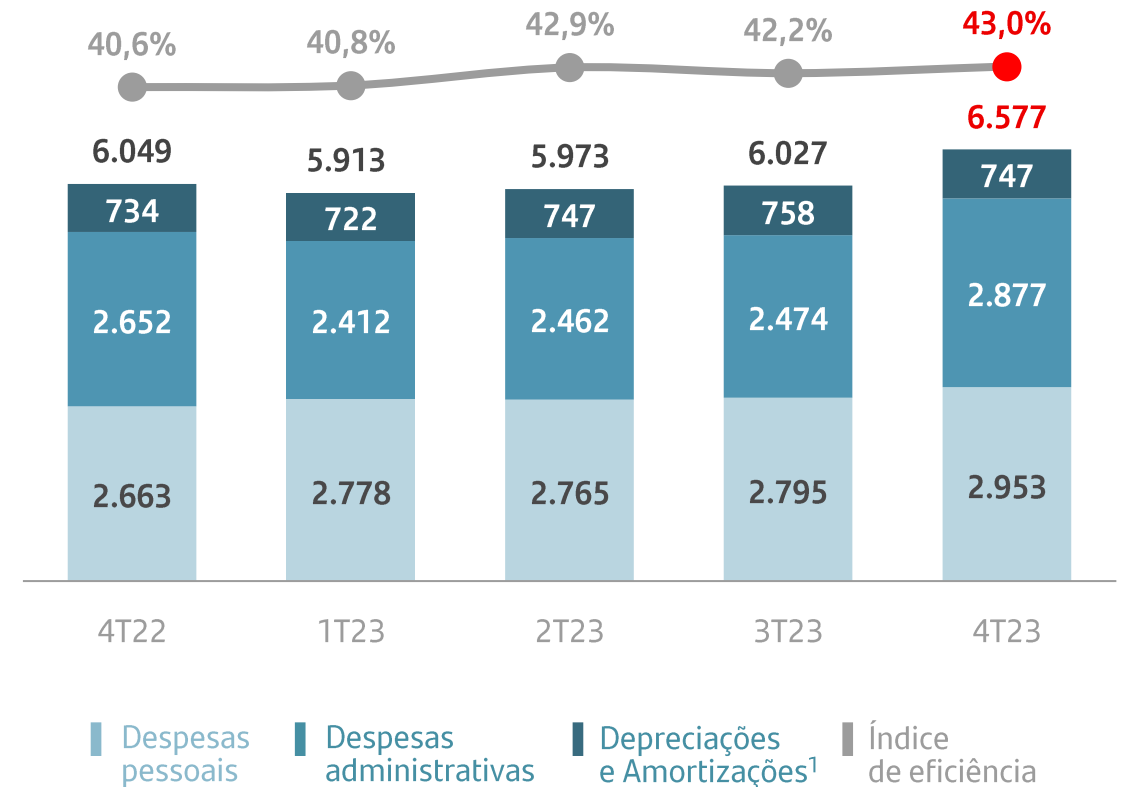
Despesas Gerais

R\$ milhões



Despesas e Índice de Eficiência

R\$ milhões



Resultado

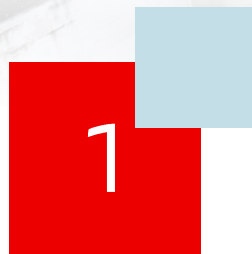
(R\$ milhões)	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Margem Financeira Bruta	14.055	13.413	4,8%	54.192	51.827	4,6%
Comissões	5.480	5.123	7,0%	20.112	19.308	4,2%
Receita Total	19.535	18.535	5,4%	74.304	71.135	4,5%
Resultado de PDD	-6.837	-5.618	21,7%	-25.200	-23.930	5,3%
Despesas Gerais	-6.577	-6.027	9,1%	-24.490	-22.706	7,9%
Outros	-4.182	-4.240	-1,4%	-16.130	-9.094	77,4%
Lucro líquido antes de impostos	1.939	2.651	-26,9%	8.484	15.405	-44,9%
Impostos e minoritários	265	79	n.a.	898	-2.506	n.a.
Lucro líquido	2.204	2.729	-19,2%	9.383	12.900	-27,3%

Destaques

R\$ milhões	Margem Financeira	Comissões	ROAE gerencial ¹	Custo do crédito gerencial 12M ²	Carteira de crédito ampliada	Índice de Basileia
4T23	14.055 +4,8% QoQ	5.480 +7,0% QoQ	12,3% -0,8 p.p. QoQ	4,0% -0,3 p.p. QoQ	643.040 +2,8% QoQ	14,5% +0,2 p.p. QoQ, +0,6 p.p. YoY
2023	54.192 +4,6% YoY	20.112 +4,2% YoY	11,8% -4,5 p.p. YoY	-0,3 p.p. YoY	+9,0% YoY	CET1 11,5% +0,3 p.p. QoQ, +0,6 p.p. YoY

(1) Desconsidera o caso específico no atacado. Considerando o caso específico, o ROAE seria 10,4% no 4T23, variação de -2,7 p.p. QoQ e de 11,3% em 2023, variação de -5,0 p.p. YoY

(2) Considerando o efeito da constituição de provisão para caso específico no atacado, o custo do crédito 12M teria sido 4,1%, -0,2 p.p. QoQ e -0,2 p.p. YoY.



Atualização da
estratégia



Destaques do
resultado 4T23



Conclusões

Conclusões

Expectativas para 2024

Contexto

- Receitas expandindo e com perspectiva positiva para 2024, em clientes e em mercados
- Portfolio de negócios segue diversificando, com foco em comissões e captações
- Crescimento de carteira consistente e pulverizado, com custo de crédito em queda
- Foco obsessivo na principalidade dos clientes, com forte uso de tecnologia e dados

Alavancas

Reposicionamento do Varejo, com foco na **rentabilidade de cada segmento**

Especialização ainda maior nos **segmentos carteirizados**

➤ **Cartões como importante pilar da principalidade**, consolidando a retomada do crescimento

Maior **Financeira** do país batendo recorde de produção

Empresas segue crescendo com **disciplina e rentabilidade**