



# Apresentação de resultados

---

3T24  
BRGAAP

29 de Outubro de 2024

# Informações importantes

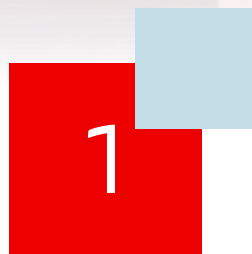
Esta apresentação pode conter certas declarações prospectivas e informações relativas ao Banco Santander (Brasil) S.A. ("Santander Brasil") e suas subsidiárias, que refletem as visões atuais e/ou expectativas do Santander Brasil e sua administração a respeito de seu desempenho nos negócios, e eventos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

Declarações prospectivas incluem, sem limitação, qualquer declaração que possa predizer, 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**



**Destques do  
resultado 3T24**



**Conclusões**

# Principais mensagens

## Resultados

 Lucro líquido

**R\$ 3,7 bilhões**  
(+10% QoQ)  
(+34% YoY)

 ROAE

**17,0%**  
(+1,5 p.p. QoQ)  
(+3,9 p.p. YoY)

## Destques 3T24

YoY

**Margem financeira** **+16%**

**Crescimento consistente** com aumento do spread

**Comissões** **+13%**

**Comissões expandindo** com diversificação do portfólio

**Captações** **+5%**

**Foco no mix de captações** com maior representatividade da PF

**PDD** **+5%**

**PDD segue controlada**, em ritmo abaixo do crescimento da carteira

**Carteira ampliada** **+6%**

**Avanço da carteira** priorizando os negócios estratégicos

## Evolução da estratégia



Obsessão pela busca da **principalidade dos clientes**



**Transacionalidade** diversificando nossas receitas



Crescimento do **crédito** com foco no retorno sobre capital



**Investimentos** impulsionando o plano de passivos



**Nova oferta de PMEs** com jornada de recompensas

# Evolução da agenda

2022 – 2024 — **Construção de um balanço sólido e diversificado** —

Definição das **prioridades estratégicas** e grandes iniciativas

Ancoramento dos pilares com foco em **rentabilidade**

Expansão guiada por **uso intensivo de tecnologia**

**Redução do risco** e reconfiguração do portfólio

**2025**



Criação de **valor e experiência hiperpersonalizada** para os clientes



Tecnologia como **grande alavanca para UX** e redução de **custo de servir**



**Disciplina** na alocação de capital e foco na evolução do **ROE**

## Pilares estratégicos



### Centralidade no cliente

Ser o banco mais presente na vida dos nossos clientes



### Escala

Alavancar base ampla de clientes e capacidade de oferta completa e multicanal



### Diversificação

Crescer em depósitos no Varejo e comissões



### Expertise em crédito e eficiência

Intensificar nossas fortalezas em favor do cliente



### Foco nos principais viabilizadores

Pessoas e Tecnologia



Centralidade no Cliente

Transacionalidade

Crédito

Investimentos

## Visão integrada do cliente

Ambição de sermos o banco mais presente na vida dos clientes

Evolução tecnológica para servir o cliente onde, como e quando ele desejar

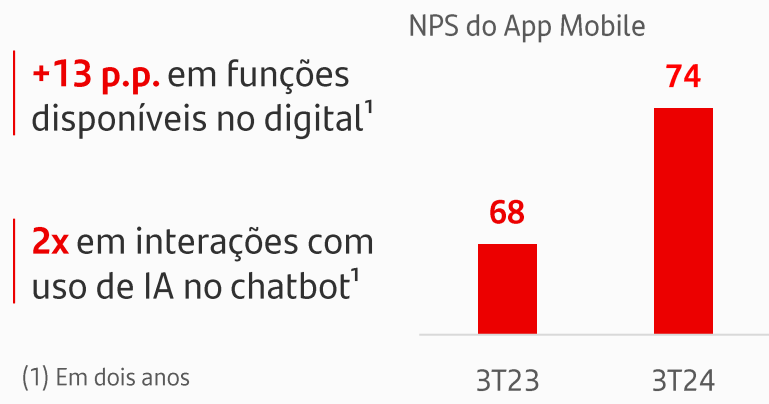
Transacionalidade, crédito e investimentos impulsionando a retomada da rentabilidade

Oferta com foco na principalidade

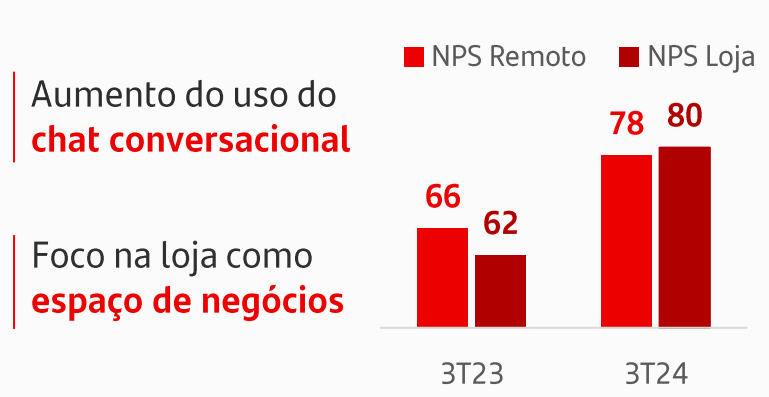
62 pontos de NPS de PF +11 pontos em 2 anos

## Obsessão pela experiência completa

### Jornada digital



### Jornada acompanhada



# Transacionalidade

Centralidade no Cliente

**Transacionalidade**

Crédito

Investimentos



Pilar fundamental para a **principalidade dos clientes**

Impulsionador da estratégia de **diversificação de receitas**

Foco em **estar presente no dia a dia** dos clientes

## Tecnologia embarcada para a melhor experiência do cliente

Foco em **estabilidade** dos canais, mantendo o 1º lugar no Downdetector

Evolução **expressiva na jornada do PIX<sup>1</sup>**

- Jornada em 2 etapas com redução de 30% do tempo de navegação
- 83 pontos de NPS, aumento de 16 pontos YoY

## 🔥 Cartões | Alavanca chave da transacionalidade

Aumento consistente e sustentável do faturamento de crédito

**+10% YoY** de spending médio

**+5 p.p. YoY** de ativação dos cartões em até 3 meses da contratação

Melhora na **experiência do cliente** e aumento da base ativa

**87%** dos nossos clientes são correntistas (+3 p.p. YoY)

**86 pontos de NPS**, aumento de 1 ponto YoY

Construção de nova plataforma em cloud, junto com Grupo Santander

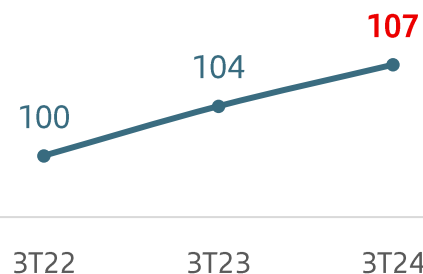
**Select Global** proporcionando experiência internacional ao cliente

## 🔥 Transacionalidade nos segmentos

### Varejo PF

Evolução na diversificação das receitas

Comissões em relação às receitas totais (base 100)



### PMEs

Fortalecimento da principalidade

**Jornada simples**, intuitiva e digital para nossos clientes

Clientes com **oferta** completa geram receita **4x** maior

**Parceria completa** com a Getnet impulsiona principalidade

# Crédito

Centralidade no Cliente

Transacionalidade

**Crédito**

Investimentos

**Elemento complementar** dos pilares de transacionalidade e investimentos

Crescimento do crédito com **foco no retorno sobre capital**

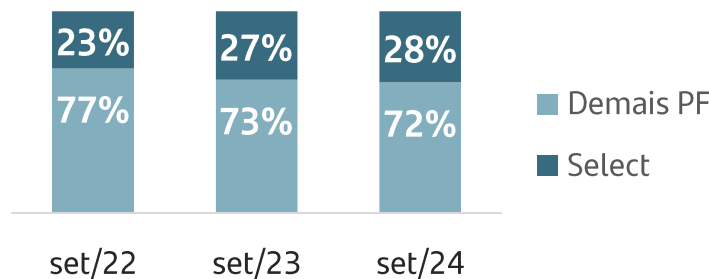
## Hiperpersonalização

Criação de valor com experiência hiperpersonalizada para os clientes

- Oferta customizada de acordo com perfil do cliente em **tempo real**
- Prospecção orientada** por dados com redução do custo de aquisição
- Jornadas adaptativas** com reavaliação dinâmica das decisões de crédito
- Inteligência na abordagem** com uso de Open Finance para PMEs e Varejo PF

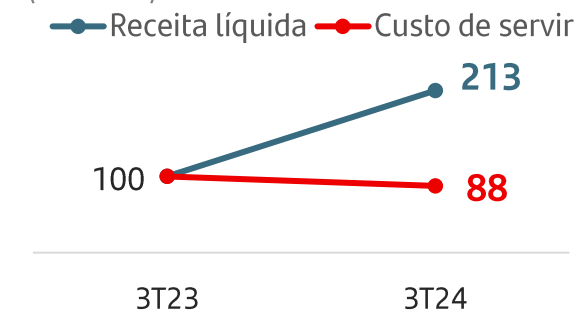
## Foco na qualidade e rentabilidade

### Mix da carteira de crédito por segmento



Clientes Select geram **13 vezes** mais receita líquida e **40%** menos inadimplência

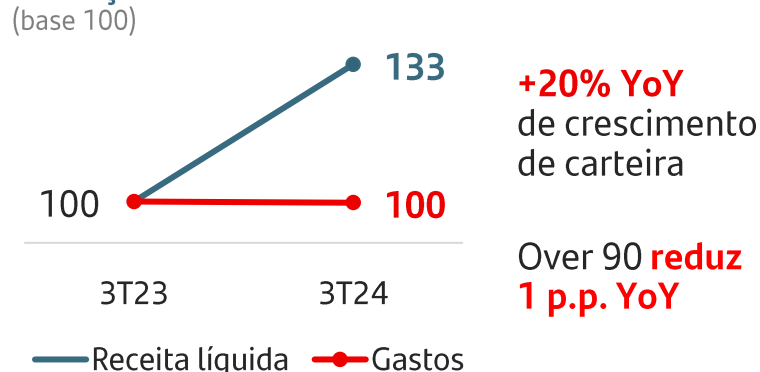
### Eficiência no segmento Massivo (base 100)



NPL 90 **estável** com **redução** de inadimplência de **curto prazo**

## Financeira como destaque do pilar de crédito

### Evolução da rentabilidade (base 100)



Excelência na experiência com **NPS de 91 pontos**

**Parcerias estratégicas** com 6 das 10 maiores marcas de veículos

**Cross-sell com o banco +75% YoY**



# Investimentos

Construção da **melhor plataforma de investimentos** do mercado, pautada no **relacionamento humano com escala e excelência digital**

● Centralidade no Cliente

● Transacionalidade

● Crédito

● Investimentos

**DNA digital em plataforma aberta** com melhor experiência de renda variável

**Oferta completa com curadoria diferenciada**

**Canal humano, próximo e especializado** com oferta full-banking



## Varejo<sup>1</sup>

R\$ 23 bilhões (+26% YoY)  
de captação líquida em 9M24

+10% YoY clientes  
investidores PF<sup>2</sup>

**NPS 78** ▲ +3 pts QoQ

Santander  
**AAA**

R\$ 6,3 bilhões (+133% YoY)  
de captação líquida no 3T24

R\$ 3,8 milhões no 3T24 (+76% YoY)  
de captação líquida média por assessor

**NPS 80** ▲ +7 pts QoQ

Alavanca fundamental do plano de expansão  
de **captações do varejo**

# Nova oferta para PMEs

- Centralidade no Cliente
- Transacionalidade
- Crédito
- Investimentos

Presença ampla e diferenciais competitivos para impulsionar o negócio

Maior transacionalidade, crédito consistente e aumento da nossa captação

## Investimento em busca da principalidade

Foco em digitalizar nossos clientes

44 pontos de NPS, crescimento de 24 pontos em dois anos

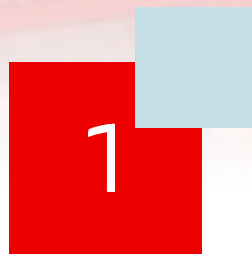
- Soluções completas para qualquer tamanho de negócio impulsionadas pela parceria com a Getnet
- Jornada de recompensas, com benefícios que crescem com a transacionalidade
- Atendimento humano e próximo em todo o território nacional
- Programa AVANÇAR para apoiar o desenvolvimento do negócio do cliente



 Santander Empresas

PRÓXIMO, DISPONÍVEL  
E INTEGRADO,  
AO SEU NEGÓCIO.

COMEÇA  TODOS OS DIAS  
COMEÇA AGORA



**Atualização da  
estratégia**



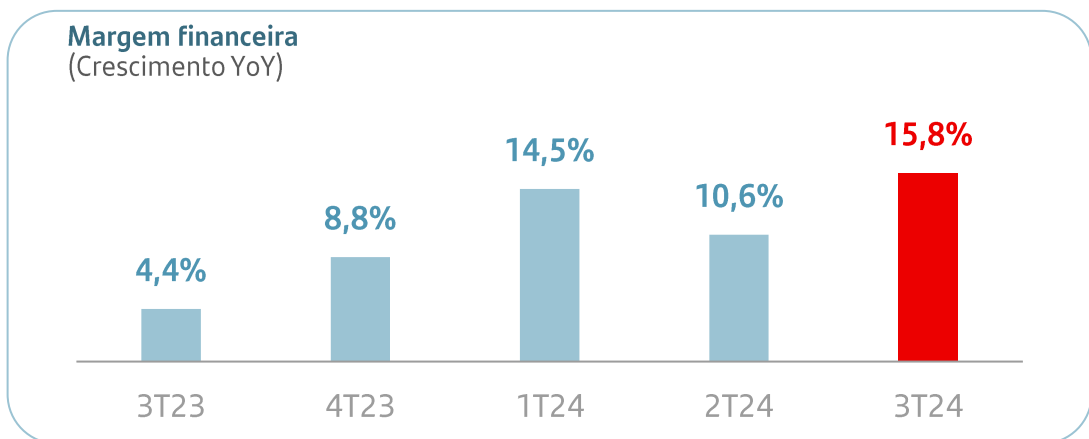
**Destaques do  
resultado 3T24**



**Conclusões**

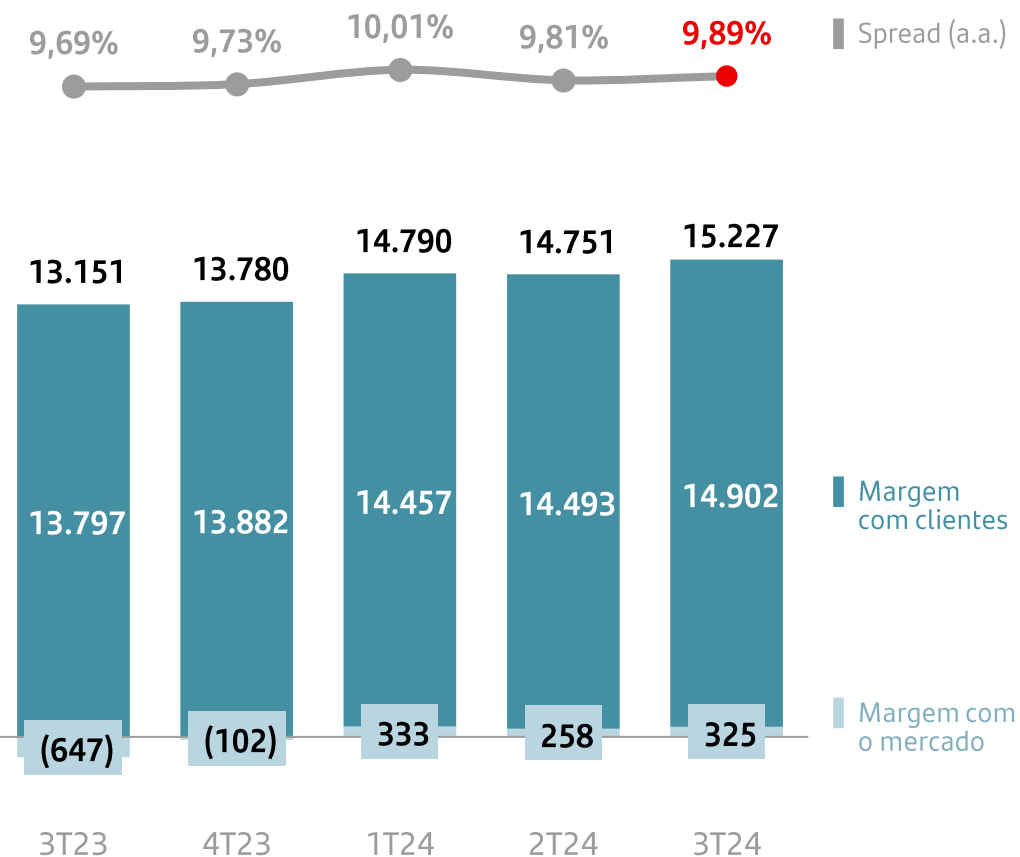
# Margem financeira

(R\$ milhões)	3T24	3T24 x 2T24	3T23	3T24 x 3T23
<b>Cientes</b>	<b>14.902</b>	<b>2,8%</b>	<b>13.797</b>	<b>8,0%</b>
Margem de produtos	14.262	2,7%	13.104	8,8%
Volume	592.912	0,8%	555.842	6,7%
Spread (a.a.)	9,89%	0,08 p.p.	9,69%	0,20 p.p.
<b>Margem com o mercado</b>	<b>325</b>	<b>26,1%</b>	<b>(647)</b>	<b>n.a.</b>
<b>Margem financeira</b>	<b>15.227</b>	<b>3,2%</b>	<b>13.151</b>	<b>15,8%</b>



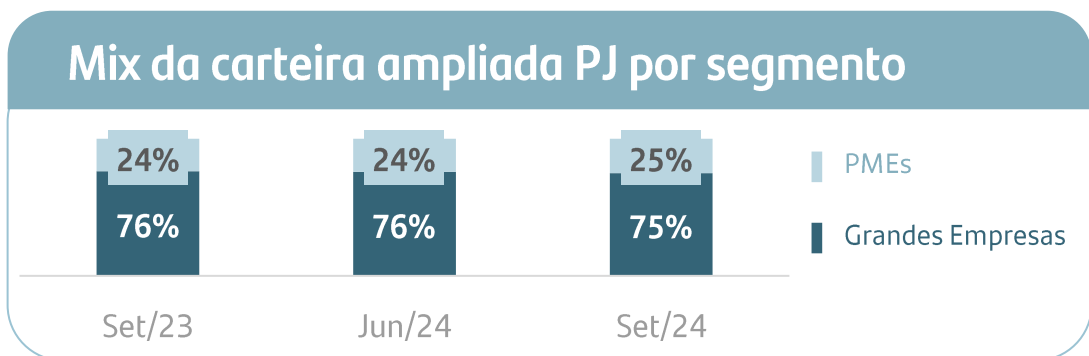
## Margem Financeira Bruta

R\$ milhões



# Carteira de crédito

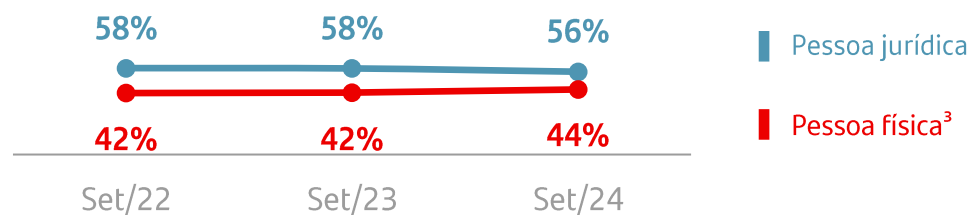
(R\$ milhões)	Set/24	Set/24 x Jun/24	Set/23	Set/24 x Set/23
Pessoa física	250.894	0,8%	232.721	7,8%
Financiamento ao consumo	79.013	4,7%	66.112	19,5%
Pequenas e médias empresas	72.305	2,0%	64.030	12,9%
Grandes empresas <sup>1</sup>	133.746	-6,6%	139.764	-4,3%
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>535.958</b>	<b>-0,5%</b>	<b>502.626</b>	<b>6,6%</b>
Avais, fianças e títulos privados	127.545	0,4%	122.861	3,8%
<b>Carteira ampliada</b>	<b>663.503</b>	<b>-0,3%</b>	<b>625.487</b>	<b>6,1%</b>



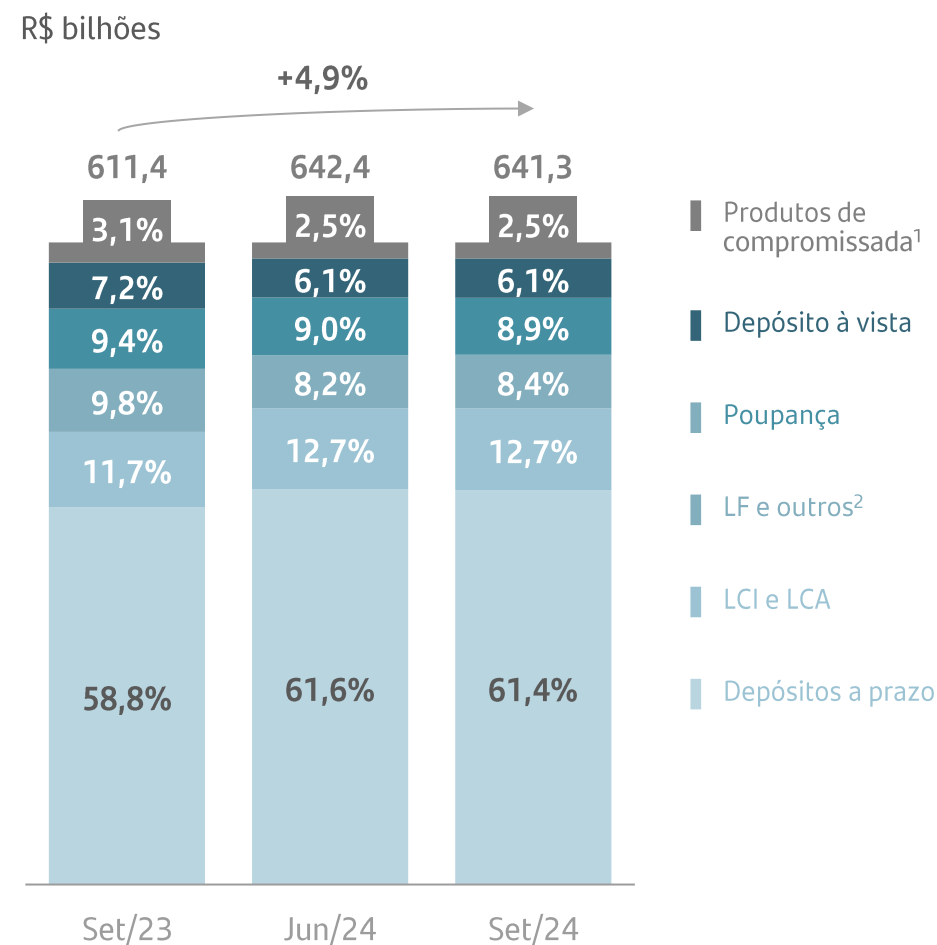
# Captações

(R\$ milhões)	Set/24	Set/24 x Jun/24	Set/23	Set/24 x Set/23
Depósitos à vista	39.264	0,3%	44.012	-10,8%
Poupança	57.144	-1,4%	57.283	-0,2%
Depósitos a prazo	393.946	-0,4%	359.383	9,6%
Produtos de compromissada <sup>1</sup>	15.799	-0,9%	19.010	-16,9%
LCI e LCA	81.520	0,2%	71.672	13,7%
LF e outros <sup>2</sup>	53.579	2,0%	60.005	-10,7%
<b>Captações de clientes</b>	<b>641.252</b>	<b>-0,2%</b>	<b>611.365</b>	<b>4,9%</b>

## Mix de captações de clientes por segmento



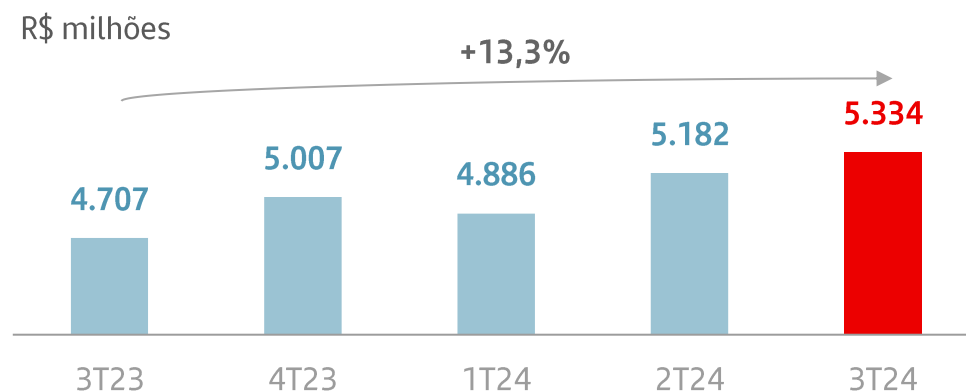
## Mix de captações de clientes por produto



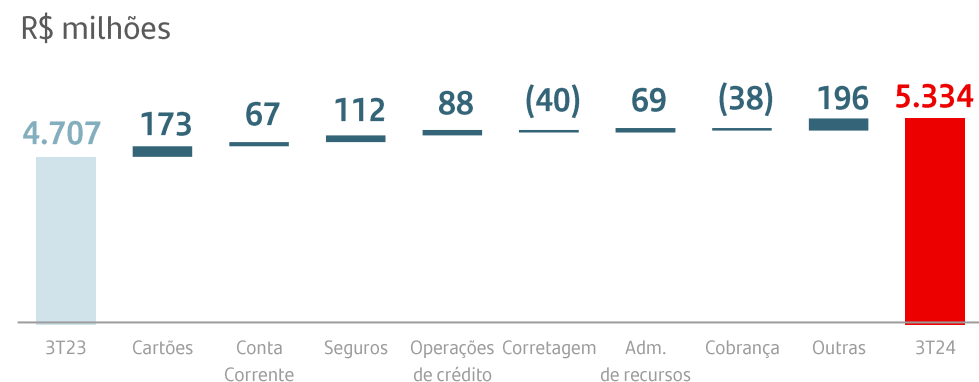
# Comissões

(R\$ milhões)	3T24	3T24 x 2T24	3T23	3T24 x 3T23
Cartões	1.371	3,2%	1.198	14,4%
Conta corrente	920	3,7%	853	7,8%
Seguros	1.058	6,6%	946	11,9%
Operações de crédito	616	6,6%	528	16,6%
Corretagem e colocação de títulos	350	-20,7%	390	-10,2%
Administração de recursos	430	12,7%	360	19,3%
Fundos e previdência	190	26,7%	138	37,8%
Consórcios	240	3,7%	222	8,0%
Cobrança e arrecadações	299	-1,1%	337	-11,2%
Outras	291	6,6%	96	n.a.
<b>Total comissões</b>	<b>5.334</b>	<b>2,9%</b>	<b>4.707</b>	<b>13,3%</b>

## Comissões totais



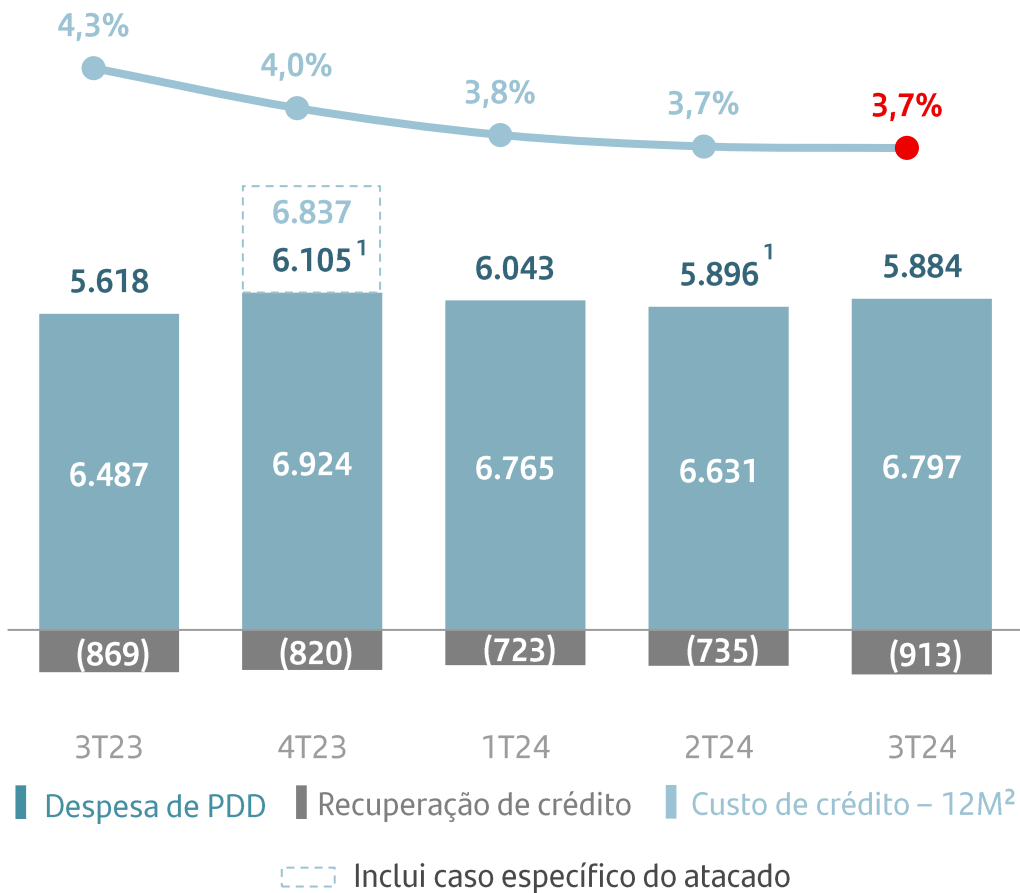
## Composição das comissões



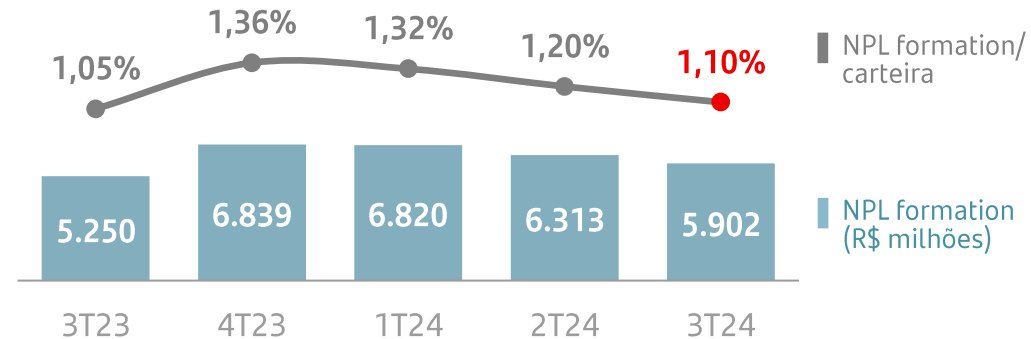
# Custo de crédito

## Resultado de PDD e custo de crédito recorrente

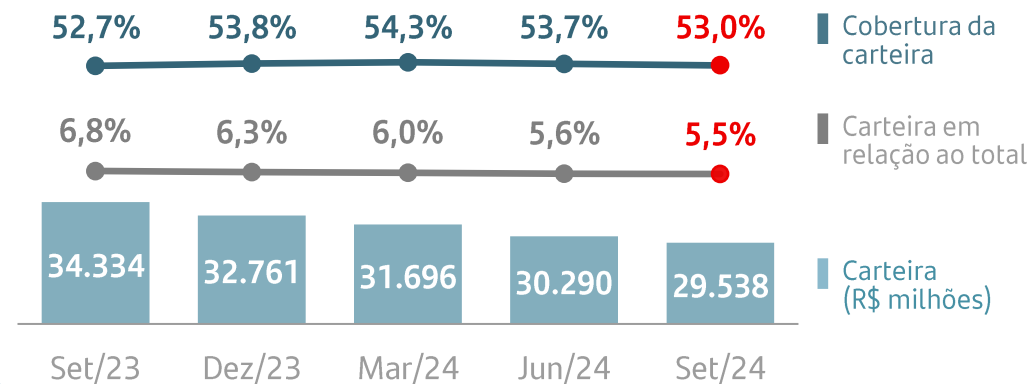
R\$ milhões



## NPL formation



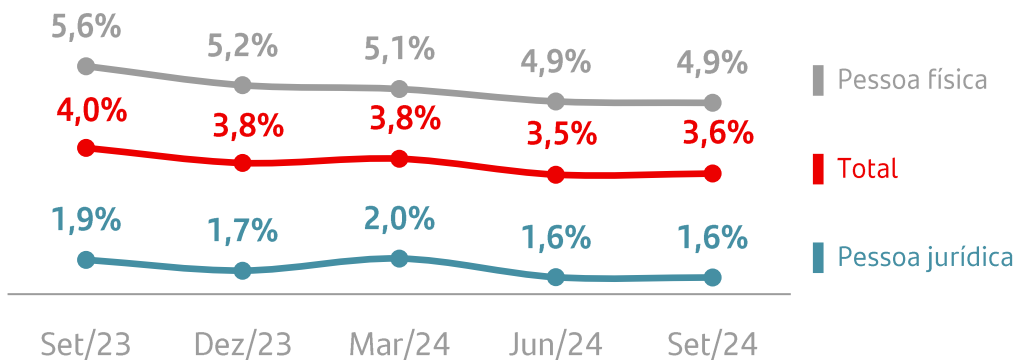
## Carteira renegociada



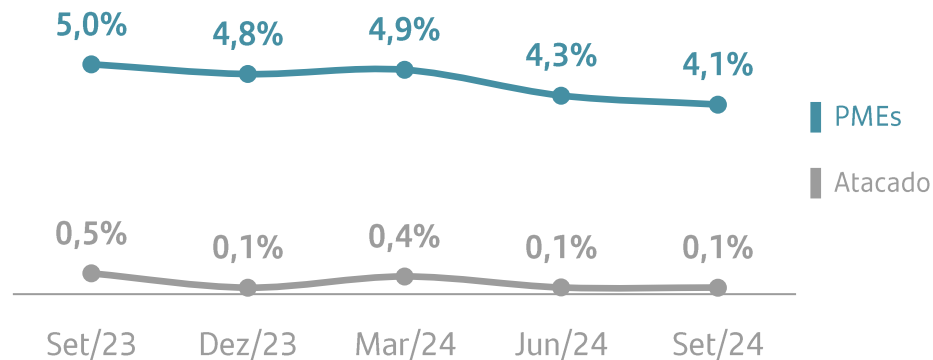


# Inadimplência (NPL)

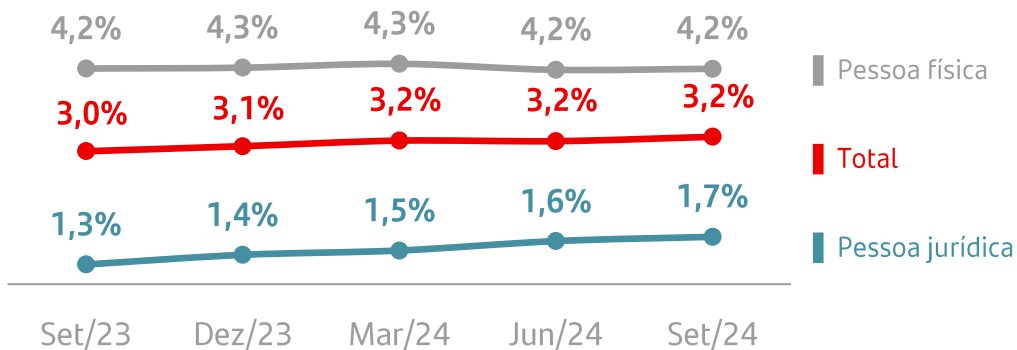
## 15-90 dias



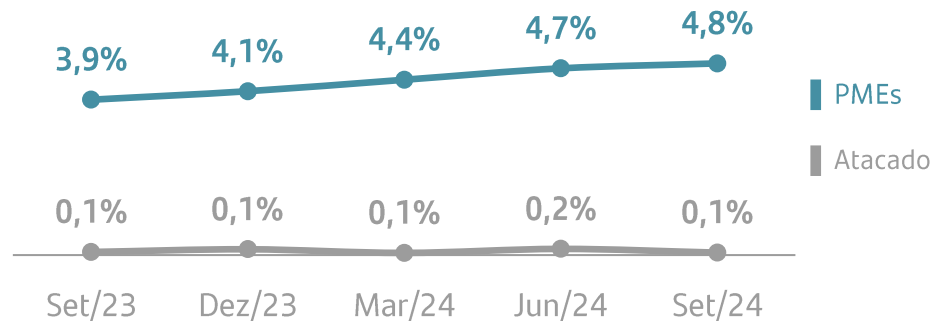
## 15-90 dias pessoa jurídica



## Acima de 90 dias



## Acima de 90 dias pessoa jurídica



# Despesas

(R\$ milhões)	3T24	3T24 x 2T24	3T23	3T24 x 3T23
Despesas administrativas	2.619	3,5%	2.505	4,6%
Despesas de pessoal	3.026	1,6%	2.793	8,3%
<b>Total despesas</b>	<b>5.645</b>	<b>2,5%</b>	<b>5.298</b>	<b>6,6%</b>
Depreciações e amortizações <sup>1</sup>	812	0,9%	797	1,9%
<b>Total despesas gerais</b>	<b>6.457</b>	<b>2,3%</b>	<b>6.095</b>	<b>5,9%</b>

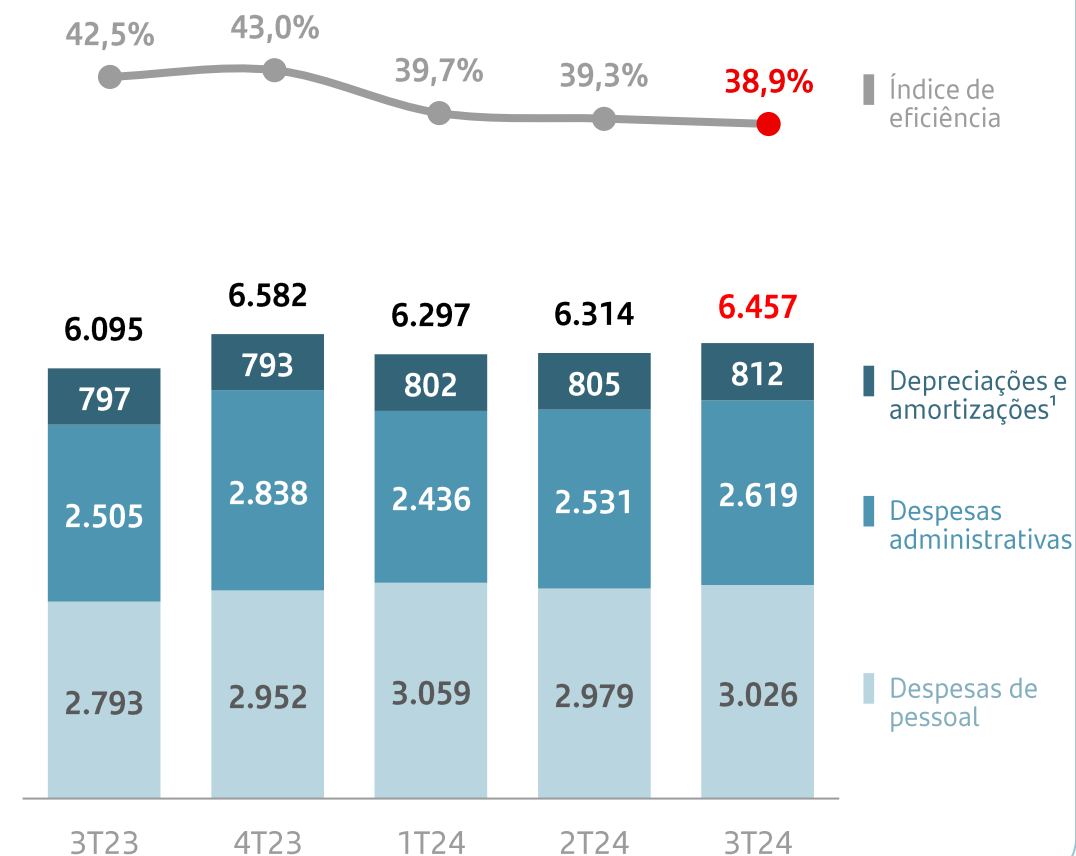
## Despesas Gerais

R\$ milhões



## Despesas e índice de eficiência

R\$ milhões



# Resultados

(R\$ milhões)	3T24	2T24	3T24 x 2T24	3T24 x 3T23
Margem financeira bruta	15.227	14.751	3,2%	15,8%
Comissões	5.334	5.182	2,9%	13,3%
<b>Receita total</b>	<b>20.561</b>	<b>19.933</b>	<b>3,2%</b>	<b>15,1%</b>
Resultado de PDD	(5.884)	(5.896)	-0,2%	4,7%
Despesas gerais	(6.457)	(6.314)	2,3%	5,9%
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(2.613)	(2.535)	3,1%	13,6%
Despesas tributárias	(1.409)	(1.369)	2,9%	11,9%
Resultados de Participações em Coligadas e Controladas	69	44	55,9%	48,1%
Resultado Não Operacional	66	44	49,9%	n.a.
<b>Lucro líquido antes de impostos</b>	<b>4.333</b>	<b>3.907</b>	<b>10,9%</b>	<b>63,5%</b>
Impostos e minoritários	(669)	(575)	16,4%	n.a.
<b>Lucro líquido gerencial</b>	<b>3.664</b>	<b>3.332</b>	<b>10,0%</b>	<b>34,3%</b>

## Destaques 3T24

### ROAE

**17,0%** +1,5 p.p. QoQ  
+3,9 p.p. YoY

### Custo do crédito 12M<sup>1</sup> recorrente

**3,7%** estável QoQ  
-0,6 p.p. YoY

### Índice de Basileia

**15,3%** +0,9 p.p. QoQ  
+1,0 p.p. YoY

### CET1

**11,0%** -0,2 p.p. QoQ  
-0,2 p.p. YoY



**Atualização da  
estratégia**



**Destaques do  
resultado 3T24**



**Conclusões**

## Destaques do trimestre e expectativas

- Foco obsessivo em sermos o **banco mais presente na vida dos nossos clientes**
- Agenda de **principalidade** alavancada por **uso intensivo de tecnologia**
- Criação de **valor e experiência hiperpersonalizada** para os clientes
- Crescimento privilegiando o **relacionamento completo com o cliente**
- Disciplina na alocação de capital e foco na **evolução do ROE**

**Conclusões –**