

Um coração que pensa...



“ ”

Sérgio Rial

*Somos a hipérbole
do que significa
querer ser grande.
Não em tamanho,
mas em atitude.*



MENSAGEM SÉRGIO RIAL

Quando as cortinas de 2021 se fecharam, fui tomado por uma explosão de emoções. Não era só mais um fim de ano, era a coroação de um ciclo de trabalho longo, extenuante, inspirador e, acima de tudo, vitorioso. Para completar, era o momento de mergulhar com toda energia em um novo desafio no Santander!

Seis anos depois, ainda lembro-me com clareza do meu primeiro dia na Presidência Executiva do Banco. Tratava-se de um tempo repleto de dúvidas sobre a nossa organização. Seríamos capazes de enfrentar nossos concorrentes? De ganhar a confiança do mercado? De ser a melhor casa para funcionários, clientes e acionistas?

O que na cabeça de outros era dúvida, para mim era convicção e motivação. Eu acreditava firmemente que havia inteligência, potência e talento na empresa para subverter por completo qualquer traço de desconfiança. Para isso não podíamos fazer exatamente o que se esperava de nós, mas justamente o que não esperavam.

E foi fazendo diferente que encontramos o nosso caminho. Hoje, o Santander é o banco mais rentável e eficiente do País. Um dos líderes em orgulho dos funcionários, em diversidade, transformação social e ambiental. Somos uma verdadeira locomotiva de entregar resultados e valor, com uma cultura efervescente e dinâmica.

Como chegamos lá? Boas decisões de negócio ajudaram, mas havia mais por fazer. O que coube a mim foi acender a chama que existe na essência da nossa marca e da nossa equipe. Acendê-la provocando, desconstruindo e, confesso, até causando desconforto.

O que vimos foi um ponto de não retorno. Uma vez retomado esse calor que está no âmago da história do Santander, as coisas começaram a acontecer e a nossa força coletiva se sobrepôs aos obstáculos que um dia pareceram intransponíveis.

Hoje, essa chama vai longe, ilumina, aquece com prosperidade a vida de tantas pessoas. É o nosso propósito colocado em prática, com a grandeza que aspirávamos. Justamente por isso, tive uma profunda sensação de plenitude ao completar o ciclo e passar o bastão para o novo presidente executivo do Banco: Mario Leão. E que prazer ver no Mario a continuidade deste trabalho. Uma pessoa com a coragem, o talento e o coração que marcam o Santander.

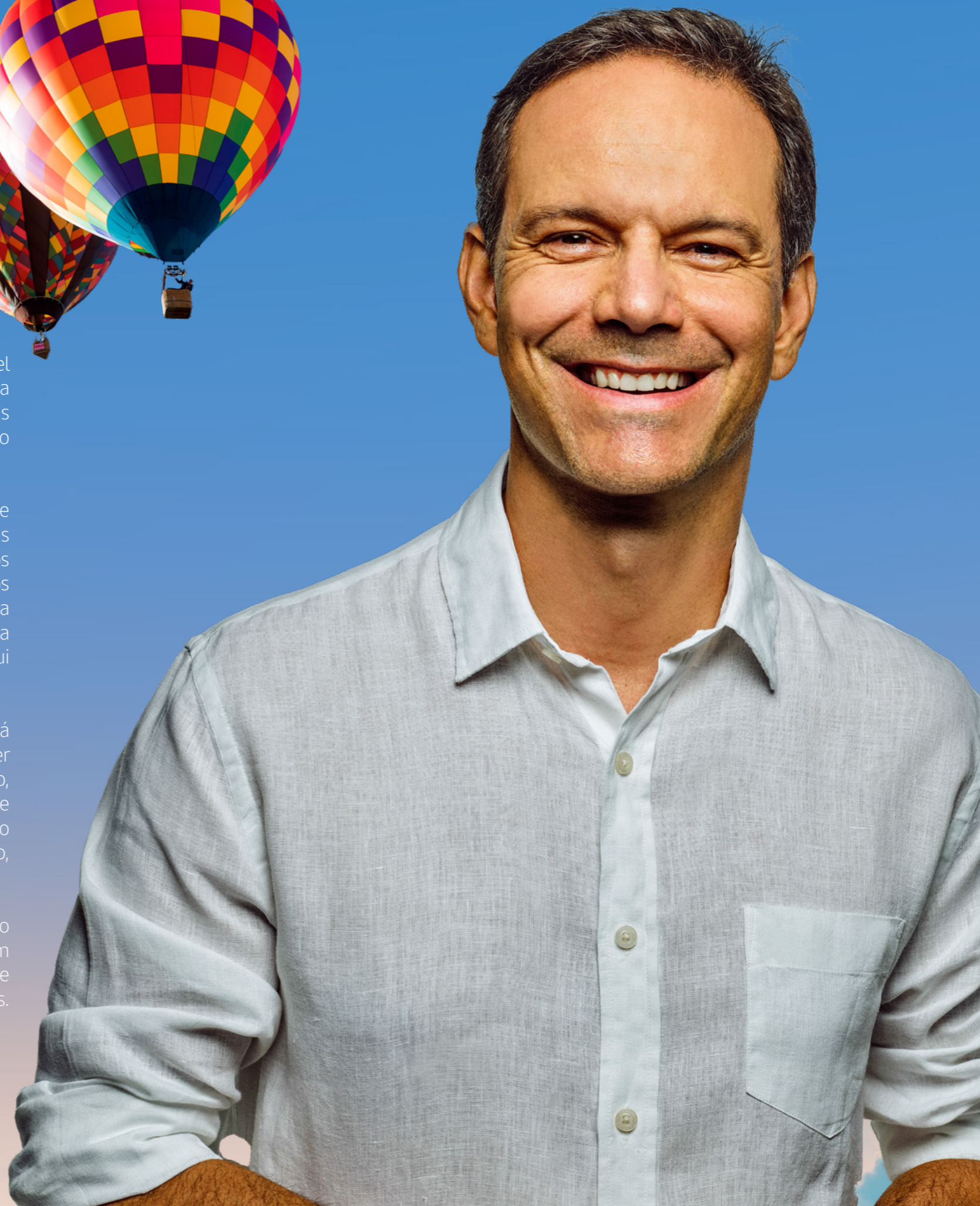
Quanto a mim? Força total, agora na Presidência do Conselho de Administração - tendo a honra de ocupar a função até então brilhantemente executada pelo enorme Álvaro de Souza. Afinal, o jogo continua - e eu também. Porque vocês sabem: meu nome... **É SANTANDER.**





VOA

SANTANDER



Que alegria poder escrever esta carta pela primeira vez no papel de presidente executivo – uma honra da qual jamais me esquecerei.

Liderados pelo Sérgio Rial, protagonizamos nos últimos seis anos uma das maiores transformações já ocorridas em uma empresa no Brasil. Reescrevemos a cultura Santander para algo único, redefinimos nossa ambição continuamente, reforçamos nosso foco no resultado e na prosperidade dos nossos clientes e da sociedade. Tudo isso desenvolvendo nosso talento, com meritocracia e diversidade, todos protagonistas da construção da sua melhor versão.

Como todas as nossas “chamas”, eu vivi intensamente esse grande ciclo – e não poderia estar mais energizado com o que vem pela frente.

Vamos transformar o Santander numa das melhores empresas de consumo do Brasil – uma empresa que vende a qualquer dia e hora, que entrega uma experiência completa e multicanal para o cliente, que compreende a dimensão do consumidor melhor do que qualquer empresa financeira. Nessa empresa ágil e horizontal, em que ‘todos são negócio’, vamos desenvolver a melhor plataforma para empresas do país, ao mesmo tempo que construímos uma plataforma de investimentos ambiciosa como nunca tivemos.

Eu acredito no Santander que se interioriza, que se espalha com o agronegócio, que abraça cada vez

mais a agenda ESG – com um olhar não negociável para a inovação. Acredito no Santander que conversa com o Brasil todo e segue construindo a mais ampla operação de micro finanças do Brasil – nosso Prospera, que não para de crescer.

Junto com nossas chamas, vamos transformar este novo ciclo numa história de crescimento ainda mais ampla e potente. Juntos rodaremos o Brasil, Juntos conquistaremos cada vez mais clientes, Juntos enfrentaremos cada desafio – com a coragem e a ambição que sempre nos definiu. O Juntos representa o melhor dessa organização – se uma chama aqui pode tudo, 50.000 juntas podem o infinito...

Se comandar nossa empresa a partir de agora já significa uma grande honra, recebê-la de um líder que tanto nos inspirou tem um sabor especial. Sérgio, agradeço a você em nome de todos pela energia e transformação, e por acreditar que faríamos algo especial juntos. Nós fizemos – e seguiremos fazendo, agora com você liderando nosso Conselho.

Que 2022 seja o ano que essa empresa, com coração vermelho que pensa e com cérebro, também vermelho, que sente, começa um novo ciclo de crescimento ainda mais ambicioso e feliz para todos. Juntos.

VOA SANTANDER!

Mario Roberto Opice Leão



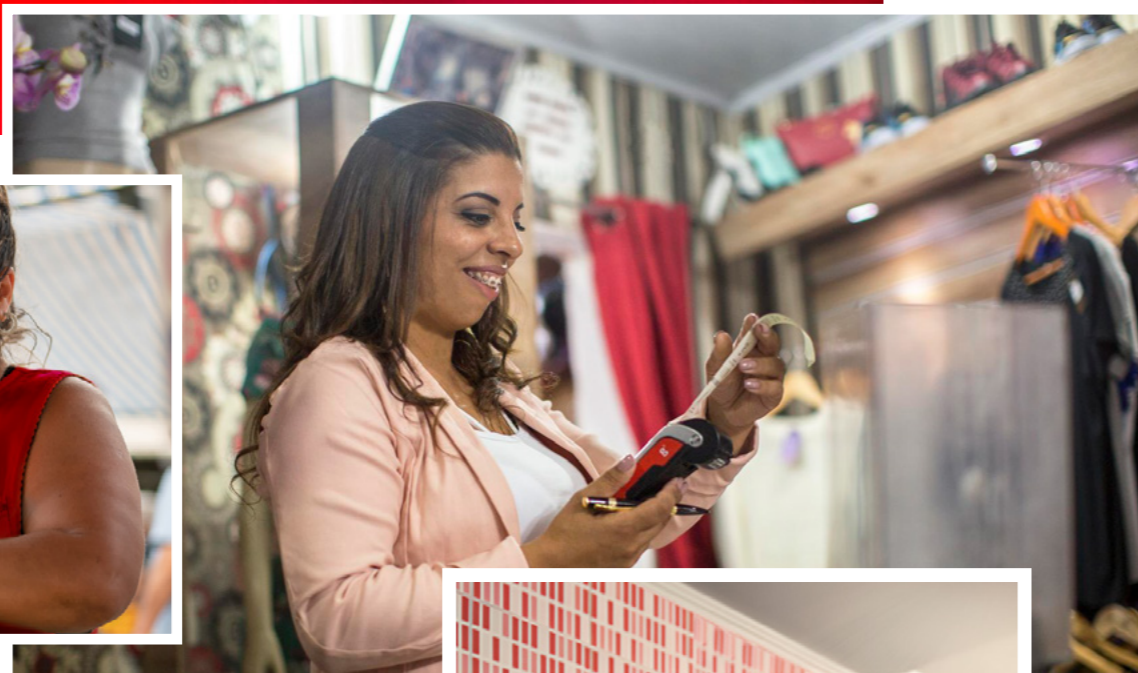
COMITÊ EXECUTIVO 2021

Hoje, somos um comitê executivo mais plural, coeso, que busca a velocidade e a excelência, que não abre mão do fator humano, do bom humor, da alegria [...]



NOSSA GENTE...





É CORAÇÃO QUE PENSA...

Qual é a essência de uma empresa?

Bons produtos, dirão alguns. Tecnologia de ponta, falarão outros. Visão estratégica, lembrará mais alguém.

Aqui no Santander, sabemos que todos esses elementos são fundamentais para o negócio. No entanto, a essência de tudo é: **GENTE**.

Muito além dos números, o que existe são pessoas trabalhando para fazer a diferença na vida de outras pessoas.

É isso o que nos define. Somos **50 mil chamás**, de diferentes origens, sotaques e histórias, mas com algo em comum: a paixão por trabalhar para contribuir para que as pessoas e negócios prosperem.

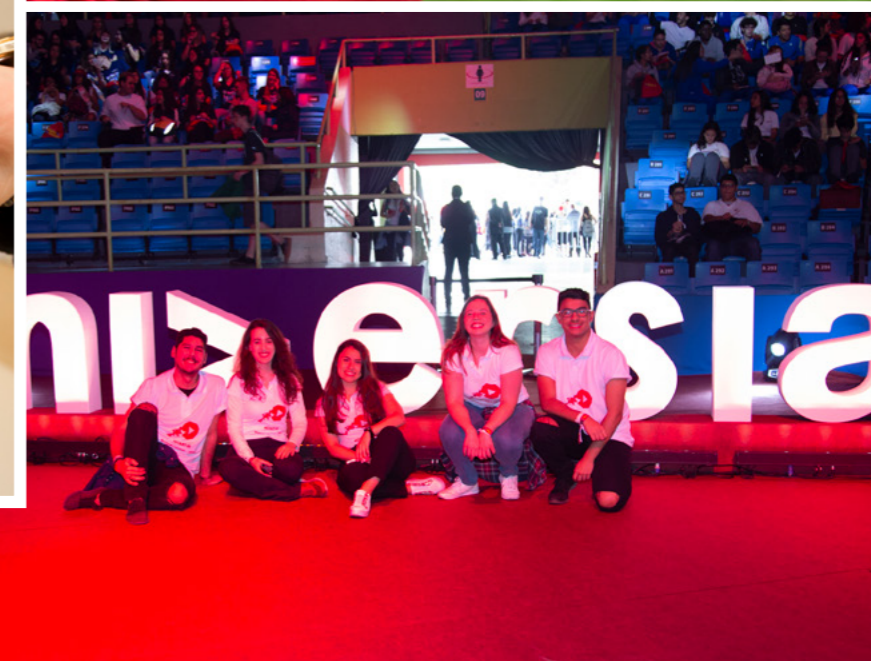
...E CÉREBRO QUE SENTE.

E o que, afinal, é prosperidade?

Prosperidade pode ser mais dinheiro na conta.
Fazer o curso dos sonhos. Adquirir uma casa própria.
Viajar. Abrir uma empresa. Ter mais acesso à cultura.

Às vezes é patrimônio. Outras, é experiência.
Mas sempre é uma realização pessoal.

O papel do nosso time é facilitar essas realizações.
Com a racionalidade de quem precisa encontrar as
melhores soluções e a sensibilidade de quem sabe
que lida com emoções e com a vida das pessoas.





É UM SHOW DE TALENTOS!

Para lidar com um mundo tão diverso, nós valorizamos de verdade as diferenças. Do grande caldeirão de formações, repertórios e ideias surge a empresa pulsante e inovadora que somos.

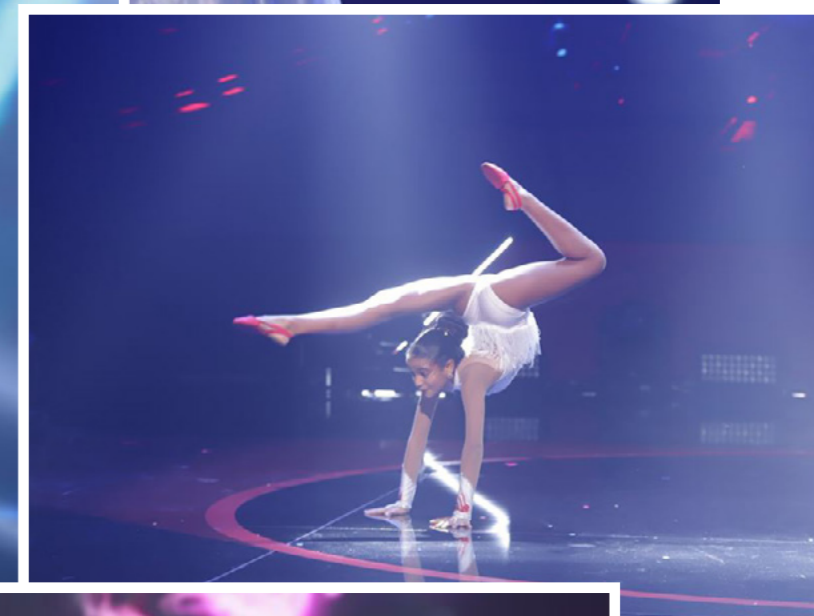
E o nosso Show de Talentos anual é uma grande celebração dessa diversidade interna. Neste ano, o vencedor escolhido pelo público foi **Denis Braatz (1)**, da SX Negócios, que animou a todos que estavam assistindo ao seu show de sanfona com grandes sucessos da música brasileira.

Tivemos também, pela primeira vez, o **Show de Talentos Kids**: os filhos de nossos funcionários foram os protagonistas, exibindo muitas habilidades e dando um show de fofura!

A vencedora da noite, também escolhida pelo público, foi a **Flavia Rodrigues Vallandro (2)**.



2





TEM VAGA NA FIRMA

Oportunidade no Santander:

Jaú, SP
Gerente de Negócios e Serviços

GERENTE DE NEGÓCIOS E SERVIÇOS II

santander.com.br/trabalheconosco

NOSSA CULTURA...



...É SERVIR

Aqui no Santander, costumamos dizer que temos OBSESSÃO pelos clientes. Escutar, acolher e apoiar cada um para oferecer a melhor experiência faz parte do nosso dia a dia.

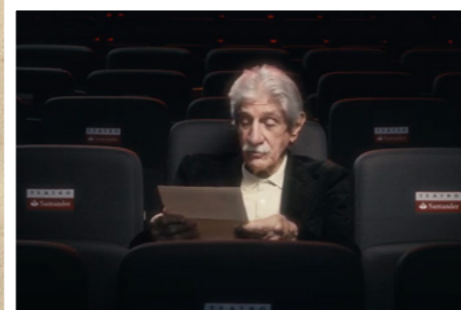
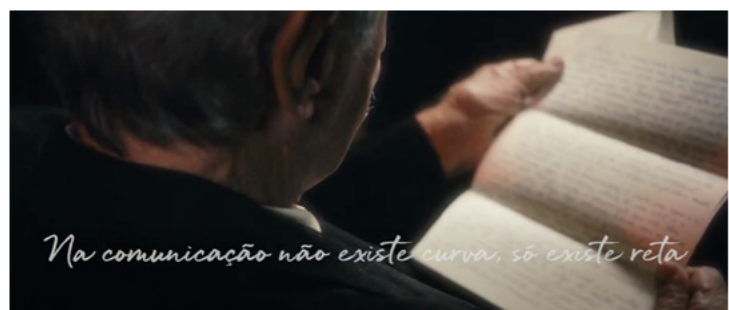
Em 2021, demos novos passos para melhorar o atendimento e os relacionamentos. Um deles foi a criação da SX Negócios, empresa especializada em atendimento remoto.

A SX é jovem, humana e tem vocação para a diversidade: a empresa oferece 80% das vagas para universitários e pessoas em busca do primeiro emprego.

Temos operações em Novo Hamburgo (RS), no Rio de Janeiro (RJ) e, em breve, em Sorocaba (SP). Com 1.500 postos de trabalho, ultrapassaremos o total de **7.000 colaboradores SX**.



TODOS OS DIAS...



“Ao cliente, sempre a melhor resposta é a verdade, sem subterfúgios.

E quando não somos capazes de atender, vamos insistir, buscar, lutar dentro da organização por cada um. Lutar sim, pois não há empresa focada no cliente sem lutadores.”

- **Sérgio Rial**, em carta escrita para o cliente mais antigo do banco, o senhor Caiuby Nunes.

Na nossa sede, temos um marco que celebra a cultura de servir: a Cadeira do Cliente - para nos lembrar, todos os dias, que é o consumidor quem tem a posição mais importante da organização.

Com o cliente no centro, moldamos a nossa cultura e pavimentamos um caminho seguro para crescer com qualidade.

Os números falam alto:

62
pontos

Em 2021, nosso NPS bateu recorde e fechou em **62 pontos!**

29
milhões

Ao mesmo tempo, alcançamos **mais de 29 milhões de clientes ativos**, cada vez mais vinculados com os nossos serviços!



...ONDE O CLIENTE ESTIVER

Onde houver um cliente, nós estaremos lá. Não só com os canais digitais e remotos, mas também com a nossa gente que oferece um atendimento pessoal especializado para públicos específicos.

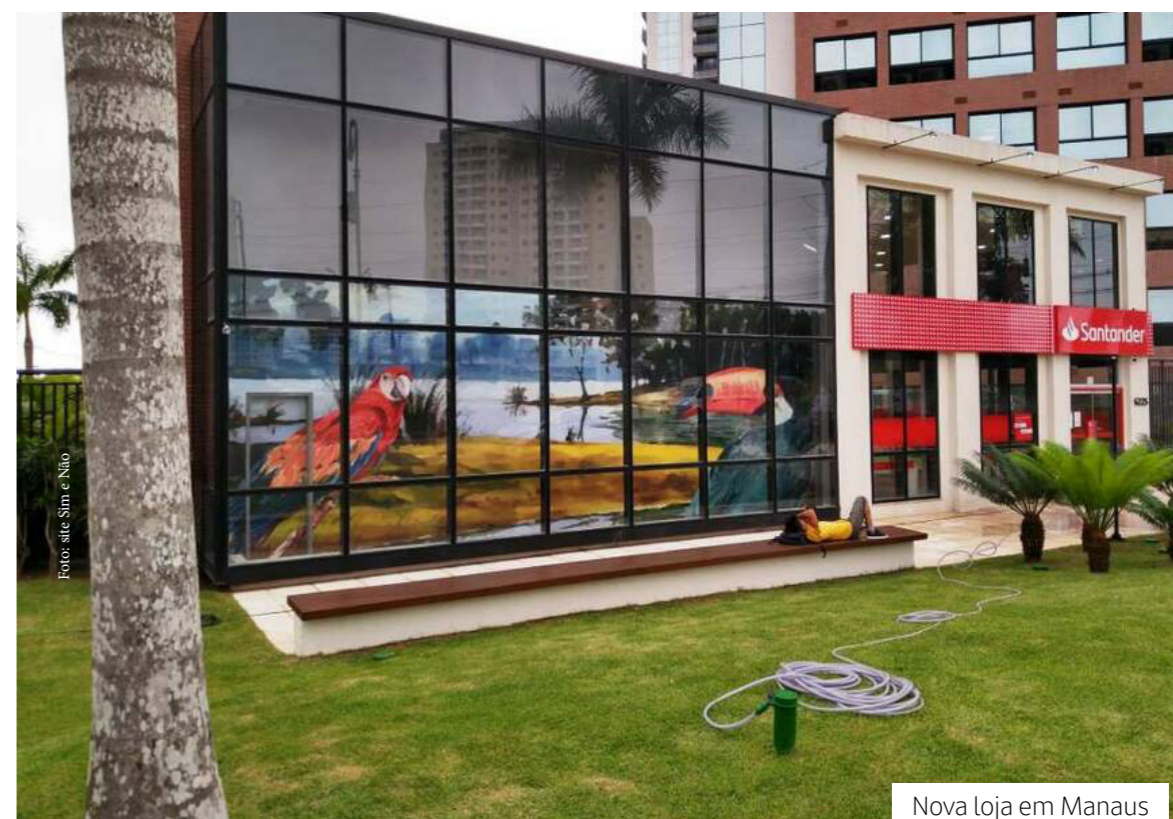
Para encurtar distâncias e apoiar mais clientes, estamos avançando na interiorização, levando novas lojas para diferentes regiões.

Isso significa expandir nossa rede por todo o Brasil.



Porque
nosso foco é no
cliente.

No último ano, **abrimos 120 novas lojas**, muitas com vocação para o agronegócio. Além disso, com a **nova Rede Norte Amazônica**, oferecemos serviços também a empreendedores que compreendam o valor da preservação da Floresta Amazônica e do desenvolvimento sustentável.



Nova loja em Manaus



COMO O CLIENTE PRECISAR

Nosso ecossistema de empresas oferece soluções simples, rápidas e seguras.

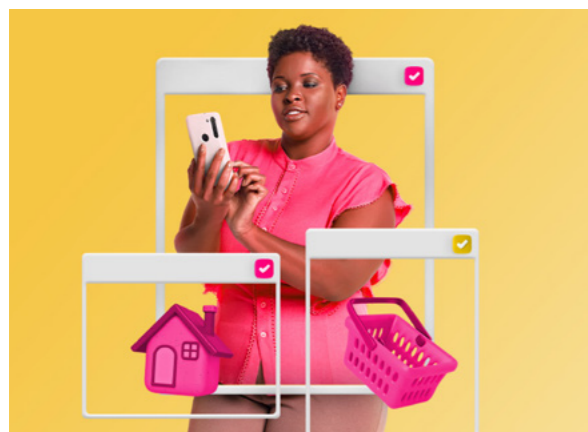
Um dos destaques deste ano foi a união das corretoras Pi e Toro Investimentos em uma única plataforma digital, com o nome **Toro**, para oferecer assessoria financeira na palma da mão.

Alcançamos, em pouco tempo, **3 milhões de transações mensais**, crescemos 10 vezes os recursos em nossa custódia e **aumentamos as receitas em 280%**. E nem começamos...



ECOSSISTEMA

Enquanto enfrentávamos os desafios de 2021, nossas coligadas disparavam. **Olha só!**



sim.

SIM, SIM, SIM!

Também demos um salto com a **Sim**, nossa plataforma digital de crédito com garantia para pessoa física. Ultrapassamos a marca de **5,3 milhões** de clientes cadastrados e **atingimos R\$ 1,5 bilhão de carteira de crédito!**

Auto Compara
SEM "SEGURÊS"

Falar de seguro não precisa ser chato, demorado e cheio de termos técnicos. Nosso maior desafio é **facilitar a vida dos clientes**, entendendo cada necessidade de forma rápida e propondo as melhores soluções, sempre de forma digital.

E vamos acelerar ainda mais: com a nossa parceria com a Europ Assistance Brasil, multifuncional presente em mais de 200 países, **entramos no segmento de assistência automotiva**, para atender quem não pode ou não quer ter um seguro tradicional. **Vamos atingir 300 mil clientes em 3 anos.**



BEN, TE VI

Já a **Ben**, nossa empresa de benefícios, atingiu **475 mil cartões ativos**, em mais de **350 mil estabelecimentos comerciais cadastrados!**



Santander Financiamentos

FAROL ALTO

No setor automotivo, realizamos a aquisição de duas empresas: a **Solution4Fleet** (locação e assinatura de veículos) e a **Car10** (marketplace). Os novos negócios foram incorporados à **Santander Financiamentos** e à **Webmotors** que já conta com 450 mil veículos anunciados na plataforma, além de **33 milhões de visitas**, **145 milhões de buscas** e mais de **250 mil simulações por mês.**

E a **Santander Auto** não ficou atrás: agora ela opera em "mar aberto". Ou seja: pode atender qualquer pessoa, mesmo que não tenha financiado o carro com a gente.





E FAZER PARTE DA SUA VIDA

Em 2021, tivemos grandes parceiros para divulgar nossos serviços:

quando lançamos o ALGO+, carteiras de Renda Variável exclusivas que diversificam os investimentos entre vários ativos, trouxemos o **Whindersson**.

Quando **estendemos o prazo de pagamento de empréstimos**, chamamos o **Marcos Mion e a Samantha Schmütz**.

Antes de todo mundo falar de **Open Finance**, convidamos o **Gil do Vigor** para explicar o assunto de forma clara e bem-humorada.

No final do ano, trouxemos o **Galvão Bueno e o Arnaldo Cezar Coelho** para **narrar oportunidades com produtos do Santander**. Pode isso? Pode!



NOSSO JEITO...



É FAZER DIFERENÇA

Nossa gente é criativa, olha além do óbvio.
Tudo começa já no processo de recrutamento.

Todo mundo entrevista candidatos, ok... Mas e se os candidatos às vagas abertas pudessem entrevistar as lideranças das áreas?

Assim surgiu a live **'Entrevista do Empregador'**. Uma iniciativa inédita, transmitida ao vivo pelos nossos canais no LinkedIn e Youtube.

A ação teve a participação de **12 mil pessoas de todo o Brasil**, que enviaram **mais de 9 mil perguntas**, durante três horas de transmissão!



der apresenta:

RO ESPACIAL

rtir de 23/07,
l Santander SP.

ADVENTURE

rtir de 26/08,
pping Eldorado.

o nunca
ão perto.

MudaTudo



Eliana Padilha
do planeta vermelho

a gente faz o
amanhã,
hoje. >>

Primeiro, aceleramos no Brasil.
Agora, chegamos à NASDAQ!



TRABALHAR
COM A GENTE

Oportunidade na SX Negócios:

Sorocaba, SP
Analista de Aprendizagem

sxnegocios.gupy.io/

Chegou o cartão
de crédito MEI

TEM
TRABALHAR

É INOVAR O TEMPO TODO

Desenvolvemos uma ferramenta exclusiva em nossa plataforma de endomarketing, o **NOW**, para os colaboradores personalizarem, de forma simples e rápida, peças de comunicação por meio do WhatsApp.

Ficou fácil divulgar ofertas, campanhas institucionais, parcerias, prêmios e até mesmo oportunidades de carreira disponíveis na área.

Menos depois, mais NOW.

17.11.21

SANTANDER APRESENTA:

SPFW + FREE FIRE

O ESTILO DO FREE FIRE
INVADE AS PASSARELAS
DO SPFW.
TEM SANTANDER, TEM GAME.

Santander

TEM
VAGA
NA FIRMA

unidade no Santander:

te de Negócios e Serviços

com.br/trabalheconosco



GERENTE DE NEGÓCIOS

Santander
**Great Place
To Work®**

#ChamaTop10GPTWBrasil



Santander
Universidades

25 ANOS

A empresa que mais investe em educação no mundo.



Estação Carioca de Metro - Rio De Janeiro



**EuSou
Amigo
deValor**

Faça sua doação em
santander.com.br/amigodevalor

Santander

Em seis meses, foram mais de

100 mil personalizações

realizadas. E vem mais por aí!

Conheça a Gent&, a nossa inteligência

O QUE
A GENTE
PODE
FAZER
POR
HOJE

Tudo o que fizer será no mesmo padrão de segurança e confiabilidade das nossas lojas!

É PENSAR

GRANDE

Nenhum desafio é grande demais.

Há dez anos, a Getnet era uma pequena empresa do Rio Grande do Sul.

Hoje, tem mais de **900 mil clientes ativos no Brasil, 15% de market share, sendo 40% no e-commerce - que em 2021 cresceu 58%!**

É a terceira maior do setor de aquisição, na América Latina, em faturamento e base de clientes.

A consolidação do sucesso veio com a **listagem da Getnet na B3 (Brasil) e na Nasdaq (EUA)**, em outubro de 2021.



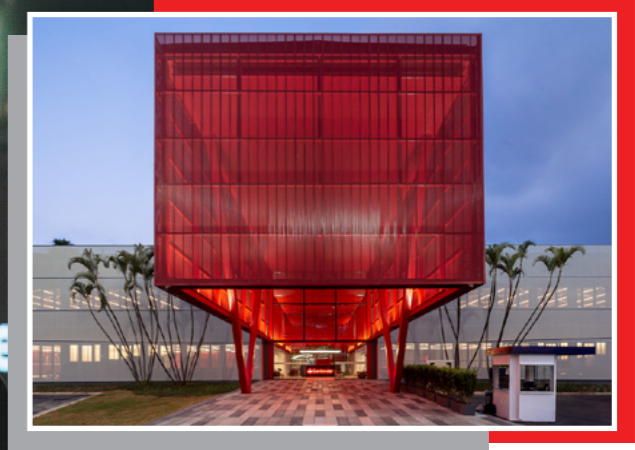


Foto: Estúdio Carlos Fortes Luz + Design



É SABER QUE O NOVO SEMPRE VEM

Toda conquista nos traz a certeza de que podemos fazer muito mais. O importante é estar sempre preparado para o que vem a seguir.

Estamos vivendo uma época de profundas transformações, especialmente no campo da tecnologia. Agilidade não é mais negociável quando se trata de criar soluções para atender os clientes.

Pensando nisso, **criamos a F1rst, que já nasceu grande**: 3 mil colaboradores, promovendo tecnologia de ponta e inovação para todo o ecossistema Santander.



NOSSA CHAMA



Projeto Acreditar para Transformar!
Valença - BA



Projeto Metamorfose
Ipirá - BA

É VIDA PULSANDO

MAIS DE
19,8

**MILHÕES DE REAIS
ARRECADADOS**

no **Amigo de Valor**, um dos maiores programas privados de destinação de Imposto de Renda para os Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente do Brasil!



TEM SANTA, TEM GAME!

A gente quer apoiar o empreendedorismo em todas as áreas. Neste ano unimos dois campos culturais que são repletos de inovação e espírito empreendedor: a moda e os games.

Pelo quinto ano seguido, apoiamos a [São Paulo Fashion Week](#), que teve uma programação surpreendente: modelos e gamers desfilaram vestindo releituras de skins de personagens do **Free Fire**, um dos jogos on-line mais populares no mundo. **Um diálogo concreto entre a vida real e o metaverso!**

Mais de 2,6 milhões de pessoas foram impactadas pelo evento nas redes sociais!

É GENTE REALIZANDO





Iluminamos pensamentos também por meio de grandes debates e ideias.

O evento **Cidadão Global, realizado com o Valor Econômico**, contou com **Al Gore (1)**, ambientalista e ex-vice-presidente dos EUA!

É também o caso da live **“O Empreendedorismo Como Agente de Transformação”**, com **Muhammad Yunus (2)**, vencedor do Nobel da Paz, em 2006;

Entre tantas iniciativas, está a **exposição Futuro Espacial**, que comemorou a conquista do espaço pelo homem. Também patrocinamos a exposição Space Adventure, que trouxe pela primeira vez à América Latina objetos originais da missão Apolo 11, da NASA, que levou o homem à Lua.

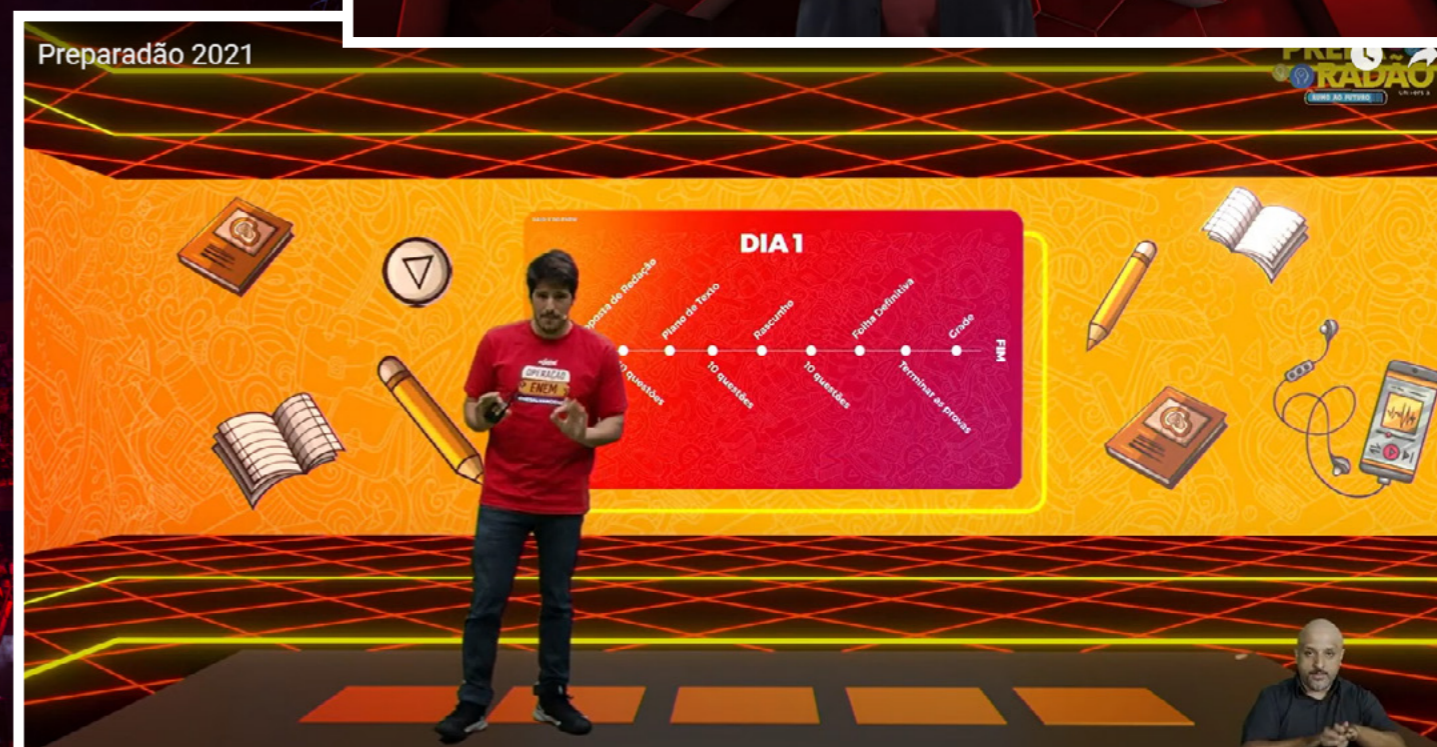
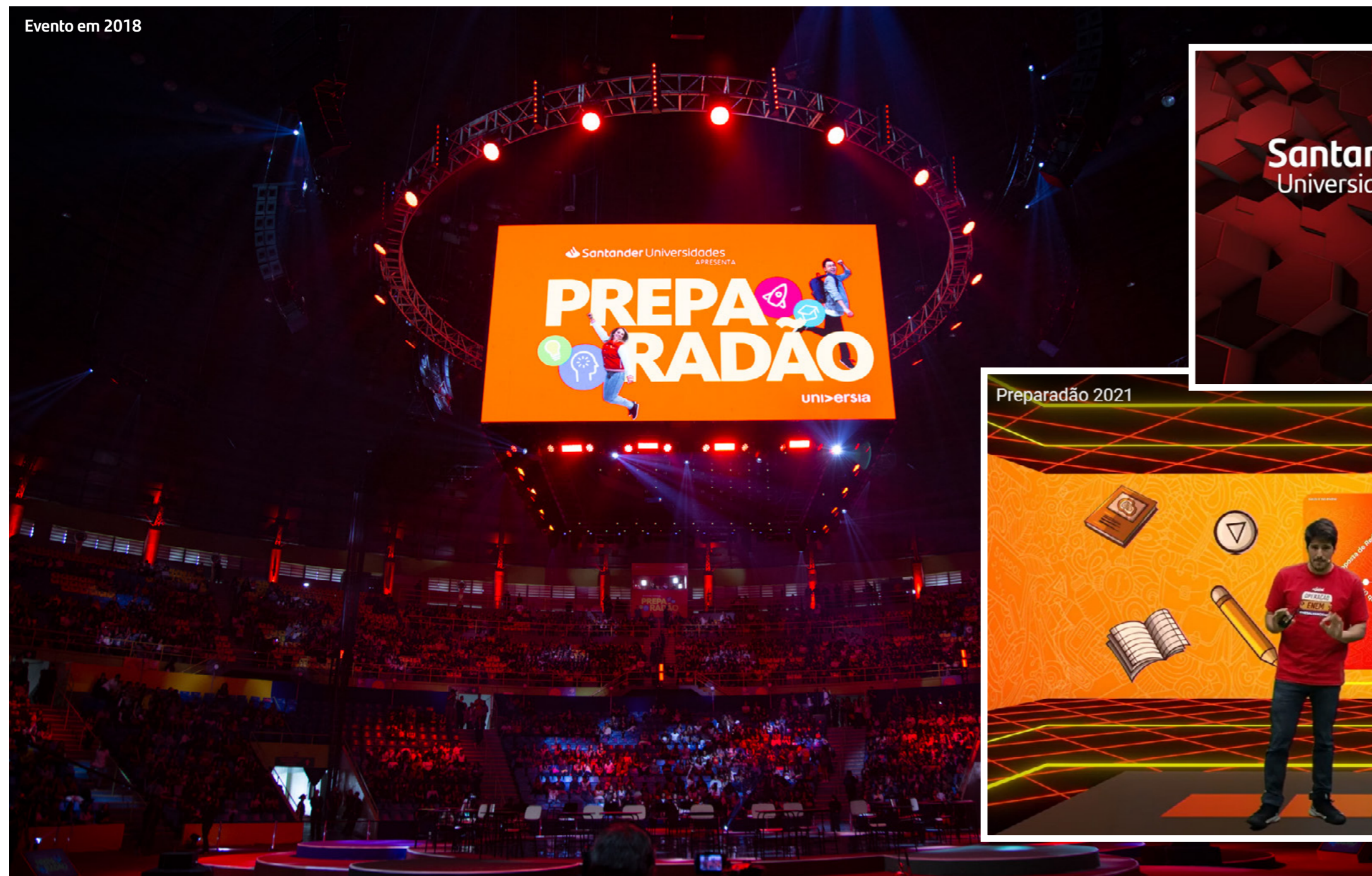
General Charles Duke,
da Missão Apollo 16:
um dos doze homens
que já pisaram na Lua.

É CONHECIMENTO...

SPACE  ADVENTURE



Evento em 2018



E MOVIMENTO

Nós acreditamos que investir em um país passa por investir no Ensino Superior, facilitando o acesso dos jovens a uma carreira e dando mobilidade ao conhecimento.

Em 2021, o **Santander Universidades**, maior programa de apoio à educação no mundo, completou 25 anos!

Ao longo desse período, o banco fez parcerias com mais de **mil instituições de ensino em 11 países e concedeu mais de 600 mil bolsas de estudo**, levando oportunidades de emprego e empreendedorismo para os estudantes.

No Brasil, comemoramos o aniversário com uma live, **vista por mais de 400 mil pessoas**, na qual falamos das grandes histórias (e perrengues) dos intercâmbios.



PARA CONSTRUIR O FUTURO!

Sabemos que o amanhã se constrói hoje - inclusive uma boa relação com o meio ambiente. Não por acaso, **somos os maiores financiadores de energia limpa do País.**

E vamos além: queremos tornar a conversa sobre sustentabilidade uma experiência real para as pessoas, levando até elas as novas tecnologias e infraestruturas.

Em 2021, revitalizamos a **Estação Vila Olímpia** de trem em São Paulo para torná-la sustentável, com jardim vertical com água de reúso, placas solares, bicicletário e muito mais.

Também passamos a patrocinar a **Ciclovía São Paulo, na Marginal do Rio Pinheiros e apoiamos o ciclismo**, com produtos e serviços como seguros, CDC e consórcio, além de patrocínio ao atleta olímpico **Henrique Avancini.**



E NEM O CÉU É O LIMITE...

**JUNTOS, VOAREMOS AINDA
MAIS ALTO EM 2022!**

VOA
SANTANDER

... e um
cérebro
que sente.