



Caderno de Indicadores de Sustentabilidade 2020

Sumário

Sobre o Caderno	3
Resumo Executivo	4
Estudo de Materialidade	6
Painel de Indicadores	7
Estratégia.....	10
O Desafio da Pandemia.....	11
Uso estratégico do Capital Natural (E).....	13
Economia Resiliente e Inclusiva (S)	25
Desenvolvimento de potenciais (S)	32
Governança Corporativa (G).....	49
Ambiente de Negócios Responsável (G).....	57
Prêmios e Reconhecimentos.....	64
GRI	
Glossário.....	74

Para consultar nossas Demonstrações Financeiras, [clique aqui](#).

SOBRE O CADERNO DE INDICADORES

Este documento faz parte do relato anual do Banco Santander Brasil, que é composto também pelas Demonstrações Financeiras e pelo Relatório Anual. Seus objetivos são prestar contas sobre as atividades do período e evidenciar como contribuimos com a prosperidade das pessoas e dos negócios.

Em 2020, a elaboração do Caderno de Indicadores foi orientada por quatro referenciais:

- Estudo de Materialidade;
- *Global Reporting Initiative (GRI) Standards* (opção Essencial);
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*;
- *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

Ao longo do documento, você encontrará ícones que sinalizam quais capitais¹ do framework do IIRC estão sendo trabalhados em cada trecho. Além disso, é possível identificar nossas práticas relacionadas à PRSA, a nossa Política de Risco Socioambiental. E, nesta edição, você pode buscar também mais detalhes sobre o significado dos termos sublinhados em nosso Glossário.

 **Capital Financeiro**

 **Capital Humano**

 **Capital Intelectual**

 **Capital Natural**

 **Capital Social e de Relacionamento**

 **Capital Manufaturado**

RESUMO EXECUTIVO

O ANO DA TRANSFORMAÇÃO ESG NOS NEGÓCIOS E DA MOBILIZAÇÃO SOCIAL

Aqui no Santander, promovemos a transformação da sociedade a partir dos negócios, e não em paralelo a eles.

Em 2020 continuamos a aprofundar nossa agenda, que organiza as atividades do Banco em três pilares estratégicos:

- Uso estratégico do Capital Natural
- Economia Resiliente e Inclusiva
- Desenvolvimento de potenciais

Apesar das dificuldades trazidas pela pandemia, fizemos avanços importantes. Podemos afirmar, especialmente, que este foi o ano da transformação ESG (Ambiental, Social e Governança Corporativa, na sigla em inglês) na nossa plataforma de negócios.

Contribuímos com a criação de mercados, como o de **Créditos de Descarbonização por Bicombustíveis (CBios), dentro do RenovaBio**; desenvolvemos produtos pioneiros, como os **financiamentos com taxas atreladas a metas ESG**; participamos de transações

inéditas, como a **primeira emissão de Green Bonds de uma companhia brasileira do setor de logística no mercado internacional** e lançamos uma **linha de R\$ 5 bilhões específica para projetos de saneamento**.

Com estas novidades somadas aos produtos de prateleira, ao longo do período, **viabilizamos cerca de R\$ 27 bilhões¹ em negócios socioambientais**, um crescimento de aproximadamente 100% em relação ao ano anterior². Destacam-se temas como emissões de títulos verdes (R\$ 11 bilhões), energias renováveis (R\$ 9,6 bilhões), agronegócio sustentável (cerca de R\$ 513 milhões) e apoio a pequenos empreendedores no Prospera (R\$ 2,5 bilhões), o nosso programa de microfinanças. A **participação ponderada em relação à carteira total das respectivas linhas de produtos correspondeu 37,2%**.

¹ Inclui o desembolso em energias renováveis, saneamento, agronegócio sustentável, ESG Linked-Loan, Prospera Santander Microfinanças, e assessoria e desembolso em Project Finance (energias renováveis e saneamento), além da participação na estruturação e advisory de Green Bonds, incluindo valores totais dos títulos verdes emitidos e viabilizados em conjunto com outras empresas.

² Com relação a 2019, são novas inclusões no total de negócios socioambientais de 2020: assessoria em Project Finance, ESG Linked-Loan e saneamento.



Para completar, articulamos parcerias no setor financeiro que levaram à colaboração sem precedentes entre os três maiores bancos privados do Brasil. Desse esforço, surgiram, por exemplo, a iniciativa **Heróis Usam Máscaras** e o **Plano Amazônia**, uma agenda de medidas concretas e ligadas ao core business do setor financeiro para contribuir de forma decisiva no desenvolvimento da região.

Envolvemos nossos clientes, fornecedores e parceiros em iniciativas sociais, como nas ações de combate aos efeitos da pandemia, entre outras. Contribuímos com cerca de **R\$ 100 milhões para ações de combate ao covid**, além de nos associarmos aos nossos concorrentes em ações de doação, pois entendemos que problemas complexos precisam de esforços conjuntos.

Outro destaque do ano foi o impacto gerado a partir da mobilização social das nossas redes de relacionamento, fortalecendo a cultura de doação. Em 2020, mais de 72 mil funcionários e convidados participaram de iniciativas de arrecadação, voluntariado e doação de sangue. No total, **306 mil pessoas foram positivamente impactadas** em ações recorrentes e em ações direcionadas ao combate ao covid-19.

Nossos resultados são acompanhados de uma gestão interna responsável. A proporção de **mulheres em cargos de liderança** cresceu novamente e agora

é de **28,8%**³. Evoluímos também na **equidade racial** e temos **24,6%** de negros⁴ na Organização. Na dimensão ambiental, alcançamos **47% da nossa meta de usar só energia limpa até 2025 e eliminamos o plástico de uso único dos nossos prédios administrativos** e estenderemos a ação para nossas agências em 2021.

Avançamos também em questões transversais como o **combate às mudanças climáticas**, que passa pelo desenvolvimento de novos modelos econômicos, pelo uso adequado dos recursos ambientais, por governança, risco e inclui compromissos como a nossa adesão ao *Task-Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). Essa atuação leva a reconhecimentos como o score A- do Carbon Disclosure Project (CDP).

Este caderno explica como endereçamos todos esses temas e presta contas de como estamos evoluindo nessa jornada. Desejamos uma boa leitura e ficamos à disposição para tirar quaisquer dúvidas por meio dos contatos no final desta publicação.

³ Os 28,8% referentes a mulheres em cargos de alta liderança (superintendentes, superintendentes executivas e diretoras) foram calculados considerando o cargo de Superintendente na categoria Gerencial e Superintendente Executiva e Diretora na categoria Diretoria, para as empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A..

⁴ Inclui colaboradores pretos e pardos das empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A..

ESTUDO DE MATERIALIDADE

O papel da matriz de materialidade é identificar, do ponto de vista do Banco e dos *stakeholders*, as expectativas, interesses e temas mais relevantes para a sustentabilidade do nosso negócio.

Em 2018, desenvolvemos uma metodologia própria, fundamentada na combinação da GRI Standards com métodos utilizados pelo Grupo Santander e uma categorização matemática.

O resultado da matriz foi mantido para a elaboração do Caderno de Indicadores de 2019 e 2020. Neste ano, acrescentamos o tópico pandemia, abordando o “*covid-19*”.

Além de orientar o conteúdo do Caderno de Indicadores, a materialidade é usada como referência para a atuação do Banco, para priorização dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) mais relevantes para o negócio e para outros informes ao mercado.

Para conhecer os tópicos materiais, vá ao Índice de Conteúdo GRI, na página 68.

NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS E PRINCIPAIS MEIOS DE DIÁLOGO

<i>Stakeholders</i>	Canal de diálogo	Frequência
Colaboradores	Canal Aberto	Contínua
	Pesquisa de Engajamento	Anual
	Café com Rial	Mensal
Clientes	SAC	Contínua
	Ouvidoria	Contínua
	Redes sociais	Contínua
Acionistas e investidores	Reuniões e encontros	Contínua
	Atendimento às agências de <i>rating</i> ASG (ambiental, social e governança) e índices de mercado	Contínua
Sociedade	Página de fornecedores no <i>website</i> do Banco	Contínua
	Portal de sustentabilidade	Contínua
	Participação em grupos de trabalhos externos	Contínua

INDICADORES ESG

INDICADORES ECONÔMICOS

	2018	2019	2020	YoY
Margem Financeira Bruta Gerencial ¹ (R\$ MM)	43.904	47.933	51.103	7%
Receitas de Prestação de Serviços e Rendas de Tarifas bancárias (R\$ MM)	17.285	18.684	18.464	-1%
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa Gerencial ^{1,2} (R\$ MM)	-10.860	-12.099	- 15.757	30%
Despesas Gerais ¹ (R\$ MM)	-20.232	-21.238	- 21.410	1%
Lucro Líquido Gerencial ¹ (R\$ MM)	12.398	14.550	13.849	-5%
Total do Ativo (R\$ MM)	805.819	857.543	1.002.389	17%
Carteira de crédito (R\$ MM)	305.260	352.028	411.655	17%
Captação de clientes ¹ (R\$ MM)	332.254	353.654	455.751	29%
Índice de eficiência ¹ (%)	40,6	38,9	37,0%	-5%
Índice de inadimplência (acima de 90 dias) ¹ (%)	3,1	2,9	2,1%	-28%
ROE ¹ (%)	19,9	21,3	19,1% ³	-10%
Total de Negócios Socioambientais viabilizados (R\$ MM)	3.921	13.654	26.795	96%

¹ Valores divulgados no Informe de Resultados 4º trimestre de 2020 (BRGAAP), que inclui informações distintas das informações contidas nas demonstrações financeiras auditadas.

² A partir de 2019, a demonstração gerencial contempla a reclassificação do desconto concedido e Margem Financeira para Provisões para Devedores Duvidosos.

³ Considera a provisão extraordinária de R\$ 3,2 bilhões constituída no 2T20.

INDICADORES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

	2018	2019	2020	YoY	
% de membros independentes nos órgãos de Governança	% Conselho de Administração	50	56	56	0,0p.p.
	% Comitê de Nomeação e Governança	100	100	100	0,0p.p.
	% Comitê de Remuneração	100	100	100	0,0p.p.
	% Comitê de Sustentabilidade	50	40	50	10,0p.p.
	% Comitê de Auditoria	100	100	100	0,0p.p.
	% Comitê de Risco e Compliance	60	75	75	0,0p.p.
	% Conselho Fiscal ¹	-	100	100	0,0p.p.
% de mulheres nos órgãos de governança (Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento) ²	23	29	34	5,0p.p.	

¹ O Conselho Fiscal foi instaurado em 2019.

² Buscando evolução constante, o critério de avaliação dos órgãos de governança foi atualizado, com relação ao ano anterior. Os valores refletem a porcentagem das posições do Conselho e seus comitês de assessoramento ocupadas por mulheres.

INDICADORES SOCIAIS

	2018	2019	2020	YoY	
Clientes	Net Promoter Score (NPS) (pontos)	57	56	63	7,0 pontos
	Volume de manifestações nos canais de atendimento (em mil)	779	898	906	1%
	Prospera Santander Microfinanças - Clientes ativos	250.332	514.970	543.268	5%
Funcionários	% de mulheres em cargos de liderança	25,0	26,4	28,8	2,4p.p.
	% de funcionários negros ¹	23	24	24,6	0,6p.p.
	Taxa de Rotatividade (%)	13,9	17,4	16,9	-0,5 p.p.
	Taxa de Novas Contratações (%)	12,6	13,8	9,1	-4,7p.p.
	% de funcionários que realizaram o netcurso de Prevenção e Combate à Corrupção	99	99	99	0,0p.p.
Sociedade	Número de participações em ações de Educação Financeira	-	28.414	156.000	449,0%
	Número de bolsas concedidas pelo Santander Universidades	4.605	6.621	24.857	275%
	Programa Amigo de Valor - valor mobilizado (R\$ MM)	13	19	23	21%
	Investimento Social e Cultural (R\$ MM) - total	118	135	210	56%

¹ Inclui colaboradores pretos e pardos das empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A..

INDICADORES AMBIENTAIS

	2018	2019	2020	YoY
Total de Energia consumida (Gj)	1.024.173	1.054.950	981.638	-7%
% de consumo interno de energias renováveis	20	24	47	23,0p.p.
Gestão Ambiental				
Total de Água consumida (m ³)	587.967	616.126	485.531	21%
Peso total de resíduos (toneladas)	889	883	516	-42%
% de compensação de emissões dos Escopos 1 e 2	100	100	100	0,0p.p.
Número de análises de Risco Socioambiental	2.951	3.061	3.038	-1%

O total de emissões de Gases de Efeito Estufa - Escopos 1 e 2 (TCO₂eq) será reportado em www.santander.com.br/sustentabilidade em agosto/21.



ESTRATÉGIA

Atuamos para contribuir para a construção de um Brasil mais próspero, inclusivo e que promova o desenvolvimento de maneira responsável. Nossa principal alavanca é a plataforma de negócios. Por meio dela, apoiamos as camadas que compõem o tecido social brasileiro: pessoas, empresas, organizações e governos.

A partir dos pilares de atuação (ver página 4), contribuímos nas dimensões econômica, social e ambiental do desenvolvimento sustentável, tendo como fio condutor a nossa governança corporativa; e ainda atender os ODS da ONU.

ODS COM OS QUAIS NOSSOS PILARES DE ATUAÇÃO CONTRIBUEM:

USO ESTRATÉGICO DO CAPITAL NATURAL:



ECONOMIA RESILIENTE E INCLUSIVA:



DESENVOLVIMENTO DE POTENCIAIS:



Saiba mais sobre cada eixo ao longo dos capítulos desse Caderno e a contribuição nas metas específicas de cada ODS pode ser conferida no [Índice de Conteúdo GRI](#) (página 60).

O DESAFIO DA PANDEMIA

Devido à relevância dos impactos da covid-19 no País, nosso Relatório Anual detalha as iniciativas que fizemos desde a chegada da pandemia ao Brasil, em meados de fevereiro de 2020 (ver páginas 8 a 14 do Relatório Anual).

Como prestadores de um serviço essencial à sociedade, organizamos nossa atuação desde a alta liderança em torno de três prioridades. Veja abaixo alguns resultados:

1. Dar fôlego financeiro e assistência aos clientes (veja mais nas páginas 30 e 31):

- Em média, 1,7 milhão de clientes pessoa física foram beneficiados por ações comerciais relacionadas ao covid-19 no período de março a dezembro de 2020.
- Em média, 90 mil clientes PMEs (Pequenas e Médias Empresas) foram beneficiados por ações comerciais relacionadas ao covid-19 no período de março a dezembro de 2020.

2. Proteger a saúde dos funcionários (veja mais na página 40):

- Relizamos mais de 22 mil testes, com o acompanhamento da equipe de Gestão Integrada da Saúde na gestão dos casos.

3. Contribuir com o esforço coletivo no combate à pandemia (veja mais nas páginas 43 a 45):

- cerca de R\$ 100 milhões doados com recursos próprios;
- R\$ 7,2 milhões doados para a CUFA (Central Única das Favelas), mais de 20 mil mães beneficiadas;
- R\$ 7 milhões arrecadados para cinco instituições pela edição especial do Amigo de Valor;
- Para apoiar os clientes, lançamos um conjunto de ofertas emergenciais e as reunimos em um hot site, o superamosjuntos.com – que teve mais de 1,5 milhão de acessos só no primeiro mês;
- parceria com Bradesco e Itaú-Unibanco na doação de 5 milhões de kits de testes da covid-19 e equipamentos de saúde como tomógrafos.



AMBIENTAL

O QUE VOCÊ ENCONTRA POR AQUI:



- Temos o compromisso de **combater as mudanças climáticas**;

- Nossa principal alavanca para apoiar a transição do país rumo a uma **economia de baixo carbono** são os negócios;

- Em 2020, viabilizamos cerca de **R\$ 27 bilhões⁵ em negócios ESG**, apoiando nossos clientes a serem mais sustentáveis;

- Inovamos em negócios ESG, como o de CBIOS, e fizemos transações inéditas, como os **financiamentos com redução de juros atrelada a metas socioambientais**;



- **Somos o banco da infraestrutura**: somos líderes em assessoria financeira no ranking da Dialogic, da ANBIMA e fomos eleitos pela revista Latin Finance como o melhor banco de infraestrutura do país para 2019 e 2020;

- Ajudamos a criar o **mercado de créditos de descarbonização (CBIOS)** do programa Renovabio e **escuritamos 70% de CBIOS do mercado**;



- Lançamos uma linha de **R\$ 5 bilhões** específica para **projetos de saneamento**;

- Ampliamos nosso **apoio ao desenvolvimento sustentável da Amazônia** com a criação de um ambicioso plano elaborado com Bradesco e Itaú;



- Para **aumentar a eficiência ambiental** da operação, adotamos medidas como ter uma matriz energética 100% renovável até 2025. **Em 2020, chegamos a 47%**;

- **Somos carbono neutro**, compensando emissões escopo 1 e 2, desde 2010;

- **Obtivemos score A- no Carbon Disclosure Project (CDP)**; e



- Em 2020, deixamos de consumir 757 toneladas de papel e eliminamos o plástico de uso único dos nossos prédios administrativos.

⁵ Inclui o desembolso em energias renováveis, saneamento, agronegócio sustentável, ESG Linked-Loan, Próspera Santander Microfinanças, e assessoria e desembolso em Project Finance (energias renováveis e saneamento), além da participação na estruturação e advisory de Green Bonds, incluindo valores totais dos títulos verdes emitidos e viabilizados em conjunto com outras empresas.

CAPITAL NATURAL USADO DE FORMA ESTRATÉGICA



Temos o compromisso de combater as **mudanças climáticas**. Isso implica apoiar nossos clientes a realizarem a transição de seus negócios para uma economia de baixo carbono, além de fazer uma gestão adequada dos riscos e oportunidades no que se refere à nossa operação.

Nossa atuação em 2020 se destaca, principalmente, em duas dimensões: **Negócios**, voltados a apoiar os clientes na transição para modelos sustentáveis; e **Gestão Interna Responsável**, para reduzir e compensar o impacto da nossa atividade. Ambas as frentes estão inseridas na mais alta instância de **Governança e Gestão do Risco** do banco, sendo acompanhadas regularmente na agenda do Comitê de Sustentabilidade e do Comitê de Risco, que assessoram o Conselho de Administração.

NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

Para nós, 2020 foi o ano da transformação ESG nos negócios. Viabilizamos cerca de R\$ 27 bilhões² em iniciativas que ajudaram clientes a implementar soluções socioambientais; o que significa que dobramos o volume em relação ao ano anterior. Os destaques foram temas como energias renováveis e agronegócio sustentável e a realização de operações inéditas, com instrumentos financeiros associados aos princípios ESG.

Esta evolução é resultado da combinação entre criação de novos produtos, formação de uma equipe especializada em negócios sustentáveis e ampliação das habilidades das equipes comerciais, para atender de pessoas físicas a grandes empresas.

ADESÃO AO TCFD

Em dezembro de 2017, anunciamos nosso compromisso com o *Task-Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)*.

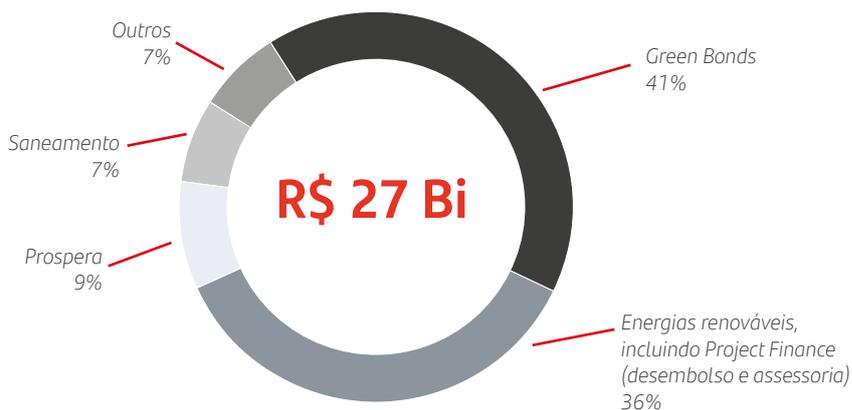
Reconhecemos que o TCFD é um orientador para melhorar a transparência e a conscientização sobre os riscos e oportunidades financeiras relacionadas às mudanças climáticas. Por isso, como Grupo, estamos executando um programa de implementação das recomendações.

Neste capítulo, você encontra informações sobre as quatro dimensões propostas pelo TCFD: Estratégia (aqui dividida entre Negócios Ambientais e Gestão Ambiental Interna); Governança; Risco; e Metas e Métricas.

² Inclui o desembolso em energias renováveis, saneamento, agronegócio sustentável, ESG Linked-Loan, Prospera Santander Microfinanças, e assessoria e desembolso em Project Finance (energias renováveis e saneamento), além da participação na estruturação e *advisory* de *Green Bonds*, incluindo valores totais dos títulos verdes emitidos e viabilizados em conjunto com outras empresas.

DESTAQUES DE 2020:

<p>1ª Operação ESG Linked Loan do Brasil, com redução de juros atrelada a metas socioambientais</p>	<p>2ª Operação no mundo de Sustainability Linked Bond US\$ 1,25 Bi</p>	<p>Cerca de R\$513 MM desembolsados em agro, por meio de linhas de financiamentos próprias e do BNDS</p>	<p>Desembolso de R\$ 2,5 Bi com o Prospera</p>
<p>Lançamento da linha Saneamento: R\$ 5 Bi (R\$ 1,9 viabilizados em 2020)</p>	<p>Energias renováveis: fomentamos R\$ 9,6 Bi</p>	<p>1º Green Bond do setor de transporte e logística US\$ 500 MM</p>	<p>Ajudamos a criar o mercado de créditos de descarbonização por biocombustíveis e fechamos o ano com market share de 70%</p>



INFRAESTRUTURA SUSTENTÁVEL: ENERGIAS RENOVÁVEIS E SANEAMENTO

Nosso portfólio cobre as necessidades dos clientes em projetos de infraestrutura, especialmente nas áreas de energias renováveis e saneamento, com soluções que vão desde o apoio na modelagem financeira do projeto até o financiamento e garantia de recursos para a sua execução. A cada negócio, mitigamos riscos e ajudamos a desfazer gargalos que dificultam o desenvolvimento em setores fundamentais para o País.

Somos um dos bancos que mais investem em energias renováveis no Brasil. Em 2020, fomentamos R\$ 9,6 bilhões, considerando produtos de estímulo ao uso de fontes renováveis (eólica, fotovoltaica e pequenas centrais hidrelétricas). Desde 2009, mais de 30% dos projetos eólicos em leilões organizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) foram assessorados pelo Santander.

Temos um portfólio completo de soluções, que vão desde serviços de assessoria e financiamento a grandes projetos (*Project Finance*), como a construção de parques eólicos; até linhas de crédito ao consumidor final para compra de painéis fotovoltaicos.

Em Geração Centralizada de Energia, somos líderes em número de assessorias de projetos de infraestrutura no Brasil, de acordo com o *ranking* da Dealogic. Desde 2005, com os primeiros empreendimentos do Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (Proinfa), nos destacamos como banco estruturador, assessor, financiador e garantidor em grandes projetos de energia eólica.

Da mesma forma, somos um dos bancos mais ativos no setor de energia solar, desde 2014. Nosso suporte às empresas abrange todas as etapas do projeto, da participação em leilões de geração e transmissão de energia até o desembolso do financiamento de longo prazo.

Também incentivamos pessoas físicas e empresas a trocarem as fontes de energia elétrica convencionais por energia solar. No final de 2020, alongamos o plano de pagamento de equipamentos fotovoltaicos de 60 para

72 meses e ampliamos de 90 para 120 dias o período de carência para o vencimento da primeira parcela.

Captamos US\$ 100 milhões em recursos da International Finance Corporation (IFC), membro do Grupo Banco Mundial, para projetos sustentáveis. Metade foi destinado para financiamento de painéis fotovoltaicos e a outra metade para Pequenas e Médias Empresas (PMEs), com foco em iniciativas lideradas por mulheres.

Intensificamos a nossa atuação no setor de Saneamento, a partir do Novo Marco Legal de Saneamento (PL 4.162/19). Imediatamente após a aprovação, anunciamos uma linha de R\$ 5 bilhões para financiar projetos de investimento nos setores de água, tratamento de esgoto e resíduos. O engajamento com os clientes envolve a discussão de indicadores ESG que serão entregues pelas operações. Atuamos desde financiamentos para soluções comerciais até assessoria em grandes projetos de infraestrutura. Em 2020, viabilizamos R\$ 1,9 bilhão.

Saiba mais sobre nossa atuação em infraestrutura sustentável e em energias renováveis no [website](#).

CRÉDITOS DE DESCARBONIZAÇÃO

Em 2020, lideramos a criação do mercado de Créditos de Descarbonização (CBios), dentro do programa RenovaBio, e cujo objetivo é estimular a cadeia de biocombustíveis no Brasil. Fomos o primeiro banco no País a realizar a escrituração, comercialização e custódia desses ativos.

O Renovabio foi a primeira expressão nacional na criação de um mercado de carbono setorial brasileiro, abrindo espaço para as discussões sobre este tema, como parte do compromisso assumido pelo Brasil no Acordo de Paris. No ano, fomos responsáveis por cerca de 70% das escriturações de CBios no País. Com a entrada nesse mercado, passamos a oferecer serviços financeiros em todas as fases do RenovaBio: desde a produção da matéria-prima, no biocombustível, até a certificação, emissão, escrituração, comercialização e custódia dos CBios.

AGRONEGÓCIO SUSTENTÁVEL

Apoiamos o desenvolvimento do agronegócio responsável, eficiente e produtivo no Brasil ao longo de toda a cadeia de valor do setor que mais cresce em nosso País. Em 2020, desembolsamos cerca de R\$ 513 milhões no Varejo, por meio de linhas de financiamentos próprias e do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social). Além disso, desembolsamos R\$ 1,0 bilhão em *Linked Loans* para empresas agro (ver mais no item ESG *Linked Loan* / Financiamentos ESG).

Nosso modelo prevê que o crédito seja acompanhado de orientação técnica aos produtores rurais que desejam investir em inovação e sustentabilidade no campo. Para isso, contamos com agrônomos e técnicos treinados.

Esse trabalho é apoiado pela nossa rede comercial especializada. Em 2020, inauguramos nossa 40ª loja Agro no Brasil, com atendimento direcionado aos produtores que buscam orientação e acesso a linhas de crédito específicas para a produção agrícola. Além disso, contamos com agências vocacionadas, com equipes comerciais especializadas para o atendimento aos clientes agro no País.

Também disseminamos conteúdos relevantes sobre agronegócio responsável. Neste ano, realizamos três lives com especialistas do mercado que falaram sobre agronegócio responsável, tecnologia no campo e pecuária sustentável. A websérie *Agromais* teve 8,2 milhões de impressões em redes sociais e 2,8 milhões de visualizações dos vídeos.

É importante ressaltar que sempre promovemos o uso responsável da terra. Nas operações de crédito, realizamos a análise e monitoramento dos riscos socioambientais nos imóveis rurais das áreas beneficiadas e nas propriedades utilizadas como garantia das operações agro (Crédito Rural, BNDES e CPR), durante toda a vigência do contrato.

Neste processo, monitoramos 100% dos imóveis rurais (cerca de 12.930 propriedades estavam



em monitoramento ao final de 2020) com uma ferramenta que diariamente nos fornece informações sobre alertas de risco socioambiental, como embargos relacionados a áreas desmatadas, incursões em territórios indígenas e unidades de conservação, sítio arqueológico, comunidade quilombola, monitoramento do CPF e CNPJ para trabalho escravo, além de embargo Ibama por CPF e CNPJ.

As mais de 2.000 análises (que fazem parte de operações do Banco de Atacado e do segmento Empresas - E3 – o topo da pirâmide do Varejo) de Risco Socioambiental realizadas no ano abrangem empresas de diferentes setores, inclusive grandes produtores de soja e comerciantes desta *commodity*. Também damos atenção diferenciada ao setor de frigoríficos (especialmente sua cadeia de suprimentos), levando em conta os acordos que essas empresas assinaram com o Ministério Público em relação à compra de gado da Amazônia.



Participamos de três fóruns externos que propõem soluções para promover a agropecuária sustentável:

- Mesa Redonda sobre Soja Responsável (RTRS);
- Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS);
- Grupo de Trabalho da FEBRABAN em questões florestais/agro.

Saiba mais sobre agronegócio sustentável no nosso [website](#).

ESG LINKED LOAN/ FINANCIAMENTOS ESG
Realizamos em 2020 a primeira operação de *ESG Linked Loan* do Brasil, no valor de R\$ 180 milhões.

Ao longo do ano, realizamos 11 operações neste formato, totalizando R\$ 1 bilhão em negócios, o que demonstra o compromisso do Santander com a transição de seus clientes para modelos de negócios mais sustentáveis, transparentes e competitivos.

Na primeira operação desta modalidade, estabelecemos objetivos em parceria com o cliente, que se comprometeu a melhorar a eficiência em sua produção para o Renovabio, além de obter o selo da *Global Reporting Initiative* (GRI) e conseguir a certificação *Climate Bonds Initiative* (CBI). Em 2021 realizaremos a avaliação de alcance das metas e, se elas forem atingidas, as taxas do financiamento serão revisadas, ainda dentro da vigência do contrato.

Realizamos ainda a emissão da primeira Nota de Crédito à Exportação (NCE) “verde” do mercado, no total de R\$ 250 milhões, com prazo de quatro anos. O financiamento contou com uma “second party opinion” (parecer independente) de consultoria especializada e terá acompanhamento externo para certificar que os recursos serão aplicados em projetos com compromisso de sustentabilidade – como redução de emissão de carbono, reciclagem e redução de resíduos e de consumo de água.

GREEN BONDS

Ao longo do ano, participamos da emissão de cinco Green Bonds, que totalizaram quase R\$ 11 bilhões para investimentos em projetos de sustentabilidade.

Participamos da coordenação global da primeira emissão de “títulos verdes” (*Green Bonds*) realizada por uma companhia brasileira do setor de transporte e logística no mercado internacional, com a certificação global *Climate Bonds Initiative* (CBI). Nesta operação, no valor de US\$ 500 milhões, também atuamos como consultores de sustentabilidade.

Os recursos serão utilizados para investimentos que devem reduzir o consumo de combustível da empresa e gerar menor emissão de gases de efeito estufa. Também realizamos a coordenação da segunda operação e o *retap* de *sustainable linked bonds* no mundo, no montante de US\$ 1,25 bilhão.

Participamos ainda como assessores financeiros e estruturadores da primeira emissão de debêntures verdes do setor de saneamento após a aprovação da nova lei, na qual foram emitidos R\$ 620 milhões.

INVESTIMENTOS ESG

Para incentivar os investidores a aplicarem recursos em empresas comprometidas com aspectos ESG, realizamos duas iniciativas em 2020 por meio do Santander Asset Management:

- Lançamos o fundo **Santander GO** (*ESG focused*), em parceria com a gestora holandesa Robecco, reconhecida pelas políticas de investimento em ações de empresas que respeitam critérios de sustentabilidade. Em 31/12/2020, o patrimônio líquido do fundo contava com R\$ 72 milhões; e
- Relançamos o fundo **Ethical**, um dos primeiros no País a adotar critérios ESG na escolha dos ativos. Utilizando nossa metodologia proprietária, selecionamos apenas empresas que se destacam na gestão de recursos naturais, negócios responsáveis e ética, entre outros aspectos. Em 31/12/2020, o patrimônio líquido do fundo contava com R\$ 115 milhões e uma carteira composta por 37 empresas.

AMAZÔNIA

Estamos comprometidos com o desenvolvimento sustentável da Amazônia. Já contamos com mais de 80 agências, 1.100 funcionários e cerca de 400 mil clientes na região. Além disso, temos buscado novas soluções para contribuir de forma cada vez mais decisiva.

Em 2020, lançamos o Plano Amazônia, construído em conjunto pelos três maiores bancos privados do País para dar escala a soluções que promovam o desenvolvimento da região. A iniciativa consiste em medidas concretas, ligadas ao core business do setor financeiro e divididas em três frentes: conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia; investimento em infraestrutura sustentável; e garantia dos direitos básicos da população.

Para apoiar a implantação dessas medidas, criamos o Conselho Consultivo Amazônia, formado por sete especialistas: Adalberto Luis Val, Adalberto (Beto) Veríssimo, André Guimarães, Carlos A. Nobre, Denis Minev, Izabella Teixeira e Teresa Vendramini. Uma das principais atribuições do conselho é trazer reflexões sobre as dinâmicas da região e desafiar os bancos quanto à efetividade do impacto das ações propostas.

Em 2021, anunciamos a criação da Rede Amazônia para ampliar a nossa presença na região. Pretendemos abrir de dez a 15 lojas, priorizando a contratação de mão de obra local e um olhar para as culturas sustentáveis.

DEZ COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NA AMAZÔNIA PELOS TRÊS MAIORES BANCOS PRIVADOS DO BRASIL:



Desmatamento zero na cadeia de carne



Estimular cadeias sustentáveis



Estimular o desenvolvimento da infraestrutura de transportes sustentáveis



Viabilizar investimentos em infraestrutura básica



Instrumentos financeiros verdes



Informações climáticas para polícias de crédito e investimento



Orientação e inclusão financeira



Regularização fundiária



Desenvolvimento socioeconômico



Impulsionar a bioeconomia

Nesse primeiro ano, priorizamos **quatro medidas**:

- 1. Desmatamento zero na cadeia de carne:** atuar visando o desmatamento zero no setor de carnes, reforçando diligências internas, apoiando a transição e articulando empresas e associações para a criação de um compromisso setorial.
- 2. Estimular cadeias sustentáveis:** estimular as culturas sustentáveis (exemplos: cacau, açaí, castanha) por meio de linhas de financiamento diferenciadas, entre outras ferramentas financeiras e não financeiras.
- 3. Regularização fundiária:** articular e apoiar a implantação do sistema informatizado de registro de regularização fundiária.
- 4. Impulsionar a bioeconomia:** atrair investimentos que promovam parcerias e o desenvolvimento de tecnologias que impulsionem a bioeconomia.

GESTÃO AMBIENTAL INTERNA⁷

Otimizar o uso de recursos naturais e de resíduos é cada vez mais urgente em nosso dia-a-dia. Em 2020, alcançamos uma série de reduções: deixamos de consumir 757 toneladas de papel, registramos queda de 21% no consumo de água e de aproximadamente 7% no consumo de energia.

Nos últimos anos, assumimos dois grandes compromissos com a sociedade para tornar a nossa operação mais eficiente do ponto de vista ambiental:

- **Energia:** utilizar somente fontes renováveis em 100% de nossas lojas, prédios administrativos e Datacenter até 2025.
- **Plástico:** eliminar o consumo de plástico de uso único em nossas operações até 2021.

A busca por mais eficiência no uso de recursos ambientais, no entanto, é mais ampla e passa um conjunto de programas.

Por meio do programa *Fit to Grow* (FTG), engajamos os colaboradores para tornar as operações mais eficientes, o que muitas vezes envolve ações relacionadas a aspectos ambientais.

Outra iniciativa para estimular o uso racional de recursos e eliminar processos burocráticos é o Santander 5.0, um programa de simplificação, otimização e digitalização que busca o ganho de eficiência e produtividade. São mais de 400 ações, da eliminação do uso de carimbos – mais de 72 mil unidades – à intensa agenda de digitalização de processos, reduzindo 757 toneladas de papel no ano, buscando a melhor experiência ao cliente aliada à máxima eficiência operacional.

Saiba mais sobre essas iniciativas em nosso Relatório Anual 2020 na página 27.

⁷ Os indicadores ambientais contemplam além do Banco Santander (Brasil) S.A. as seguintes sociedades, presentes nos prédios administrativos de controle do Banco Santander (Brasil) S.A.: Getnet, PI, BEN, Santander Securities Services Brasil DTVM S.A., Return, Super Digital Brasil, Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.

Por conta da pandemia, houve uma diminuição da população dos prédios administrativos e fechamento temporário de algumas lojas, o que levou a uma redução no consumo de energia, água e resíduos, como se vê nas tabelas a seguir.

ENERGIA

Em 2020, mantivemos a eficiência no consumo interno de energia. O consumo total de eletricidade foi de 33,7 GJ por mil clientes ativos, o que significa uma redução de 11% em relação ao ano anterior. Quanto à capacidade de geração de energia renovável, fechamos o ano com 47%, um crescimento de 23 p.p. em relação a 2019.

Em nosso compromisso de consumir apenas energia renovável, já alcançamos a meta nas unidades administrativas e estimamos fazer o mesmo até o fim de 2021 nas lojas e, até 2025, no nosso Datacenter. Entre as formas de energia contratadas nessa iniciativa, estão a energia solar, eólica, pequenas centrais hidrelétricas e biogás de aterros sanitários.

Nos estados do Acre, Ceará, Minas Gerais, Pernambuco e Sergipe, nosso consumo já é 100% renovável. No Rio de Janeiro aumentamos esse percentual para 97% e no Rio Grande do Sul chegamos a 90%.



CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (EM GJ)¹

	2018	2019	2020	% de consumo em relação ao total (2020)	redução anual
Consumo de combustíveis de fonte renovável	23.420	20.859 ²	9.794	1%	-53%
Consumo de combustíveis de fonte não renovável	73.295	40.550 ²	27.680	3%	-32%
Consumo de eletricidade	927.458	993.541	944.164	96%	-5%
Total de energia consumida	1.024.173	1.054.950	981.638	100%	-7%

¹ Inclui o consumo dos edifícios Santander Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Generali, Centro Cultural Porto Alegre, Farol Santander São Paulo e Quarteirão de Investimentos.

² Valores corrigidos em relação a 2019, pois os valores de combustível renovável e não renovável foram reportados invertidos no ano anterior.

ÁGUA

Para fazer uso racional e eficiente da água, usamos diferentes tecnologias e práticas de gestão, entre elas:

- Monitoramento centralizado do consumo de água nos prédios administrativos, o que possibilita ação rápida quando surge alguma anormalidade.
- Uso de sistemas como descarga a vácuo, torneiras automáticas e aeradores para controle de vazão de água.
- Aproveitamento de água da chuva na nossa Sede e no Datacenter de Campinas (SP). O Datacenter também utiliza um sistema de climatização que dispensa o uso de água para resfriamento.

CONSUMO DE ÁGUA (EM M³)

	2018	2019	2020
Agências ¹	477.731	484.300	374.366
Prédios administrativos ²	110.236	131.826	111.165
Total	587.967	616.126	485.531³

¹ O consumo da Rede se refere a 100% das agências.

² Inclui o consumo dos edifícios Santander Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Generali, Centro Cultural Porto Alegre, Farol Santander São Paulo e Quarteirão de Investimentos.

³ Redução no consumo devido ao menor fluxo de funcionários nos prédios administrativos considerados na tabela e fechamento temporário de algumas lojas, por conta da pandemia.

TRATAMENTO DE RESÍDUOS

Em nossos prédios administrativos, realizamos o gerenciamento, descarte adequado e, quando aplicável, a compostagem de resíduos - encaminhando aos aterros apenas os resíduos não compostáveis.

Nossa sede possui uma central que desidrata os resíduos orgânicos dos restaurantes e áreas comuns. A biomassa gerada é transformada, por meio da compostagem, em leiras, um composto substrato que é utilizado nos jardins e áreas verdes dos prédios administrativos.

Também compostamos a borra e as cápsulas de café, além de reciclar as bitucas de cigarro.

Desde 2017, enviamos para reciclagem os resíduos eletroeletrônicos, como computadores, máquinas de autoatendimento e telefones. Os equipamentos são enviados a uma empresa especializada, que faz o processamento e a separação dos materiais. O plástico e o metal são reaproveitados por indústrias que utilizam essas matérias-primas, voltando ao ciclo produtivo.

RESÍDUOS (EM TONELADAS)¹

Método de disposição – resíduos não perigosos	Tipo de resíduo	2018	2019	2020 ³	%
Reciclagem	Papel	204,3	190,1	122,1	-36%
	Plástico	106,8	104,8	46,6	-56%
	Metal	31,0 ²	9,9	5,7	-42%
	Vidro	9,1	21,8	16,0	-27%
Compostagem	Resíduos orgânicos	296,0	342,0	179,4	-48%
Aterro	Resíduos não recicláveis	243,0	213,0	146,2	-31%
Total		890,3	881,7	516,0	-42%

¹ Inclui o consumo dos edifícios Santander Sede, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Generali, Centro Cultural Porto Alegre, Farol Santander São Paulo e Quarteirão de Investimentos.

² Redução significativa por conta do menor fluxo de funcionários nos prédios considerados na tabela.

³ Com o programa Desplastifique, tivemos um aumento no consumo e descarte de garrafinhas de água de vidro.

CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTOS

Os edifícios Sede, Radar e Datacenter são certificados pela norma ISO 14001 (renovada em 2020) e reconhecidos por auditores externos como referências na gestão ambiental.

Temos também o selo LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), no Datacenter em Campinas e na agência Granja Viana, em Cotia, ambos no Estado de SP. Esse selo garante a sustentabilidade e a redução do impacto ambiental das construções.

Em 2020, o Datacenter recebeu o Selo S do município de Campinas, por atender a uma série de critérios de sustentabilidade.

Melhoramos ainda mais a nossa classificação no *Carbon Disclosure Project* (CDP) e obtivemos score A-. O motivo da melhora foi o avanço nas questões transversais como o combate às mudanças climáticas, que passa pelo desenvolvimento de novos modelos econômicos, pelo uso adequado dos recursos ambientais, pelo desenvolvimento de potenciais, por governança, risco e inclui compromissos como a nossa adesão ao TCFD. Nossos fornecedores também foram convidados a participar do CDP *Supply Chain*. Veja mais na página 63.

GOVERNANÇA E GESTÃO DO RISCO CLIMÁTICO

O tema Mudanças Climáticas é tratado nas mais altas instâncias de governança e gestão do risco do banco.

ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

Tratado regularmente na agenda do Comitê de Sustentabilidade e Comitê de Risco, que assessoram o Conselho de Administração.

O Conselho busca permanentemente aprofundar as análises. Em 2020, os membros participaram de discussões sobre Mudanças Climáticas e Amazônia.

RISCO

Desde 2019, monitoramos a exposição da nossa carteira de crédito a setores⁸ mais sensíveis aos efeitos das mudanças climáticas.

Para gerenciar os riscos de curto prazo, temos aprimorado nossa análise de risco socioambiental. Passamos a monitorar a exposição dos clientes corporativos ao estresse hídrico e sua dependência em relação à água.

Por meio de uma ferramenta própria, quantificamos a exposição de cada empresa (elegível à análise socioambiental) ao risco hídrico, o que pode impactar o seu *rating* de crédito. Saiba mais sobre a nossa avaliação de Risco Socioambiental páginas 58 e 59.

Observamos também os riscos de médio e longo prazo. O tema é considerado no nosso principal processo de identificação e avaliação de riscos estratégicos (*Top Risks*).

METAS E MÉTRICAS

Um dos elementos mais importantes da governança de temas ambientais é o inventário de carbono. Desde 2009, quantificamos as emissões diretas e indiretas das nossas operações e realizamos ações para reduzi-las – como compra de energia renovável, compostagem e reciclagem.

A mensuração da pegada de carbono nos permite também avançar na estratégia de compensação. Somos carbono neutro desde 2010, por meio da compensação total de nossas fontes de emissão de escopo 1 (responsabilidade direta) e 2 (indireta, produzida por terceiros).

Desde 2013, temos uma metodologia para escolha de projetos dos quais compramos as Reduções Verificadas de Emissões (RVEs), garantindo benefícios socioambientais para a região onde estão localizados. Nos últimos anos, compramos créditos de projetos de reflorestamento e energia renovável.

Os dados das nossas emissões do ano de 2020 devem ser publicados até agosto de 2021 e poderão ser acessados no Registro Público de Emissões, do Programa Brasileiro GHG Protocol.

⁸ Grandes emissores de CO₂, intensivos em energia e água.

NET ZERO ATÉ 2050

NO INÍCIO DE 2021, O GRUPO SANTANDER ANUNCIOU A AMBIÇÃO DE ALCANÇAR EMISSÃO LÍQUIDA ZERO DE CARBONO ATÉ 2050 PARA APOIAR OS OBJETIVOS DO ACORDO DE PARIS SOBRE AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS. ESTE OBJETIVO VALE TANTO PARA A PRÓPRIA ATIVIDADE DO GRUPO, QUE É NEUTRO EM CARBONO DESDE 2010, COMO PARA TODAS AS EMISSÕES DE CLIENTES DE QUALQUER SERVIÇO FINANCEIRO, ASSESSORAMENTO OU INVESTIMENTO QUE O BANCO OFERECE.

SOCIAL

O QUE VOCÊ ENCONTRA POR AQUI:

- Nosso **NPS** (*Net Promote Scorecard*), uma das principais métricas de avaliação da nossa performance, teve crescimento de 7,0 pontos no ano, chegando a **63 pontos**.
- Em 2020, **lançamos a GENTE**, nossa assistente virtual 24 horas, que utiliza Inteligência Artificial para fornecer respostas rápidas.
- Promovemos a inclusão financeira por meio do **Prospera Santander Microfinanças**, que encerrou o ano com **mais de 543 mil clientes empreendedores**.
- Contribuímos para a educação financeira por meio de iniciativas como o **Santander On**, que teve mais de **72 milhões de acessos** em 2020.
- Investimos na educação superior com a distribuição de **mais de 24 mil bolsas para estudantes**.
- **Promovemos a diversidade e a meritocracia** e investimos para ampliar a representatividade dos diferentes grupos sociais em cargos de liderança.
- Em 2020, intensificamos a mobilização da nossa rede de relacionamento, alcançando **mais de 72 mil participações em ações sociais**.
- Só neste ano, mobilizamos **R\$ 23 milhões** por meio do **Programa Amigo de Valor**, considerando também edição especial covid-19.
- **Mais de 306 mil pessoas** foram impactadas, por meio de ações voltadas para ajudar a combater a pandemia e demais ações de programas já existentes.

ECONOMIA RESILIENTE E INCLUSIVA



Com cerca de 28 milhões de clientes ativos, cerca de 45 mil colaboradores e presença em todas as regiões do Brasil, temos capacidade de contribuir de maneira relevante com o desenvolvimento econômico e social do País. Uma das formas é apoiar a construção de uma economia resiliente e inclusiva. Em 2020 alcançamos um lucro líquido de mais de R\$ 13 bilhões, considerando a PDD extraordinária constituída no segundo trimestre de 2020, atuando de forma mais simples, intuitiva e digital. O índice de inadimplência acima de 90 dias alcançou 2,1%, menor patamar histórico. Para saber mais sobre os resultados financeiros de 2020, acesse o site de Relações com Investidores (www.santander.com.br/ri).

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Desde 2017, adotamos o NPS (*Net Promoter Score*) como uma das principais métricas de avaliação da nossa performance. Em 2020, mesmo com todas as adversidades associadas à pandemia, nosso NPS apresentou crescimento de 7,0 pontos no ano, chegando a 63 pontos ao final de dezembro.

A partir dessa metodologia, que mede a satisfação com o Banco, identificamos oportunidades e implementamos ações para melhorar a experiência do cliente.

Um dos pilares mais importantes no Santander é o engajamento de toda a organização neste processo. Por isso, institucionalizamos o NPS na avaliação de desempenho dos funcionários.

Para orientar as equipes no dia a dia, contamos com a Política de Relacionamento com Clientes. Este documento dispõe sobre princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência no

relacionamento com clientes e abrange as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços. O normativo prevê que a informação fornecida ao cliente deve ser clara, precisa, suficiente e oportuna.

Capacitamos nossas equipes para que as abordagens sejam realizadas com clareza e transparência, considerando o momento de vida do cliente. Para tanto, são realizados os *netcursos* obrigatórios do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Política de Relacionamento com Clientes.

Nossa auditoria interna também contempla revisões específicas. É o caso da comercialização de produtos, nas quais se avalia o cumprimento de exigências legais e internas, inclusive nos aspectos de conduta. Adicionalmente, são realizados testes periódicos com foco em contratações de produtos com cancelamentos em curto período de tempo, que podem ser um indicativo de atipicidade quanto à comercialização e qualidade da venda.

PRODUTOS E SERVIÇOS JUSTOS E TRANSPARENTES

Disponibilizamos informações claras sobre nossos produtos e serviços, atendendo às normas vigentes e, sempre que necessário, ajustamos os procedimentos internos para mantê-los atualizados.

O Comitê de Produtos tem o papel de avaliar aspectos como as características e funcionalidades de cada item do portfólio; o risco socioambiental; o atendimento à legislação; e treinamentos de colaboradores.

Conheça o Ciclo de Vida dos produtos financeiros no nosso [website](#).

O cliente pode encontrar tanto nos canais de contratação como no próprio contrato, as principais informações sobre os produtos. Isso inclui valores, prazos, taxas, encargos, riscos e demais condições, conforme exigência dos órgãos reguladores. As tarifas são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para consulta nas lojas e no [website](#),

no qual informamos de forma clara o conceito, benefícios, custos e condições dos produtos, além das cláusulas e condições gerais do crédito seguro.

Nos contratos com clientes pessoa jurídica, também incluímos cláusulas em que as partes se comprometem a proteger e preservar o meio ambiente, além de garantir que os recursos decorrentes do contrato não sejam destinados a quaisquer finalidades ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam às normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2020, lançamos a GENTE, nossa assistente virtual 24 horas. Disponível pelo *app* Santander e internet *banking*, a ferramenta utiliza Inteligência Artificial para fornecer respostas rápidas.

Com isso:

- Ganhamos eficiência: muitas dúvidas passaram a ser solucionadas antes mesmo de chegar às equipes de atendimento.

- Melhoramos nossa experiência dos clientes: no ano, o NPS dos clientes *mobile* que utilizaram a GENTE atingiu 76 pontos.

Esta inovação complementa o trabalho desenvolvido pela nossa estrutura de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), na qual recebemos pedidos de informações, queixas e cancelamentos de produtos. Nos casos em que a solução oferecida nos canais primários foi considerada não satisfatória, os clientes podem recorrer à Ouvidoria. Este canal atua na mediação de conflitos, atendendo também demandas registradas pelos clientes no Bacen e nos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon. Adicionalmente, realizamos atendimentos em nossas lojas.

Boa parte das dúvidas relacionadas a produtos e serviços pode ser solucionada por meio dos canais digitais do Santander e na seção *Resolva Online*, em nosso *website*, que consolida as principais questões já respondidas pelas equipes dos canais de relacionamento. Nossos consumidores também podem fazer contato em nossas páginas nas redes sociais.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Canal	Volume de manifestações (em mil)			Variação (ano anterior x ano vigente)
	2018	2019	2020	
SAC ¹	704	805	802	-0,4% ²
Procon/CIP	14	14	16	14,0%
Ouvidoria	32	51	49	-4,0%
Banco Central	29	28	39	39,0%
Total	779	898	906	0,9%

¹ Telefone, Fale Conosco (Portal), Internet Banking (Fale Conosco com cliente logado) e Carta.

² O horário de atendimento do SAC foi reduzido entre março de 2020 e janeiro de 2021, devido a um acordo firmado com a FEBRABAN e à Portaria MJ 414 de 22/07/2020.

ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES

	2018	2019	2020
SAC (% de reclamações resolvidas em até 5 dias úteis)	94,0%	93,0%	98,8%
Ouvidoria (% de reclamações resolvidas em até 10 dias úteis)	96,0%	99,0%	96,0%

Acesse a lista completa de canais de relacionamento do Santander e fale com a gente no nosso [website](#).



ACESSIBILIDADE

Nossas instalações seguem critérios de acessibilidade e, sempre que necessário, novas intervenções são realizadas para a garantia destes requisitos.

Em 2019, o Geração Digital e o Farol Santander São Paulo receberam o selo Guia de Rodas, certificação que comprova a acessibilidade dos prédios e o preparo correto de seus funcionários para receber e acolher pessoas com deficiência em seus espaços. A Sede recebeu o mesmo selo em 2017.

Em relação aos canais de atendimento, a Diretoria de Atendimento e a Ouvidoria disponibilizam números específicos para atender clientes com deficiência de fala e audição no SAC (0800 7627777), Central de Atendimento Santander (0800 7023535) e Ouvidoria (0800 7260322), que cobrem todo o território nacional.

NEGÓCIOS DIGITAIS

Com a crescente utilização de plataformas digitais, temos investido cada vez mais em inovações para auxiliar nossos clientes na organização e controle de suas finanças. Encerramos o ano com 15,6 milhões de clientes digitais, um aumento de 16% em relação a 2019.

Alguns exemplos de lançamentos em 2020:

- **SX** (o Pix especial do Santander): fomos o primeiro banco a lançar uma solução financeira que utiliza o PIX. Com esta solução, o cliente conta com o Pix

e pode realizar transações financeiras 24 horas por dia, 7 dias na semana, em tempo real.

- **Troca+Troco**: permite ao cliente vender seu veículo financiado e financiar outro de menor valor, podendo ficar com a diferença. E ainda criamos o *Car Delivery* em parceria com os lojistas, serviço no qual o comprador escolhe o veículo pela internet e pode recebê-lo em casa.
- No setor imobiliário, fortalecemos nossa atuação digital e anunciamos a redução da taxa de financiamento para 6,99% a.a., com 35 anos de prazo. Em paralelo, reduzimos para 0,94% ao mês a taxa de juros do Usecasa, nossa linha de crédito pessoal que permite utilizar o imóvel quitado como garantia (*home equity*).

Em relação a *Customer Relationship Management* (CRM), buscamos a melhoria contínua das informações cadastradas e intensificamos o uso responsável de dados, com o objetivo de identificar as necessidades dos clientes, aprimorar ofertas e sanar lacunas no atendimento. Essa agenda permite a qualificação do relacionamento e assertividade no diálogo, ainda que haja eventual *turnover* nos times de atendimento.

Por meio do *Next Best Advisor* (NBA), que são alertas via *Push* e SMS, avisamos clientes sobre a melhor data para compras no cartão de crédito e vencimento de faturas.

O PROSPERA EXISTE HÁ 19 ANOS, COM UMA ADIMPLÊNCIA DE 91,6%

INCLUSÃO FINANCEIRA E EMPREENDEDORISMO

Acreditamos que a construção de uma economia mais forte passa por fomentar o empreendedorismo; promover a bancarização de quem está fora do sistema financeiro; e contribuir com a resiliência e crescimento dos pequenos e médios negócios, que representam mais da metade dos empregos formais no País. Conheça nossas iniciativas:

PROSPERA SANTANDER MICROFINANÇAS

O Prospera Santander Microfinanças é destinado a microempreendedores, formais e informais, com intuito de gerar trabalho e renda. Esta é uma ferramenta fundamental para ampliarmos a inclusão financeira no País e dar suporte a milhares de famílias que dependem de microcrédito para montar e ampliar seus negócios.

Em uma parceria técnica com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), em 2020 realizamos um estudo para capturar os principais resultados socioeconômicos que o Prospera traz para as comunidades onde atuamos.

O estudo demonstrou que os microempreendedores de menor porte apresentam um aumento médio de vendas 5% maior que os demais; as vendas crescem ao longo do tempo e acima do grupo de controle (15%), e as mulheres apresentam um diferencial de até 8% de margem de lucro acima dos homens.

Em 2020, a base ativa do Prospera cresceu 6%, ultrapassando mais de 543 mil clientes em cerca de 1.400 municípios. Ao longo do ano, desembolsamos R\$ 2,5 bilhões, atingindo um crescimento de 14,7% na comparação com 2019. A iniciativa



existe há 19 anos e já acumula um desembolso de R\$ 10 bilhões. A adimplência foi de 91,6%.

Nossa oferta contempla também conta corrente, cartão de crédito, maquininha (adquirência), seguro e poupança. Dessa forma, os empreendedores têm o suporte necessário às suas atividades – o que impulsiona o desenvolvimento local.

Complementamos nossa oferta por meio do Programa Parceiros em Ação, com cursos de orientação financeira e de gestão. Saiba mais na página 44.

Conheça histórias de empreendedores do Prospera no [hotsite](#).



O ATENDIMENTO AOS EMPREENDEDORES E O SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO FINANCEIRA É REALIZADO PELO AGENTE PROSPERA, QUE MUITAS VEZES PODE SER UM MORADOR DA PRÓPRIA COMUNIDADE. DESDE 2019, OFERECEMOS A CERTIFICAÇÃO PROSPERA +, UM TREINAMENTO QUE VISA A PREPARAR ESSES AGENTES PARA QUE TENHAM UMA ATUAÇÃO MAIS CONSULTIVA E PERSONALIZADA.

	Carteira (R\$ mil)			Produção (R\$ mil)			Clientes Ativos		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Mulheres	431.046	739.859	822.595	783.620	1.418.096	1.627.963	167.560	334.134	358.557
Homens	211.558	427.248	442.935	399.352	732.924	838.647	82.772	180.836	184.711
Total	642.604	1.167.107	1.265.530	1.182.972	2.151.020	2.466.610	250.332	514.970	543.268

NOSSO ECOSISTEMA COMO INDUTOR DA INCLUSÃO FINANCEIRA

Somos uma plataforma de serviços financeiros que complementam as soluções oferecidas pelo nosso banco comercial. Nosso ecossistema contribui para a inclusão financeira da população desbancarizada, proporcionando acesso simplificado a produtos e serviços bancários.

Conheça as iniciativas de educação financeira:

Superdigital: Para apoiar os clientes na gestão de seus recursos e descomplicar o segmento bancário e as contas digitais, criou seu próprio canal de educação financeira e finanças pessoais. Em 2020, o canal foi visitado por quase 500 mil pessoas. A Superdigital é uma empresa do Grupo Santander, que em 2020 encerrou a base ativa com 588 mil clientes (aumento de 18% em relação a 2019).

Empréstimo SIM: O **Blog Sim** traz conteúdos que ajudam a organizar as finanças e manter a saúde financeira em dia.

A SIM é uma plataforma 100% digital que ajuda o cliente a fazer uma rápida análise de sua saúde financeira e possibilita a obtenção de crédito pessoal, permitindo o uso de automóveis e motocicletas como garantia. Após 15 meses

a plataforma de empréstimos registrou receita positiva e R\$ 700 milhões de carteira de crédito e 3 milhões de clientes cadastrados.

Emdia: o **Blog emDia** traz informações para o cliente organizar melhor o seu dinheiro, renegociar dívidas e voltar a ter crédito. Plataforma digital de renegociação de dívidas emDia que conecta empresas credoras e consumidores em atraso. Em 2020, a emDia encerrou o ano com 4 milhões de clientes e R\$ 46 milhões de volume de crédito recuperado.

Getnet: Em 2020 lançou o podcast Superar, que conta histórias de empreendedores que superaram os desafios de serem o donos do seu próprio negócio. Criou ainda uma loja virtual para os clientes que querem avançar no *e-commerce* e oferecemos uma maquininha adicional para os que fazem vendas *delivery*. Tem como foco empoderar financeiramente os pequenos empreendedores com soluções e produtos que auxiliam na gestão dos negócios e com iniciativas educacionais como o blog **Negócios de Sucesso**.

Com cerca de 900 mil clientes, a Getnet teve volume de faturamento processado de R\$ 274 bilhões em 2020.

Para saber mais sobre a estratégia de negócios e resultados das empresas do nosso ecossistema, acesse o site de Relações com Investidores.

OFERTAS PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (PMES)

Em 2020, o saldo da carteira de PMEs totalizou R\$ 55,9 milhões. O segmento foi beneficiado pela concessão das linhas de crédito dos programas governamentais.

Para ajudar empreendedores a prosperarem, oferecemos um amplo leque de produtos e serviços especializados:

Copiloto Santander: ferramenta digital para ajudar na gestão dos negócios. O sistema automatiza o processo de venda e pagamento, com maior controle financeiro e visão do fluxo de caixa. O serviço inclui uma loja virtual para a empresa, integrada ao *e-commerce* da Getnet. Saiba mais neste [link](#).

Digitalização: solução de assinatura digital que possibilitou tornar 100% online a contratação de operações como capital de giro e preventivos.

Dessa forma, os clientes ou representantes legais não precisam ir às agências nem enviar documentos em papel via Sedex. A expectativa é que a ferramenta processe 30 mil solicitações por mês.

Parceria com Governo Federal e outros bancos

privados: fizemos uma parceria com o Tesouro, Banco Central, BNDES e nossos pares privados, em dois programas para amenizar os efeitos econômicos da pandemia:

- **PESE:** o objetivo do Programa Emergencial de Suporte a Empregos era irrigar crédito a baixo custo para financiar as folhas de pagamento (para empresas com faturamento anual entre R\$ 360 mil e R\$ 50 milhões) por até quatro meses. A oferta incluía carência de 180 dias para a primeira parcela e juros em linha com a taxa básica. Ao longo do ano, concedemos R\$ 1,9 bilhão de crédito por meio deste programa;

- **Pronampe e FGI:** concedemos R\$ 10,5 bilhões de crédito com condições de prazo e preço diferenciados. Nesta operação, os clientes contavam com carência de 180 dias para a primeira parcela. O objetivo era promover a manutenção dos negócios, apoiando o pagamento das despesas básicas, uma vez que se trata de uma linha sem destinação específica.

Santander Negócios & Empresas - Programa

Avançar: relançamos a plataforma digital do programa com novos conteúdos em formato de cursos online e podcasts, além de notícias e artigos relacionados. Trouxemos especialistas para falar sobre crédito, e-commerce, legislação trabalhista, orientação financeira, sustentabilidade, entre outros assuntos. Em 2020, a plataforma atingiu mais de 410 mil acessos. Também concedemos mais de 400 bolsas de estágio para universitários.

Saiba mais sobre o Programa Avançar no nosso [website](#).

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Produtos e serviços bancários, quando acessíveis para a população e utilizados de maneira consciente, são uma importante ferramenta para estimular o empreendedorismo, contribuir para a geração de empregos, promover o consumo responsável e melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Por isso, contribuimos para que clientes e pessoas que não são clientes do Santander aprimorem o conhecimento sobre gestão financeira. Em 2020, tivemos cerca de 156 mil participações em ações de orientação financeira do Banco, apoiados em uma estratégia online adaptada ao período de pandemia, permitindo ganhar escala.

Para auxiliar nossos clientes no diagnóstico e gestão de sua situação financeira, oferecemos o Santander On. A ferramenta possibilita que o usuário acompanhe detalhadamente suas finanças para melhorar o gerenciamento do dinheiro. Em 2020, o Santander On teve 72 milhões de acessos e foi utilizado por 11,9 milhões de usuários. Destes usuários, aproximadamente 80% corresponde ao

segmento de menor renda. Em paralelo, definimos limites de crédito que consideram a renda e a capacidade de pagamento de cada pessoa. Temos linhas de crédito mais seguras e produtos para evitar que clientes entrem em atraso e para propor refinanciamento de dívidas.

Com objetivo de levar orientação financeira a um número ainda maior de pessoas, lançamos com a CNN Brasil o podcast “O que eu faço?”, trazendo dicas de especialistas do banco para quem deseja organizar suas contas e planejar seus investimentos. Ao longo do ano, foram mais de 60 episódios produzidos, com a participação da equipe de jornalistas da CNN Brasil. Em menos de um ano, o podcast alcançou a 4ª posição entre os mais ouvidos na plataforma do canal.

Lançamos também o “No Corre”, podcast do Santander que discute temas gerais de planejamento financeiro e uso dos produtos. A primeira temporada contou com 16 episódios e está disponível no Spotify e no canal do Youtube do Santander Brasil. No tema de Investimentos, lançamos o portal “Santander Investimentos”, com transmissões ao vivo e análises diárias sobre investimentos, para iniciantes ou especialistas. Além disso, realizamos palestras de investimentos que alcançaram mais de 5 mil participações.

Reforçamos ainda nossa atuação com a realização de uma série de atividades inéditas no último ano. Uma das iniciativas foi a orientação financeira gratuita por meio do nosso SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) aplicada durante a 7ª Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF).

Além disso, contamos com ações para o público interno, por meio do Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE), com sessões de orientação financeira para colaboradores (incluindo jovens aprendizes) e seus familiares.

No início da pandemia desenvolvemos várias ações comerciais para dar fôlego financeiro aos nossos clientes. No total, em média, 1,7 milhão de clientes pessoa física e 90 mil clientes PMEs foram beneficiados por ações comerciais relacionadas ao covid-19 no período de março a dezembro de 2020.

DESENVOLVIMENTO DE POTENCIAIS

Atuamos para estimular o potencial que existe em cada pessoa, independentemente de sua origem social, raça, gênero, orientação sexual, formação acadêmica ou deficiências. Este tema está presente de várias formas no nosso dia a dia: na gestão interna, nos negócios e nos programas sociais e culturais. Em 2020, avançamos em vários aspectos, com destaque para o impacto gerado na sociedade por meio da mobilização social da nossa rede de relacionamento.

GESTÃO DE PESSOAS

Nosso modelo de gestão de pessoas valoriza a diversidade e o protagonismo de cada colaborador em relação ao seu desenvolvimento, crescimento profissional, equilíbrio com a vida pessoal e engajamento social. Temos um amplo e diversificado time e encerramos 2020 com 49.488 profissionais, incluindo colaboradores efetivos, estagiários, jovens aprendizes e terceiros.



DIVERSIDADE⁹

A diversidade é um dos cinco princípios do nosso Código de Conduta Ética. Dentro deste tema, consideramos nossas prioridades a equidade de gênero; equidade racial; inclusão de pessoas com deficiência (PCD); diversidade de experiências e gerações; e LGBTI+. Mais de 12 mil funcionários já participaram de algum treinamento de diversidade e agora acompanham o assunto por meio de métricas e metas.

⁹ As informações de diversidade abrangem as seguintes empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A., pois são as coligadas em que temos 100% de autonomia, representando cerca de 90% das empresas do Grupo em número de profissionais efetivos.

Gênero: encorajar a liderança em cada mulher

Um dos nossos principais desafios para construir uma organização mais diversa é impulsionar a representatividade feminina nos cargos de alta liderança (superintendentes, superintendentes executivas e diretoras). No fim de 2020, a participação de mulheres nesses cargos era de 28,8%¹⁰ – conseguimos cumprir 100% da meta estipulada para o ano, que era de 28%.

¹⁰ Os 28,8% referentes a mulheres em cargos de alta liderança (superintendentes, superintendentes executivas e diretoras) foram calculados considerando o cargo de Superintendente na categoria Gerencial e Superintendente Executiva e Diretora na categoria Diretoria.

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS

	2018			2019			2020		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Funcionários Efetivos ¹	27.570	20.442	48.012	27.259	20.560	47.819	25.374	19.225	44.599
Estagiários	1.081	968	2.049	458	530	988	224	289	513
Terceirizados	982	3.317	4.299	1.179	3.999	5.178	995	3.107	4.102
Aprendizes	488	159	647	390	109	499	241	33	274
Total	30.121	24.886	55.007	29.286	25.198	54.484	26.834	22.654	49.488

¹ Todos os funcionários têm contrato de trabalho por tempo indeterminado e jornada de trabalho por tempo integral.

% DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO¹

Categoria funcional	Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Operacional	65,6%	64,4%	64,4%	34,3%	35,6%	35,6%
Administrativo	58,3%	58,7%	59,2%	41,7%	41,3%	40,8%
Especialista	40,2%	42,0%	42,7%	59,8%	58,0%	57,3%
Gerencial	26,5%	27,3%	30,1%	73,5%	72,7%	69,9%
Diretoria	19,1%	23,9%	25,7%	80,9%	76,1%	74,3%
Total	58,6	58,4%	58,5%	41,4%	41,6%	41,5%

¹ São considerados apenas os funcionários efetivos.

REALIZAMOS O PROGRAMA 50+ EM NOSSA NOVA EMPRESA, A TOQUEFALE, EM NOVO HAMBURGO E EM CAMPO BOM (RS). DENTRE OS SELECIONADOS PARA FUNÇÕES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E SUPERVISÃO, FORAM CONTRATADOS TALENTOS ACIMA DE 50 ANOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

Equidade Racial: crescimento profissional para todos

Em 2020, nos engajamos em várias ações que impulsionaram a representatividade de funcionários pretos e pardos na organização. Entre outras iniciativas, realizamos o programa de capacitação em finanças e CPA20 (Certificação Profissional Anbima – Série 20) para apoiar profissionais negros, que desejam entrar no mercado financeiro. Encerramos o ano com 24,6% de funcionários negros¹¹.

¹¹ Inclui colaboradores pretos e pardos das empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A..

Pessoas com deficiência: desenvolvimento profissional com foco em habilidades

As pessoas com algum tipo de deficiência representam cerca de 6,7% da população brasileira. Conforme exigido por lei, desde 2012, mantemos a proporção de 5%¹² de funcionários com deficiência. Nosso objetivo é fortalecer o desenvolvimento desses profissionais, para que possam progredir na carreira em condições iguais às dos demais.

¹² Considera somente a Empresa Banco Santander Brasil S.A.

% DE COLABORADORES POR ETNIA¹

Categoria funcional	Asiáticos (Amarelos)			Branços			Indígenas			Negros (Pretos e Pardos)			Outros		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Operacional	2,1%	2,0%	2,0%	68,7%	65,9%	65,3%	0,2%	0,2%	0,2%	28,5%	31,4%	32,1%	0,5%	0,5%	0,5%
Administrativo	2,8%	2,7%	2,8%	77,2%	75,6%	74,6%	0,2%	0,2%	0,2%	19,5%	21,2%	22,1%	0,4%	0,3%	0,3%
Especialista	3,3%	3,1%	3,0%	85,0%	84,5%	83,9%	0,1%	0,1%	0,1%	11,4%	12,1%	12,8%	0,2%	0,2%	0,2%
Gerencial	4,2%	3,6%	4,3%	87,8%	89,1%	88,6%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	6,9%	6,5%	0,9%	0,4%	0,6%
Diretoria	2,2%	1,7%	2,2%	95,5%	94,4%	94,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	3,3%	2,7%	0,0%	0,6%	1,1%
Total	2,6%	2,5%	2,5%	74,7%	72,8%	72,4%	0,2%	0,2%	0,2%	22,2%	24,2%	24,6%	0,4%	0,4%	0,4%

¹ Desconsidera afastados por aposentadoria invalidez. Considera apenas funcionários efetivos das empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A..

Gerações: valorização da diversidade de formação, gerações e experiências

Em nossa busca pela diversidade de formações, recrutamos profissionais com diferentes perfis, experiências, áreas de graduação e provenientes de diversos segmentos econômicos. O objetivo é agregar aos negócios mais visões. Em 2020, realizamos mais uma iniciativa para fomentar a diversidade de formação de profissionais: em parceria com o Santander Universidades e a Academia Santander, lançamos o Data Masters – disponibilizando mais de 300 bolsas focadas em estudos sobre tecnologia.

LGBTI+: respeito para que todos possam trabalhar sem barreiras

Em 2019, lançamos o Programa de Aliados, para que as equipes saibam como respeitar a diversidade e aprendam a valorizá-la. Atualmente, mais de 1,5 mil colaboradores participam do programa.

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE

O apoio oferecido às mães, da gestação ao período pós-parto, auxilia as mulheres a investirem em suas vidas profissionais e a dedicarem-se aos filhos. Contamos com o Programa Nascer, no qual as funcionárias e dependentes recebem orientações de saúde durante a gestação e nos primeiros meses de vida do bebê. Além disso, as participantes do programa contam com a isenção de coparticipação, que serve como estímulo à realização de um pré-natal adequado. Em 2020, foram mais de 3 mil participações no programa¹³.

Outro benefício é a licença-maternidade estendida. Todas as gestantes têm a opção de ampliar o período de licença de 120 para 180 dias. A licença-paternidade também vai além do que prevê a legislação: em vez de cinco dias, é de 20 dias¹⁴. Os mesmos períodos são aplicáveis em casos de adoção, independentemente da idade da criança. Casais homoafetivos contam com os mesmos benefícios.

¹³ As empresas que foram elegíveis ao Programa em 2020 foram: Banco Santander (Brasil) S.A., Aymore Cred. Fin. e Invest. S/A, Ben Benefícios e Serviços S.A., Esfera Fidelidade S.A, PI Distrib Tit Valores Mob S/A, Santander Brasil Gest Recursos, Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Cor Camb Vlr Mob S.A., Santander Cor Seg Inv Serv S.A., Santander Holding Imobil S.A, Santander Caceis B.

¹⁴ Para extensão da licença de 5 para 20 dias é necessário que os colaboradores apresentem certificado do curso de paternidade.

TAXA DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE¹

	Mulheres			Homens			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Taxa de Retorno (%)	98%	99%	100%	97%	97%	100%	97%	97%	100%
Taxa de Retenção ² (%)	87%	87%	77,3%	89%	91%	77,8%	87%	88%	77,5%

¹ Considera apenas funcionários efetivos.

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.



CULTURA DE ENGAJAMENTO

Nosso Plano de Cultura e Engajamento possui práticas para sermos o melhor lugar para trabalhar:

- **Café com Rial:** mensalmente, promovemos um diálogo entre o nosso presidente, Sérgio Rial, e os colaboradores. Em 2020, abordamos temas ligados à cultura, resultados, liderança, riscos, entre outros. Tivemos participação média de 20,3 mil funcionários por edição.
- **Semana Santander:** realizada anualmente em todas as unidades do Grupo Santander no mundo, a iniciativa promove ações para reforçar a cultura de servir. No Brasil, realizamos uma grande mobilização em prol do projeto Mães da Favela, da Central Única de Favelas (CUFA) (veja mais na página 43).
- **Todos pelo Cliente:** projeto voltado à cultura de servir, no qual os colaboradores participantes visitam a Central de Atendimento e o SAC para realizar a escuta e o atendimento aos clientes. Nesta ação, os funcionários recebem treinamento *online* da Academia Santander. Em 2020, tivemos 100 participantes de São Paulo e Rio de Janeiro.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS

Com foco na sucessão das posições-chave e gestão de talentos, promovemos a mobilidade interna e a avaliação do potencial, o que nos dá a base para planejar a formação de líderes.

A Academia Santander, nossa universidade corporativa, possui cinco unidades físicas (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Recife e Porto Alegre), 15 ambientes de *coworking*, 33 salas de aula e recursos de aprendizagem via plataforma *online* e aplicativo para celular.

Em 2020, a Academia Santander registrou:

- Mais de 698 mil participações em cursos *online*;
- Mais de 900 novas experiências de aprendizagem desenvolvidas
- Mais 1 milhão de acessos à plataforma.

Também apoiamos financeiramente a primeira graduação e pós-graduação dos colaboradores, com bolsas-auxílio e subsídio de 50% da mensalidade. Em 2020, 1.917 funcionários foram beneficiados. E ainda mantemos parcerias com escolas de idiomas, cursos de graduação, MBA e escola com cursos preparatórios para certificações.

90,25% DOS COLABORADORES DO BANCO SANTANDER, ENTRE OUTRAS COLIGADAS¹⁵, REALIZARAM ALGUMA AÇÃO DENTRO DA ACADEMIA SANTANDER, DE FORMA VOLUNTÁRIA, OU CURSO EXTERNO PATROCINADO PELO BANCO

CAPACITAÇÃO DAS LIDERANÇAS

Em 2020, nossos líderes participam de programas de desenvolvimento específicos para a sua função:

- **Líder Comunicador:** forma profissionais aptos a comunicar nossa estratégia, cultura e metas: 226 participantes.
- **Líder Digital:** voltado à construção do banco do futuro: 263 participantes.
- **Workshop Data Leaders:** voltado para a alta liderança do banco, com foco nas oportunidades de negócios e responsabilidades envolvidas no uso e na proteção de dados: 482 participantes.

CARREIRA E MOBILIDADE

A gestão de desempenho combina resultados alcançados pelo colaborador com o seu nível de aderência aos comportamentos corporativos e a cultura de risco do Banco. No início do ano, os gestores e suas equipes desdobram os objetivos (que podem ser não financeiros) e planejam ações de desenvolvimento. O acompanhamento é constante e as conversas de *feedback* ocorrem em dois processos formais no ano, ou a qualquer momento, sempre que necessário¹⁶.

Por meio do “Meu Lugar Santander”, que divulga na intranet corporativa oportunidades em todo o Banco, realizamos 12.136 movimentações internas e mais de 4.000 novas contratações em 2020. Também temos iniciativas de mobilidade internacional, como o Programa Mundo Santander e a Plataforma Global *Job Posting*.

NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO¹

	2018	2019	2020
Operacional	20,1	27,2	10,4
Administrativo	27,0	29,5	21,6
Especialista	27,8	24,2	20,4
Gerencial	21,6	29,5	18,0
Diretoria	27,3	24,3	19,6
Estagiário			13,9

¹ A redução de horas de treinamento está relacionada ao cenário de pandemia, em que a Academia Santander reduziu e até paralisou algumas atividades.

¹⁵ Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., BEN Benefícios e Serviços S.A., Atual Serviços de Recuperação de Crédito e Meios Digitais S.A., Esfera Fidelidade S.A., PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A., Banco RCI Brasil S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

¹⁶ Todos os colaboradores fazem a avaliação de desempenho, exceto os licenciados e novos funcionários no primeiro ciclo. Inclui as seguintes empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., BEN Benefícios e Serviços S.A., Atual Serviços de Recuperação de Crédito e Meios Digitais S.A., Esfera Fidelidade S.A., PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A., Banco RCI Brasil S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.



TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

Para recrutar, capacitar e reter nossos melhores talentos, contamos com práticas de recursos humanos que orientam diversas etapas do relacionamento com o profissional, como contratação, capacitação, engajamento e desligamento.

Em 2020, nosso programa de trainee registrou recorde, com mais de 72 mil jovens inscritos. O diferencial deste ano é que, ao final do programa, os três participantes com melhores performances terão a oportunidade de fazer um intercâmbio internacional, passando por uma de nossas unidades na América Latina. Veja mais na página 37 do Relatório Anual.

TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

	Taxa de novas contratações			Taxa de Rotatividade		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Total¹	12,60%	13,84%	9,07%	13,90%	17,42%²	16,93%²
Gênero						
Masculino	14,89%	16,90%	10,21%	15,00%	19,72%	17,77%
Feminino	10,89%	11,53%	8,21%	13,00%	15,71%	16,30%
Faixa etária						
Abaixo de 30 anos	19,07%	24,89%	20,41%	10,80%	13,45%	14,85%
Entre 30 e 50 anos	7,01%	10,85%	5,25%	11,80%	17,49%	17,60%
Acima de 50 anos	2,48%	1,85%	5,04%	22,60%	30,83%	18,20%
Categoria funcional						
Operacional	14,62%	16,99%	3,71%	11,80%	17,12%	15,71%
Administrativo	11,94%	12,49%	14,96%	15,50%	17,61%	18,22%
Especialista	8,15%	8,82%	4,01%	14,50%	16,40%	16,30%
Gerencial	9,75%	12,01%	10,49%	18,90%	26,69%	18,14%
Diretoria	27,20%	14,23%	7,60%	24,80%	22,92%	14,72%

¹ Do total de saídas do ano, cerca de 35% representam saídas voluntárias.

² Considera apenas funcionários efetivos. As taxas de rotatividade são calculadas utilizando demissões sobre a média do headcount 2019 e 2020 (corte em 31/12).

EM 2020, REGISTRAMOS 4.424 PROMOÇÕES E AUMENTOS SALARIAIS POR MÉRITO¹⁷

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Nossa política de salários e remuneração variável segue as práticas de mercado e está alinhada tanto à legislação local como às premissas globais do Grupo Santander. A meritocracia é um fator determinante, de maneira a reconhecer a performance individual e coletiva, sem diferenciar etnia, gênero, orientação sexual e/ou outra condição.

¹⁷ Não contempla o Banco Olé Consignado S.A.

Os nossos modelos de remuneração variável incentivam e reconhecem o bom desempenho, com ferramentas e indicadores que alinham os interesses dos acionistas, colaboradores e clientes. Para isso, promovem boas práticas de conduta e de controle de riscos, garantindo o incentivo à venda mais adequada ao perfil e necessidades de nossos clientes. A remuneração variável pode estar vinculada a metas de desempenho socioambiental, de acordo com o escopo da posição. Neste ano, incluímos o tema de cultura de risco na análise de desempenho de todos os funcionários. No caso dos executivos, as questões ESG impactam diretamente na remuneração variável.

Nossa política de benefícios oferece um pacote compatível com as práticas de mercado e tem o objetivo de atrair e reter talentos, gerar engajamento e melhorar a produtividade. Entre os benefícios estão previdência privada, bolsa de estudos para filhos com deficiência intelectual, auxílio-refeição e alimentação e auxílio-funeral.





LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO SINDICAL

O Acordo Coletivo de Trabalho Específico estabelece as condições para a livre associação sindical dos nossos colaboradores. Somos signatários da Convenção Coletiva da categoria dos bancários e participamos ativamente da negociação, como membro permanente da comissão de negociação patronal. Todos os colaboradores do Banco estão sob regras e condições estabelecidas nessa convenção.

SAÚDE E SEGURANÇA

Em 2020 adotamos um conjunto de medidas em função da pandemia, com o acompanhamento constante da equipe de Gestão Integrada da Saúde. As ações incluíram:

- Acompanhamento diário do estado de saúde dos funcionários (casos positivos e contatantes¹⁸) pelo questionário “Como você está?”, via aplicativo, no qual tivemos mais de 51 mil respostas.
- Utilização de canais de apoio aos funcionários, como o 0800 24 horas, com equipe de enfermagem para dúvidas sobre o coronavírus, além de um hotsite para comunicação sobre o tema e reporte dos casos.

¹⁸ Funcionários que tiveram contato com pessoa que testou positivo para COVID-19.

- Protocolos de testagem e afastamentos dos casos positivos e contatantes, com mais de 22 mil testes.
- Disponibilização do serviço de Telemedicina do Hospital Albert Einstein 24h para todos os funcionários e seus dependentes.
- Adequação dos pontos de atendimento, com demarcação dos pisos para o distanciamento social e a distribuição de equipamentos de proteção e álcool gel.
- Mapeamento do Grupo de Maior Risco (gestantes, pacientes crônicos e idosos), para tomarmos ações específicas de proteção.
- Criação do Guia com Recomendações para o Home Office, com orientações de ergonomia.

Por meio do programa global *Be Healthy*¹⁹, apoiamos as diferentes necessidades e momentos dos nossos funcionários e familiares, promovendo a cultura de saúde, com base em quatro pilares:

¹⁹ Considera as seguintes empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., BEN Benefícios e Serviços S.A., Atual Serviços de Recuperação de Crédito e Meios Digitais S.A., Esfera Fidelidade S.A., PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A., Banco RCI Brasil S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

1 Conheça seus índices de saúde: Para apoiar nossos funcionários no acompanhamento dos seus indicadores de saúde, contamos com Unidades Sírio-Libanês de Saúde Corporativa nos nossos prédios administrativos, onde cada colaborador possui o seu médico de referência. Em 2020, foram realizados mais de 15 mil atendimentos.

2 Movimente-se: Incentivamos a prática de atividades físicas disponibilizando aos funcionários fácil acesso às academias nos centros administrativos de São Paulo, além de contarmos com as parcerias do Gympass e da TotalPass em todo o País. Com o fechamento das academias devido à pandemia, nossos parceiros viabilizaram aulas *online* e acesso a aplicativos relacionados ao bem-estar. Em complemento, produzimos vídeos estimulando a prática de atividades físicas em casa.

3 Equilibre sua Mente: Estimulamos os funcionários a terem atitudes positivas e fazerem escolhas conscientes, que ajudem no equilíbrio da mente. Contamos com o PAPE (Programa de Apoio Pessoal Especializado), que realiza atendimentos com uma equipe de especialistas diversa. Em 2020, foram realizados mais de 174 mil atendimentos aos funcionários e dependentes. Adicionalmente, lançamos o nosso novo Programa de Saúde Emocional, que conta com:

- (a) Workshop para a liderança, criado com o objetivo de educar e conscientizar sobre saúde emocional e desmistificar temas como depressão, *burnout* e ansiedade;
- (b) Disponibilização gratuita (para 100% dos funcionários) de um aplicativo de terapia guiada, para tratar questões como ansiedade, autoestima, insegurança, ânimo e foco;
- (c) Net-curso de *Mindfulness*, com foco na prática da atenção plena;
- (d) Ações de comunicação sobre temas relacionados à saúde emocional, destacando a importância do autoconhecimento.

4 Alimente-se Bem: Disponibilizamos nutricionistas nos Centros Médicos, Coaching Nutricional via PAPE e oferecemos opções

saudáveis, identificadas com selo *Be Healthy*, em nossas *Vending Machines*. Possibilitamos ainda a conversão do vale-refeição em alimentação, sem período mínimo de reversão.

Com foco na prevenção de doenças e na promoção da saúde integral, realizamos também outras iniciativas importante como:

- **Vacinação contra a gripe:** antecipamos a campanha e realizamos a aplicação de mais de 29 mil doses via sistema de *drive-thru* nos prédios administrativos.
- **SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho):** ação *online* em virtude da pandemia, com mais de 20 mil acessos aos conteúdos compartilhados.
- **Outubro Rosa e Novembro Azul:** a saúde da mulher foi tema de destaque no mês dedicado à conscientização sobre a prevenção do câncer de mama. Nossas funcionárias e dependentes tiveram isenção da coparticipação dos exames relacionados à saúde feminina. Além disso, todas as que realizaram mamografia em um dos laboratórios parceiros em São Paulo, puderam doar a realização do mesmo exame para outra mulher. E no mês voltado para prevenção do câncer de próstata, funcionários e dependentes tiveram isenção da coparticipação dos exames relacionados à saúde do homem.
- **Ambiente seguro:** nossa área de Saúde e Segurança do Trabalho realizou mais de 3.300 avaliações ambientais e ergonômicas das agências e centros administrativos em 2020. Também disponibilizamos treinamento para a redução dos riscos de acidentes de trabalho e adoecimento e oferecemos ambientes seguros aos funcionários.
- **Programa Retorne Bem:** Contribui com a reabilitação profissional dos colaboradores que apresentam diminuição da capacidade laboral no retorno ao trabalho após um afastamento de longo prazo ou quando há necessidade de adaptação do ambiente de trabalho. O programa possui abordagem multiprofissional, sob coordenação do médico reabilitador. Encerramos o ano com 170 participações.

ACIDENTES DE TRABALHO, DOENÇAS OCUPACIONAIS, TAXA DE DIAS PERDIDOS E TAXA DE FREQUÊNCIA¹

	2018	2019	2020 ²
Número de acidentes de trabalho ³	178	148	46
Número de doenças ocupacionais	9	8	1
Taxa de dias perdidos ⁴	24,51	20,32	4,48
Taxa de frequência	2,08	1,69	0,62

¹ Considera somente o Banco Santander (Brasil) S.A.

² Na comparação de 2020 com o histórico, parte da redução se deve à atipicidade do ano e à Medida Provisória nº 927/2020, que paralisou alguns serviços referentes à saúde e segurança do trabalho de março a junho de 2020.

³ 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.

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.

APOIO À MOBILIDADE

Para incentivar o uso de transportes alternativos entre nossos colaboradores, disponibilizamos um total de 485 vagas para bicicletas na Sede Santander, Radar e no Geração Digital I.

TRABALHO FLEXÍVEL (*FLEXIWORKING*)

O *Flexiworking* é um conjunto de práticas que reforça a busca do equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar. Entre os procedimentos adotados estão:

- **Horário escalonado:** possibilidade de adequação do horário de trabalho de acordo com as preferências pessoais e necessidades da área de atuação. Requer a observância do horário de atendimento ao cliente, quando aplicável; do suporte interno; e do cumprimento integral da jornada de trabalho;
- **Férias flexíveis:** permite ao colaborador optar pela divisão das férias em até três partes, respeitando seu período aquisitivo;
- **Gestão da jornada de trabalho:** 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.





IMPACTO SOCIAL

Por meio de programas sociais, contribuimos para a inclusão social e econômica, promovemos os direitos da criança, do adolescente e do idoso. Em 2020, no contexto da pandemia, a mobilização dos nossos funcionários e a cultura da doação ganharam ainda mais força.

Criado em 2002, o programa Amigo de Valor permite que pessoas e empresas destinem parte do Imposto de Renda devido a fundos (municipais, estaduais ou federais) que protegem os direitos do público de até 18 anos. Sua mecânica está baseada no artigo 260 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Os recursos são usados pelos Conselhos dos Direitos da Criança e do Adolescente de cada município, em projetos que serão executados por organizações sociais locais. Ao aderir ao Amigo de Valor, os colaboradores, clientes e fornecedores podem escolher qual projeto apoiar, dentro daqueles selecionados pela nossa equipe.

Além de mobilizar nossa ampla rede de relacionamento, nós mesmos contribuimos com a arrecadação. Todo ano, direcionamos à iniciativa 1% do Imposto de Renda (IR) devido do Banco Santander e suas Coligadas.

Também realizamos ações sociais e de mobilização no combate ao covid-19. Com a Central Única de Favelas (CUFA), promovemos uma transmissão ao vivo de 12 horas em canais de TV e rádio, com a participação artistas e funcionários. Diante dos desafios impostos pela pandemia, convidamos toda a sociedade a se juntar aos nossos colaboradores para mobilizar recursos em prol do projeto Mães da Favela. O resultado ultrapassou chegou a R\$ 7,2 milhões em doações, beneficiando mais de 20 mil mães. (páginas 12 e 13).

ATUAÇÃO SOCIAL: FORTALECIMENTO DA CULTURA DE DOAÇÃO

306 mil pessoas impactadas, com ações covid-19 e não covid-19

Programa Amigo de Valor:

R\$ 23 MM* considerando a edição especial

adesão de 60% dos colaboradores

72,2 mil participações sociais (funcionários e convidados)

17,2 MM de máscaras produzidas no projeto **Heróis Usam Máscaras****

R\$ 100 MM doados para apoiar o combate ao covid-19

156 mil participações em ações de **educação financeira**

R\$ 27,2 MM valor investido

24,9 mil bolsas concedidas

*Amigo de Valor: R\$ 15,7 MM + Amigo de Valor-covid: R\$ 7 MM;

**em parceria com Itaú e Bradesco.

EM 2020, O AMIGO DE VALOR TEVE A CAMPANHA TRADICIONAL DE FIM DE ANO E UMA EDIÇÃO EXTRAORDINÁRIA, VOLTADA A ARRECADAR FUNDOS PARA O COMBATE À PANDEMIA (NESTE CASO ESPECÍFICO, OS RECURSOS NÃO SÃO UTILIZADOS PARA BENEFÍCIO FISCAL).

A CAMPANHA TRADICIONAL ALCANÇOU R\$ 15,7 MILHÕES E BENEFICIARÁ 59 PROJETOS. JÁ A EDIÇÃO ESPECIAL ARRECADADOU R\$ 7 MILHÕES PARA CINCO INSTITUIÇÕES (R\$ 3,5 MILHÕES FORAM DOADOS POR FUNCIONÁRIOS E O BANCO DOBROU O VALOR, TOTALIZANDO R\$ 7 MILHÕES).

Em parceria com Bradesco e Itaú, realizamos o projeto “Heróis usam Máscaras” que tem como objetivo a fabricação de máscaras para doação, aliado à geração de renda para mulheres de baixa renda. Ao todo, foram produzidas 17,7 milhões de máscaras.

Além disso, realizamos doações para diferentes organizações. Nos unimos à Vivo Telefônica para realizar a importação de mais 200 respiradores. Atuamos com a organização Estímulo em projeto de apoio aos pequenos empreendedores por meio de suporte financeiro e capacitação profissional, beneficiando 804 empresas. E ainda apoiamos o hospital Hcor na compra de diversos itens de proteção individual (EPIs).

O Programa Parceiro do Idoso, também baseado em uma lei de incentivo fiscal, tem mecânica similar ao Amigo de Valor. Por meio dele, incentivamos os clientes pessoa jurídica e fornecedores a destinarem parte do IR devido aos Fundos Municipais dos Direitos do Idoso, além de destinarmos recursos do nosso próprio IR. Em 2020, aproximadamente R\$ 9 milhões foram arrecadados e direcionados a 35 projetos.



Com o objetivo de apoiar microempreendedores para que eles fortaleçam suas competências, seus negócios e a economia local, o Programa Parceiros em Ação promove a capacitação, o apoio especializado e a educação financeira para empreendedores, clientes e não clientes de todas as regiões do Brasil. A iniciativa oferece capacitações gratuitas *online* pelo site www.parceirosemacao.com.br. Em 2020, mais de 7 mil pessoas participaram da iniciativa.

EM 2020, MAIS DE R\$ 7,2 MILHÕES EM DOAÇÕES FORAM DOADOS AO PROJETO MÃES DA FAVELA, RESULTADO DE UMA UNIÃO DA SOCIEDADE COM NOSSOS COLABORADORES DIANTE DOS DESAFIOS IMPOSTOS PELA PANDEMIA

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Por meio do Programa de Voluntariado Corporativo, estimulamos o engajamento social e a cultura de doação entre nossos colaboradores. Em 2020, tivemos mais de 12 mil participações. Entre as iniciativas, destacam-se:

- **Efeito Santander:** um único dia de ações realizadas por todo o Brasil, com mais de 9 mil participações voluntárias em ações que vão desde a revitalização de praças e escolas até a arrecadação de itens para doação.
- **Arrecadação durante a pandemia:** nossos voluntários se mobilizaram de forma regional e arrecadaram mais de 790 toneladas de alimentos, além de roupas e kits de higiene. Mais de 500 instituições e 170.000 pessoas foram impactadas.
- **Campanha Nacional de Doação de Sangue:** todo ano, organizamos duas campanhas para aumentar os estoques dos hemocentros. Para isso, mobilizamos colaboradores, familiares, amigos, clientes e comunidades. Em 2020, mesmo com os desafios trazidos pela covid-19, foram registradas 8.957 doações. Esse volume pode salvar 35.828 vidas²⁰.
- **Apoio a idosos na pandemia:** ação *online* na qual 83 colaboradores conversavam semanalmente com

²⁰ Cálculo baseado na estimativa disponibilizada pelo Governo de que cada bolsa de sangue doada pode salvar até 4 vidas.

EM 2020, FORAM REGISTRADAS 8.957 DOAÇÕES DE SANGUE, MESMO DIANTE DOS DESAFIOS IMPOSTOS PELA COVID-19

pessoas idosas beneficiadas pelo programa Parceiro do Idoso, com o objetivo de proporcionar companhia neste período.

- **PENSAR:** nossa frente de orientação financeira, que atingiu mais de 300 pessoas em 2 meses. Seu propósito é disseminar o conhecimento básico a população atendida por organizações sociais.

ENDOWMENT

Em 2020, criamos a área de *Sustainable Solutions* em nossa operação de *Private Banking*. No ano anterior, já tínhamos desenvolvido um atendimento exclusivo em *Wealth Management* para fomentar o uso do fundo patrimonial filantrópico (*Endowment*) por organizações sem fins lucrativos como universidades e hospitais. Contamos com profissionais especialistas em alocação de recursos, filantropia e assessoria jurídica para apoiar a organização na jornada pela sustentabilidade no longo prazo.



EDUCAÇÃO SUPERIOR

SANTANDER UNIVERSIDADES

A atuação do Santander Universidades com alunos, professores e funcionários de instituições de Ensino Superior tem foco em três pilares: Educação, Emprego e Empreendedorismo. Esses eixos são contemplados nas ofertas financeiras e não financeiras do segmento. Em 2020, tivemos mais de 350 mil inscritos nos programas, o que representa um crescimento de 16% em relação ao ano anterior. Além disso, houve um aumento de 275% no número de beneficiados (24.857) nos programas desenvolvidos com a expansão da estratégia de cursos e conteúdos *online*.

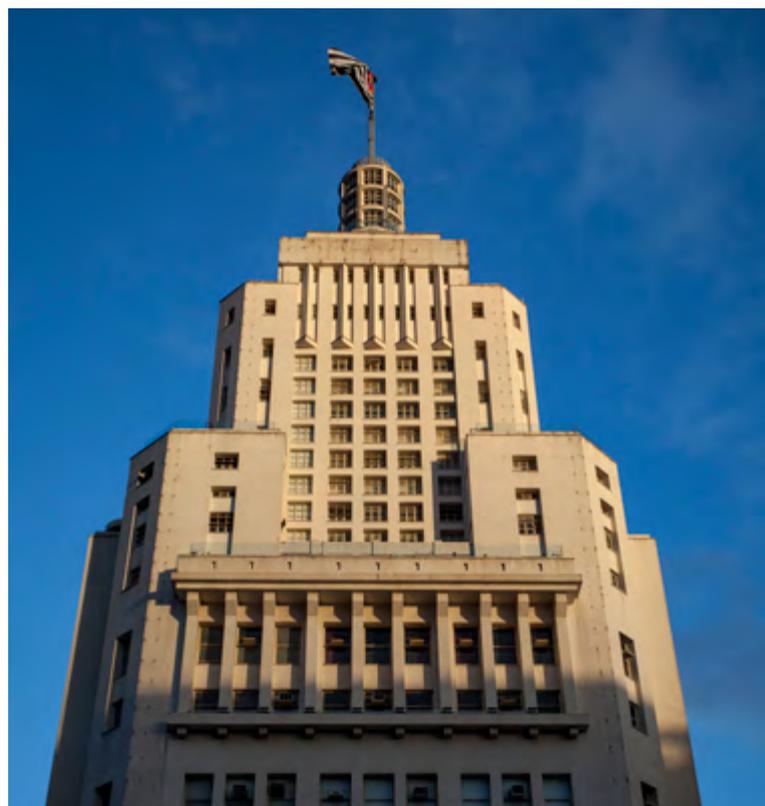
Veja abaixo alguns destaques:

- **Educação:** Em 2020, o Santander Universidades beneficiou mais de 24 mil alunos e professores em sua formação acadêmica (sendo mais de 5 mil de forma presencial e os demais *online*). Direcionamos R\$ 4 milhões para mais de mil bolsistas que tiveram dificuldades de continuar seus estudos durante a pandemia.
- **Emprego:** O Programa Universitário-Empresas conecta universitários em busca de estágio com PMEs. Em 2020, mais de 24 mil universitários se inscreveram na iniciativa. Nesta edição, conseguimos empregar mais de 400 estudantes.

Saiba mais sobre o Santander Universidades no [website](#).

Outra iniciativa de apoio à educação é a Universia, empresa do Grupo Santander presente em nove países. No Brasil, seu foco principal está em apoiar a entrada do jovem no Ensino Superior e garantir empregabilidade.

Ao longo de 2020, a Universia Brasil conduziu processos de recrutamento de mais de 372 mil estudantes para cargos de estágio, jovem aprendiz ou primeiro emprego, e contabilizou cerca de 1,4 mil oportunidades de emprego e estágio divulgadas em seus portais. Além disso, realizou duas edições *online* do festival Preparação, que busca preparar os alunos para o ENEM e dar insights para a vida universitária e mercado de trabalho. Em 2020,



o festival foi realizado online no formato de live e contou com mais de 800 mil estudantes.

INVESTIMENTO CULTURAL

Nós pensamos a gestão cultural como ação empreendedora, geradora de inovações, com caráter multiplicador e que impacta no desenvolvimento socioeconômico. Como contribuição, expandimos o acesso da população à cultura por meio de ações institucionais, unidades culturais e patrocínio de programas e projetos.

COLEÇÃO SANTANDER BRASIL

Atuamos na preservação, ampliação e difusão do patrimônio artístico e histórico do Santander Brasil. Gerenciamos também os registros da memória institucional dos bancos que foram incorporados à nossa organização, o que inclui objetos, documentos, fotografias, publicações, depoimentos e patrimônio arquitetônico.

Entre as ações voltadas à coleção de artes visuais, desenvolvemos pesquisa, catalogação, conservação e restauro. Promovemos sua difusão por meio

de exposições, visitas orientadas, projetos e atividades educativas. Também nos dedicamos a ampliar nosso acervo com aquisições de obras de artistas brasileiros contemporâneos.

FAROL SANTANDER

No início de 2020, comemoramos dois anos de inauguração do Farol Santander São Paulo, nosso polo de cultura, lazer e empreendedorismo, que vem contribuindo com a revitalização do centro histórico de São Paulo. Também contamos com o Farol Santander Porto Alegre, que foi inaugurado em 2019 e fica no centro histórico da capital gaúcha. Lá, difundimos a arte contemporânea produzida dentro e fora do Rio Grande do Sul. Em 2020, as duas unidades ficaram fechadas para o público entre março e outubro, em função da pandemia. As unidades foram reabertas com protocolos especiais de segurança e saúde, além de horários limitados e ocupação máxima reduzida.

TEATRO SANTANDER E 033 ROOFTOP

Mantemos estes espaços culturais em São Paulo com estrutura e tecnologia de ponta para a realização de espetáculos artísticos nacionais e internacionais, além de grandes eventos. Os espaços foram fechados durante a maior parte do ano em virtude da pandemia.

PROJETOS E PATROCÍNIOS

Investimos em projetos que fomentam o empreendedorismo, o esporte e a cultura, além de estimular a inovação e contribuir para a prosperidade de pessoas e dos negócios. Em 2020, patrocinamos projetos de empreendedorismo (Fórum Cidadão Global), gastronomia (Taste of Solidariedade, Taste em Casa, Comer & Beber e Comida di Casa), moda (Veste Rio, celebração de 25 anos do São Paulo Fashion Week e Santander ELLE Consulting), cidadania e esporte (Track&Field, Rio Open e Ciclovía Rio Pinheiros).

Saiba mais sobre nosso investimento em cultura em nosso [website](#).

INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL (R\$ MIL)

	Valores investidos			Incentivado			Não incentivado		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Cultura	35.384	57.046	34.990	23.250	35.793	23.818	12.134	21.253	11.171
Direitos da criança e do adolescente	2.710	6.662	4.830	2.645	5.591	4.588	65	1.071	241
Direitos do Idoso ¹	2.415	6.089	4.469	2.341	5.359	4.427	74	729	42
Educação	58.893	46.294	43.093	27.113	18.458	19.349	31.779	27.836	23.744
Empreendedorismo e Geração de Renda	765	275	300	765	110	120	0	165	180
Esporte	11.884	13.071	9.928	6.835	7.992	6.883	5.049	5.079	3.044
Valorização da Diversidade	0	15	100	0	6	45	0	9	55
Meio Ambiente	640	304	788	552	121	355	88	182	434
Saúde	4.472	4.013	2.741	4.450	3.647	2.741	22	365	0
Outros	1.237	2.073	9.228	400	819	3.680	838	1.254	5.548
COVID-19	-	-	99.612	-	-	17.799	-	-	81.813
Total Geral	118.400	135.842	210.077	68.351	77.896	83.805	50.049	57.946	126.272
% sobre Lucro Líquido ²	1,00%	0,90%	1,52%						

¹ Os investimentos em Direitos dos Idosos passaram a ser contabilizados individualmente a partir de 2020. Com isso foram ajustados os resultados de 2019 e 2018.

² Cálculo com base no lucro líquido gerencial publicado no Informe de Resultados BRGAAP (valores em milhões: R\$ 13.849 para 2020; R\$ 14.550 para 2019; e R\$ 12.398 para 2018).

GOVERNANÇA₃

O QUE VOCÊ ENCONTRA POR AQUI:

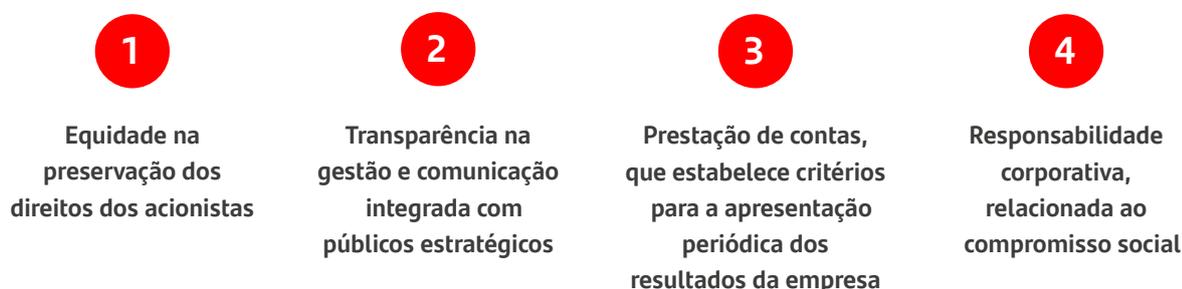
- O Santander adota **práticas de Governança** que superam a exigência legal.
- A participação de **mulheres nos órgãos de governança** aumentou de **29% para 34%**²¹.
- Temos uma **cultura global de risco**, o Risk Pro, que compartilha a gestão do risco com todos os funcionários, em vez de restringi-la a um departamento.
- Seguimos os padrões mais elevados em **análise de risco socioambiental**, tanto na relação com clientes como com fornecedores.
- Contamos com políticas e mecanismos detalhados para prevenir e **mitigar casos de corrupção e violações de direitos humanos**.
- Investimos massivamente em **segurança digital**. Para isso, temos uma governança local e outra global, do Grupo Santander.

²¹ Buscando evolução constante, o critério de avaliação dos órgãos de governança foi atualizado, com relação ao ano anterior. Os valores refletem a porcentagem das posições do Conselho e seus comitês de assessoramento ocupadas por mulheres.

GOVERNANÇA CORPORATIVA



NOSSO MODELO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA TEM QUATRO PILARES:



ESTRUTURA

Adotamos de forma voluntária um criterioso conjunto de regras e práticas que superam os padrões exigidos pela legislação – Lei das Sociedades por Ações (Lei 6.404/1976). Por exemplo, no processo de seleção e indicação dos membros do Conselho e seus Comitês, buscamos o equilíbrio de conhecimentos, capacidades, qualificações e experiências. Como resultado, temos avançado na diversidade de gênero. Em 2020, a participação de mulheres nos órgãos de governança aumentou de 29% para 34%²².

Outro fator importante é a presença de membros e comitês independentes para agregar qualidade técnica aos processos. Atualmente, temos cinco

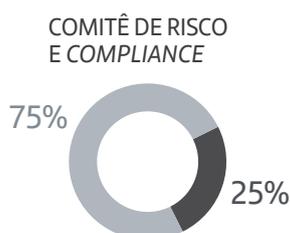
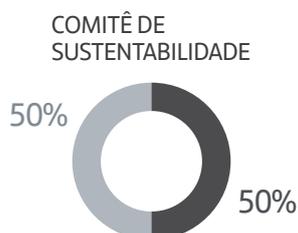
conselheiros independentes (de um total de nove). Dos cinco comitês de assessoramento ao Conselho, apenas o Comitê de Sustentabilidade possui membros internos, vinculados à Diretoria Executiva.

Por fim, seguindo as melhores práticas de governança, mantemos a separação dos cargos de Presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente.

Saiba mais sobre as regras, políticas e práticas relativas às Assembleias Gerais de Acionistas no [Formulário de Referência](#).

²² Buscando evolução constante, o critério de avaliação dos órgãos de governança foi atualizado, com relação ao ano anterior. Os valores refletem a porcentagem das posições do Conselho e seus comitês de assessoramento ocupadas por mulheres.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, COMITÊS DE ACESSORAMENTO E CONSELHO FISCAL



■ Membros independentes
 ■ Membros não independentes

* O Conselho Fiscal obrigatoriamente é constituído por "membros independentes"



Da esquerda para a direita: José de Paiva Ferreira, Deborah Patricia Wright, Sérgio Rial, Pedro Augusto de Melo, Marília Artimonte Rocca, Álvaro Antonio Cardoso de Souza e Deborah Stern Vieitas. Em destaque, no alto à esquerda: José Maria Nus Badia, e à direita, José Antonio Álvarez.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

É um órgão consultivo, com o papel de assessorar o Conselho de Administração em temas relacionados aos aspectos ESG. Suas reuniões são realizadas no mínimo quatro vezes por ano, ou mais, quando convocadas extraordinariamente. Entre suas atribuições estão:

- Assegurar que o Conselho de Administração tenha conhecimento das práticas de sustentabilidade e seus desenvolvimentos, para engajar seus membros no acompanhamento e aprimoramento destas atividades e evitar situações que representem riscos.
- Discutir, avaliar e propor metas, inovações, programas e iniciativas, tanto sob a perspectiva legal quanto em relação às melhores práticas nacionais e internacionais. Para isso, o Comitê deve considerar os *stakeholders* da Companhia (clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas), a sociedade e o meio ambiente, com o propósito de:
 - (a) Aprimorar as diretrizes e práticas de sustentabilidade, gestão ambiental e social.
 - (b) Inserir novas práticas de sustentabilidade, integrando-as às atividades e aos negócios do Banco.
- Acompanhar os programas e iniciativas relacionadas às Práticas de Sustentabilidade da Companhia, incluindo: o alcance dos objetivos estabelecidos pela nossa Política de Responsabilidade Socioambiental; e o desenvolvimento dos treinamentos e trabalhos que visam a estimular a conscientização de temas voltados às Práticas de Sustentabilidade, tais como o de educação financeira.

CONSELHO FISCAL

Nosso Estatuto Social prevê a existência de um Conselho Fiscal não permanente, cuja instalação foi solicitada na assembleia geral ordinária e extraordinária em 30/04/2020. Na ocasião, foram eleitos três membros efetivos e três de suplentes para o mandato anual que vigorará até a posse dos eleitos pela assembleia geral ordinária de 2021. Seu principal objetivo é fiscalizar os atos de gestão administrativa da Companhia, além de outras atribuições previstas no artigo 163 da Lei das Sociedades por Ações, para proteção dos interesses do Santander Brasil e de seus acionistas. Seus membros reúnem-se, no mínimo, ao final de cada trimestre.

Para saber mais sobre os órgãos de governança, funções e currículo dos membros do Conselho de Administração, seus comitês de assessoramento e do Conselho Fiscal, acesse o site de [Relações com Investidores](#).

94%

DOS MEMBROS DO
CONSELHO, COMITÊS
DE ASSESSORAMENTO
E CONSELHO FISCAL
POSSUEM EXPERIÊNCIA EM
SERVIÇOS FINANCEIROS E

41%

EM SUSTENTABILIDADE.



PRÁTICAS DE BOA GOVERNANÇA

Para garantir o funcionamento adequado dos órgãos de governança, o Banco conta com um conjunto de regras, incentivos e treinamentos específicos. Conheça nossas práticas.

AVALIAÇÃO E DESEMPENHO

Nosso Conselho de Administração e seus Comitês passam por avaliações anuais da qualidade do trabalho. Para essas avaliações, pode ser contratada consultoria externa especializada.

Em 2020 realizamos a avaliação dos órgãos e de cada um dos membros do Conselho de Administração a fim de identificar as fortalezas e oportunidades de melhoria.

O resultado das avaliações anuais é compartilhado com o Conselho de Administração e com o Comitê de Nomeação e Governança. Os resultados dos comitês de assessoramento são compartilhados com seus respectivos órgãos.

Durante a divulgação dos resultados das avaliações, caso sejam identificadas oportunidades de melhoria, o órgão aprova os planos de ação a serem implementados e pode contar com o auxílio da Secretaria de Governança Corporativa.

A composição do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento também é avaliada anualmente para assegurar as qualificações, habilidades e experiências técnicas e profissionais de seus membros.

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

Voltado aos membros independentes dos órgãos de governança para promover a integração dos membros, o aprofundamento de conhecimento sobre a indústria financeira e melhor compreensão do contexto interno.

Em 2020, o programa abordou três temas: Regulatório; Tecnologia x Empregos; e Sustentabilidade. Para as sessões de sustentabilidade, foram realizados dois módulos específicos que abordaram o cenário atual, tendências, riscos e oportunidades.

REMUNERAÇÃO EXECUTIVA

Nossa Política de Remuneração busca promover a melhoria contínua no desempenho do Banco e garantir os interesses dos acionistas, com comprometimento de longo prazo dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e demais colaboradores. As normas e regras estão alinhadas com as regulamentações aplicáveis.

O normativo prevê pagamento diferido e cláusula de clawback e Malus, além de reconhecer a meritocracia, diferenciando as contribuições individuais das áreas no cumprimento dos objetivos e na execução das estratégias do negócio propostas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração.

O objetivo desta Política é estabelecer critérios de remuneração, de modo a não incentivar comportamentos que elevem o risco acima dos

níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazo.

O programa de Remuneração Variável Anual (PPG), ao qual os membros da Diretoria Executiva são elegíveis, contempla indicadores quantitativos e qualitativos, inclusive relacionados a temas ESG (ver mais na página 39). O Conselho de Administração, por recomendação do Comitê de Remuneração, realiza uma avaliação qualitativa de cada métrica quantitativa, considerando como o objetivo foi alcançado e outros aspectos relevantes. Esta avaliação poderá incrementar ou diminuir o resultado de cada métrica quantitativa.

Saiba mais sobre a remuneração dos membros do Conselho de Administração, Comitês de Assessoramento e Conselho Fiscal no Formulário de Referência e 20-F, disponíveis no [website de Relações com Investidores](#).

INTEGRIDADE

O combate à corrupção e à discriminação é uma prática permanente e sem concessões. Nossa governança, políticas, códigos, o Comitê de Ética e *Compliance* e outras iniciativas orientam a conduta da administração e dos executivos, colaboradores e fornecedores. Para promovermos a ética internamente e nos relacionamentos com terceiros, aplicamos treinamentos e ações de comunicação interna de forma recorrente.

COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

Este órgão deliberativo assessora o Comitê Executivo (COMEX) na prevenção e mitigação dos riscos de *Compliance*. Dessa forma, busca garantir a manutenção e cumprimento dos princípios éticos, da legislação e das normas aplicáveis ao Banco, incluindo as regras de conduta que balizam a atuação dos colaboradores. O Comitê de Ética e *Compliance* reporta-se ao Conselho de Administração. Em sua composição, estão o Diretor Presidente e os Diretores Vice-Presidentes.

CÓDIGOS E POLÍTICAS

CONFIRA O CONTEÚDO DE NOSSAS POLÍTICAS NOS **LINKS ABAIXO:**

- [CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA;](#)
- [POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO;](#)
- [POLÍTICA PARA TRANSAÇÃO COM PARTES RELACIONADAS;](#)
- [CÓDIGO DE CONDUTA DE FORNECEDORES.](#)

AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO

Para evitar riscos relacionados à corrupção, adotamos práticas que norteiam nossos relacionamentos com clientes, fornecedores e parceiros.

Os clientes são monitorados com relação à Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD). Nos casos julgados necessários, fazemos a avaliação sobre risco reputacional, corrupção e PLD antes da realização das operações financeiras. Em 2020, investimos em tecnologia especializada em PLD para aumentar ainda mais nossos padrões de segurança.

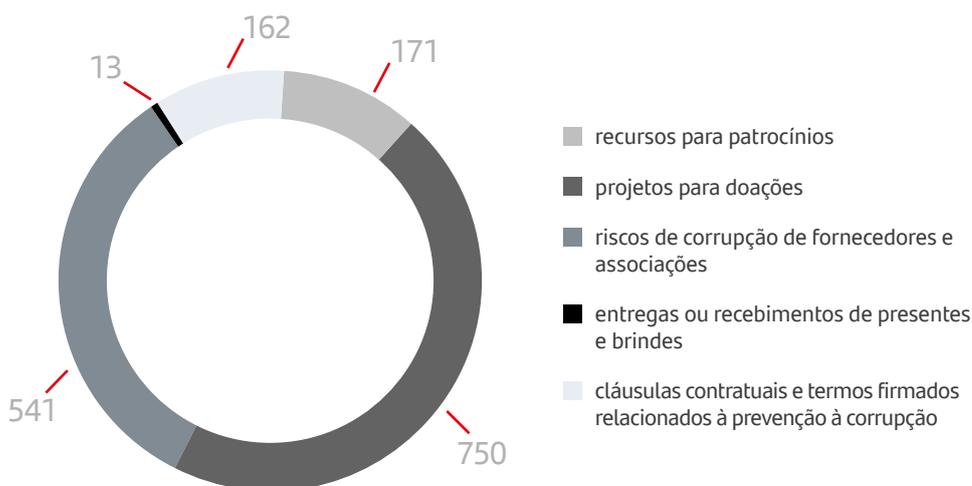
A contratação de fornecedores e a concessão de patrocínios e doações são condicionadas a uma avaliação de *Compliance* para identificar eventuais riscos associados à corrupção. Em 2020, foram realizadas 1.637 avaliações desse tema com diferentes naturezas, como se vê no quadro a seguir.

DIRETRIZES DE CONDUTA SOBRE DOAÇÕES PARA PARTIDOS POLÍTICOS

Em respeito à Legislação vigente (Lei 9.504 de 1997), o Santander e suas afiliadas e coligadas não realizam qualquer tipo de doação ou aporte (monetário ou em espécie) a campanhas eleitorais e partidos políticos, seja por conta própria, seja por meio de pessoas interpostas (direta ou indiretamente).



ANÁLISES PARA IDENTIFICAR RISCOS ASSOCIADOS À CORRUPÇÃO



CANAL DE DENÚNCIAS

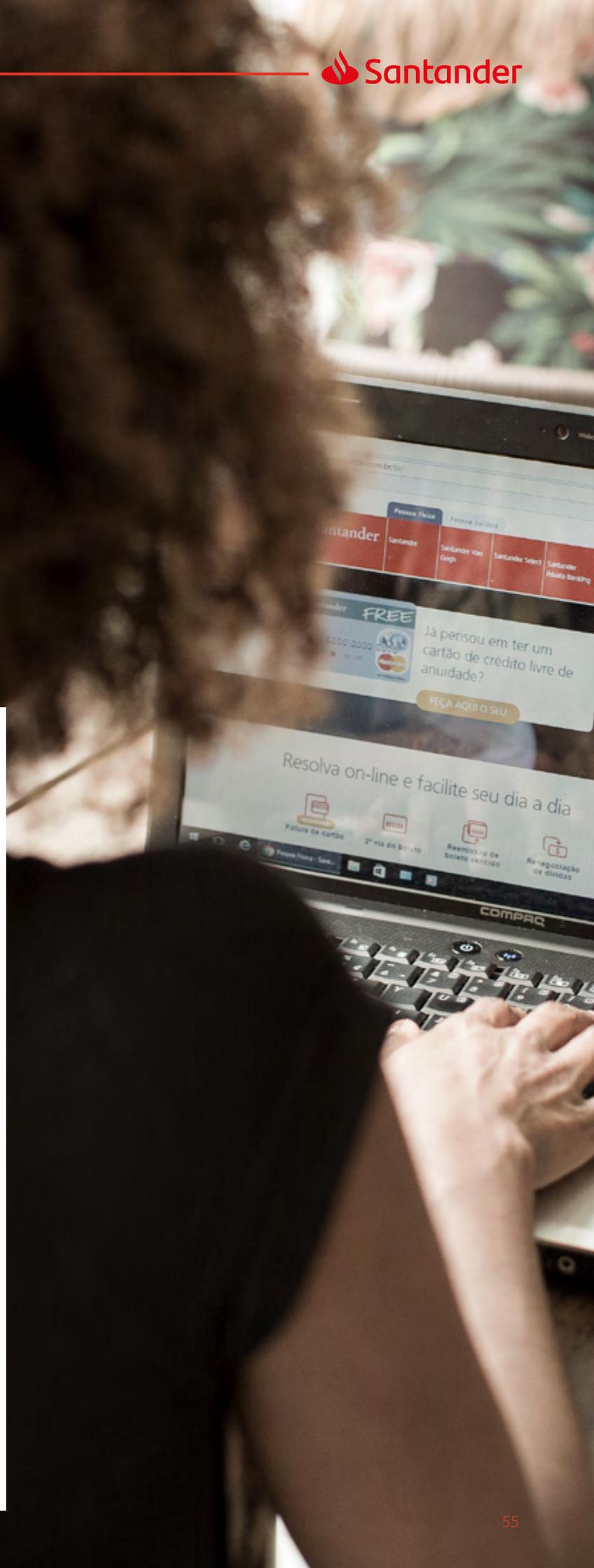
O Canal Aberto Santander recebe denúncias de colaboradores, estagiários, clientes, parceiros ou fornecedores ou, ainda, de quaisquer terceiros, sobre situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas ao banco ou a empresas coligadas. Também trata de violações ao Código de Conduta Ética e/ou normas internas. Em todos os casos, a confidencialidade e o sigilo das informações são assegurados pelas áreas envolvidas.

Os registros recebidos pelo Canal Aberto são avaliados e encaminhados aos responsáveis para apuração e decisão sobre a adoção de medidas necessárias, inclusive os relacionados a direitos humanos, diversidade, corrupção, contabilidade e auditoria.

As informações sobre o Canal Aberto são consolidadas periodicamente em relatório para atender órgãos reguladores. O conteúdo é aprovado pelo Conselho de Administração e reportado ao Comitê de Auditoria.

Fale com a gente:

E-mail: canalaberto@santander.com.br



TREINAMENTOS

Para assegurar que todos na organização estejam cientes das políticas e códigos, temos cursos *online* obrigatórios:

Netcurso	Colaboradores treinados ¹	Conteúdo
Prevenção e Combate à Corrupção	98,11%	Ética, combate à corrupção e suborno. Descreve nossas práticas, legislações vigentes e aborda a Política Anticorrupção.
Código de Conduta Ética	99,04%	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	99,14%	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.
Antitruste – Introdução ao Direito de Concorrência	99,16%	Orientações sobre comunicação, relacionamento, proibições, obrigações e normas de concorrência entre empresas do ramo.
Prevenção a Fraudes	96,66%	Diretrizes estabelecidas em relação à prevenção de fraudes, explicitando temas como fraudes, como são classificadas e que procedimentos devem ser adotados quando forem identificadas, além de atender obrigações regulatórias do Grupo Santander.
Conflito de Interesses	96,72%	Conflito de interesses, exemplos de situações atípicas e condutas esperadas. Aborda também a Política Geral de Interesses.
<i>Corporate Defense</i>	99,14%	Orientações sobre como o Banco atua para prevenir delitos e inibir condutas inadequadas. Descreve medidas de controle e supervisão, o modelo Corporativo de <i>Corporate Defense</i> , o Manual de Prevenção a Riscos Penais, a Política de Prevenção de Riscos Penais e o Canal Aberto.
Risco de Conduta na Comercialização de Produtos e Serviços	99,07%	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 Mobiliários ²	99,14%	Orientações sobre regras de operações com valores mobiliários.

¹ Considera as empresas Banco Santander Brasil, Aymoré Cred. Fin. e Invest. S/A, Santander Participações S.A, Produban Servi.Informática S.A, Santander Brasil Gestão de Recursos, Santander Holding Imob., Santander Tecnologia e Inovação. 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 Total de colaboradores elegíveis difere dos demais pois considera critérios específicos do Código de Conduta de Valores Mobiliários.

Para endereçar questões que envolvem assédio e discriminação, desenvolvemos o programa **“O Santander Contra o Assédio Moral nas Relações de Trabalho”**. A iniciativa informa e orienta os colaboradores sobre o tema, por meio de cartilha e curso *online*. Além disso, promovemos um treinamento presencial específico para gestores.

AMBIENTE DE NEGÓCIOS RESPONSÁVEL



Adotamos diretrizes para garantir que as atividades aconteçam em um ambiente de negócios transparente, seguro e ético.

GESTÃO DE RISCOS

Temos uma cultura global de gestão de riscos, o *Risk Pro*, que estabelece os comportamentos esperados de todos os colaboradores para identificar e gerenciar de forma proativa os riscos que surgem em suas atividades diárias. O objetivo é que todos observem, reflitam e reajam diante de cenários adversos, sendo protagonistas nesta gestão preventiva. Por meio dos processos e diretrizes, podemos gerenciar riscos que impactem os negócios, imagem, *stakeholders* e o meio ambiente.

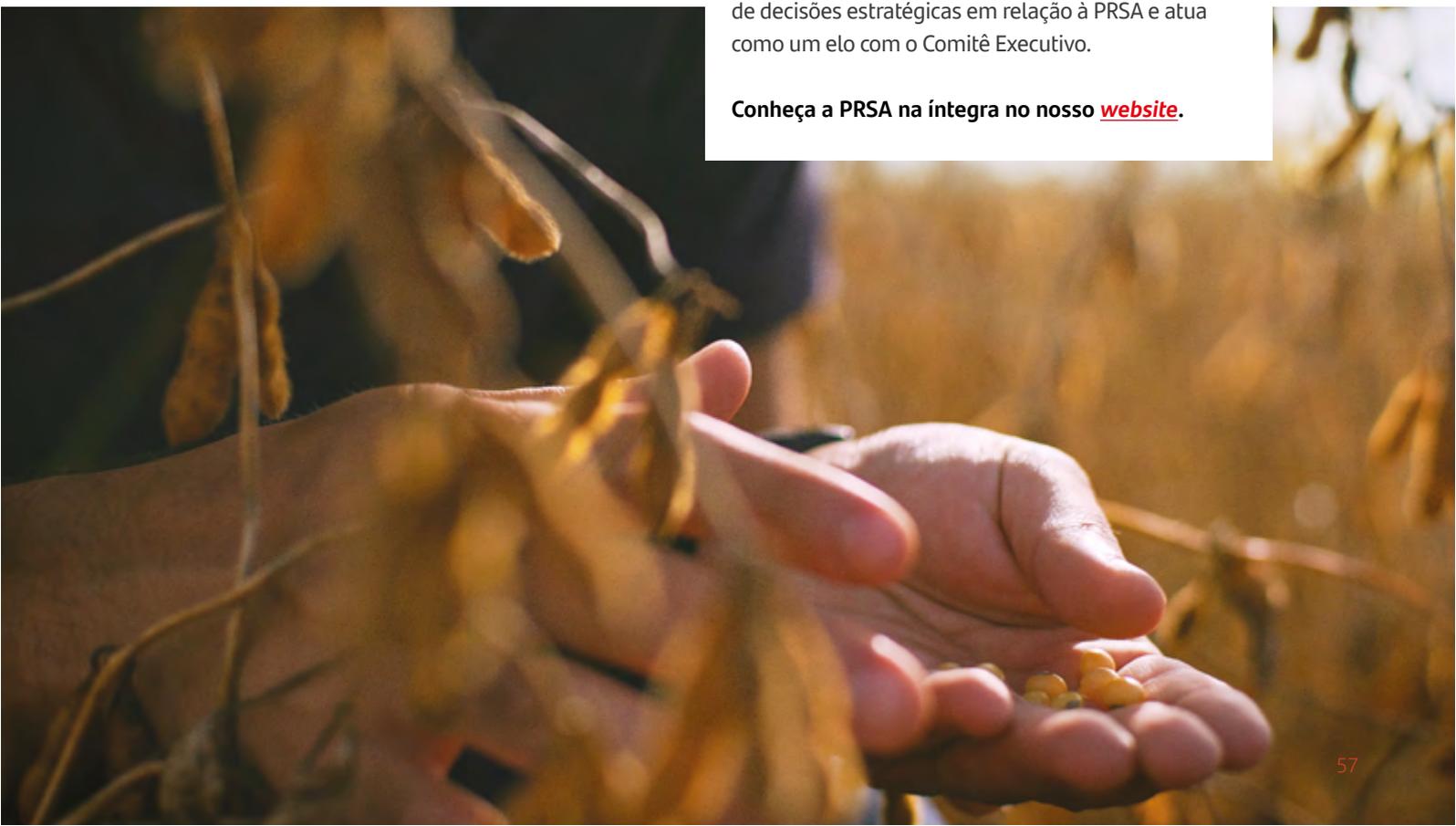
Saiba mais sobre os principais riscos que monitoramos no [website de Relação com Investidores](#).

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL (PRSA)

Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) segue as diretrizes da Resolução CMN 4.327/2014 e do Regulamento SARB 14 da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Seu objetivo é estabelecer diretrizes e consolidar normas específicas para as práticas socioambientais nos negócios e no relacionamento com as partes interessadas. Essas práticas incluem o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais.

Para contribuir com o cumprimento e aprimoramento desta política, contamos com o Grupo de Trabalho da PRSA, composto por representantes das áreas envolvidas nos principais processos relacionados à Política; e com o Grupo Sênior da PRSA, formado pelos vice-presidentes de Riscos, *Corporate*, Recursos Humanos, Finanças, Comunicação, *Marketing*, Relações Institucionais e Sustentabilidade, além dos diretores de Agronegócios e de *Compliance*. O Grupo Sênior participa da tomada de decisões estratégicas em relação à PRSA e atua como um elo com o Comitê Executivo.

Conheça a PRSA na íntegra no nosso [website](#).



RISCO SOCIOAMBIENTAL

Para promovermos negócios responsáveis, avaliamos possíveis impactos das operações financeiras no meio ambiente e na sociedade. Essa prática é o que chamamos de análise de risco socioambiental. As diretrizes e procedimentos para essa avaliação estão definidos na nossa Política de Risco Socioambiental.

Nossas análises buscam identificar temas como terrenos contaminados, desmatamento, práticas de trabalho em condição análoga ao escravo e trabalho infantil – situações que consideramos inaceitáveis para a realização de negócios.

A análise socioambiental é feita de acordo com o perfil do cliente ou operação. Nos segmentos que abrangem as empresas de maior porte (todas aquelas atendidas pelo Banco de Atacado, mais as enquadradas no Empresas 3), avaliamos os clientes que possuem limites ou risco de crédito acima de R\$ 5 milhões e que fazem parte dos 14 setores de atenção socioambiental. Neste caso, o risco é analisado com o objetivo de mitigar as questões de risco operacional, risco de capital, risco de crédito e risco reputacional.

Em casos de baixa gravidade, o banco age como indutor de boas práticas e condiciona o relacionamento a melhorias. Em situações mais sensíveis, o vínculo comercial é encerrado.

Temos políticas de restrição que estabelecem que não atuamos com clientes que extraíam, beneficiam ou desdobrem madeira nativa não certificada pelos selos verdes (*Forest Stewardship*

Council - FSC ou Certificação Florestal - Cerflor); que atuem no ramo de extração ou fabricação de produtos que contenham amianto; ou cujas atividades incentivem, direta ou indiretamente, o jogo ilegal e a prostituição. A partir de 2019, a política específica para o setor de defesa, que define que não trabalhamos com clientes que fabriquem, distribuam e/ou comercializem minas antipessoais, bombas de fragmentação (cluster munitions), armas nucleares, armas químicas ou biológicas e munição que contenha urânio empobrecido, passou para responsabilidade da área de *Compliance*.

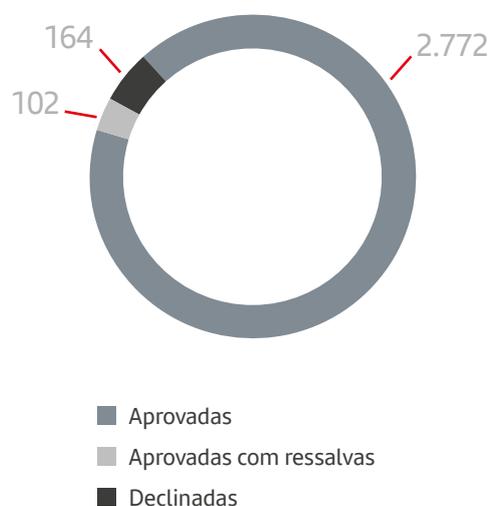
Nos casos de garantias, crédito imobiliário (especificamente no Plano Empresário), operações em agronegócio e clientes selecionados por *Compliance*, a avaliação de Risco Socioambiental é realizada conforme nossas políticas internas, a fim de mitigar riscos relacionados a trabalho degradante, embargos do Ibama e áreas contaminadas, entre outros.

Para *Project Finance*, a metodologia é pautada nos Princípios do Equador (dos quais somos signatários desde 2009), que estabelece diretrizes específicas para mitigar os riscos socioambientais no financiamento de grandes projetos. Nestas análises, são avaliados estudos ambientais que viabilizam o licenciamento do empreendimento a ser financiado, bem como programas de mitigação de impactos, autorizações, licenças pertinentes à atividade e que demonstrem regularidade socioambiental legal e qualidade da gestão na implantação e operação do empreendimento.

Em 2020, a área de Risco Socioambiental passou a utilizar uma calculadora de estresse hídrico na valoração socioambiental. A ferramenta considera a atividade econômica do cliente, a bacia hidrográfica em que ele está localizado e as medidas de gestão dos recursos hídricos. A área também avalia a vulnerabilidade do cliente em relação às mudanças climáticas em geral, assim como alterações na legislação ou nas preferências do consumidor. Esse novo olhar para a questão do clima foi incorporado às mais de 3 mil análises realizadas em 2020, reforçando o nosso compromisso com o tema.

Análises por segmento em 2020¹	Quantidade
Segmento Atacado ²	1.120
Segmento Empresas 3 (Varejo) ³	1.108
Projetos	43
Garantias ⁴	269
Crédito imobiliário ⁵	137
Indicadas por <i>Compliance</i> ⁶	15
Operações em agronegócio ⁷	346
Total	3.038

PARECER DAS ANÁLISES DE RSA



¹ 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](#).

² Este valor corresponde ao número absoluto de grupos econômicos avaliados, que pode conter um a dezenas de CNPJs elegíveis a análise de Risco Socioambiental.

³ Vide texto do item 2 acima.

⁴ Imóveis utilizados como garantia de operações de clientes têm um componente socioambiental incluído em seus laudos de valoração. Se identificados pontos de atenção, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

⁵ As análises de Risco Socioambiental para Crédito Imobiliário podem acontecer no momento do financiamento de empreendimentos (Plano Empresário) ou de Pessoas Físicas que financiam a aquisição de imóveis. O valor reportado é referente ao Plano Empresário.

⁶ Clientes do segmento Atacado que estão iniciando o relacionamento com o Banco são submetidos à análise que inclui aspectos socioambientais pela área de Compliance. Se identificados pontos de atenção, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

⁷ Casos específicos de operações agro em que foram identificados risco socioambientais (ex. embargos, terras indígenas, Unidades de Conservação) apontados através de uma ferramenta própria desenvolvida pelo banco Santander Brasil.

Acompanhamos também, especificamente, os financiamentos realizados nos seguintes setores:

Setor	Carteira (R\$)	% em Relação sobre Carteira¹
Armas e Munições ²	1.250.149,86	0,00
Bebidas Alcoólicas	760.591.956,30	0,18
Combustíveis Fósseis e Derivados ³	5.626.575.456,25	1,37
Danos à saúde ⁴	111.316.980,17	0,03
Indústria Tabagista	211.071.845,33	0,05
Jogos e/ou Apostas Autorizados ⁵	88,03	0,00 ⁶
TOTAL	6.710.806.475,94	1,63

¹ Não investimos nos setores mencionados, considerando as empresas controladas e coligadas, categoria em que o Banco Santander Brasil possui controle e consequentemente consolida os saldos contábeis em suas Demonstrações Financeiras consolidadas, de acordo com as regras contábeis de consolidação nas Demonstrações Financeiras estabelecidas pelo BACEN"

² Valor total da carteira de crédito.

³ Temos política específica para o setor de defesa que estabelece critérios para atividades relacionadas a este setor.

⁴ Foram considerados nesta categoria atividades como a produção e/ou comercialização de combustíveis fósseis e de seus derivados.

⁵ Setores cujos produtos podem causar doenças crônicas como, por exemplo, colesterol ou hipertensão, no caso de uso não saudável.

⁶ Jogos 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.

⁷ Valor próximo a zero.

GOVERNANÇA TRIBUTÁRIA, CONTROLE E GERENCIAMENTO DE RISCOS

Como uma empresa responsável e com visão de longo prazo, recolhemos todos os tributos devidos, seguindo a legislação vigente. O total de tributos devido e pago pelo Santander Brasil em 2020 foi de cerca de R\$ 15 bilhões (R\$ 6,7 bilhões referentes aos tributos próprios e R\$ 8,2 bilhões em tributos de terceiros).

Temos uma Política Fiscal, aprovada pelo Conselho de Administração, que determina os princípios da nossa atuação nessa área. Esses princípios orientam a adoção de boas práticas voltadas a prevenir e reduzir riscos fiscais e reputacionais, o que potencializa a segurança jurídica e econômica.

Estas são nossas principais diretrizes:

- Cumprir com as obrigações tributárias exigidas na legislação, realizando uma interpretação razoável das normas aplicáveis, de modo a atender o seu espírito e finalidade.
- Não criar ou adquirir empresas domiciliadas em países ou territórios considerados paraísos fiscais, sem autorização específica do Conselho de Administração e recomendações favoráveis dos comitê de Auditoria e de Contingências, atuando para garantir o nível adequado de controle e governança sobre a presença do Grupo em tais territórios.
- 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 – seja como entidade

O TOTAL DE TRIBUTOS DEVIDOS E PAGOS PELO SANTANDER BRASIL EM 2020 FOI DE

R\$ 15 BILHÕES

(R\$ 6,7 BILHÕES REFERENTES AOS TRIBUTOS PRÓPRIOS E R\$ 8,2 BILHÕES EM TRIBUTOS DE TERCEIROS).

tributada, seja como entidade controladora da gestão de tributos, no papel de responsável tributária, de modo a evitar conflitos e diminuir, conseqüentemente, os litígios fiscais.

- Divulgar as despesas tributárias, devidamente auditadas, nas Demonstrações Financeiras trimestrais, disponíveis no *website* de [Relações com Investidores](#).

CYBER SECURITY

Todo o sistema financeiro global está exposto a riscos tecnológicos, como invasão de sistemas e de plataformas de tecnologia da informação; infiltração de softwares nocivos; e ataques cibernéticos, entre outras ameaças.

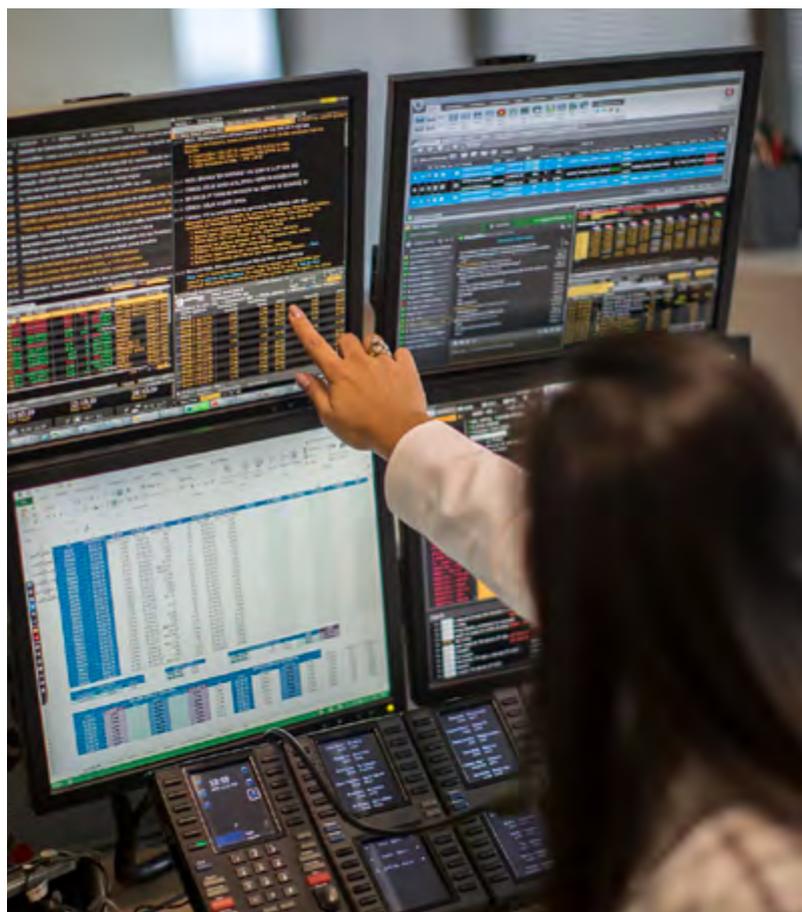
Aproveitamos as tecnologias emergentes em favor da segurança das operações e dos clientes, assim como na prevenção de fraudes eletrônicas. Utilizamos, por exemplo, recursos como o uso de dados comportamentais e biométricos, que nos ajudam a identificar e evitar a execução de transações fraudulentas em tempo real. Soluções tão novas como o SX recém-lançado pelo sistema financeiro, já nascem com essas camadas de proteção.

DIRETRIZES

Nossas políticas e processos de segurança são aprovados pelo Conselho de Administração e acompanhado por diversos órgãos (Conselho de Administração, Comitê Integrado de Riscos Operacionais, Fórum de Riscos Operacionais e Comitê de Auditoria). Nestes fóruns, são apresentadas as diretrizes de segurança e atualizações dos investimentos e projetos em curso.

Atualmente, essas diretrizes estão em linha com:

- A resolução de segurança cibernética do BACEN;
- O *framework* de cibersegurança NIST-CSF, prática reconhecida como a mais atualizada e pragmática do mercado;
- A ISO-27002, que estabelece as boas práticas para a gestão da segurança da informação.
- As políticas corporativas globais de *Cyber Security* publicadas pela matriz do Grupo Santander.
- As boas práticas apontadas nesses referenciais são implantadas em um programa de segurança definido em âmbito global e acompanhado por unidades independentes da Organização. Localmente, a atuação dessas unidades é submetida às práticas de governança corporativa do banco. Sua composição inclui as áreas de Riscos Operacionais e Auditoria, que exercem respectivamente as funções de segunda e terceira linha de defesa.
- Como uma empresa regulada e de capital aberto, nossos processos de segurança são também revisados por auditores independentes e pelo próprio Banco Central do Brasil.



ESTRUTURAS

A nossa principal estrutura de defesa é o Security Center, que centraliza as funções de riscos físicos e tecnológicos. O núcleo é composto pelas áreas de Cyber Security, Prevenção a Fraudes, GRC (Governança, Riscos e *Compliance* Controles) e Segurança Corporativa.

Contamos também com um Centro de Operação de Segurança localizado na sede do Grupo Santander, em Madri, e responsável por desenvolver ações de monitoramento para todas as unidades do Santander.

Além disso, temos operação local dedicada ao tema de segurança cibernética, que trata das práticas e disciplinas de segurança – entre elas as questões de arquitetura técnica, segurança da infraestrutura de nossos datacenters, desenvolvimento de sistemas e resposta a incidentes.

CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTOS

O tema segurança da informação faz parte de treinamentos de colaboradores e estagiários, mas também é importante para nossos clientes. Por isso, temos uma equipe dedicada à construção de campanhas que levam mensagens sobre possíveis ameaças.

Em 2020, além de manter as ações de formação de pessoal tradicionais, como o treinamento anual de funcionários, novas frentes de conscientização atingiram volumes recordes e com impacto nos nossos canais de comunicação. Estes são os destaques:

- Atingimos mais de 20 milhões de pessoas com peças de publicidade focadas em temas de segurança e fraude que foram divulgadas em mais de 15 canais internos e externos.
- Lançamos o Projeto global "Cyber Football", que levou mensagens de segurança à sociedade pelas redes sociais e teve como mote a importância das equipes de defesa no futebol.
- Desenvolvemos workshops de proteção de dados que foram ministrados para toda a gestão sênior e empresas do Grupo no Brasil.
- Participamos de eventos do mercado financeiro e sociedade, transmitindo mensagens de proteção e segurança de clientes.

Saiba mais sobre as ações de segurança da informação no nosso [website](#).

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Nosso projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) teve início em março de 2019 e a legislação entrou em vigor no Brasil em setembro de 2020, sendo que suas penalidades passarão a vigorar em agosto de 2021. De acordo com a LGPD, foi realizado mapeamento e classificação de tratamento de dados, adequação ao atendimento aos direitos dos titulares de dados (clientes e não clientes), atualização dos Termos de Uso e Política de Privacidade, adequação dos Contratos com Fornecedores, Funcionários e Clientes e acompanhamento dos projetos de adequação de responsabilidade das empresas integrantes do conglomerado. Criamos ainda o netcurso "Um olhar sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais", obrigatório para todos os colaboradores.



GESTÃO DE FORNECEDORES

Nosso relacionamento com fornecedores conta com procedimentos internos relacionados à conformidade, utilizados desde o processo de concorrência, homologação e contratação, bem como durante a vigência dos contratos, os quais são fundamentados nas diretrizes do Pacto Global da ONU.

Um dos instrumentos para assegurar esses compromissos é o Código de Conduta de Fornecedores, que rege os princípios que devem ser respeitados nas relações comerciais com o Banco. Nosso relacionamento com esse público também segue a Política de Responsabilidade Socioambiental, o Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros e a Política de Homologação de Fornecedores.

Nosso processo de formalização conta com uma cláusula contratual que estipula obrigações socioambientais, como prevenção ao trabalho escravo, infantil, respeito ao meio ambiente, diretrizes contra o assédio moral e sexual e combate à corrupção.

A contratação de um serviço ou aquisição de bens é realizada com fornecedores homologados, que devem atender requisitos mínimos de idoneidade legal, fiscal, tributária e reputacional, além de questões ambientais e sociais. Durante o processo de homologação de fornecedores considerados relevantes são analisados seus riscos inerentes. Esta análise envolve as seguintes naturezas de riscos: Continuidade de Negócio, Cybersegurança, Segurança Física, Facilities e Proteção de Dados.

Em 2020, abordamos o compromisso pela Diversidade e Inclusão para fornecedores do Santander. Os novos contratos e renovações passaram a ter uma cláusula específica para reforçar o respeito e a promoção da diversidade, além do compromisso de treinar todos os prestadores de serviços. Criamos ainda um *e-book* sobre este tema para todos os fornecedores, reunindo conceitos e comportamentos fundamentais.

Ao longo do período de prestação do serviço, há um processo de monitoramento periódico. São avaliados temas como situação trabalhista, tributária, fiscal, reputacional, eventos relevantes relacionados a riscos operacionais, envolvimento com trabalho escravo e punições aplicadas pelo poder público. Nosso Fórum de Fornecedores acompanha e delibera sobre os casos mais relevantes e busca garantir a implementação do Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros, além das políticas e regulamentações de órgãos reguladores.

Ao final de 2020, contamos com 1.703 fornecedores ativos, dos quais 39% eram considerados críticos, conforme a atividade e critérios de risco pré-definidos.

Conheça o Código de Conduta de Fornecedores e a Política de Responsabilidade Socioambiental no nosso [website](#).

PROMOVENDO MELHORIA NA ESTRATÉGIA CLIMÁTICA

Incentivamos os parceiros a colocarem a sustentabilidade em prática. Nossa página destinada a fornecedores traz conteúdos educativos e materiais de apoio.

Em 2017, aderimos ao CDP Supply Chain e convidamos nossos fornecedores a reportar informações de sua gestão climática. Em 2020, 71% dos fornecedores críticos convidados relataram informações sobre emissões, além dos riscos e oportunidades do tema para seu negócio.

Promovemos encontros para esse público, em que compartilhamos soluções para redução de riscos sociais, ambientais e operacionais de suas atividades e que contribuem para a melhoria da produtividade e competitividade. Entre os temas já abordados estão a Nova Lei Anticorrupção, Código de Conduta do Banco, Inovação e Transformação nos Negócios, e a LGPD.

Saiba mais sobre nosso relacionamento com os fornecedores no nosso [website](#).

PRÊMIOS E ÍNDICES EM 2020

Em 2020, fomos reconhecidos por várias instituições.
Veja alguns destaques:

Banco do Ano de 2020 – revista The Banker: melhor banco do ano no Brasil e nas Américas pelo compromisso com a atuação bancária responsável e pela capacidade de inovação.

World's Best Bank for SMEs 2020 – revista Euromoney: eleitos pela terceira vez o melhor banco da América Latina e do mundo para as Pequenas e Médias Empresas.

ISE - Índice de Sustentabilidade Empresarial – B3 - Brasil, Bolsa, Balcão: pelo 11º ano consecutivo fomos reconhecidos pelas nossas práticas de sustentabilidade.

Melhor banco de infraestrutura do país para 2019 e 2020 – revista Latin Finance.

Climate Disclosure Leadership Index: – Carbon Disclosure Project (CDP): somos uma das empresas que lideram o tema mudanças climáticas no País.

Melhor Empresa para se Trabalhar – GPTW + revista Época: pelo quinto ano consecutivo. Em 2020, fomos eleitos uma das dez Melhores Empresas para Mulheres Trabalharem no País.

Institutional Investor – Most Honored Company

Guia Exame de Diversidade – Destaque Étnico-Racial – revista Exame: reconhecimento pelas iniciativas para aumentar a participação, representatividade e o desenvolvimento profissional de colaboradores negros.

Prêmio Notáveis CNN 2020 – CNN Brasil: primeiro lugar na categoria Responsabilidade Social, pelo trabalho de mobilização e apoio à sociedade durante a pandemia.

GLOSSÁRIO

Cbios: títulos emitidos pelos produtores de biocombustíveis de acordo com o volume de produção e comercialização. Embora possam ser adquiridos por investidores na bolsa de valores, seu destino principal são os distribuidores de combustíveis fósseis, que precisam comprar créditos de descarbonização para cumprir as metas definidas pelo Governo.

CDP (Carbon Disclosure Project): organização internacional sem fins lucrativos que atua junto a empresas, investidores e cidades de todo o mundo para medir e entender seu impacto ambiental.

CDP Supply Chain: iniciativa desenvolvida pelo CDP, com foco na cadeia de suprimentos, para entender como as empresas globais gerenciam os riscos climáticos e incentivar essas companhias e seus fornecedores a agirem.

Clawback: mecanismo que pode ser incluído nos contratos ou planos de remuneração de altos executivos para corrigir comportamentos inadequados ou excessivamente arriscados. Nos casos de má administração ou fraude, permite confiscar os bônus pagos.

Climate Bonds Initiative (CBI): organização internacional sem fins lucrativos que trabalha exclusivamente para mobilizar o mercado de títulos para soluções de mudanças climáticas.

Endowment: fundos de caráter permanente formados por recursos advindos de doações de pessoas físicas e/ou jurídicas, os quais são investidos no mercado financeiro por gestor profissional, sendo que os rendimentos são revertidos para projetos relacionados à finalidade social atrelada às doações.

ESG: sigla em inglês para Environmental, Social and Governance - conceito que reúne o conjunto de práticas e princípios adotadas por empresas nas esferas Ambiental, Social e de Governança Corporativa.

ESG Linked Loan: operação de crédito na qual a precificação é atrelada ao atingimento de metas ambientais e/ou sociais específicas (dentro do conceito ESG) e alinhadas aos objetivos estratégicos da empresa tomadora em um prazo pré-determinado. Nesta modalidade, o valor contratado pode ser utilizado para qualquer finalidade dentro da empresa.

Global Reporting Initiative (GRI): organização internacional independente que ajuda empresas, governos e outras organizações a entender e comunicar seus impactos em questões como mudanças climáticas, direitos humanos e prevenção à corrupção.

Green Bonds: títulos "verdes" emitidos com a finalidade de captar recursos para investimentos específicos em ativos e projetos sustentáveis que tenham um impacto socioambiental positivo.

International Integrated Reporting Council (IIRC): coalizão global de reguladores, investidores, empresas, normatizadores, profissionais de contabilidade e ONGs. Seu objetivo é promover a comunicação sobre a criação de valor como o próximo passo na evolução dos relatórios corporativos.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design): certificação para construções sustentáveis, concebida e concedida pela organização não governamental United States Green Building Council, com intuito de promover e estimular práticas de construções sustentáveis, satisfazendo critérios para uma construção verde.

Malus: mecanismo por meio do qual a instituição poderá reduzir total ou parcialmente o montante da remuneração variável que tenha sido diferida, nos casos de descumprimento das normas internas e exposição a riscos excessivos.

NPS (Net Promoter Score): metodologia internacional para medir a satisfação e a lealdade dos consumidores, na qual os clientes são convidados a dar uma nota de zero a dez para a probabilidade de recomendarem os serviços da empresa.

ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável): conjunto de 17 objetivos estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 2015, abrangendo as dimensões ambiental, econômica e social do desenvolvimento sustentável, de forma integrada e inter-relacionada.

Pacto Global: iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) para encorajar empresas a adotar políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade.

Princípios do Equador: conjunto de critérios socioambientais de adoção voluntária por instituições financeiras em nível mundial, referenciados nos Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental da IFC e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial.

Renovabio: programa idealizado pelo Governo Federal com o objetivo de apoiar o fortalecimento da produção de biocombustíveis (etanol, biodiesel, biometano, bioquerosene, segunda geração, entre outros) na matriz energética brasileira e contribuir para a mitigação da emissões de carbono na matriz de transportes nacional.

Sustainability Accounting Standards Board (SASB): organização internacional sem fins lucrativos criada para desenvolver padrões de contabilidade para área de sustentabilidade, facilitando a comunicação entre empresas e investidores.

Sustainable-linked bonds: títulos de dívida sustentável atrelados a metas ambientais, sociais ou de governança da empresa. Diferentemente dos Green Bonds, nessa operação, os recursos não precisam ser destinados a um projeto específico.

Task-Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD): força-tarefa que reúne uma série de organizações com o objetivo de desenvolver um padrão comum para que empresas possam medir e divulgar os riscos financeiros relacionados ao clima.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020

Aos Administradores e Acionistas
Banco Santander (Brasil) S.A.
São Paulo- SP

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Santander (Brasil) S. A. ("Banco" ou "Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020 do Banco Santander (Brasil) S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades da administração do Banco

A administração do Banco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020, de acordo com os critérios da *Global Reporting Initiative (GRI- Standards)* e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – "Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social", emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo IAASB - *International Auditing and Assurance Standards Board*.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020 da Companhia;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020;
- (d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, testes para observar a aderência às diretrizes e aos critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI- Standards) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos

ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI- STANDARDS e, portanto, 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. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI- Standards).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020 do Banco Santander (Brasil) S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI- Standards).

São Paulo, 31 de março de 2021

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Eliane Kihara
Contadora CRC 1SP212496/O-5

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

CONTEÚDO GERAL

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI Standard	Itens de divulgação	Comentários, página, link e/ou razão de omissão	Correlação com o Formulário de Referência CVM ¹	Contribuição com os ODS da ONU
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Divulgações gerais 2016				
	102-1 Nome da organização	Banco Santander (Brasil) S.A.		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Sobre o Santander Brasil	6.3; 7.1; 7.2; 7.3	8.1, 8.3
	102-3 Localização da sede	Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 2235/2041, Bloco A, Vila Olímpia, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo		
	102-4 Localização das operações	O Santander Brasil atua em todos os estados brasileiros e possui uma agência (<i>Grand Cayman</i>) nas Ilhas Cayman e uma agência em Luxemburgo.	6.3; 7.1; 7.2; 7.3	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	O Santander Brasil é uma Sociedade Anônima/ Instituição Financeira	6.3; 7.1	8.1, 8.3
	102-6 Mercados atendidos	Santander no Brasil Santander no Mundo	6.3; 7.1; 7.2; 7.3	
Perfil Organizacional	102-7 Porte da organização	Sobre o Santander Brasil	3; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 14.1 14.2	
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	Páginas 32 a 42	6.3; 7.1; 14.1; 14.2	8.5, 8.6
	102-9 Cadeia de fornecedores	Página 63	6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 16	8.4, 16.6
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no processo de contratação e gestão de fornecedores	3; 6.3; 7.1; 8.1; 8.2; 8.3; 10; 16; 17	
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	Gestão Integrada de Riscos	3; 4.1; 4.2	16.6
	102-12 Iniciativas externas	Compromissos		12.8, 16.7, 17.16, 17.17
	102-13 Participação em associações	Participação em fóruns		12.8, 16.7, 17.16, 17.17
Estratégia	102-14 Mensagem do Diretor-Presidente	Páginas 4 e 5 do Relatório Anual 2020		8.1, 8.3
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	Gestão Integrada de Riscos Gerenciamento de Riscos	4.1; 4.2; 5.1 5.2; 5.3; 10	16.6
Ética e integridade	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Código de Conduta Ética Páginas 53 a 56	5.1; 5.2; 5.3; 5.4	10.5, 16.5, 16.6, 16.b
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Página 55	5.1; 5.2; 5.3; 5.4	10.5, 16.5, 16.6

¹ A correlação das normas GRI, ODS e itens do [Formulário de Referência da Comissão de Valores Mobiliários \(CVM\)](#) foi baseada, além da análise do Santander Brasil, em recomendações do documento [Mercado de Capitais e ODS](#).

GRI Standard	Itens de divulgação	Comentários, página, link e/ou razão de omissão	Correlação com o Formulário de Referência CVM	Contribuição com os ODS da ONU
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Divulgações gerais 2016				
Governança	102-18 Estrutura da governança	Administração Páginas 49 e 50	12.1; 12.2; 12.3; 12.5; 12.6; 12.7	
	102-20 Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	Páginas 49 a 51	12.3; 12.5; 12.6; 12.7	5.5, 16.6, 16.7
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Administração Página 50	12.3; 12.5; 12.6; 12.7	
	102-35 Políticas de remuneração	Página 53	13	16.6, 16.7
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	Página 6	16	
Engajamento de <i>stakeholders</i>	102-41 Acordos de negociação coletiva	Página 40	14.4; 16	8.8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	Página 6 A identificação e seleção de <i>stakeholders</i> adotada pelo Santander Brasil segue a mesma diretriz do Grupo Santander Espanha. Política de Responsabilidade Socioambiental, página 3	16	
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Página 6	16	16.6
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	Página 6 O processo de definição do conteúdo foi realizado a partir dos resultados da matriz de materialidade. A descrição completa da matriz pode ser conferida no Caderno de Indicadores de 2018 .	7.8, 16	16.6
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O Caderno de Indicadores contempla as entidades listadas nas Demonstrações Financeiras , exceto quando explicitado ao longo dos itens de divulgação.	3	
Práticas de relato	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	Página 6 O processo de definição do conteúdo foi realizado a partir dos resultados da matriz de materialidade. A descrição completa da matriz pode ser conferida no Caderno de Indicadores de 2018 .	7.8	12.6, 16.6
	102-47 Lista dos tópicos materiais	Páginas 70 a 73	7.8	12.6, 16.6
	102-48 Reformulações de informações	Todas as informações reformuladas estão indicadas junto a seus respectivos itens de divulgação.		
	102-49 Mudanças no relatório	Não houve mudanças nos tópicos e limites.		
	102-50 Período do relatório	O Caderno de Indicadores de 2020 reúne informações sobre o Santander Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020.	7.8	12.6
	102-51 Data do relatório mais recente	Caderno de Indicadores 2019, que foi publicado em 2020.	7.8	12.6
	102-52 Ciclo do relatório	Anual	7.8	12.6
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com sustentabilidade@santander.com.br.		16.6
	102-54 Declaração de relato de acordo com a GRI Standards	Esse reporte foi elaborado de acordo com a <i>Global Reporting Initiative (GRI) Standards</i> opção Essencial de relato.		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	Páginas 68 a 73		12.6, 16.6
	102-56 Asseguração externa	O Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Caderno de Indicadores 2020 está disponível nas páginas 66 e 67.	7.8	16.6

CONTEÚDO ESPECÍFICO

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Itens de divulgação	Comentários, página, link	Correlação com o Formulário de Referência CVM	Contribuição com os ODS da ONU		
TEMA: GESTÃO INTERNA RESPONSÁVEL							
Tópico: Governança Corporativa	Interno: Banco e Colaboradores Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Governança Corporativa	5.1; 5.2		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Governança Corporativa	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Demonstrações Financeiras Governança Corporativa	5.3		
		GRI 405: Diversidade e Igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	Página 49		5.5, 8.5, 10.2, 16.b	
Tópico: Gestão Ética	Interno: Banco e Colaboradores Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 53 a 56	5.1; 5.2		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 53 a 56	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 53 a 56	5.3		
		GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos de corrupção	Página 54	4.1; 4.2; 5.1; 5.2; 5.4	10.5, 16.5, 16.6	
		GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Página 56	4.1; 4.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4	10.5, 16.5, 16.6	
Tópico: Cultura e Gestão de Riscos	Interno: Banco Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 57 a 59	5.1; 5.2		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 57 a 59	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 57 a 59	5.3		
		GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	Páginas 57 a 59	4.1, 5.1	8.7, 15.a, 15.b	
		GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Páginas 16 e 57 a 59	4.1, 5.1	8.7, 15.a, 15.b	
		Item de Divulgação Santander	Indicadores de perfil da oferta de crédito e financiamento (RSA)	Páginas 58 e 59		8.7, 11.3, 11.4, 15.a, 15.b	
		Item de Divulgação Santander	Financiamento e Investimento a setores críticos	Página 59			
Tópico: Desempenho Econômico	Interno: Banco e Colaboradores Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Demonstrações Financeiras	5.1; 5.2		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Demonstrações Financeiras	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Demonstrações Financeiras	5.3		
		GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		Demonstrações Financeiras	3; 10	8.3, 8.4, 8.10
			201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	Páginas 12, 23 e 58		4.1; 4.2; 5.1; 5.2	8.4, 12.2, 12.5, 12.6, 13.1, 13.3
		GRI 207: Tributos 2019	207-2 Governança tributária, controle e gerenciamento de riscos	Página 60		12.1, 12.5, 12.6	16.6, 16.7, 17.1

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Itens de divulgação	Comentários, página, link	Correlação com o Formulário de Referência CVM	Contribuição com os ODS da ONU	
TEMA: GESTÃO INTERNA RESPONSÁVEL (cont.)						
Tópicos: Produtos e Serviços Justos e Transparentes e Relacionamento com Clientes	Interno: Banco Externo: Clientes	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 25 e 26		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 25 e 26	16.6, 16.7, 16.10	
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 25 e 26		
	GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços	Páginas 25 e 26 Pacotes e tarifas. ¹	16.6, 16.7, 16.10		
Item de Divulgação Santander	Manifestações nos Canais de Atendimento	Página 26	16.6, 16.7, 16.10			
Tópico: Segurança da Informação	Interno: Banco Externo: Clientes	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 60 a 62		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 60 a 62	16.6, 16.7, 16.10	
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 60 a 62		
	GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Reclamações relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Dado considerado estratégico e confidencial pela liderança do Santander Brasil e, portanto, não será relatado.			
	Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	FN0101-07 Discussão sobre a forma de gestão para identificar e abordar vulnerabilidades e ameaças à segurança de dados	Páginas 60 a 62	4.1, 5.1, 7.5	16.6, 16.7, 16.10	
Tópico: Gestão de Pessoas	Interno: Banco e Colaboradores Externo: Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 32 a 42	5.1; 5.2	
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 32 a 42	5.3	3.7, 4.3, 8.5, 8.6, 16.6
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 32 a 42	5.3	
	GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de funcionários e taxa de rotatividade	Página 38	14.1; 14.2	8.6	
		401-3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade	Página 35	14.1; 14.3	3.7, 8.5	
	GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de Trabalho	Página 42	14.3	8.8, 16.6	
		403-10 Doenças profissionais				
	GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Número médio de horas de treinamento por ano por funcionário	Página 37		4.3, 8.6	
		404-3 Porcentagem de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	Página 39		8.5	

¹ <https://www.santander.com.br/tarifas-e-pacotes-pessoa-fisica?ic=homepf-footer-tarifas>.

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Itens de divulgação	Comentários, página, link	Correlação com o Formulário de Referência CVM	Contribuição com os ODS da ONU			
TEMA: GESTÃO INTERNA RESPONSÁVEL (cont.)								
Tópico: Gestão Ambiental	Interno: Banco Externo: Acionistas e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 20 a 22	5.1; 5.2	3.9, 6.4, 8.4, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.2, 13.3		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 20 a 22	5.3			
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 20 a 22	5.3			
		GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia na organização	Página 21	7.9	7.2, 7.3, 8.4, 11.6, 12.2, 13.1		
			302-4 Redução no consumo de energia	Página 21		7.2, 7.3, 8.4, 11.6, 12.2, 13.1		
		GRI 303: Água 2018	303-5 Consumo de água	Página 21		6.4, 8.4, 11.6, 12.2		
			GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de GEE (Escopo 1)	Página 23		3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3	
		305-2 Emissões indiretas de energia (Escopo 2)		Página 23		3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3		
		305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3)		Página 23		3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3		
		305-4 Intensidade de emissões de GEE		Página 23		3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3		
		305-5 Redução de emissões de GEE		Página 23		3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3		
		GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Página 22	7.9	11.6, 12.2, 12.4, 12.5		
		Tópico: Gestão de Fornecedores	Interno: Banco Externo: Fornecedores e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 63	5.1; 5.2	8.4, 8.5, 8.7, 12.6, 16.6
					103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 63	5.3	
					103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 63	5.3	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais			Página 63	7.3	8.4, 12.6, 16.6		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil			Página 63		8.7, 16.2, 16.6		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo			Página 63		8.5, 8.7, 16.6		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais			Página 63	7.3	8.4, 8.5, 8.7, 12.6, 16.6		
Tópico: Investimento Social e Cultural	Interno: Banco Externo: Clientes e Sociedade			GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 43 a 47	5.1; 5.2	1.4, 4.a, 4.b, 4.3, 8.3, 8.6, 17.1, 17.3, 17.17
					103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 43 a 47	5.3	
					103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 43 a 47	5.3	
		Item de Divulgação Santander	Investimento Social e Cultural	Página 47	7.9	1.4, 4.a, 4.b, 4.3, 8.3, 8.6, 17.1, 17.3, 17.17		
		GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Página 46	7.9	1.4, 4.a, 4.b, 4.3, 8.3, 8.6, 17.1, 17.3, 17.17		

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Itens de divulgação	Comentários, página, link	Correlação com o Formulário de Referência CVM	Contribuição com os ODS da ONU		
TEMA: TRANSFORMAÇÃO PELO NEGÓCIO							
Tópico: Negócios Socioambientais	Interno: Banco Externo: Clientes, Acionistas e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 12 a 19; 28 e 29	5.1; 5.2	1.4, 2.3, 2.4, 7.1, 7.2, 7.b, 8.3, 8.10, 9.3, 9.4, 9.a, 10.2, 11.3, 11.4, 11.6, 17.16, 17.17	
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 12 a 19; 28 e 29	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 12 a 19; 28 e 29	5.3		
			GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 15	7.9	7.1, 7.2, 7.b, 9.4, 9.a, 11.3, 13.1, 13.3, 17.16
			G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Páginas 12 a 19	7.9	2.3, 2.4, 7.1, 7.2, 7.b, 8.10, 9.3, 9.4, 9.a, 11.3, 11.4, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3, 17.6, 17.17
	Item de Divulgação Santander	Desembolso e número de clientes ativos/ operações no Prospera Santander Microcrédito	Páginas 28 a 29	7.2	1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 16.7		
Tópico: Diversidade e inclusão	Interno: Banco e Colaboradores Externo: Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 33 a 35 e 63	5.1; 5.2	1.4, 5.5, 5.c, 8.3, 8.5, 8.10, 9.a, 9.3, 10.2, 16.b	
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 33 a 35 e 63	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 33 a 35 e 63	5.3		
			Item de Divulgação Santander	STD1 Porcentagem de mulheres em cargos de liderança	Página 33		5.5, 5.c, 10.3, 16.b
			G4 Suplemento Setorial: Serviços Financeiros	G4-FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Páginas 28 e 29	7.2	1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2
				G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros	Página 27		1.4, 8.10, 9.a, 10.2
	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	Páginas 33 e 49		5.5, 5.c, 8.5, 10.2, 16.b		
Tópico: Educação Financeira	Interno: Banco Externo: Clientes e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 30 e 31	5.1; 5.2	1.4, 8.3, 9.3, 16.6	
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 30 e 31	5.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 30 e 31	5.3		
			Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	FN0101-03 Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes, não clientes ou pessoas não bancarizadas	Páginas 31 e 43	7.3	1.4, 8.3, 9.3, 16.6
Tópico: Inovação Digital	Interno: Banco e Colaboradores Externo: Sociedade e Clientes	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 27 20-F Páginas 95 a 97	5.1; 5.2	1.4, 9.a	
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 27 20-F Páginas 95 a 97	5.3, 7.1, 7.2, 7.3		
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 27 20-F Páginas 95 a 97	5.3, 7.1, 7.2, 7.3		
			Item de Divulgação Santander	Negócios Digitais	Página 27	7.1, 7.2, 7.3	1.4, 9.a

CRÉDITOS

Coordenação

Banco Santander

Conteúdo editorial

Otávio Maia e Rafael Ribella

Projeto gráfico e diagramação

Adesign

Fotos

Divulgação Santander

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO
SANTANDER



SANTANDER
.COM.BR

Central de Atendimento

Consultas, informações
e transações:

4004 3535

(capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535

(demais localidades)

0800 723 5007

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

 @SANTANDER_BR

 SANTANDER BRASIL

SAC

Reclamações, cancelamentos
e informações:

0800 762 7777

Pessoas com deficiência
auditiva ou de fala:

0800 771 0401

No exterior, ligue a cobrar
para: **55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h
por dia, todos os dias.

Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com
a solução apresentada:

0800 726 0322

Pessoas com deficiência
auditiva ou de fala:

0800 771 0301

Disponível das 8h
às 20h, de **segunda a**
sexta-feira, exceto feriados.



Simples. Pessoal. Justo.
