



Caderno de Indicadores 2019

Sumário

Sobre o Caderno de Indicadores	3
Resumo Executivo	4
Estratégia de Sustentabilidade	6
Estudo de Materialidade	7
Governança Corporativa.....	8
Estrutura e Práticas	9
Integridade	12
Ambiente de Negócios Responsável.....	14
Cultura e Gestão de Riscos.....	15
Segurança da Informação e <i>Cyber Security</i>	18
Gestão de Fornecedores.....	21
Relacionamento com Clientes	22
Economia Resiliente e Inclusiva	26
Banco de Atacado: Grandes Empresas	27
Inclusão Financeira e Empreendedorismo	28
Educação Financeira.....	31
Desenvolvimento de Potenciais	32
Gestão de Pessoas.....	33
Programas Sociais	42
Educação Superior.....	44
Investimento Cultural.....	46
Uso Estratégico e Eficiente dos Recursos Ambientais.....	48
Governança Climática	49
Negócios Ambientais	50
Gestão Ambiental.....	52
Prêmios e Reconhecimentos em 2019	56
Relatório de Asseguração.....	58
Índice de Conteúdo GRI	60
Conteúdo Geral	60
Conteúdo Específico	62



SOBRE O CADERNO DE INDICADORES

Este documento faz parte do relato anual do Banco Santander Brasil, assim como as Demonstrações Financeiras e o Relatório Anual. Nosso objetivo é evidenciar como, por meio de uma gestão interna responsável e da criação de soluções financeiras para o estímulo da atividade econômica, contribuímos com a prosperidade das pessoas e dos negócios. A elaboração do Caderno de Indicadores adotou as seguintes diretrizes:

- Estudo de Materialidade (saiba mais a partir da página 7);
- *Global Reporting Initiative (GRI) Standards* (opção Essencial de relato);
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*;
- *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, com a indicação dos capitais¹ que compõem o negócio no decorrer do material, sendo eles:



Capital
Financeiro



Capital
Humano



Capital
Intelectual



Capital
Natural



Capital Social e
de Relacionamento



Capital
Manufaturado

¹ Entendemos que os capitais Humano, Social, Intelectual e de Relacionamento constituem os ativos intangíveis do Santander Brasil.

RESUMO EXECUTIVO

UM BANCO PARA O NOSSO TEMPO

Para nós, do Santander, ser o banco que apoia a sociedade brasileira na sua transformação para o futuro é mais do que um compromisso, é a estratégia que pauta nossos negócios. Ela está presente nos nossos resultados e nas mudanças que proporcionamos, diariamente, na vida de nossos clientes e parceiros. Está no produtor rural que hoje cultiva com mais eficiência e respeito ao meio ambiente, no empreendedor que conseguiu crescer com acesso ao microcrédito, no jovem que conseguiu cursar a universidade com nossas bolsas de estudos, nos milhares de megawatts de energia renovável gerados no Brasil nos últimos anos, em projetos que ajudamos a estruturar e financiar e que impulsionam fontes limpas, como a eólica e a solar.

Conduzimos os negócios com a certeza de que nosso papel vai além de criar empregos, gerar valor econômico e distribuir resultados para nossos acionistas. Atuamos para contribuir com uma sociedade melhor, mais próspera e justa. Testemunhamos no dia a dia como todas as empresas, nos mais diversos setores, vivem uma profunda transformação. Oferecer serviços financeiros, facilitar transações comerciais e proporcionar crédito continuam sendo atividades fundamentais de uma instituição financeira, mas é necessário também trazer a sustentabilidade para o coração das nossas decisões tanto hoje quanto a longo prazo.

Essa diretriz tem sido intensificada no decorrer dos anos em nossa estratégia e ganhou ainda mais importância com o crescimento dos riscos associados às mudanças climáticas. A necessidade de uma economia inclusiva e de baixo carbono é iminente e tem influenciado a maneira como fazemos negócios.

Em 2019, viabilizamos R\$ 13,7 bilhões em negócios socioambientais¹, alcançando um crescimento de aproximadamente 248% em relação ao ano anterior². Nesse volume estão inclusos o desembolso de R\$ 474,6 milhões para incentivo ao agronegócio sustentável e o desembolso de R\$ 4,3 bilhões em soluções com foco em geração de energias renováveis, eólica e solar. Já a participação ponderada em relação à carteira total das respectivas linhas de produtos correspondeu a 46,6%³.

O compromisso que assumimos com a sociedade também se reflete no que fazemos dentro de casa. Até 2025, utilizaremos somente energia renovável em 100% das lojas e dos prédios administrativos, sendo que, em 2019, já atingimos quase 25% desta meta. Além disso, até o final de 2020, eliminaremos o consumo do plástico de uso único em todos os prédios administrativos e lojas.

Acreditamos que também é nosso dever, como banco, ajudar nossos clientes a organizar e equilibrar suas

¹ Inclui o desembolso em energias renováveis, agronegócio sustentável, Prospera Santander Microfinanças, Project Finance (energias renováveis), outros negócios socioambientais e a participação na estruturação e advisory de Green/Transition Bonds, incluindo valores totais dos títulos verdes emitidos e viabilizados em conjunto com outras empresas.

² A oferta de CDC Solar foi lançada no segundo semestre de 2018 e esteve disponível durante o todo o período de 2019. A comparação considerou o total desembolsado em 2018 mais a participação em viabilização de Green Bonds de 2018.

³ A participação socioambiental foi calculada considerando a ponderação dos produtos socioambientais em cada linha de produto e suas respectivas carteiras totais. Inclui os seguintes produtos: energias renováveis, agronegócio sustentável, Prospera Santander Microfinanças, Project Finance (energias renováveis) e outros negócios socioambientais.



finanças, seja por meio de orientação especializada ou fornecendo apoio na renegociação de dívidas. Em 2019, nossas ações de educação financeira tiveram 28 mil participações, inclusive de não clientes, um crescimento de 60% em relação ao ano anterior. Lançamos o Santander On, ferramenta disponível no aplicativo do Banco Santander, que fornece diagnóstico financeiro e permite ajudar nossos clientes no gerenciamento de suas finanças, com maior controle e acompanhamento dos gastos mensais e outros compromissos.

Nossos negócios também contribuem para a inclusão financeira e geração de trabalho e renda. Por meio do Prospera Santander Microfinanças, possibilitamos, em 2019, que 388 mil novos clientes fossem atendidos. Nossa atuação nesta frente fez com que fôssemos reconhecidos como o banco melhor posicionado entre as 10 empresas que mudam o mundo, no ranking *Change The World* 2019, elaborado pela revista norte-americana Fortune.

Vale ressaltar também nossa contribuição à educação com iniciativas realizadas pelo Santander Universidades. Ao longo do ano, o programa investiu mais de R\$ 27 milhões e concedeu mais de 6,6 mil bolsas de estudo e de formação de empreendedores.

Mobilizamos mais de R\$ 19 milhões por meio do Programa Amigo de Valor, um incremento de 39% em comparação a 2018. O programa apoia os Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente para ajudar crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social.

Para alcançarmos o sucesso em nossa agenda de sustentabilidade, sabemos que é fundamental o engajamento verdadeiro dos nossos colaboradores. Por isso, implementamos diversas diretrizes para estimular o desenvolvimento de potenciais, promovendo a meritocracia, com oportunidades para todos.

Em nossa frente de diversidade, aumentamos o número de colaboradores negros para 24% e atingimos 26% de mulheres em cargo de liderança, com relação a 2018. Além disso, aumentamos a presença feminina no Conselho de Administração e nos Comitês de Assessoramento.

Com nossas iniciativas de educação, 92% dos nossos colaboradores realizaram ao menos uma ação não obrigatória na Academia Santander ou em cursos externos patrocinados pelo Banco. Além disso, tivemos mais de 55 mil⁴ participações de nossos colaboradores em ações sociais ao longo do ano.

Para finalizar, reafirmamos o compromisso em reportar publicamente nosso desempenho anual em áreas que consideramos fundamentais para transparência de nossos negócios e em mostrar como nossas estratégias se modificam sempre que necessário, incorporando necessidades e oportunidades dos novos cenários que se apresentam. Este é o propósito deste Caderno de Indicadores. Queremos que todos conheçam como enfrentamos nossos desafios e como contribuímos para o presente e o futuro da sociedade.

⁴ Inclui colaboradores que: doaram para o Programa Amigo de Valor, participaram de ações sociais; e doadores na campanha de doação de sangue.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTA- BILIDADE

Organizamos nossa atuação para construirmos a melhor plataforma financeira do País e sermos um agente de transformação e de prosperidade da sociedade. Isso passa por promover a sustentabilidade a partir dos nossos negócios, operações e relacionamentos.

Direcionamos nossos esforços para melhorar o ambiente de negócios do País, permitir que as pessoas desenvolvam todo o seu potencial e fomentar de maneira estratégica o uso do capital natural do Brasil, riquíssimo em ativos ambientais.

Esse posicionamento está presente nos três eixos da nossa estratégia de sustentabilidade, que refletem o País que queremos ajudar a construir, com nossos colaboradores, clientes, acionistas e sociedade, contribuindo também com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU:

Economia Resiliente e Inclusiva:



Desenvolvimento de Potenciais:



Uso Estratégico e Eficiente dos Recursos Ambientais:



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).

ESTUDO DE MATERIALIDADE

Nossa matriz de materialidade tem o objetivo de identificar expectativas, interesses e temas considerados mais relevantes para a sustentabilidade do negócio, do ponto de vista do Banco e dos nossos stakeholders (veja abaixo nossas principais ferramentas e meios de diálogo com nossos públicos). Em 2018, desenvolvemos uma metodologia própria para definição da materialidade, fundamentada na *GRI Standards*, em métodos utilizados pelo Grupo Santander e em uma categorização matemática. O resultado dessa matriz se manteve para a elaboração de conteúdo do Caderno de Indicadores de 2019.

Além de apoiar a definição do conteúdo e do escopo abordados neste relatório, a materialidade é utilizada como insumo para elaboração de outros informes ao mercado, incorporada à nossa agenda de atuação e desdobrada na priorização dos ODS mais relevantes para o negócio. Os tópicos materiais estão listados no Índice de Conteúdo GRI.

Nossos públicos estratégicos e principais meios de diálogo

Stakeholders	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 rating ASG (ambiental, social e governança) e índices de mercado	Contínua
Sociedade	Página de fornecedores no website do Banco	Contínua
	Portal de sustentabilidade	Contínua
	Participação em grupos de trabalhos externos	Contínua

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Governança Corporativa é uma vantagem competitiva e uma ferramenta estratégica para a criação de valor e confiabilidade, sustentada por quatro pilares: a equidade na preservação dos direitos de nossos acionistas; a transparência na gestão e comunicação integrada com públicos estratégicos; a prestação de contas, que estabelece critérios sobre a apresentação dos resultados da empresa; e a responsabilidade corporativa, relacionada ao compromisso social da nossa Organização.



ESTRUTURA E PRÁTICAS



Submetemos nossa atuação voluntariamente a um criterioso conjunto de regras e práticas de Governança Corporativa, complementares à legislação vigente – Lei das Sociedades por Ações (Lei nº 6.404/1976).

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

Composição do Conselho de Administração, Comitês de Assessoramento e Conselho Fiscal¹

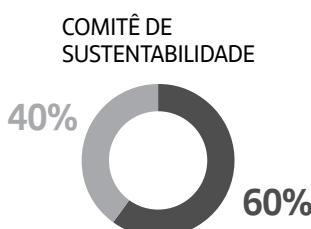
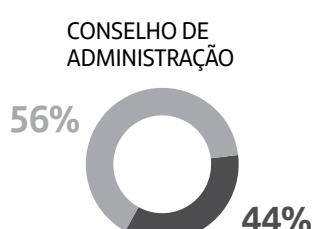
O processo de seleção e indicação dos membros do Conselho de Administração e seus Comitês busca o equilíbrio de conhecimentos, capacidades, qualificações e experiências. Temos evoluído em termos de diversidade de gênero. Em 2019, as mulheres representaram 27,3% dos membros do Conselho, Comitês de Assessoramento e Conselho Fiscal. Considerando o Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento, tivemos, um crescimento de 5,3 pontos percentuais em relação a 2018 no percentual de mulheres nos órgãos de governança.

Mais da metade do nosso Conselho de Administração é composta por membros independentes. Os cargos de Presidente do Conselho de Administração não são acumulados pela mesma pessoa.

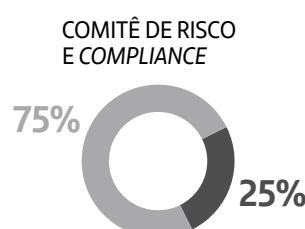
*Dos membros
do Conselho de
Administração, Comitês
de Assessoramento e
Conselho Fiscal:*

+ 86%
*possuem experiência
em serviços financeiros*

+ 41%
*contam com experiências
relacionadas a
Sustentabilidade*



- █ Membros independentes
- █ Membros não independentes



¹ Data base dezembro de 2019.

Conselho Fiscal

Instalado em abril de 2019, para o mandato anual que vigorará até a posse dos eleitos pela assembleia geral ordinária de 2020, o Conselho Fiscal é composto de três membros efetivos e igual número de suplentes. 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 Banco Santander Brasil e de seus acionistas.

Comitê de Sustentabilidade

É um órgão consultivo que tem como atribuição assessorar o Conselho de Administração em temas relacionados à sustentabilidade e à sociedade, incluindo a promoção do desenvolvimento sustentável e outras iniciativas junto à Companhia.

As reuniões do Comitê são realizadas no mínimo quatro vezes por ano, ou mais, quando convocadas extraordinariamente. Entre suas atribuições estão:

- Discutir, avaliar e propor metas, inovações, programas e iniciativas, tanto sob a perspectiva legal quanto em relação às melhores práticas nacionais e internacionais, considerando os diferentes *stakeholders* da Companhia (clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas), a sociedade e o meio-ambiente, com propósito de: (a) aprimorar as diretrizes e práticas de sustentabilidade, gestão ambiental e social adotadas pela Organização (“Práticas de Sustentabilidade”); e (b) inserir novas Práticas de Sustentabilidade, integrando-as às atividades e aos negócios realizados pelo Banco;
- Assegurar que o Conselho de Administração tenha conhecimento das Práticas de Sustentabilidade e seus desenvolvimentos, com o objetivo de engajar os membros para acompanhar e aprimorar tais atividades e evitar situações que possam representar risco reputacional à Companhia.

Saiba mais sobre os órgãos de governança, funções, currículo dos membros do Conselho e dos Comitês, acessando nosso website de [Relações com Investidores](#).

Avaliação e desempenho

São realizadas avaliações anuais do Conselho de Administração e de seus Comitês, em relação à qualidade do trabalho que desenvolvem.

Além disso, anualmente, o Conselho de Administração realiza uma análise do próprio desempenho e eficácia. O Presidente deste órgão é responsável por avaliar o Conselho e os Comitês. Para esta avaliação, poderá ser contratada consultoria externa especializada. 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 avaliação do Presidente do Conselho poderá ser realizada pelos Conselheiros e poderá ser facilitada por um consultor externo. Caso ocorra, o resultado deverá ser compartilhado com o próprio Presidente e com o Comitê de Nomeação e Governança.

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

Remuneração executiva

A Política de Remuneração busca promover o bom 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 da Organização. As normas e regras que compõem esta Política estão alinhadas com as regulamentações aplicáveis.

Programa de Educação Continuada

Promovemos a participação dos membros da administração da Companhia no Programa de Educação Continuada, que tem como objetivos: (a) a integração dos membros; (b) o aprofundamento de conhecimento sobre a indústria financeira; e (c) melhor compreensão do contexto interno, facilitando a tomada de decisões/aconselhamento.

Realizamos também treinamentos para aperfeiçoar o entendimento e a aderência em relação às políticas e normas, além de procedimentos anticorrupção para os membros dos órgãos de governança e membros seniores da administração.

Em 2019, foram realizados quatro encontros, com os seguintes temas: (a) Consumidor; (b) Dados; (c) Mercado; e (d) Riscos.

O normativo prevê pagamento diferido, cláusula de *clawback* e reconhece 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 a exposição do risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazo adotadas pela Companhia.

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 constante e sem concessões. Nossas políticas, códigos, o Comitê de Ética e Compliance e outras iniciativas orientam a conduta da administração, dos nossos executivos, colaboradores e fornecedores. Promovemos a ética tanto internamente quanto em nossos relacionamentos com terceiros. Fornecemos constantemente treinamentos e ações de comunicação interna sobre o tema.

Treinamentos

Contamos com cursos *online* obrigatórios:

Netcurso	% de colaboradores treinados*	Conteúdo
Prevenção e Combate à Corrupção	99,0%	Ética, combate à corrupção e suborno. Descreve nossas práticas, legislações vigentes e aborda a Política Anticorrupção do Banco.
Código de Conduta Ética	98,7%	Princípios éticos (integridade, transparência, responsabilidade, diversidade, respeito) que devem nortear a atuação de todos os colaboradores do Santander Brasil e de suas empresas coligadas, em todas as relações.
Prevenção à Lavagem de Dinheiro	99,0%	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	95,3%	Orientações sobre comunicação, relacionamento, proibições, obrigações e normas de concorrência entre empresas do ramo.
Prevenção a Fraudes	97,4%	Diretrizes estabelecidas em relação à prevenção de fraudes, explicitando, dentre outros aspectos, o que são fraudes, como são classificadas e que procedimentos devem ser adotados quando forem identificadas, além de atender obrigações regulatórias do Grupo Santander.
Conflito de Interesses	88,0%	Conflito de interesses, exemplos de situações atípicas e condutas esperadas. Aborda também a Política Geral de Interesses.
Corporate Defense	98,4%	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	98,8%	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	98,0%	Orientações sobre regras de operações com valores mobiliários.

* Considera as empresas Banco Santander Brasil, Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Imobiliários S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A., Santander Brasil Tecnologia S.A. e PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. 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.

As questões que envolvem assédio e discriminação também são tratadas pelo programa "O Santander Contra o Assédio Moral nas Relações de Trabalho", que

informa e orienta os colaboradores por meio de uma cartilha e um curso *online*, além de um treinamento presencial específico para gestores por auto inscrição.

Comitê de Ética e Compliance

Órgão deliberativo que assessorá o Comitê Executivo (COMEX) nos processos para prevenção e mitigação dos riscos relevantes de *Compliance*, garantindo a manutenção e cumprimento dos princípios éticos, da legislação e das normas aplicáveis ao Banco, incluindo as regras de conduta que balizam a atuação de todos os colaboradores do Grupo Santander, reportando-se funcionalmente ao Conselho de Administração. Em sua composição, estão o Diretor Presidente e os Diretores Vice-Presidentes.

Avaliações de riscos relacionados à corrupção

Antes da contratação de fornecedores e da concessão de patrocínios e doações, realizamos uma avaliação de *Compliance* para identificar eventuais riscos relacionados à corrupção.

Os clientes são monitorados com relação ao tema de Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Além disso, determinados clientes são avaliados sobre o tema de Corrupção e Prevenção a Lavagem de Dinheiro previamente à realização das operações.

Em 2019, esta área realizou 828 avaliações relacionadas aos riscos de corrupção. Essas análises contemplaram 211 destinações de recursos para patrocínios; 42 pedidos de doações; e a avaliação de 102 iniciativas para destinação de recursos incentivados. Além disso, foram avaliados os riscos de corrupção de 372 fornecedores e associações, 37 entregas ou recebimentos de presentes e brindes, 102 cláusulas contratuais e 64 relacionamentos com clientes.

Diretrizes de conduta sobre doações para partidos políticos

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

Canal de denúncias

O Canal Aberto do Santander recebe denúncias de colaboradores, estagiários, clientes, parceiros ou fornecedores sobre situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas ao Banco Santander ou a empresas coligadas, além de violações ao Código de Conduta Ética e/ou normas internas. Em todos os casos, a confidencialidade e o sigilo das informações recebidas são assegurados pelas áreas envolvidas no tratamento das ocorrências.

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

As informações referentes aos trabalhos realizados pelo Canal Aberto são consolidadas periodicamente em relatório para fins de atendimento aos órgãos reguladores, cujo conteúdo é aprovado pelo Conselho de Administração do Banco Santander e os seus resultados são reportados ao Comitê de Auditoria.

Fale com a gente:

E-mail: canalaberto@santander.com.br

Telefone: 0800 282 7374

A close-up photograph of a young woman with long dark hair, smiling and looking down at a pink smartphone she is holding in her hands. She is wearing a green t-shirt. The background is blurred, showing what appears to be an indoor setting with other people.

Empregamos nossos recursos e consolidamos relacionamentos para promover um ambiente saudável de negócios, capaz de gerar valor (nos aspectos financeiro e socioambiental) para todos os nossos *stakeholders* ao longo do tempo.

Isso se reflete em nossa abordagem para fazer negócios, que considera as opções mais responsáveis na tomada de decisões. Para garantir a melhor experiência aos nossos clientes, contamos com uma ampla estrutura, que reúne competências e habilidades, nossa cultura de gestão de riscos, nosso sólido sistema de segurança da informação e cibernetica e nossa rede de relacionamentos.

AMBIENTE DE NEGÓCIOS RESPONSÁVEL

CULTURA E 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. Por meio dessa cultura, definimos processos e diretrizes, de forma a gerir riscos que impactem negativamente nossos negócios, nossa imagem, nossos 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). Estabelece diretrizes e consolida 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.

Como parte da governança desta política, contamos com o Grupo de Trabalho da PRSA, composto por representantes das áreas envolvidas, 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 COMEX.

Conheça a PRSA na íntegra em nosso [website](#).

Risco socioambiental

As diretrizes e procedimentos para a análise de risco socioambiental na relação com clientes estão definidos em nossa Política de Risco Socioambiental, que segue as premissas e diretrizes apresentadas nas regulamentações Resolução Nº 4.327/2014 do BACEN e Normativo SARB Nº 14/2014 da FEBRABAN de considerarmos os princípios de relevância e proporcionalidade em nossas análises. Nossas análises abrangem temas como terrenos contaminados, desmatamento, práticas de trabalho em condição análoga ao escravo e trabalho infantil. Estabelecemos também restrições ao relacionamento com clientes que: exerçam atividades que incentivem, direta ou indiretamente, o jogo ilegal e a prostituição; extraiam, beneficiem ou desdobrem madeira nativa não certificada pelos selos verdes (*Forest Stewardship Council - FSC* ou Certificação Florestal - Cerflor); e que atuem no ramo de extração ou fabricação de produtos que contenham amianto.

A análise das práticas socioambientais de clientes do segmento Atacado e Empresas Núcleos¹ (um dos segmentos de Pessoa Jurídica do Banco) é realizada para 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 socioambiental é analisado de forma a mitigar as questões de risco operacional, risco de capital, risco de crédito e risco reputacional.

¹ O segmento E3 (citado no Caderno de Indicadores de 2018) passou a ser denominado Empresas Núcleo.

No caso de garantias, clientes indicados por Compliance, crédito imobiliário (especificamente ao Plano Empresário) e operações em agronegócio, a avaliação de Risco Socioambiental é realizada conforme critérios estabelecidos em nossas políticas internas a fim de mitigar riscos como os relacionados à trabalho degradante, embargos do IBAMA e áreas contaminadas, dentre outros que podem estar envolvidos nesta operação específica.

A metodologia aplicada nas análises de projeto é pautada nos parâmetros de análises dos Princípios do Equador, um conjunto de diretrizes para mitigar os riscos socioambientais no financiamento de grandes projetos, dos quais somos signatários desde 2009. Nestas análises são avaliados estudos ambientais que viabilizam o licenciamento ambiental do empreendimento a ser financiado, bem como outros documentos 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.

Temos uma política específica para o setor de defesa – sob responsabilidade de Compliance –, 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.

Sendo assim, em 2019 realizamos 1.340 análises do segmento Atacado, 697 do segmento Empresas Núcleos (um dos segmentos de Pessoa Jurídica do Banco), além de 49 projetos, 444 garantias, 170 análises de crédito imobiliário (Plano Empresário), 36 análises indicadas por Compliance e 325 análises de operações em agronegócio. Isto totaliza 3.061 análises, das quais 2.735 foram aprovadas, 148 aprovadas com ressalvas e 178 declinadas².

Acompanhamos também os financiamentos realizados em determinados setores com possíveis riscos socioambientais³.

Setor	Carteira (R\$)	% em relação à carteira*	
		2019	2019
Armas e Munições	145.340.806,67	0,04	
Bebidas Alcoólicas	769.902.651,69	0,22	
Indústria Tabagista	72.955.886,03	0,02	
Combustíveis	3.558.828.673,85	1,01	
Danos à saúde**	56.429.372,81	0,02	
Jogos e/ou Apostas Autorizados***	15.483,59	0 ****	
Total	4.603.472.874,64	1,31	

* Valor Total da Carteira de Crédito.

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

*** 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.

**** Valor próximo a zero.

² O detalhamento das análises, bem como o histórico de indicadores de análises realizadas, incluindo os projetos avaliados segundo os Princípios do Equador pode ser acessado em nosso website de Sustentabilidade. Em 2018, a área de Risco Socioambiental reportava dados de análises de crédito imobiliário pessoa física. Em 2019, após a elaboração de uma árvore de decisão e treinamento para sua utilização pela área responsável pelas análises, o time de Risco Socioambiental passou a atuar apenas quando há dúvida ou a necessidade de aprofundamento de análise técnica, e por este motivo, não faz mais parte dos indicadores da área. A partir de 2018, a área passou a analisar também casos específicos de operações de agronegócio em que foram identificados risco socioambientais (exemplos: embargos, terras indígenas, Unidades de Conservação) apontados por meio de uma ferramenta própria desenvolvida pelo Banco Santander Brasil.

³ 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.

Governança tributária, controle e gerenciamento de riscos

Como parte do nosso entendimento sobre a responsabilidade do banco e sua relevância dentre os grandes contribuintes, no sistema tributário nacional, recolhemos os tributos devidos seguindo, estritamente a legislação vigente, de acordo com o “valor” gerado pela entidade.

Nossa Política Fiscal, aprovada pelo Conselho de Administração, determina os princípios que regem a atuação do Santander Brasil, em qualquer matéria fiscal. Esses princípios servem como orientação para adoção de boas práticas que permitam uma adequada prevenção e redução dos riscos fiscais e reputacionais, de forma a potencializar a segurança jurídica e econômica para nossa Organização e nossos acionistas.

Seguem abaixo nossas principais diretrizes:

- Cumprir as obrigações tributárias exigidas na legislação, sempre 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 que sejam considerados paraísos fiscais, sem autorização específica do Conselho de Administração, assim como, recomendações favoráveis do Comitê de Auditoria e Comitê de Contingências, atuando para garantir o nível adequado de controles 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 aos 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, quer seja como entidade tributada ou como entidade controladora da gestão de tributos, no papel de responsável tributária, de modo a evitar conflitos e diminuir, consequentemente, os litígios fiscais;
- Divulgar as despesas tributárias, devidamente auditadas, trimestralmente, nas Demonstrações Financeiras, disponíveis no website de Relações com Investidores.

Nossa Área Fiscal e de Normas tem como missão supervisionar o cumprimento das obrigações tributárias do Banco, de acordo com a legislação e as boas práticas fiscais.

O objetivo é garantir uma adequada prevenção e mitigação dos riscos fiscais e reputacionais, de forma que seja gerada uma maior segurança jurídica e econômica para o Santander Brasil, Grupo Santander e seus respectivos acionistas.

Em relação ao pagamento de tributos, o Conglomerado Santander contribui econômica e socialmente, no âmbito federal e nas localidades em que opera, por meio do pagamento de todos os tributos próprios devidos, realizando a retenção e recolhimento dos tributos devidos por terceiros – oriundos dos negócios gerados – e cooperando, como requerido, com as autoridades fiscais.

O total de tributos devido e pago pelo Santander Brasil, em 2019, foi de R\$ 19.334.107,914,00 (R\$ 8.183.298,242,00 referente aos tributos próprios e R\$ 11.150.809,672,00 em tributos de terceiros).

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CYBER SECURITY



Todo o sistema financeiro global está exposto a uma variedade de riscos tecnológicos, como: invasão de sistemas e de plataformas de tecnologia da informação; infiltração de softwares nocivos; contaminação intencional ou acidental de redes e sistemas por terceiros com quem trocamos dados; acesso não autorizado a informações confidenciais de clientes e/ou proprietários; e ataques cibernéticos que causam degradação de sistemas ou indisponibilidade de serviço, com potencial de resultar em perdas de negócios e até mesmo de ativos líquidos.

Estamos cientes deste cenário e das consequências às quais estamos expostos. Por isso, a busca pela prevenção e mitigação desses riscos é constante, contemplando medidas de segurança abrangentes e que impactam as plataformas tecnológicas e os negócios.

Diretrizes

O trabalho que desenvolvemos é sustentado pela nossa Política de Segurança da Informação e Segurança Cibernética. Aprovada pelo Conselho de Administração e acompanhada por diversos órgãos (Conselho de Administração, Comitê Integrado de Riscos Operacionais, Fórum de Riscos Operacionais e Comitê de Auditoria), apresenta as diretrizes e regras gerais de segurança. Essas diretrizes estão em linha com:

- A resolução de segurança cibernética do BACEN;
- 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.

Contamos também com normas próprias sobre *Cyber Security*, que abordam temas como gestão de vulnerabilidades, conscientização em segurança da informação e avaliação de segurança da informação em fornecedores. Todos os normativos estão disponíveis no Portal de Normas no NOW, nossa Intranet Corporativa.

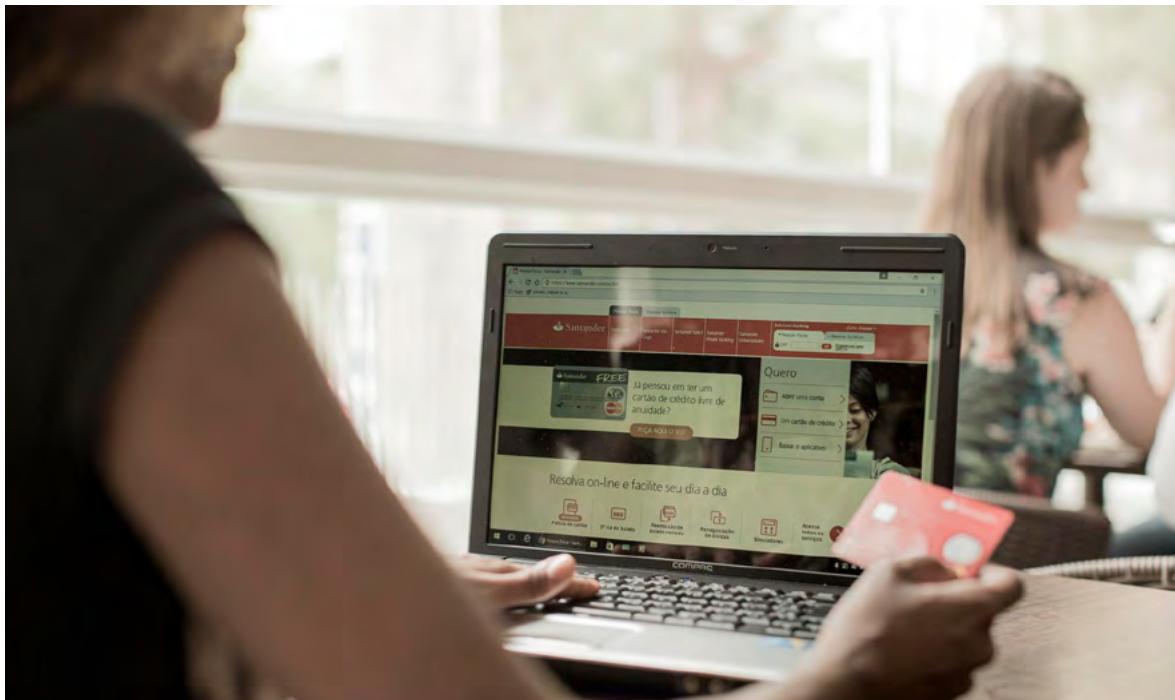
Além de seguir as diretrizes já estabelecidas, realizamos o constante mapeamento de planos de ação frente às novas leis e regulamentações e aos temas de *cyber security* e prevenção a fraudes. Todas as decisões sobre projetos ou iniciativas mais relevantes dentro destes temas são tratadas em reuniões gerenciais ou executivas, envolvendo todas as superintendências pertinentes aos assuntos.

Realizamos, ainda, ações e planos de contingência tecnológica e de continuidade dos negócios, além de iniciativas de prevenção a fraudes eletrônicas no *Internet Banking* e outros canais de atendimento.

Estruturas

Nossa estrutura conta com uma diretoria dedicada, chamada *Security Center*. Atuando como centro de segurança e defesa, este núcleo é composto pelas áreas de *Cyber Security*, Prevenção a Fraudes, Ocorrências Internas e Segurança Física e Patrimonial.

Além disso, temos o Centro de Operações de Segurança (*Security Operations Center - SOC*), localizado em Madri, central responsável por desenvolver ações de monitoramento para todas as unidades do Banco Santander no mundo.



Conscientização e treinamentos

O tema segurança da informação faz parte de treinamentos de colaboradores e estagiários. Destacam-se as seguintes atividades:

- *E-learning* obrigatório de segurança da informação;
- Semana Anual de Riscos e Segurança, com palestras e painéis sobre segurança da informação, prevenção a fraudes e continuidade de negócios;
- Comunicação ativa nos protetores de tela (*screensaver*), com temas de segurança da informação;
- Campanhas (exemplo: “Olhos Abertos”), reunindo dicas relacionadas aos comportamentos corporativos de *cyber security*, com veiculação por e-mail, TV das lojas e prédios administrativos e Intranet.

Saiba mais sobre as ações de segurança da informação em nosso [website](#).

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Nosso projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que entra em vigor em agosto de 2020, teve início em janeiro de 2019. Neste período trabalhamos para desenvolver ações prioritárias que visam adequar o Banco às obrigações da LGPD, considerando a perspectiva de atendimento aos direitos dos titulares de dados (clientes e não clientes), fornecedores e acompanhamento dos projetos de adequação de responsabilidade de 22 empresas integrantes do conglomerado. Trata-se de um projeto com impacto transversal no Banco.

Também acompanhamos as discussões sobre o tema de Proteção de Dados, realizadas com os bancos associados à FEBRABAN.

GESTÃO DE FORNECEDORES

Nossos fornecedores são homologados e devem atender requisitos básicos de idoneidade legal, fiscal, tributária e reputacional. Essas empresas precisam também demonstrar boa conduta social, ambiental, ética e de incentivo à adoção de boas práticas, em linha com nossa Política de Responsabilidade Socioambiental. O processo de concorrência, homologação e contratação leva em conta as diretrizes do Pacto Global – iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU).

Um de nossos instrumentos para cumprir os compromissos acima é o Código de Conduta de Fornecedores. O documento traz uma série de princípios que devem ser respeitados nas relações comerciais com o Banco. Nossa contrato inclui uma cláusula que estipula obrigações socioambientais, tais como: prevenção ao trabalho escravo e infantil, diretrizes contra o assédio moral e sexual e combate à corrupção. Outros normativos que direcionam nosso relacionamento com esse público são a Política de Responsabilidade Socioambiental, o Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros e a Política de Homologação de Fornecedores.

Conheça o Código de Conduta de Fornecedores e a Política de Responsabilidade Socioambiental em nosso [website](#).

Durante o processo de homologação, os fornecedores considerados críticos, respondem o Questionário de Autoavaliação (QA), para que os nossos especialistas (Segurança da Informação / *Cyber Security*, Gestão de Continuidade de Negócios, Proteção de Dados, *Facilities* e Segurança Física) possam analisar os riscos inerentes ao serviço a ser prestado. Os fornecedores considerados de maior risco para o nosso negócio recebem a visita de uma consultoria especializada. Essa empresa analisa os dados informados no questionário “Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)”, que inclui aspectos operacionais, administrativos, financeiros, fiscais, legais, de governança, ambientais e sociais, como risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou compulsório.



Ao longo do período de prestação do serviço, há um processo de monitoramento periódico que permite gerenciar a exposição ao risco em relação aos fornecedores. 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. Nossa Fórum de Fornecedores acompanha e delibera sobre cada caso e também garante a implementação do Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros e as políticas e regulamentações de órgãos reguladores.

Ao final de 2019, contávamos com 1.690 fornecedores ativos, dos quais 60% eram considerados críticos.

Engajamento

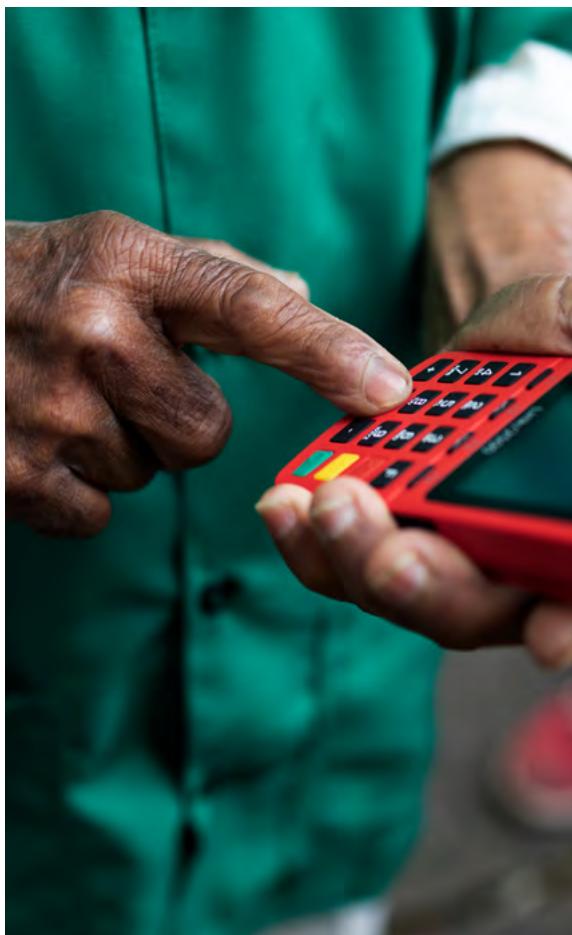
Desde 2013, convidamos fornecedores para encontros anuais, quando compartilhamos soluções que auxiliem na redução de riscos sociais, ambientais e operacionais de suas atividades e que contribuam para a melhoria da produtividade e competitividade. Entre os temas já abordados, estão a Nova Lei Anticorrupção, Código de Conduta do Banco, Inovação e Transformação nos Negócios. Em 2019, reunimos nossos fornecedores para discutir a legislação de proteção de dados pessoais (LGPD) e segurança cibernética. Tivemos a participação de cerca de 200 executivos e profissionais, de 150 empresas, incluindo gestores destes fornecedores. No encontro, também reconhecemos a qualidade da parceria com algumas dessas empresas, baseados em critérios que incluem boas práticas de sustentabilidade.

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

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Trabalhamos para construir o melhor banco para nossos clientes, que estão, portanto, no centro de nossa estratégia comercial e de nossa cultura corporativa. Somos uma indústria de prestação de serviços, portanto nada é mais importante do que garantir a melhor experiência possível para quem utiliza nossos produtos e serviços. A satisfação do cliente é o que nos permite crescer de forma consistente, sustentável e com rentabilidade.

As diretrizes da nossa Política de Relacionamento com Clientes contemplam as três fases da jornada de relacionamento: pré-contratação, contratação e pós-contratação. Esse normativo prevê que a informação fornecida deve ser clara, precisa, suficiente e oportunamente para o cliente, sendo vedada a informação que leve a falsas expectativas e à indução ao erro quanto ao produto ou serviço.



Conectamos e capacitamos nossas equipes para que as ofertas de produtos sejam realizadas com clareza e transparência, considerando sempre o momento de vida e a situação financeira de cada cliente. Para tanto, são realizados, em caráter obrigatório, os netcursos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Política de Relacionamento com Clientes. O primeiro treinamento traz orientações quanto aos princípios do CDC, enquanto o segundo aborda a responsabilidade necessária em relação à conduta na comercialização de produtos e serviços do Banco.

A atuação de nossa auditoria interna também contempla revisões específicas, por exemplo, em comercialização de produtos, nas quais é avaliado 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.

Desde 2017, adotamos o NPS (*Net Promoter Score*), que avalia o nível de satisfação e lealdade dos clientes, como uma das principais métricas de avaliação de nossa performance. A partir desses dados, identificamos oportunidades e implementamos ações corretivas de forma constante para melhorar a experiência do cliente.

O NPS também é inserido no modelo de incentivo das áreas comerciais e no estabelecimento de metas dos executivos. As equipes comerciais, por exemplo, passaram a ter métricas diárias precisas para executar ações corretivas. Com isso, fortalecemos o objetivo de entregar o melhor atendimento digital e nas lojas. Encerramos 2019 com o NPS em 56.

Produtos e serviços justos e transparentes

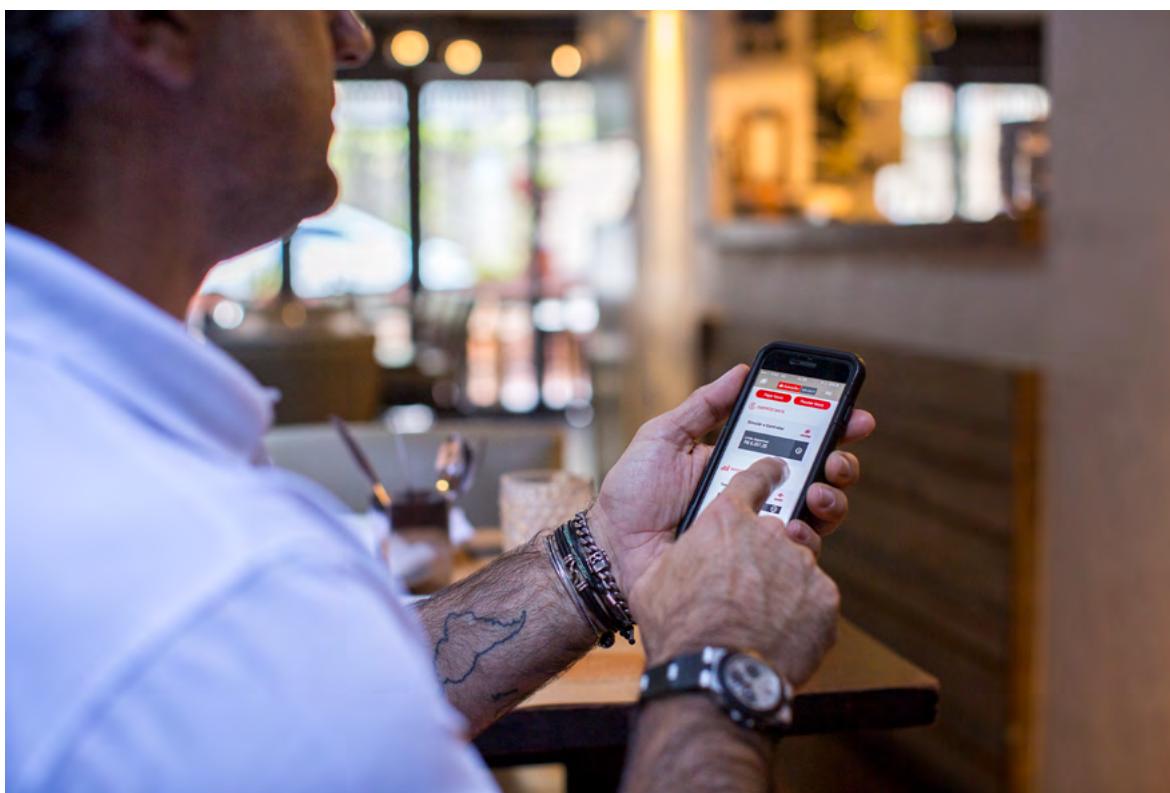
Disponibilizamos informações sobre nossos produtos e serviços, atendendo às normas vigentes e, sempre que necessário, ajustamos os procedimentos internos para mantê-los atualizados.

Nosso Comitê de Produtos tem o papel de avaliar as características e funcionalidades de cada item do nosso portfólio, o que inclui, por exemplo: a adequação ao perfil dos consumidores e aos princípios éticos do Banco; o risco socioambiental, que tem como objetivo eliminar ou minimizar externalidades negativas (econômicas, sociais e ambientais) e potencializar as positivas; o atendimento à legislação; e treinamentos de colaboradores.

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

Disponibilizamos, nos canais de contratação e nos próprios contratos, informações sobre o portfólio de produtos, bem como os valores, prazos, taxas, encargos, riscos e demais condições, conforme exigência dos órgãos reguladores. As tarifas relativas aos serviços bancários são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para consulta nas lojas e em nosso 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, bem como garantir que os recursos decorrentes do contrato não serão destinados a quaisquer finalidades e/ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam rigorosamente às normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.



Canais de atendimento

Por meio do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), recebemos pedidos de informações, queixas e cancelamentos de produtos. Para os casos em que a solução oferecida em um dos canais primários foi considerada como não satisfatória, os clientes podem utilizar nossa Ouvidoria. Este canal também atua na mediação de conflitos, buscando a satisfação dos clientes que registraram suas demandas no BACEN e nos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon. Adicionalmente, também realizamos atendimentos diretamente nas lojas.

Boa parte das dúvidas relacionadas a produtos e serviços pode ser solucionada por meio dos canais digitais do Santander e da seção Reserva Online, em nosso website, que consolida as principais questões já respondidas pelas equipes dos canais de relacionamento. Nossos consumidores também podem fazer contato conosco via redes sociais, por meio das páginas oficiais do Banco no Twitter, Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn.

Número de manifestações

Canal	Volume de manifestações (em mil)			Variação (ano anterior x ano vigente)
	2017	2018	2019	
SAC*	985	704	805	14,3%
Procon/SIP	13	14	14	0%
Ouvidoria	31	32	51	59,4%**
Banco Central	27	29	28	-3,4%
Total	1.056	779	898	15,3%

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

** O aumento ocorreu devido à expansão do horário de atendimento na Ouvidoria no ano de 2019.

Atendimento às manifestações

	2018	2019
SAC (% de reclamações resolvidas em até 5 dias úteis)	94%	95%
Ouvidoria (% de reclamações resolvidas em até 10 dias úteis)	96%	97%

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

Acessibilidade

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

Em 2019, foram entregues quatro novos prédios (Edifício Central, Edifício Quarteirão de Investimentos, Conexão São Paulo e Conexão Rio de Janeiro) que tiveram como premissa a acessibilidade, em seus projetos.

Em 2019, o Farol Santander São Paulo recebeu o selo Guia de Rodas. Esta certificação comprova a acessibilidade dos prédios e o preparo correto de seus funcionários para recebimento e acolhimento de pessoas com deficiência em seus espaços, seguindo o modelo da Sede, que em 2017 também recebeu o selo. O Geração Digital está em processo de certificação.

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 771 0401) e Ouvidoria (0800 771 0301), que cobrem todo o território nacional.

Negócios Digitais

Nossa estratégia em negócios digitais tem como objetivo transformar os canais digitais em um elemento-chave na conquista de clientes e em uma alavanca de produtos e serviços financeiros.

Com este direcionamento, criamos um ambiente digital para promover a interação direta entre cliente e gerente, com a implantação de *chats* nos canais.

Outra entrega para alavancar a assessoria financeira aos clientes foi o lançamento do Santander On. Saiba mais na página 31.

Com as ações desenvolvidas nesta estratégia, 79% das transações totais dos clientes do Banco em 2019 foram realizadas em canais digitais (*Internet Banking* e *Mobile*), o que representou R\$ 90 bilhões.

Em relação a *Customer Relationship Management* (CRM), buscamos a melhoria contínua das informações cadastradas sobre clientes e intensificamos o uso de dados, com o objetivo de identificar as necessidades dos clientes, para aprimorar nossas ofertas e sanar qualquer lacuna em nosso atendimento. Essa agenda permite a qualificação do relacionamento e assertividade no diálogo ainda que haja eventual troca ou saída de profissionais (*turnover*) nos times de atendimento.

Por meio do *Next Best Advisor* (NBA), que são alertas via *Push* e SMS, avisamos clientes, por exemplo, sobre a melhor data para compras no cartão de crédito (mais prazo para pagamento), vencimento de faturas e dias corridos no Santander Master (nossa cheque especial), prevenindo o pagamento de juros. Por meio dos alertas de isenção de anuidade ao acumular R\$ 100 em compras no Cartão Free, por exemplo, conseguimos reduzir em 4% o volume de reclamações referente a esse produto.

Com a Getnet, abrimos um novo modelo no mercado ao lançar um serviço que permite a portabilidade de adquirência sem aquisição de uma nova maquininha. Com isso, o cliente pode escolher a melhor opção para seu negócio, sem precisar comprar um outro dispositivo.

Em 2019, tivemos também o início da operação de novas plataformas digitais, como a PI, a SIM e a emDia, criadas para atender às necessidades mais específicas dos diferentes perfis de consumidores (Leia mais no nosso [Relatório Anual](#), nas páginas 16 e 17).

Novos modelos de lojas

Reforçamos nossa estratégia de abertura de lojas no interior e novos modelos de postos de atendimento, ainda que exista uma tendência global de redução do número de agências bancárias, porque queremos oferecer ao cliente a melhor experiência possível, independentemente do canal de atendimento. Além das agências especializadas, estamos investindo na abertura de pontos de atendimento nas regiões onde ainda não temos presença. Para nós, a agência do futuro ficará mais próxima do conceito de loja e será um espaço de relacionamento.

- **Interiorização:** inauguramos unidades nos mais diversos locais no interior do Brasil, onde o acesso a bancos, inclusive públicos, é restrito.
- **Lojas Agro:** integra nosso processo de interiorização, que desde 2017 tem como foco levar atendimento especializado para cidades onde ainda não estávamos presentes e também localidades relevantes para o Produto Interno Bruto (PIB) agrícola nacional. Entre 2017 e 2019, abrimos 36 Lojas Agro.

• **Lojas Prospera:** tem o objetivo de levar soluções de microfinanças a localidades onde a população não tem acesso a bancos ([saiba mais na página 28](#)).

• **Work/Café:** novo conceito de loja de negócios, onde temos uma equipe consultora centrada no atendimento ao cliente, proporcionando uma experiência única, com diversos serviços financeiros em um espaço colaborativo de coworking. Atualmente, são 3 lojas no Brasil.

• **Box Central do Brasil:** modelo de loja mais compacta, com a proposta de levar o Banco onde o cliente está (locais com alto fluxo de pessoas), proporcionando horário estendido de atendimento (das 7 às 19 horas). O Box tem o objetivo de oferecer soluções financeiras rápidas, com entregas tangíveis, como, por exemplo, a abertura de contas e venda de máquinas SuperGet.



ECONOMIA RESILIENTE E INCLUSIVA



Nossa contribuição neste cenário é oferecer mais oportunidades para um número cada vez mais abrangente de pessoas, por um maior período de tempo. Somos um banco local, mas com alcance geográfico único e um amplo leque de produtos e serviços.

Nossa atuação comercial ampla nos permite assessorar e apoiar desde grandes clientes e projetos até empreendedores informais.

Dessa forma, como facilitador, contribuímos para a geração de emprego, renda, melhoria da logística e infraestrutura, ajudando no desenvolvimento do Brasil.

BANCO DE ATACADO: GRANDES EMPRESAS



Por meio do nosso alcance geográfico e do leque abrangente de produtos e serviços, queremos atuar como um facilitador para o sucesso de nossos clientes do Atacado e, consequentemente, apoiar o desenvolvimento do País.

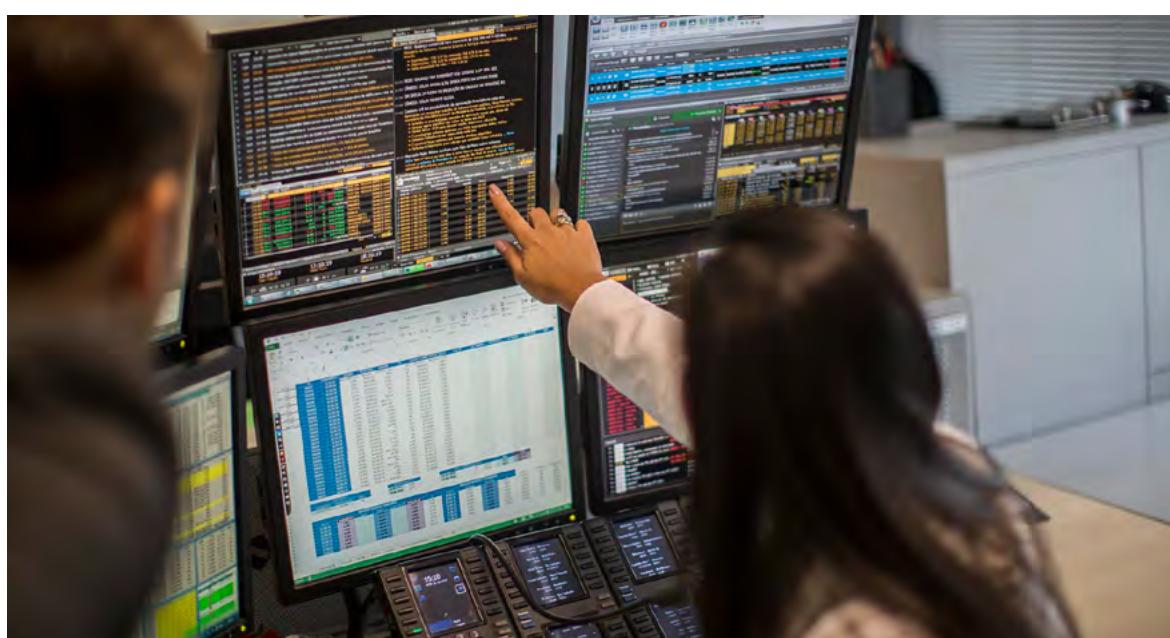
Fornecemos uma variedade de serviços financeiros, domésticos e internacionais, a grandes empresas brasileiras e multinacionais com forte atuação global. Nossos clientes do segmento *Santander Corporate & Investment Banking* (SCIB) se beneficiam da estrutura de serviços global fornecida pelo Grupo Santander, com sua rede integrada mundial, como banco de investimento e soluções de serviços globais, combinada à sua especialização no mercado local e ao fornecimento de serviços integrados.

Em relação ao comércio exterior, somos parceiros de 27 agências de crédito à exportação e agências multilaterais. Também atuamos em parceria com o IFC, braço do Banco Mundial para financiamentos. Trabalhamos na estruturação de financiamentos de projetos junto às agências em uma relação estreita.

Abrimos as portas do mundo para o comércio exterior. Nossa relação com a Ásia, por exemplo, nos permite apoiar o exportador brasileiro em suas transações e em todos os serviços.

Nossos clientes também encontram um portfólio que cobre, de ponta a ponta, suas necessidades em projetos de infraestrutura, com soluções que vão da modelagem financeira de projetos ao financiamento e garantia de recursos para a sua execução. A cada negócio firmado, mitigamos riscos e ajudamos a desfazer gargalos que dificultam o desenvolvimento em setores fundamentais para o País. Assim, cumprimos a nossa missão de ajudar pessoas, empresas e o Brasil a prosperarem – de forma sustentável e recorrente (saiba mais sobre *Project Finance* na página 50).

Nossos clientes também contam com nossa assessoria na emissão de *Green Bonds* (saiba mais na página 50).



INCLUSÃO FINANCEIRA E EMPREENDEDORISMO



Prospera Santander Microfinanças

O Prospera Santander Microfinanças é destinado a microempreendedores, formais e informais, com intuito de gerar trabalho e renda. Por meio da nossa oferta de valor, que contempla conta corrente, cartão de crédito, maquininha (adquirência), seguro e poupança, empreendedores têm acesso a diversos serviços financeiros, o que permite apoio necessário às suas atividades e, por consequência, o desenvolvimento local das regiões em que atuamos.

Em 2019, a base ativa cresceu, ultrapassando mais de 510 mil clientes. Ao longo do ano, desembolsamos R\$ 2,1 bilhões, atingindo um crescimento de 82% na comparação com 2018.

Nosso atendimento é 100 % digitalizado. A abertura de conta é feita por meio de *tablet*, com entrega imediata do cartão ao cliente. Isso significa realizar a operação de forma mais veloz, com liberação de crédito e bancarização do cliente no ato da oferta. Um ganho de eficiência para nossas operações e maior disponibilidade do produto.

	Carteira (R\$ mil)			Produção (R\$ mil)			Clientes Ativos		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Mulheres	291.739	431.046	739.859	549.305	783.620	1.418.095	138.279	167.560	334.134
Homens	133.469	211.558	427.248	241.584	399.352	732.924	61.931	82.772	180.836
Total	425.208	642.604	1.167.107	790.890	1.182.972	2.151.020	200.210	250.332	514.970

Para chegar a localidades onde a população não tem acesso a bancos, inauguramos lojas do Prospera no interior do Brasil. E para atender às necessidades locais, desenvolvemos alguns modelos de estrutura diferenciada, que se adaptam, possibilitando horário de atendimento estendido. Abrimos 57 novas filiais em todo o Brasil durante 2019. Somente com essas unidades, incrementamos em R\$ 444 milhões a carteira de crédito do Prospera.

Com isso, passamos de 584 municípios atendidos para aproximadamente 1.600, ampliando a presença do Banco no interior do País e criando mais de mil novos empregos diretos.

Complementamos nossa oferta, por meio do Programa Parceiros em Ação, com cursos de orientação financeira e de gestão. Saiba mais na página 42.

O atendimento aos empreendedores, assim como o serviço de orientação financeira, é realizado pelo Agente Prospera, que muitas vezes pode ser um morador da própria comunidade. Em 2019, lançamos a Certificação Prospera +, um treinamento que visa empoderar os agentes para que tenham uma atuação mais consultiva e personalizada junto aos clientes.



Superdigital

A Superdigital é uma solução 100% *online*, que contribui com a inclusão financeira da população desbancarizada ao proporcionar o acesso simplificado a diversos produtos e serviços. Para clientes com mais de 18 anos, com o CPF, abrimos a conta pelo celular, sem comprovação de renda, sem análise de score de crédito ou consulta de restrições no SPC/Serasa. Com a Superdigital, é possível realizar transações de compra, transferências, saques, depósitos, recarga de celular e pagamento de contas, por meio do app e do cartão pré-pago físico ou virtual.

A Superdigital encerrou 2019 com uma base ativa de 497 mil clientes, 42% acima do ano anterior.

Saiba mais sobre a Superdigital no [website](#).

Ofertas socioambientais para Pequenas e Médias Empresas (PMEs)

Desenvolvemos uma oferta completa e personalizada de produtos e serviços para as PMEs, disponível por meio de nossos canais digitais. Entramos no dia a dia da empresa, provendo serviços transacionais de cobrança e pagamentos, além de apoio com capital de giro.

Em 2019, com o objetivo de apoiar pequenas e médias empresas, disponibilizamos:

- Santander Ela: linha de crédito exclusiva para mulheres empreendedoras, com desconto de 15% na taxa, disponibilizando um total de financiamentos de R\$ 63 milhões. Foram elegíveis clientes-empresas com faturamento anual de até R\$ 3 milhões e participação majoritária feminina.
- Em uma linha de fomento captada junto à Corporação Andina de Fomento (CAF), disponibilizamos USD 100 milhões (cerca de R\$ 425 milhões) para clientes pessoa física e PMEs, destinado ao financiamento de painéis fotovoltaicos.

Santander Negócios & Empresas - Programa Avançar

Com o Programa Avançar, oferta não financeira do segmento Santander Negócios & Empresas, apoiamos empreendedores para que possam superar os principais obstáculos ao seu crescimento, com iniciativas que vão além das soluções financeiras. Por meio de uma plataforma *online*, PMEs acessam conteúdos, agenda de eventos e soluções relacionadas a gestão e inovação, internacionalização, formação de equipe, dentre outros temas relevantes. Oferecemos também apoio na seleção de estagiários e disponibilizamos mais de 1.000 bolsas para contratação desse público no ano.

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

EDUCAÇÃO FINANCEIRA



Produtos e serviços bancários, quando acessíveis para a população e utilizados de maneira informada e 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, conhecer para melhor utilizar essas soluções financeiras é fundamental para a prosperidade de todos.

Contribuímos para que clientes e pessoas que não são correntistas do Santander aprimorem o conhecimento sobre gestão financeira com capacitações presenciais e *online*. Em 2019, tivemos mais de 28 mil participações em ações de orientação financeira do Banco.

Para auxiliar o cliente no diagnóstico e gestão de sua situação financeira, lançamos o Santander On. A ferramenta possibilita que o usuário acompanhe detalhadamente suas finanças para melhorar o gerenciamento do dinheiro. Em 2019, o Santander On teve 73 milhões de acessos.

Para evitar a inadimplência, 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.



DESENVOLVIMENTO DE POTENCIAIS

Atuamos para a construção de uma sociedade em que todos tenham oportunidades de desenvolvimento. Queremos estimular o potencial que existe em cada pessoa, independentemente de sua origem social, raça, gênero, orientação sexual, formação acadêmica ou suas deficiências. Nossos esforços se refletem tanto na gestão interna responsável, com nossos colaboradores, quanto na transformação pelo negócio, com nosso investimento em educação superior, e na sociedade, por meio de nossos programas sociais e em cultura.



GESTÃO DE PESSOAS



Nosso time

Nossa gestão de pessoas busca promover um ambiente de valorização da diversidade e de protagonismo de cada colaborador em relação a seu desenvolvimento, crescimento profissional, equilíbrio com a vida pessoal e engajamento social. Queremos que as pessoas possam desenvolver suas carreiras e alcançar seus objetivos pessoais, contribuindo também para os resultados do negócio. Em 2019, encerramos o ano com um time de 54.484 profissionais.

	2017			2018			2019		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Colaboradores Efetivos*	27.835	19.569	47.404	27.570	20.442	48.012	27.259	20.560	47.819
Estagiários	1.083	868	1.951	1.081	968	2.049	458	530	988
Aprendizes	427	143	570	488	159	647	390	109	499
Terceirizados	1.129	2.794	3.923	982	3.317	4.299	1.179	3.999	5.178
Total	30.474	23.374	53.848	30.121	24.886	55.007	29.286	25.198	54.484

* Todos os colaboradores têm contrato de trabalho por tempo indeterminado e jornada de trabalho por tempo integral.

Diversidade¹

Trabalhamos para construir uma cultura de respeito, inclusão e equidade, capaz de permitir que todos desenvolvam seus talentos com suas características únicas. A diversidade é um dos cinco princípios do nosso Código de Conduta Ética. Consideramos nossas prioridades: equidade de gênero, equidade racial, inclusão de pessoas com deficiência (PCD), diversidade de experiências e gerações e LGBTI+.

Gênero: Encorajar a liderança em cada mulher
Nosso desafio é impulsionar a representatividade feminina nos cargos de alta liderança (superintendentes, superintendentes executivas e diretoras), que encerrou 2019 em 26,4%². Com esse resultado, conseguimos cumprir 98,3% da meta estipulada para o ano, que foi de 26,8%. Acreditamos que a equidade de gênero na alta liderança traz novos olhares às decisões estratégicas e pode impulsionar o protagonismo feminino em um efeito cascata, beneficiando toda a Organização. Para 2020, nossa meta é de que as mulheres representem 28% desses cargos.

¹ 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.

² O percentual é um recorte da linha Gerencial e a linha de Diretoria da tabela de % de colaboradores por gênero, 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.

% de colaboradores por gênero*

Categoria funcional	Feminino			Masculino		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Operacional	66,1%	65,6%	64,4%	33,9%	34,3%	35,6%
Administrativo	58,3%	58,3%	58,7%	41,7%	41,7%	41,3%
Especialista	39,8%	40,2%	42,0%	60,2%	59,8%	58,0%
Gerencial	25,8%	26,5%	27,3%	74,2%	73,5%	72,7%
Diretoria	18,8%	19,1%	23,9%	81,3%	80,9%	76,1%
Total	58,9%	58,6	58,4%	41,1%	41,4%	41,6%

* Considera apenas funcionários efetivos

Equidade Racial: abrir caminhos de crescimento profissional para os negros

Em 2019, participamos do Programa de Capacitação Profissional para jovens negros, em parceria com a FEBRABAN e universidades. Além disso, fizemos o programa de Mentoria para Colaboradores Negros

e a campanha “Funcionário indica Funcionário”, criando um banco de candidatos para futuras posições. Com essas ações, cumprimos 100% da meta estipulada para 2019, de 24% de negros no quadro de colaboradores. Em 2020, nossa meta será de 27,4%.

% de colaboradores por etnia*

Categoria funcional	Asiáticos			Brancos			Indígenas			Negros			Outros		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Operacional	2,1%	2,1%	2,0%	70,3%	68,7%	65,9%	0,2%	0,2%	0,2%	27,1%	28,5%	31,4%	0,3%	0,5%	0,5%
Administrativo	2,9%	2,8%	2,7%	78,2%	77,2%	75,6%	0,2%	0,2%	0,2%	18,5%	19,5%	21,2%	0,2%	0,4%	0,3%
Especialista	3,4%	3,3%	3,1%	85,0%	85,0%	84,5%	0,1%	0,1%	0,1%	11,2%	11,4%	12,1%	0,3%	0,2%	0,2%
Gerencial	4,0%	4,2%	3,6%	90,0%	87,8%	89,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	7,1%	6,9%	0,7%	0,9%	0,4%
Diretoria	2,8%	2,2%	1,7%	96,0%	95,5%	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,2%	3,3%	0,0%	0,0%	0,6%
Total	2,6%	2,6%	2,5%	75,7%	74,7%	72,8%	0,2%	0,2%	0,2%	21,2%	22,2%	24,2	0,3%	0,4%	0,4%

* Considera apenas funcionários efetivos.

Pessoas com deficiência: desenvolvimento profissional com foco em habilidades

As pessoas com algum tipo de deficiência representam cerca de 24% da população brasileira. Conforme exigido por lei, desde

2012, mantemos a proporção de 5%³ de pessoas com deficiência. Nosso objetivo é fortalecer o desenvolvimento desses profissionais, para que possam progredir na carreira em condições iguais às dos demais.

³ Considera somente a Empresa Banco Santander Brasil 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, para agregar aos nossos negócios outras visões, ideias e opiniões.

Damos atenção especial à diversidade de gerações – das mais jovens às mais maduras. Em 2019, além dos nossos já reconhecidos programas de Jovem Aprendizagem, Estágio e Trainee, acrescentamos um novo projeto com foco na contratação de profissionais com mais de 60 anos de idade.

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, ao mesmo tempo, dedicarem-se aos filhos.

Pais e mães contam com o Programa Nascer. Até o 8º mês de vida do bebê, os colaboradores recebem dicas sobre a gestação, a chegada do bebê e os cuidados que ele/ela deve receber após o nascimento. Em 2019, tivemos 2.693 participações neste programa⁴.

A licença-maternidade de 120 dias tem opção de extensão para 180 dias. A licença-paternidade é de 20 dias⁵. Os mesmos períodos de licenças são aplicáveis para os casos de adoção, independentemente da idade da criança. Casais homoafetivos com filhos adotivos contam com os mesmos benefícios.

Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade*

	Mulheres			Homens			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Taxa de Retorno (%)	98%	98%	99%	98%	97%	97%	98%	97%	97%
Taxa de Retenção** (%)	87%	87%	87%	89%	89%	91%	87%	87%	88%

* Os dados de 2017 e 2018 passaram por uma revisão e foram ajustados. Inclui apenas funcionários efetivos.

** 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.

⁴ As empresas elegíveis ao programa em 2019 foram: Aymoré Credito, Financiamento e Investimento S.A.; Banco Santander (Brasil) S.A; Ben Benefícios e Serviços S.A.; Esfera Fidelidade S.A.; PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.; Santander Brasil Tecnologia S.A.; Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.; Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.; Santander Holding Imobiliária S.A.; Santander Securities Services Brasil DTVM S.A.; Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.; Webmotors S.A.

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

LGBTI+: respeito aos profissionais para que possam trabalhar sem barreiras

Acreditamos que todas as relações devem ter o respeito como base. Independentemente de sua identidade de gênero, orientação sexual e afetividade, todos os nossos colaboradores devem respeitar a liberdade, a essência e a individualidade de seus colegas. Em 2019, lançamos o Programa de Aliados, para que os colaboradores saibam como respeitar a diversidade, incluindo identidades de gênero e orientações sexuais, e aprendam a valorizá-la. Em apenas 3 meses, mais de 820 colaboradores se inscreveram no programa.





Cultura de engajamento

Queremos ser o melhor lugar para trabalhar. Por meio do nosso Plano de Cultura e Engajamento, promovemos práticas e rotinas para alcançarmos este objetivo. Seguem alguns exemplos abaixo:

- **Café com Rial:** Mensalmente, promovemos um diálogo aberto entre o presidente Sérgio Rial e os colaboradores. Em 2019, abordamos temas estratégicos ligados à cultura, resultados, liderança, fraudes, dentre outros. Tivemos a participação, em média, de 21.221 espectadores por edição.
- **Semana Santander:** Realizada anualmente em todas as unidades do Grupo Santander, promove ações e eventos orientados a reforçar nossa Cultura de Servir, com foco em nossos clientes e na sociedade.
- **Nós Podemos Solucionar:** Projeto criado com o objetivo de fortalecer a Cultura de Servir. Em 2019, os principais executivos do Banco entraram em contato com clientes que por algum motivo demonstraram insatisfação com nosso atendimento. Após essa aproximação, cerca de 40% dos clientes atendidos mudaram sua opinião sobre o relacionamento com o Banco.

• **Campanha Nacional de Doação de Sangue:** organizamos duas campanhas anuais para aumentar os estoques dos hemocentros do País, envolvendo toda a nossa rede de relacionamentos – colaboradores, familiares, amigos, clientes e comunidades. Em 2019, foram registradas 21.942 doações, um aumento de 150% comparado com a campanha de 2018. Com esse volume de doações, pudemos salvar mais de 87 mil vidas⁶.

• **Melhor Empresa para se Trabalhar:** Uma das nossas ambições é estar sempre entre as 10 melhores empresas para se trabalhar e temos evoluído todos os anos nesta direção. Pelo 4º ano consecutivo estamos no ranking Great Place To Work e hoje somos o 5º banco privado melhor colocado no ranking das intuições financeiras. Na Pesquisa Corporativa Mercer de Engajamento, mantivemos 92% de engajamento e crescemos nas dimensões da Cultura (Propósito, Simples, Pessoal e Justo) bem como nas dimensões em que este tema está em prática.

⁶ O cálculo multiplica o total de doações por 4, pois 1 doação pode salvar até 4 vidas (Fonte: [Ministério da Saúde](#)).

Capacitação e treinamentos

Estimulamos os colaboradores a serem protagonistas de sua própria carreira, por meio da realização de experiências de aprendizagem de diferentes formatos e metodologias. Com enfoque em sucessão das posições-chave e gestão de talentos, promovemos a mobilidade interna, a avaliação do potencial e criamos a base para planejar a formação de líderes.

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

Número médio de horas de treinamento

	2017	2018	2019
Operacional	18,0	20,1	27,2
Administrativo	22,9	27,0	29,5
Especialista	20,1	27,8	24,2
Gerencial	26,5	21,6	29,5
Diretoria	26,1	27,3	24,3

Também apoiamos financeiramente a primeira graduação e pós-graduação dos colaboradores, com bolsas-auxílio e subsídio de 50% da mensalidade. Mantemos parcerias educacionais com escolas de idiomas, cursos de graduação, MBA e escola com cursos preparatórios para certificações.

+ 92%
dos colaboradores do Banco Santander, entre outras coligadas⁸ realizaram (a) alguma ação dentro da Academia Santander de forma voluntária ou (b) curso externo patrocinado pelo Banco.

⁷ Os números se referem a colaboradores do Banco Santander Brasil S.A.

⁸ 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 Credito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

Aula Magna de Sustentabilidade

Em 2019, realizamos uma Aula Magna de Sustentabilidade na Academia Santander São Paulo, para reforçar o protagonismo dos colaboradores no tema. Compartilhamos estratégias, políticas e processos de negócios que incluem práticas da Organização.

Nossa capacitação aborda a sustentabilidade direta e transversalmente, passando por temas como ética, direitos humanos, diversidade e meio ambiente. A atividade foi vista por mais de 1.400 colaboradores, sendo 168 de forma presencial e 498 por meio de transmissão *online*, pelo Santander NOW. Posteriormente, outros 806 colaboradores, viram este conteúdo até dezembro de 2019 na Academia Santander.

Capacitação das lideranças

Nossos líderes participam de um programa de desenvolvimento específico, de acordo com os níveis de complexidade de liderança.

No workshop Jeito de Liderar, trabalhamos as características do perfil do Líder Santander, abordando seus principais desafios na rotina do cargo. Em 2019, o programa atingiu 580 participantes. No Líder Comunicador, o objetivo é formar profissionais aptos a comunicar nossa estratégia, cultura e metas. Também desenvolvemos o Líder Digital, para que nossos líderes participem ativamente na construção do banco do futuro.

Percentual de colaboradores que possuem metas registradas e receberam avaliação de desempenho*

	2017	2018	2019
Operacional	71,99%	85,34%	84,15%
Administrativo	90,34%	93,28%	94,31%
Especialista	93,15%	92,68%	94,54%
Gerencial	94,98%	95,32%	95,03%
Diretoria	85,71%	88,12%	78,28%
Total	82,30%	89,85%	90,05%

* 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 Credito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

Carreira e mobilidade

A gestão de desempenho dos colaboradores busca combinar resultados com os comportamentos corporativos do Banco. No início de cada ano, os gestores e suas equipes desdobram os objetivos (que podem ser inclusive não financeiros) da Organização e planejam ações de desenvolvimento. O acompanhamento dos objetivos é realizado constantemente e as conversas de *feedback* ocorrem em dois processos formais no ano, ou a qualquer momento, sempre que necessário.

Por meio do “Meu Lugar Santander”, que divulga na intranet corporativa oportunidades em todo o Banco, realizamos, em 2019, mais de 10 mil movimentações internas e mais de 6 mil novas contratações⁹.

Também temos iniciativas de mobilidade internacional, como o Programa Mundo Santander e a Plataforma Global Job Posting.

⁹ Não contempla o Banco Olé Consignado S.A.

Taxa de novas contratações e rotatividade

Sabemos a importância de termos profissionais altamente qualificados para o melhor atendimento, satisfação de nossos clientes e geração de resultados consistentes. Para recrutar,

capacitar e reter nossos melhores talentos, contamos com práticas sólidas nos processos de recursos humanos que vão desde a contratação, capacitação, engajamento, até o desligamento.

	Taxa de novas contratações			Taxa de Rotatividade		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Total*	11,50%	12,60%	13,84%	11,40%	13,90%	17,42%**
Gênero						
Masculino	12,90%	14,89%	16,90%	12,30%	15,00%	19,72%
Feminino	10,50%	10,89%	11,53%	10,70%	13,00%	15,71%
Faixa etária						
Abaixo de 30 anos	24,60%	19,07%	24,89%	10,40%	10,80%	13,45%
Entre 30 e 50 anos	7,00%	7,01%	10,85%	10,80%	11,80%	17,49%
Acima de 50 anos	2,30%	2,48%	1,85%	18,80%	22,60%	30,83%
Categoria funcional						
Operacional	14,13%	14,62%	16,99%	12,42%	11,80%	17,12%
Administrativo	9,73%	11,94%	12,49%	10,61%	15,50%	17,61%
Especialista	6,14%	8,15%	8,82%	11,00%	14,50%	16,40%
Gerencial	8,26%	9,75%	12,01%	9,75%	18,90%	26,69%
Diretoria	9,24%	27,20%	14,23%	12,04%	24,80%	22,92%

* Inclui apenas funcionários efetivos. As taxas de rotatividade são calculadas utilizando demissões sobre a média do headcount 2018 e 2019 (corte em 31/12).

** Do total de saídas do ano, cerca de 30% representam saídas voluntárias.

Remuneração e benefícios

Nossa política de salários e remuneração variável está em sintonia com as práticas de mercado e alinhada às questões legais locais e às premissas globais do Grupo Santander. A meritocracia é um fator determinante, reconhecendo a performance individual e coletiva, sem diferenciar etnia, gênero ou questões pessoais.

Os modelos de remuneração variável incentivam e reconhecem o desempenho, com ferramentas

e indicadores que alinham os interesses dos acionistas, colaboradores e clientes, promovendo boas práticas de conduta e de controle de riscos, sem incentivar a venda de um determinado produto em detrimento de outro, que seja mais adequado ao perfil ou necessidade do cliente. A remuneração variável pode estar vinculada a metas de desempenho socioambiental, de acordo com o escopo da posição.

+ Em 2019,
registramos
8.865
promoções e
aumentos salariais
por mérito¹⁰

Nossa política de benefícios oferece um pacote compatível com as práticas de mercado, visando a atrair e reter talentos, gerar engajamento e melhorar a produtividade, pensando sempre em atender as necessidades em diferentes fases da vida pessoal e profissional, além de garantir as questões legais locais. No pacote de benefícios, contemplamos assistência médica e odontológica, previdência privada, seguro de vida, auxílio-creche, bolsa de estudos para filhos com deficiência intelectual, vale-transporte, auxílio-refeição, auxílio-alimentação, auxílio-funeral, entre outros.

Liberdade de associação sindical

Nosso 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

Com foco na prevenção de doenças e na promoção da saúde integral, por meio do Programa *Global Be Healthy*¹¹, estimulamos nossos colaboradores a terem hábitos de vida que priorizem os cuidados com a saúde física e mental.

- Realizamos, eventos como: (a) *Semana Be Healthy*, onde lançamos o desafio *Be Healthy* com o aplicativo GoGood, no qual registramos mais de 52 mil interações, promovendo um estilo de vida mais saudável e ativo; (b) Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), com mais de 23 mil participações alinhadas ao tema de saúde emocional, na qual promovemos ações de *Mindfullness*, Reflexologia, Perfil de Saúde Emocional, Blitz da Postura no Trabalho, entre outras iniciativas; e (c) Outubro Rosa e Novembro Azul para conscientização sobre o câncer de mama e o câncer da próstata, com comunicações que reforçaram a importância da prevenção, além de divulgar a isenção de coparticipação para a realização dos exames preventivos.

- **Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE):** Disponibiliza aos colaboradores e familiares sessões de orientação com especialistas em psicologia, serviço social, educação financeira, pedagogia, nutrição, fisioterapia, jurídico e personal trainer. Também atende colaboradores em licença médica e participantes dos programas institucionais de saúde e bem-estar. Profissionais ainda acompanham casos de internações e realizam visitas domiciliares e hospitalares. Em 2019, foram realizados mais de 13 mil atendimentos.
- **Vacinação contra a gripe:** Investimos na vacinação anual de colaboradores, incluindo estagiários e jovens aprendizes. Na Campanha de Vacinação de 2019, foram aplicadas mais de 30.000 doses.

- **Ambiente seguro:** Nossa área de Saúde e Segurança do Trabalho realizou mais de 3.500 avaliações ambientais e ergonômicas das agências e centros administrativos. Disponibilizamos treinamento para a redução dos riscos de acidentes de trabalho e adoecimento, oferecendo ambientes seguros aos trabalhadores.

¹⁰ Não contempla o Banco Olé Consignado S.A.

¹¹ 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 Credito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

- Programa Retorne Bem:** Visa a contribuir na 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 conta com abordagem multiprofissional, sob coordenação do médico reabilitador. Encerramos o ano com 694 participações.

- Estímulo à atividade física:** Incentivamos a prática por meio de campanhas de comunicação e disponibilizando aos colaboradores fácil acesso às academias nos centros administrativos de São Paulo.

Acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, taxa de dias perdidos e taxa de frequência*

	2018	2019
Número de acidentes de trabalho**	178	148
Número de doenças ocupacionais	9	8
Taxa de dias perdidos***	24,51	20,32
Taxa de frequência	2,08	1,69

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

** Os acidentes de trajeto deixaram de ser contabilizados a partir da publicação da Medida Provisória nº 905 de 11 de novembro de 2019.

*** A taxa de dias perdidos contabiliza os dias perdidos referentes ao primeiro afastamento do colaborador em decorrência de acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho) 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 vagas para bicicletas na Sede Santander, Radar e no Geração Digital I com um total de 485 vagas. Também desenvolvemos o programa Carona Amiga, oferecendo vagas de garagem àqueles que adotam essa prática.

Trabalho flexível (Flexiworking)

O Flexiworking é um conjunto de práticas alinhadas à Cultura Corporativa e que reforça a nossa preocupação com a busca do equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar. Entre os procedimentos adotados, estão:

- Horário escalonado:** é a possibilidade de adequação do horário de trabalho de acordo com as preferências pessoais e necessidades da área de atuação, sempre observando o horário de atendimento ao cliente, suporte interno e cumprimento integral da jornada de trabalho;
- Férias flexíveis:** possibilita 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.

PROGRAMAS SOCIAIS



Por meio de programas sociais, contribuímos para a promoção dos direitos da criança, do adolescente e de idosos. Favorecemos a inclusão social e econômica, além de proporcionamos aos nossos colaboradores e estagiários oportunidades de exercerem a cidadania por meio da realização de ações sociais. Esses programas e campanhas são voltados a comunidades de diferentes regiões do País.

Há 17 anos, o Programa Amigo de Valor apoia projetos voltados a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, via recursos destinados aos Conselhos Municipais dos Direitos das Crianças e Adolescentes. Por meio do programa, realizamos nossa contribuição anual direcionando 1% do Imposto de Renda (IR) devido do Banco Santander e suas Coligadas. Também incentivamos colaboradores, clientes e fornecedores a contribuir com parte do seu IR devido. Em 2019, foram arrecadados mais de R\$ 19 milhões, que serão direcionados para 65 projetos.

Com o Programa Parceiro do Idoso, incentivamos nossos 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 2019, R\$ 11,2 milhões foram arrecadados e destinados a 35 projetos.

Por meio do Programa Parceiros em Ação, em parceria com a Accenture, promovemos a capacitação, o apoio especializado e a educação financeira para empreendedores, clientes e não clientes de regiões onde o Prospera Santander Microfinanças está presente (saiba mais na página 28). A partir de 2019, também passamos a oferecer capacitações gratuitas *online*. O objetivo é apoiar microempreendedores para fortalecerem suas competências, seus negócios e a economia local. Em 2019, mais de 2.600 pessoas foram capacitadas presencialmente e 567 concluíram pelo menos um dos cursos disponibilizados *online*.

#Eu sou um amigo de valor

Através de encontros, podemos mudar a vida de crianças e adolescentes e espalhar o #EfeitoSantander por todo o Brasil.

PARTICIPE DE 9/9 A 14/10 EM:
www.santander.com.br/amigodevalor

CHRISTIANE
Funcionária Santander e amiga de Luan

LUAN
Amigo de Christiane e um dos milhares de adolescentes apoiados pelo programa

Santander

Tendo a Cultura de Servir e a Educação Financeira como áreas de impacto, estimulamos que nossos colaboradores – sejam de agências ou áreas administrativas – participem voluntariamente de ações sociais. Em 2019, nossos colaboradores participaram:

- (a) de ações promovidas pelo Programa Escola Brasil (PEB), que busca disseminar os ODS nas escolas públicas de cidades onde estamos presentes;
- (b) do Efeito Santander, que promoveu em 771 cidades, 1.126 ações de revitalização de espaços públicos, coleta seletiva, rodas de leitura, visitas a asilos e shows musicais, além de arrecadar alimentos, brinquedos, cestas básicas e material escolar. Essa ação contou com a participação de mais de 10 mil colaboradores, beneficiando aproximadamente 49 mil pessoas; e
- (c) de ações de orientação financeira a clientes e não clientes em lojas de nossa rede de lojas, beneficiando 1.961 pessoas.

ENDOWMENT

Criamos um atendimento exclusivo em *Wealth Management* para fomentar o uso do fundo patrimonial filantrópico (*Endowment*) por organizações sem fins lucrativos como associações, fundações, 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 principais pilares (Educação, Emprego e Empreendedorismo), que são estrategicamente agregados nas ofertas financeiras e não financeiras do segmento. Em 2019, concedemos mais de 6,6 mil bolsas de estudos.

- **Educação:** mais de 2.800 bolsas de estudos nacionais e internacionais foram concedidas pelo Santander Universidades Brasil em 2019. Além disso, realizamos a 1ª edição do Programa Santander Coders by Digital House, que capacitou mais de 2.600 pessoas interessadas em tecnologia a se aprofundarem em programação web e certificará cerca de 240 pessoas no tema com curso presencial.
- **Emprego:** por meio do Programa Universitário-Empresas, que conecta universitários com empresas clientes do Santander, foram contemplados mais de 1.000 alunos.

- **Empreendedorismo:** ao longo do ano são promovidas iniciativas de desenvolvimento de empreendedores, como o Empreenda Santander. O programa ajudou mais de 20 projetos e empresas com apoio financeiro, mentorias e 38 bolsas de estudos.

Com o objetivo de compreender o impacto qualitativo das bolsas concedidas pelo Santander Universidades, por meio da percepção dos beneficiados e das Universidades, e estimar seu impacto quantitativo, realizamos em 2019, com apoio do Plano CDE, uma pesquisa que identificou que:

- Os Programas de Bolsas do Santander são vistos por 71%¹ dos entrevistados como complemento à renda e "fôlego" no orçamento familiar. Sua maior contribuição efetiva é a ajuda no pagamento do curso.
- Em relação aos entrevistados de programas de bolsas graduação², a taxa de permanência na universidade é de 99%, sendo que 69% dos beneficiados por essa iniciativa do Santander têm renda familiar de até 3 salários mínimos.



¹ Amostragem de 571 bolsistas.

² Amostragem de 196 bolsistas.



- Um total de 82%³ dos bolsistas entrevistados percebem que o programa de bolsas proporcionam um impacto positivo no currículo;
- O programa de estágio funciona como uma ponte para ingressar no mercado de trabalho com o primeiro emprego formal. A pesquisa com os contemplados por este programa apontou que 63%⁴ consideram que a iniciativa aumenta as oportunidades de trabalho no início da carreira profissional.

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

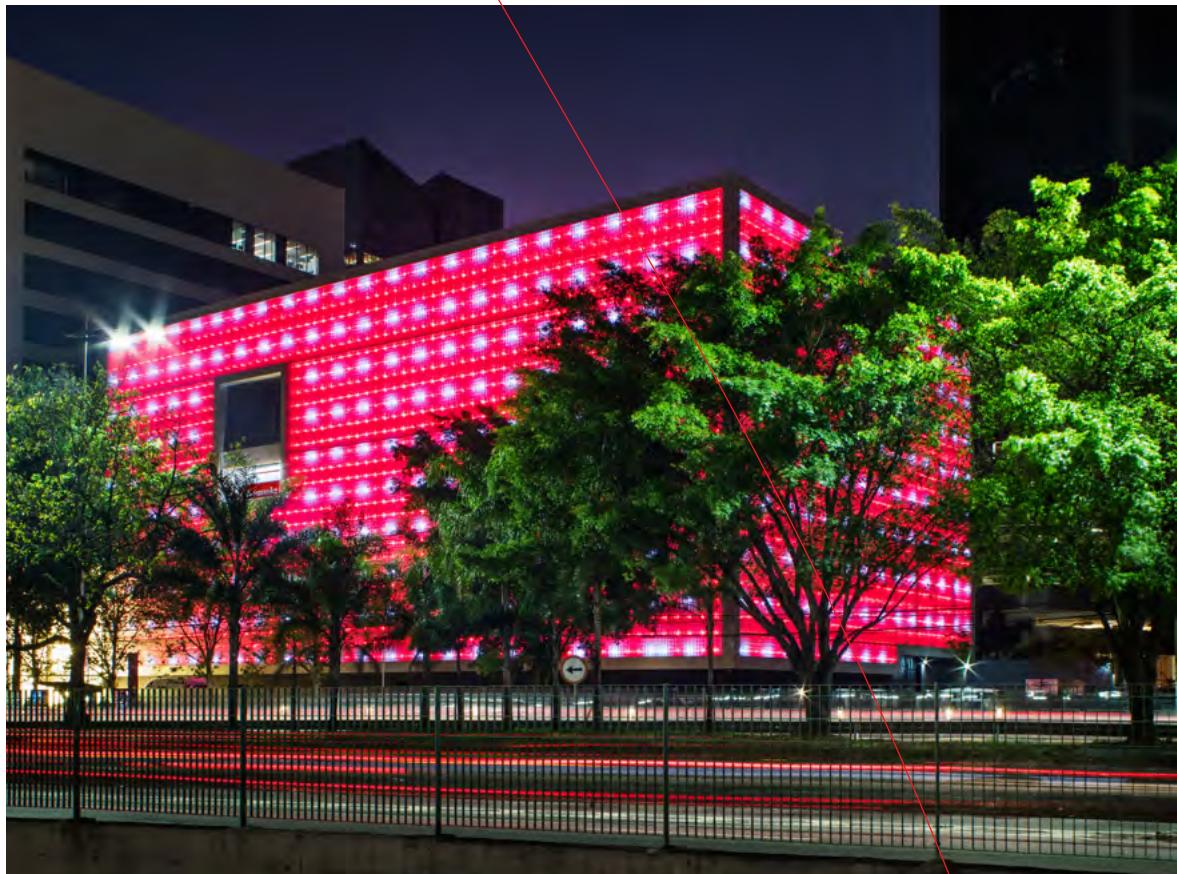
Outra iniciativa de apoio à educação é a Universia, uma empresa do Grupo Santander que está presente em nove países. No Brasil, seu foco principal está em apoiar a entrada do jovem no Ensino Superior e garantir sua empregabilidade. Em 2019, realizou o festival Preparadão, que reuniu mais de 5 mil jovens para um dia de aulas e estudos no Ginásio do Ibirapuera. O evento entrou para o livro dos recordes como a maior aula de Biologia já realizada no mundo e preparou alunos de escolas públicas e privadas para o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM).

Em 2019, a Universia Brasil também conduziu processos de recrutamento de quase 2.000 estudantes para cargos de estágio, jovem aprendiz ou primeiro emprego, e contou com aproximadamente 700 mil oportunidades de emprego e estágio divulgadas em seus portais.

³ Amostragem de 528 bolsistas.

⁴ Amostra de 168 bolsistas.

INVESTIMENTO CULTURAL



Coleção Santander Brasil

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.

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

Dentre 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 novas aquisições de obras de artistas brasileiros contemporâneos.

Farol Santander

No início de 2019, comemoramos um ano 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 inauguramos em 2019, no centro histórico da capital gaúcha, o Farol Santander Porto Alegre, onde difundimos a arte contemporânea produzida dentro e fora do Rio Grande do Sul.

O total de visitas em ambos edifícios somou mais de 370 mil pessoas.

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, como o Fórum Cidadão Global e Fronteiras do Pensamento.

Investimento social e cultural (R\$ mil)*

	Valores investidos			Incentivado			Não incentivado		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Cultura	60.045	35.384	57.046	26.428	23.250	35.793	33.618	12.134	21.253
Direitos da criança, do adolescente e do idoso	8.890	2.710	6.662	4.018	2.645	5.591	4.872	65	1.071
Educação	54.714	58.893	46.294	24.621	27.114	18.458	30.093	31.779	27.836
Empreendedorismo e Geração de Renda	870	765	275	392	765	110	478	0	165
Esporte	14.374	11.884	13.071	6.371	6.835	7.992	8.002	5.049	5.079
Valorização da Diversidade	0	0	15	0	0	6	0	0	9
Meio Ambiente	0	640	304	0	552	121	0	88	182
Saúde	4.773	4.472	4.013	2.257	4.450	3.647	2.516	23	366
Outros	239	3.652	8.162	52	2.741	6.178	187	911	1.984
Total Geral	143.905	118.400	135.843	64.138	68.351	77.896	53.772	50.049	57.947
% sobre Lucro Líquido**	1,4	1,2	0,9						

* Houve uma duplicitade na mensuração dos valores investidos na linha de educação em 2018. Por esse motivo, os dados da linha de educação, total geral e % sobre o lucro líquido foram atualizados.

** Cálculo com base no lucro líquido gerencial publicado no Informe de Resultados BRGAAP (valores em milhões: R\$ 14.550 para 2019; R\$ 12.398 para 2018; e R\$ 9.953 para 2017).

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 negócios. Em 2019, patrocinamos eventos de moda (Veste Rio e São Paulo Fashion Week), gastronomia (Taste Of São Paulo, Rio Gastronomia e Comida di Boteco) cidadania e empreendedorismo (Fórum Cidadão Global) e esporte (Track&Field, Rio Open e Go Cup).

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

USO ESTRATÉGICO E EFICIENTE DOS RECURSOS AMBIENTAIS



Conduzir operações no país com a maior biodiversidade do planeta representa uma grande responsabilidade – e muitas oportunidades. Buscamos contribuir para que o Brasil se valha dos seus recursos ambientais de forma responsável e eficiente, na construção de uma economia de baixo carbono. Nossa atuação engloba, além da gestão ambiental responsável de nossas operações, o financiamento e assessoria para negócios relacionados à infraestrutura e energia renovável e o estímulo ao agronegócio sustentável.

GOVERNANÇA CLIMÁTICA



Estamos comprometidos com a proteção do meio ambiente e com o combate às mudanças climáticas. Esse tema se reflete por meio de uma gestão interna eficiente que visa à redução do impacto de nossa operação e por meio dos nossos serviços e atividades financeiras.

Gestão Interna

Desde 2009, quantificamos as emissões diretas e indiretas de nossas operações e realizamos ações para reduzi-las, como por exemplo ampliação do uso de videoconferência, compra de energia renovável, compostagem, reciclagem, etc. No último ano, reduzimos 6% de nossas emissões totais.

Somos carbono neutro desde 2010, por meio da compensação total de nossos escopos 1 e 2 e, 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.

A fim de expandir nosso impacto e engajar nossa cadeia, desde 2017 aderimos ao CDP Supply Chain, convidando fornecedores a reportarem informações de sua gestão climática. Em 2019, 62% dos 174 fornecedores convidados relataram informações sobre suas emissões, além dos riscos e oportunidades do tema para seu negócio.

Os dados de emissões do ano de 2019 serão publicados até maio de 2020 e poderão ser acessados no Registro Público de Emissões, do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Serviços e atividades financeiras

No Brasil, um dos principais impactos das mudanças do clima está na alteração do regime de chuvas que pode provocar o aumento da ocorrência de eventos hidrológicos extremos, como inundações e longos períodos de seca. Levando em conta essa realidade, nossa avaliação socioambiental considera a exposição dos clientes ao estresse hídrico e a dependência destes por este recurso. Por meio de uma ferramenta própria que considera aspectos como localização, vulnerabilidade do setor e forma de gestão, quantificamos a vulnerabilidade da empresa ao risco hídrico, o que pode impactar o *rating* de crédito dos clientes elegíveis à análise socioambiental.

Adicionalmente, iniciamos em 2019 o monitoramento da exposição da nossa carteira aos setores sensíveis às questões climáticas de acordo com a *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD)¹. O resultado deste diagnóstico, apresentado em 2020 no Comitê de Risco e Compliance, será utilizado para melhor entendimento dos riscos para nosso negócio e priorização das ações. Os riscos relacionados ao clima também foram considerados entre as possíveis ameaças identificadas para o Banco no principal processo de identificação e avaliação de riscos estratégicos (*Top Risks*), possibilitando a implementação de planos de ação específicos para mitigar os possíveis impactos.

Ao mesmo tempo que precisamos avançar na gestão de riscos para os setores críticos, também vislumbramos novas oportunidades nesta economia em transformação. Nesta perspectiva, em 2019 promovemos um debate sobre as oportunidades e os riscos das mudanças do clima com a presença do Comitê Executivo, Conselho de Administração e executivos das áreas de negócios e a participação de dois especialistas externos.

As metas do planejamento estratégico do Banco já consideram as oportunidades das mudanças do clima para os negócios, trazendo objetivos específicos para os setores de energia renovável e agronegócio sustentável.

¹ Óleo e gás, carvão, utilidades elétricas, frete aéreo, transporte aéreo, marítimo, ferroviário e rodoviário, automóveis e componentes, metais e mineração, químicos, materiais de construção, bens de capital, infraestrutura e construção, bebidas, agricultura, alimentos, papel e produtos florestais.

NEGÓCIOS AMBIENTAIS



Em 2019, viabilizamos R\$ 11,5 bilhões em negócios ambientais¹, por meio de produtos e serviços que atendem todos os segmentos em que atuamos, desde indivíduos a grandes empresas.

Estamos engajados em apoiar o compromisso que o Brasil assumiu no Acordo de Paris: alcançar 45% de energias renováveis até 2030. Nossa objetivo é oferecer um portfólio completo, para pessoas físicas e jurídicas, para impulsionar a expansão das energias renováveis, da Geração Distribuída (GD) e da eficiência energética no País.

Também buscamos apoiar o crescimento do agronegócio sustentável, por meio de linhas de crédito para estimular a agricultura de baixo carbono com o uso de novas tecnologias e melhores práticas de cultivo.

+ Até 2019, o Santander foi o assessor financeiro de 285 parques eólicos, o que representa 30% da energia eólica viabilizada em leilões pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), pelo PROINFA e por iniciativas no Ambiente de Contratação Livre de Energia.

Energias Renováveis

Temos um portfólio completo de soluções que vão desde assessoria/ financiamento a grandes projetos (*Project Finance*) até linhas de crédito direto ao consumidor final para compra de painéis fotovoltaicos para autogerção de energia elétrica (Santander Financiamentos e rede de lojas).

Nossos negócios acompanham o crescimento deste mercado. Fomentamos aproximadamente R\$ 4,3 bilhões no ano, considerando as ofertas de produtos de estímulo ao uso de energias renováveis (eólica, fotovoltaica e pequenas centrais hidrelétricas), o que representa um aumento de 209% em relação ao ano anterior. Apenas no financiamento de Geração Distribuída foi desembolsado cerca de R\$ 1,3 bilhão em 2019.

Especificamente em relação a *Project Finance* (geração centralizada), somos líderes em número de assessorias financeiras para financiamento de projetos de infraestrutura no Brasil, de acordo com o ranking do Dealogic. Desde 2005, com os primeiros empreendimentos do Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (Proinfa), temos nos destacado como banco estruturador, assessor, financiador e garantidor em grandes projetos de energia eólica.

+ Fomentamos aproximadamente R\$ 4,3 bilhões no ano, considerando as ofertas de produtos de estímulo ao uso de energias renováveis

¹ Inclui o desembolso em energias renováveis, agronegócio sustentável, *Project Finance* (energias renováveis), outros negócios ambientais e a participação na estruturação e advisory de *Green/Transition Bonds*, incluindo valores totais dos títulos verdes emitidos e viabilizados em conjunto com outras empresas.

Mantivemos esse pioneirismo também na energia solar, sendo um dos principais bancos do setor desde os primeiros leilões organizados a partir de 2014. Nosso suporte às empresas abrange todas as etapas do desenvolvimento do projeto, desde a participação em leilões de geração e transmissão de energia até o desembolso do financiamento de longo prazo.

Podemos dar escala e oferecer aos nossos clientes e parceiros, mais agilidade nos financiamentos e viabilizamos, assim, mais energia renovável. Em 2019, conseguimos ampliar a capilaridade da oferta solar com a parceria entre a Santander Financiamentos, e a EDP Smart, divisão que reúne o portfólio de soluções em energia renovável da EDP. O financiamento está disponível para consumidores residenciais e pequenos negócios nas áreas de concessão da EDP em São Paulo e no Espírito Santo.

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

Agronegócio Sustentável

Desde 2010, oferecemos crédito acompanhado de orientação técnica aos produtores rurais que desejam investir em inovação e sustentabilidade no campo. Para isso, contamos com agrônomos e técnicos treinados, que atuam na identificação de oportunidades de melhorias no campo e na orientação de nossos clientes.

Em 2019, desembolsamos R\$ 474,6 milhões em Agronegócio Sustentável, por meio de linhas de financiamentos próprias e do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), para a aplicação em inovações tecnológicas voltadas a boas práticas de gestão e produção no campo.

Além disso, 200 pessoas participaram de nossos eventos para engajar e capacitar produtores rurais com o objetivo de mitigar os impactos no aquecimento global relacionadas a uso do solo, economia de água, tratamento de resíduos, mas com foco especial no investimento em Energias Renováveis.

+ Somos o
maior
repassador de recursos na
modalidade Agricultura de Baixo
Carbono na safra 2018/2019 do
Programa ABC

Uso responsável da terra

Nos imóveis rurais das áreas beneficiadas e de garantia das operações agro (Crédito Rural, BNDES e CPR) os aspectos de riscos socioambientais são analisados e monitorados durante toda a vigência das operações. Monitoramos 100% dos imóveis rurais (mais de 11 mil propriedades) e dispomos de uma ferramenta que diariamente nos fornece informações sobre os aspectos de risco socioambiental, como embargos relacionados a áreas desmatadas, incursões em territórios indígenas e unidades de conservação, sítio arqueológico, comunidade quilombola, monitoramento do CPF para trabalho escravo, além de embargo Ibama por CPF e CNPJ. Em caso de identificação de um novo risco, somos acionados por meio de alertas.

Dentre as mais de 2.000 análises (Atacado e do segmento Empresas Núcleo) realizadas por Risco Socioambiental no ano de 2019, estão incluídos clientes que são grandes produtores de soja, comerciantes de soja e frigoríficos, especialmente sua cadeia de suprimentos. Em relação aos frigoríficos, levamos em conta os acordos que essas empresas assinaram com o Ministério Público do governo brasileiro em relação à compra de gado da Amazônia.

Participamos ativamente de três fóruns externos que propõem soluções para parar o desmatamento:

- 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](#).



Outros negócios socioambientais

Green/Transition Bonds

Em 2019, participamos das emissões de quatro *Green Bonds* (sendo três no Brasil e um no mercado internacional), que totalizaram R\$ 4,8 bilhões para investimentos em energias renováveis e eficiência, assim como para restauração de florestas. Também participamos da emissão de um *Transition Bond* de aproximadamente R\$ 1,9 bilhão (USD 500 milhões) no mercado internacional para a cadeia do Agro Sustentável.

Em 2019, lançamos o Consórcio Sustentável. Com o produto, ampliamos nosso portfólio, ajudando nossos clientes na aquisição de soluções sustentáveis, como placas solares, equipamentos para tratamento e reaproveitamento de resíduos, reciclagem, reutilização e tratamento de água.

Como estímulo à mobilidade urbana e à qualidade de vida, contamos com o CDC Mobilidade, financiamento exclusivo para a compra de bicicletas elétricas e convencionais. Essa linha compõe nossa oferta de mobilidade elétrica voltada a toda a cadeia da eletro mobilidade (eletro postos, veículos elétricos e híbridos) e encontra-se disponível na Financeira e em nossa rede de lojas.

Também oferecemos financiamento aos clientes para aquisição de soluções para eficiência hídrica (captação de água da chuva e reutilização de água), redução de resíduos e adaptações para acessibilidade (aparelhos auditivos e de mobilidade). Por meio dessas linhas, desembolsamos R\$ 75,3 milhões em 2019².

² O valor de financiamento para acessibilidade não está incluído no valor total de negócios ambientais.

GESTÃO AMBIENTAL¹



Nossas iniciativas de gestão dos recursos naturais e de resíduos são orientadas pela Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) e pelo Manual do Sistema de Gestão Ambiental. O Grupo Gestor do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), composto pela alta direção do Banco, fortalece a integração deste tema aos objetivos estratégicos da nossa Organização.

Em 2019, assumimos dois grandes compromissos com a sociedade: (a) utilizaremos somente energia renovável em 100% de nossas unidades de atendimento, prédios administrativos e centro de processamento de dados até 2025; e (b) eliminaremos, por meio do Programa Desplastifique, o consumo de plástico de uso único em todas as unidades administrativas, em 2019, e agências, até 2020.

Esses compromissos se somam a todas as ações que temos realizado nos últimos anos para sermos mais eficientes, mais rentáveis e mais conectados às demandas da sociedade, gerando menor impacto ambiental.

+ Em 2019, os gastos com papel e impressões diminuíram cerca de 73%
em comparação com o ano anterior

Fit to Grow

Por meio do programa *Fit to Grow* (FTG) – adaptar-se para crescer, em inglês –, engajamos nossos colaboradores no esforço de tornar nossas operações mais eficientes no uso de recursos financeiros, o que pode envolver ações relacionadas a aspectos ambientais. O FTG descentraliza a gestão dos recursos e estimula a colaboração entre equipes, destravando o fluxo de ideias para decisões mais ágeis e econômicas.

Em 2019, os gastos com papel e impressões diminuíram cerca de 73% em comparação com o ano anterior. Essa redução ocorreu devido às revisões de processos, que contam com ações de digitalização de produtos e otimização de comunicações para clientes (*saiba mais no item resíduos*).

Nesse ano, houve a inauguração de novos prédios administrativos e a internalização de coligadas, o que levou ao consequente aumento da ocupação e maior consumo de insumos. Em virtude deste cenário, tivemos crescimento de gastos nas linhas de energia (12%) e água (10%).

Como forma de estimular o uso racional de recursos e eliminar processos burocrático, decidimos parar de usar carimbos. No total, considerando prédios administrativos e lojas, recoletamos cerca de 60 mil carimbos que serão reciclados.

¹ 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.

Energia

Assumimos o compromisso de consumir apenas energia renovável em 100% de nossas lojas e prédios administrativos até 2025. Até o fim de 2021, atingiremos todas as unidades de atendimento e, até 2025, todos os edifícios administrativos e o centro de processamento de dados. Nossos imóveis serão integralmente abastecidos por energia de fontes renováveis: solar, eólica, pequenas hidrelétricas e biogás de aterros sanitários.

Consumo de energia dentro da Organização (em GJ)*

	2017	2018	2019	% de consumo em relação ao total (2019)
Consumo de combustíveis de fonte renovável	17.130	23.420	40.550	3,84%
Consumo de combustíveis de fonte não renovável	49.633	73.295	20.859	1,98%
Consumo de eletricidade	939.968	927.458	993.541	94,18%
Total de energia consumida	1.006.731	1.024.173	1.054.950	100%

* A conversão dos combustíveis em GJ foi realizada por meio da multiplicação da massa (ton) X fator PCI (GJ/t) - Poder Calorífico Inferior. Todos os fatores estão presentes na calculadora do GHG Protocol 2019, que tem como base a ANP 2012 - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis. Inclui o consumo dos edifícios Santander Sede, Radar, CPD, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Generali, Centro Cultural Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Teatro Santander, Quarteirão de Investimentos e, em média, 99% das agências.

Água

Em 2019, com a inauguração de novos prédios administrativos e a internalização de coligadas, somadas à irrigação dos telhados verdes e, indiretamente, ao programa Desplastifique, que gerou a necessidade de higienização de copos e canecas não descartáveis, tivemos um aumento de 4,8% no consumo de água. Em relação ao consumo por mil clientes ativos, que totalizou 23 m³, tivemos uma redução de 3,8% em relação a dezembro de 2018.

Entre os mecanismos de controle de água que utilizamos, estão:

Nos estados de Minas Gerais e em Pernambuco, nosso consumo já é 100% renovável. No Rio de Janeiro, representa cerca de 70% e na Bahia 60%. Os edifícios administrativos Radar, Geração Digital e Rio Branco-70 já são 100% abastecidos com energia renovável.

Em dezembro de 2019, nosso consumo de energia elétrica foi de 37,8 Gj por mil clientes ativos, totalizando -1,4% em relação a 2018.

Consumo de água (em m³)

	2017	2018	2019
Agências*	500.901	477.731	484.300
Prédios administrativos**	126.777	110.236	131.826
Total	627.678	587.967	616.126

* O consumo da Rede se refere, em média, a 98% das agências.

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

- Monitoramento centralizado do consumo de água em nossos prédios administrativos. Possibilita ação rápida sempre que alguma anormalidade é detectada;
- Uso de sistemas economizadores em nossos prédios, como descarga a vácuo, torneiras automáticas e aeradores para controle de vazão de água;
- Aproveitamentos de água da chuva em nossa Sede e no Centro de Processamento de Dados (CPD) de Campinas (SP). O CPD também utiliza um sistema de climatização, que dispensa o uso de água para resfriamento.

Tratamento de resíduos

Nos prédios administrativos próprios fazemos o gerenciamento, o descarte adequado e, quando aplicável, a compostagem de resíduos, encaminhando a aterro apenas os resíduos não compostáveis.

Nossa Sede possui uma central que desidrata os resíduos orgânicos provenientes dos restaurantes e áreas comuns. A biomassa gerada é transformada, por meio da compostagem em leiras, em composto substrato que é utilizado nos jardins e áreas verdes dos edifícios corporativos. Além deste

processo, compostamos a borra, cápsulas de café e reciclamos as bitucas de cigarro e isopor. Em 2019, deixamos de enviar 342 toneladas desses resíduos a aterros sanitários.

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

Resíduos (em toneladas)*

Método de disposição – resíduos não perigosos	Tipo de resíduo	2017	2018	2019
Reciclagem	Papel	215.174	204.340	190.138
	Plástico	107.600	106.823	104.832
	Metal	5.720	30.998 **	9.924
	Vidro	5.714	9.101	21.827 ***
Compostagem	Resíduos orgânicos	235	296	342
Aterro	Resíduos não recicláveis	509	243	213
Total		1.074	889	883

* Inclui o consumo dos prédios Sede, Radar, Geração Digital 1, Álvares Penteado, Farol São Paulo, Rio Branco 70.

** Tivemos um aumento significativo em 2018 devido a obras no Radar, Geração Digital e Sede.

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

Certificações

Os edifícios Sede, Radar e Data Center de Campinas (SP) são certificados pela norma ISO 14001 e reconhecidos por auditores externos como referências na gestão ambiental. Possuímos também o selo LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) na Sede, em nossos CPD de Campinas e na agência Granja Viana, em Cotia (SP), que foi o primeiro empreendimento da América do Sul a obter essa certificação. Esse selo garante a sustentabilidade e a redução do impacto ambiental das construções.



PRÊMIOS E RECONHE- CIMENTOS EM 2019

Diversas instituições reconheceram nosso compromisso com a excelência na gestão responsável e nossas ações para promover o crescimento inclusivo e sustentável em 2019. Seguem abaixo alguns destaques:

- Fomos eleitos a Empresa Mais Sustentável do setor financeiro, segundo a edição de 2019 do **Guia Exame de Sustentabilidade, promovido pela Revista Exame**;
- Pelo 10º ano consecutivo, estamos na carteira do **Índice de Sustentabilidade Empresarial da B³ - Brasil, Bolsa, Balcão**;
- Nossa atuação em microfinanças nos levou ao 6º lugar no ranking das empresas que mais mudam o mundo, segundo o **Ranking Change the World, da Revista Fortune**;
- Desde 2016, estamos entre as melhores empresas para trabalhar do ranking **Great Place to Work®**;
- Fomos reconhecidos pelo **Guia Exame de Diversidade** como a instituição financeira com as melhores práticas de inclusão e diversidade no País;
- Fomos reconhecidos pelo **Prêmio Eco**, por nossa atuação com o Prospera Santander Microfinanças. O prêmio é promovido pela Câmara Americana de Comércio em parceria com o Estadão, a premiação é pioneira no país no reconhecimento das melhores práticas empresariais em sustentabilidade;
- Vencemos o **7º Prêmio Câmara Espanhola de Sustentabilidade** na categoria Socioambiental, com o case do Prospera Santander Microfinanças;
- Fomos eleitos pela **Great Place to Work®**, pelo terceiro ano consecutivo, como uma das melhores empresas para as mulheres trabalharem;
- A **Great Place to Work®** também nos reconheceu como uma das empresas com as melhores práticas para o bem-estar das crianças e das famílias, permitindo aos colaboradores conciliar a vida profissional com a criação de seus filhos;
- Recebemos o **Prêmio WEPs (Women's Empowerment Principles)** 2019 da ONU Mulheres e Pacto Global, como uma das empresas de destaque em ações que promovem a equidade de gênero no ambiente de trabalho e na comunidade;
- Em relação ao desempenho em **agências de rating ASG** que nos avaliam, conquistamos pontuações acima da média da indústria e, na maioria dos casos, melhoramos o desempenho em comparação com o último ano;
- Nossas ações no Brasil contribuíram para que o Grupo Santander fosse reconhecido como o Banco Mais Sustentável do Mundo pelo **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes relacionado com informações sobre sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2019

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 asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas com sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2019 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

Responsabilidades da administração do Banco

A administração do Banco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes no Caderno de Indicadores 2019, de acordo com a *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 constantes no Caderno de Indicadores 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – "Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social", emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração 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 constantes no Caderno de Indicadores 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração 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 de sustentabilidade, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração 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 constantes no Caderno de Indicadores 2019, 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 constantes no Caderno de Indicadores 2019 do Banco;
- (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) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Caderno de Indicadores 2019;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência à *Global Reporting Initiative (GRI Standards)* aplicáveis na compilação das informações de sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2019.

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 asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2019. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração 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

constantes no Caderno de Indicadores 2019. 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 períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios do *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 asseguração 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 constantes no Caderno de Indicadores 2019 do Banco Santander (Brasil) S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*.

São Paulo, 25 de março de 2020

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
Perfil Organizacional	102-6 Mercados atendidos	Santander no Brasil Santander no Mundo	6.3; 7.1; 7.2; 7.3	
	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	Página 33	6.3; 7.1; 14.1; 14.2	8.5, 8.6
	102-9 Cadeia de fornecedores	Página 20	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
	102-14 Mensagem do Diretor-Presidente	Página 3 do Relatório Anual 2019		8.1, 8.3
Estratégia	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
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Código de Conduta Ética	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 13	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 Página 9	12.1; 12.2; 12.3; 12.5; 12.6; 12.7	
	102-20 Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	Página 10	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 9	12.3; 12.5; 12.6; 12.7	
	102-35 Políticas de remuneração	Página 11	13	16.6, 16.7
	102-40 Lista de grupos de stakeholders	Página 7	16	
Engajamento de stakeholders	102-41 Acordos de negociação coletiva	Página 40	14.4; 16	8.8
		Página 7		
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	A identificação e seleção de stakeholders 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 stakeholders	Página 7	16	16.6
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	Página 7 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
Práticas de relato	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	
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	Página 7 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 62 até 65	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 2019 reúne informações sobre o Santander Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019.	7.8	12.6
	102-51 Data do relatório mais recente	Caderno de Indicadores 2018, que foi publicado em 2019.	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 relatório foi elaborado de acordo com a <i>Global Reporting Initiative (GRI) Standards</i> opção Essencial de relato.		
102-55 Sumário de Conteúdo GRI				
102-56 Asseguração externa				
A Carta de Asseguração Limitada está disponível na página 58.				

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	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Governança Corporativa	5.1; 5.2
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade		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 5.5, 8.5, 10.2, 16.b
Tópico: Gestão Ética	Interno: Banco e Colaboradores	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	Página 9	5.5, 8.5, 10.2, 16.b
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade		103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 12 e 13	5.1; 5.2
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 12 e 13	5.3
		GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos de corrupção	Página 13	4.1; 4.2; 5.1; 5.2; 5.4
Tópico: Cultura e Gestão de Riscos	Interno: Banco	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Página 12	4.1; 4.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade		103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 15	5.1; 5.2
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 15	5.3
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 15	5.3
	Interno: Banco	GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	Página 15	4.1, 5.1
Tópico: Desempenho Econômico	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	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 15 e 51	4.1, 5.1
		Item de Divulgação Santander	Indicadores de perfil da oferta de crédito e financiamento (RSA)	Página 16	8.7, 11.3, 11.4, 15.a, 15.b
		Item de Divulgação Santander	Financiamento e Investimento a setores críticos	Página 16	
	Interno: Banco e Colaboradores	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Demonstrações Financeiras	5.1; 5.2
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade		103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Demonstrações Financeiras	5.3
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Demonstrações Financeiras	5.3
Tópico: Desempenho Econômico	Interno: Banco e Colaboradores	GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Demonstrações Financeiras	3; 10
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade		201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	Página 49	4.1; 4.2; 5.1; 5.2
		GRI 207: Tributos 2019	207-2 Governança tributária, controle e gerenciamento de riscos	Página 17	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	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 21 e 22		
			103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 21 e 22	16.6, 16.7, 16.10	
		103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 21 e 22			
	Externo: Clientes	GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 22	16.6, 16.7, 16.10	
		Item de Divulgação Santander	Manifestações nos Canais de Atendimento	Página 23	16.6, 16.7, 16.10	
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 18		
Tópico: Segurança da Informação	Interno: Banco	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 18	16.6, 16.7, 16.10	
			103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 18		
		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.		
	Externo: Clientes	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 18 e 19	4.1, 5.1, 7.5	16.6, 16.7, 16.10
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 33 a 41	5.1; 5.2	
		103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 33 a 41	5.3	3.7, 4.3, 8.5, 8.6, 16.6	
Tópico: Gestão de Pessoas	Internos: Banco e Colaboradores	GRI 401: Emprego 2016	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 33 a 41	5.3	
			401-1 Novas contratações de funcionários e taxa de rotatividade	Página 39	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	
	Externos: Sociedade	GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2016	403-2 Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de fatalidades relacionadas ao trabalho	Página 41	14.3	8.8, 16.6
		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 38		8.5	

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	Internos: Banco Externos: Acionistas e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 53 Página 53 Página 53	5.1; 5.2 5.3 5.3	3.9, 6.4, 8.4, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.2, 13.3
		GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia na organização 302-4 Redução no consumo de energia	Página 54 Página 54	7.9 7.2, 7.3, 8.4, 11.6, 12.2, 13.1	
		GRI 303: Água 2018	303-5 Consumo de água	Página 54	6.4, 8.4, 11.6, 12.2	
		GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de GEE (Escopo 1) 305-2 Emissões indiretas de energia (Escopo 2) 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3)	Página 49 Página 49 Página 49	3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3	
		GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	305-4 Intensidade de emissões de GEE 305-5 Redução de emissões de GEE	Página 49 Página 49	3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3	
	Internos: Banco Externos: Fornecedores e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	306-2 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 55 Página 20 Página 20 Página 20	7.9 5.1; 5.2 5.3 5.3	11.6, 12.2, 12.4, 12.5
		GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 20	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 20		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 20		8.5, 8.7, 16.6
		GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	Página 20	7.3	8.4, 8.5, 8.7, 12.6, 16.6
Tópico: Investimento Social e Cultural	Internos: Banco Externos: Cientes e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 42 a 47 Páginas 42 a 47 Páginas 42 a 47	5.1; 5.2 5.3 5.3	1.4, 4.a, 4.b, 4.3, 8.3, 8.6, 17.1, 17.3, 17.17
		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	Páginas 44 e 45	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	Internos: Banco Externos: Clientes, Acionistas e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 28 e 49 a 52 Páginas 28 e 49 a 52 Páginas 28 e 49 a 52	5.1; 5.2 5.3 5.3	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
		GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 50	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 49 a 52	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	Página 28	7.2	1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 16.7
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 24 e 33 a 35 Páginas 24 e 33 a 35 Páginas 24 e 33 a 35	5.1; 5.2 5.3 5.3	1.4, 5.5, 5.c, 8.3, 8.5, 8.10, 9.a, 9.3, 10.2, 16.b
Tópico: Diversidade e inclusão	Internos: Banco e Colaboradores Externos: Sociedade	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 G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros	Página 28 Página 24	7.2 7.2	1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2
		GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	Páginas 33 e 35		5.5, 5.c, 8.5, 10.2, 16b
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 21 e 31	5.1; 5.2	
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 21, 24, 30 e 31	5.3	1.4, 8.3, 9.3, 16.6
	Internos: Banco Externos: Clientes e Sociedade	GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 21 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 30 e 31	7.3	1.4, 8.3, 9.3, 16.6
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 24 <u>20-F, página 56,</u> <u>57, 68, 69, 70</u>	5.1; 5.2	
		GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 24 <u>20-F, página 56,</u> <u>57, 68, 69, 70</u>	5.3, 7.1, 7.2, 7.3	1.4, 9.a
		103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 24 <u>20-F, página 56,</u> <u>57, 68, 69, 70</u>	5.3, 7.1, 7.2, 7.3		
Tópico: Inovação Digital	Internos: Banco e Colaboradores Externos: Sociedade e Clientes	Item de Divulgação Santander	Negócios Digitais	Página 24	7.1, 7.2, 7.3	1.4, 9.a

Coordenação
Banco Santander

Conteúdo editorial
The Factory

Projeto gráfico e diagramação
Adesign

Fotos
Páginas 3, 14, 19, 21, 22, 27, 29, 31, 32, 35, 44 e
52: Banco de Imagens do Santander

Páginas 4, 6, 8, 25, 26, 46, 56 : Banco Santander Divulgação

Página 36: Lincon Fermiano

Página 42: Pisco del Gaiso

Página 45: Renato Suzuki

Página 48: Divulgação Enel Green Power

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.