Santander

RELATÓRIO ANUAL **2012**

Missão Santander Brasil
Ter a preferência dos nossos clientes
por ser o banco simples e seguro, eficiente e rentável,
que busca constantemente melhorar a qualidade de tudo o que faz,
com uma equipe que gosta de trabalhar junto
para conquistar o reconhecimento e a confiança de todos.
Santander
Cada um de nós está representado pelos 1.200 funcionários
desta foto tirada durante a Semana Santander.

Santander

2. PRINCIPAIS INDICADORES

6. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO SANTANDER NO BRASIL

8. MENSAGEM DO PRESIDENTE

10. PERFIL ORGANIZACIONAL DO SANTANDER NO BRASIL

12. SANTANDER NO MUNDO
PERFIL DO GRUPO
RESULTADOS 2012

18. ESTRATÉGIA E GESTÃO
SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS
PRIORIDADES

22. GOVERNANÇA CORPORATIVA
COMITÊS
POLÍTICAS DE TRANSPARÊNCIA
ESTRUTURA ACIONÁRIA

34. GESTÃO DE RISCOS
ESTRUTURA
FERRAMENTAS
POLÍTICAS DE RISCO

50. CENÁRIO DE ATUAÇÃO
AMBIENTE MACROECONÔMICO

52. INFORMAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA CONSOLIDADA BRGAAP
RATINGS
EVENTOS RECENTES
RESULTADOS FINANCEIROS
BALANÇO PATRIMONIAL

68. DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS
DESTAQUES POR ÁREAS DE NEGÓCIO

86. ATIVOS INTANGÍVEIS
MARCA
GESTÃO DE PESSOAS
RELACIONAMENTOS
TECNOLOGIA
FORNECEDORES

92. INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL

100. GESTÃO AMBIENTAL
GESTÃO DE EMISSÕES
ÁGUA, ENERGIA E RESÍDUOS
MERCADO DE CARBONO

104. COMPROMISSOS ASSUMIDOS COM A SUSTENTABILIDADE

106. RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA

108. PROCESSO DE ELABORAÇÃO DESTE RELATÓRIO

110. DECLARAÇÃO EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI

111. ÍNDICE REMISSIVO GRI

INDICADOR GRI – As informações que respondem aos indicadores de desempenho GRI (Global Reporting Initiative) estão marcadas no final do respectivo trecho.

PRINCIPAIS INDICADORES

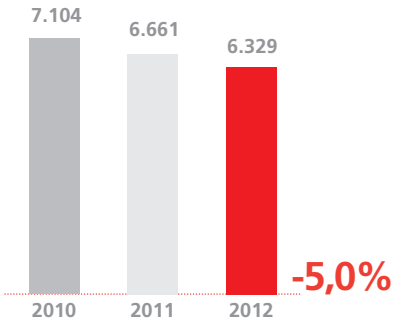
Este Relatório Anual consolida uma mudança adotada pelo Santander Brasil na forma de comunicar seus resultados financeiros ao mercado. Desde a oferta pública de ações, realizada em 2009, até o fim de 2011, o Banco reportou seus resultados de acordo com o *International Financial Reporting Standards* (IFRS). Embora esse seja um critério contábil global, vimos que a principal referência nas publicações de resultado dos bancos brasileiros continuou sendo o critério local, o BR GAAP. Por essa razão, decidimos nos adaptar e atender à solicitação da comunidade investidora. Desde o início de 2012, temos estruturado a nossa comunicação com o mercado fazendo uso do critério brasileiro. No entanto, continuamos publicando os resultados no padrão IFRS. As demonstrações financeiras completas em BR GAAP referentes a 2012 estão disponíveis no *site* www.santander.com.br/ri.

Outra mudança é a integração a este capítulo de informações sociais e ambientais. A novidade reflete a importância da sustentabilidade e do relacionamento com todos os *stakeholders* na estratégia e na gestão da nossa operação.

O caderno de indicadores de sustentabilidade também se encontra disponível em www.santander.com.br/ri.

LUCRO LÍQUIDO GERENCIAL

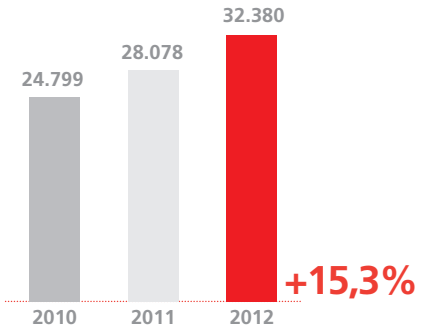
(R$ milhões)



INDICADORES DE RESULTADOS

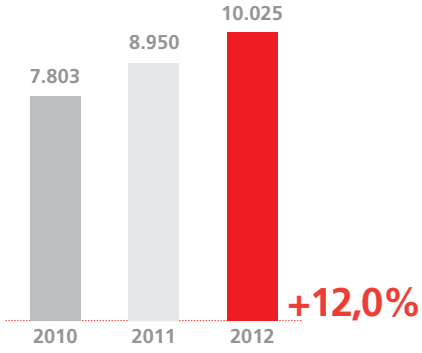
MARGEM FINANCEIRA BRUTA

(R$ milhões)



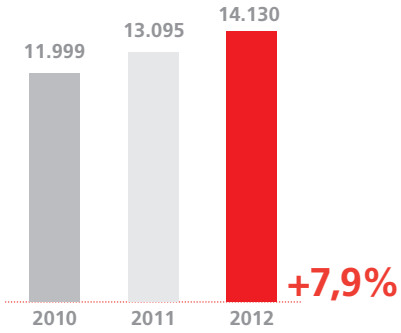
RECEITA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E TARIFAS BANCÁRIAS

(R$ milhões)



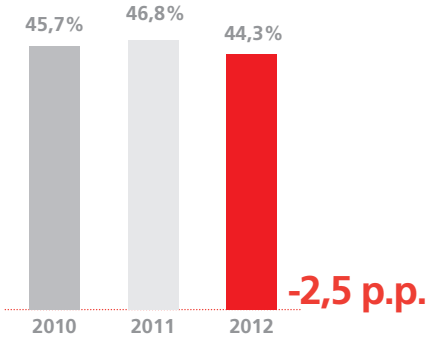
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DE PESSOAL[1]

(R$ milhões)

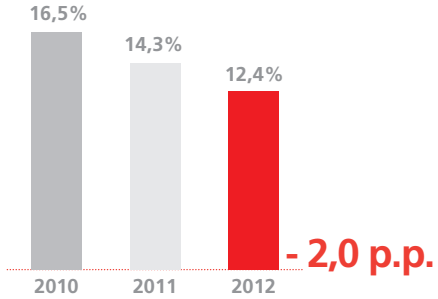


[1] Não considera amortização e depreciação e considera PLR.

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA

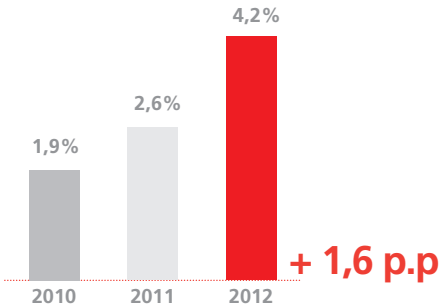


ROAE[2]



[2] Lucro líquido sobre o patrimônio líquido médio ajustado pelo ágio.

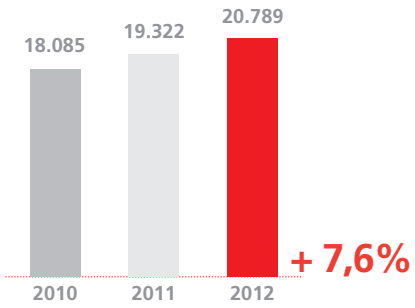
INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO



INDICADORES DE CLIENTES

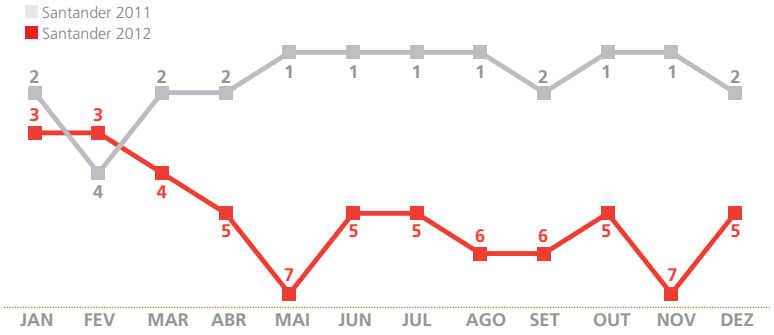
TOTAL DE CONTAS-CORRENTES

(Mil)



RANKING DE RECLAMAÇÕES BANCO CENTRAL*

Posição do Santander, mês a mês

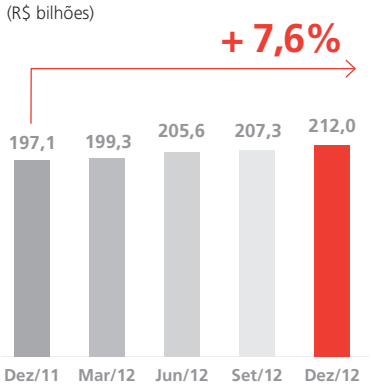


*1º lugar representa banco com maior número de reclamações por 100 mil clientes

INDICADORES DE CRÉDITO

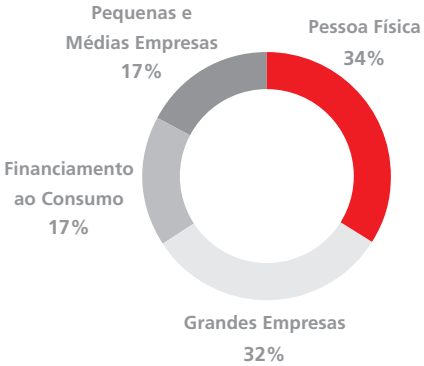
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO

(R$ bilhões)



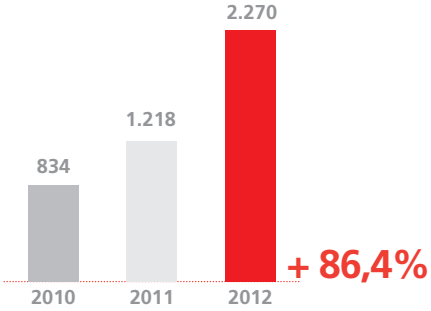
DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO

Dez/2012



DESEMBOLSO DE FINANCIAMENTOS SOCIOAMBIENTAIS (PF+PJ)

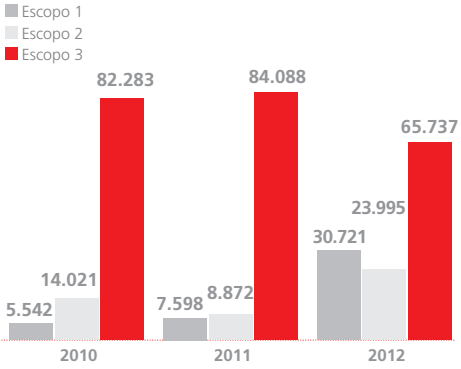
(R$ milhões)



INDICADORES AMBIENTAIS E SOCIAIS

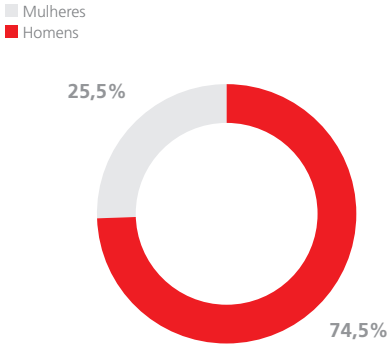
EMISSÕES DE CO_2

(t)

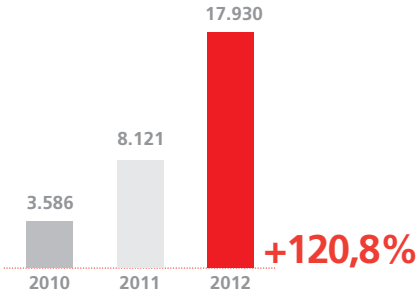


Escopo 1: gases refrigerantes, geradores e frota de veículos
Escopo 2: compra de energia elétrica
Escopo 3: viagens em aeronaves, resíduos orgânicos em terceiros, papa-pilhas, consumo elétrico em terceiros e transporte de valores e fretados

MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA



UNIVERSIDADES – TOTAL DE BOLSAS CONCEDIDAS



ANÁLISE GERENCIAL[1] - BR GAAP	2012	2011	VAR. 2012X2011
RESULTADOS (R$ milhões)			
Margem Financeira Bruta	32.380	28.078	15,3%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	10.025	8.950	12,0%
Resultado da Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(13.223)	(9.458)	39,8%
Despesas Gerais[2]	(15.821)	(14.430)	9,6%
Lucro Líquido Gerencial[3]	**6.329**	**6.661**	**-5,0%**
Lucro Líquido Societário	**2.692**	**3.557**	**-24,3%**
BALANÇO PATRIMONIAL (R$ milhões)			
Ativo total	447.353	423.726	5,6%
Títulos e valores mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	76.832	74.616	3,0%
Carteira de crédito	211.959	197.062	7,6%
Pessoa física	71.287	65.620	8,6%
Financiamento ao consumo	36.806	35.593	3,4%
Pequenas e médias empresas	36.487	31.868	14,5%
Grandes empresas	67.379	63.981	5,3%
Carteira de crédito ampliada[4]	227.392	210.522	8,0%
Captação de clientes[5]	199.193	179.831	10,8%
Patrimônio líquido final[6]	52.932	49.004	8,0%
INDICADORES DE DESEMPENHO (%)			
Retorno sobre o patrimônio líquido médio excluindo ágio[6] - anualizado	12,4%	14,3%	-2,0 p.p.
Retorno sobre o ativo total médio excluindo ágio[6] - anualizado	1,5%	1,7%	-0,2 p.p.
Índice de Eficiência[7]	44,3%	46,8%	-2,5 p.p.
Índice de Recorrência[8]	63,4%	62,0%	1,3 p.p.
Índice de Basileia[9]	20,8%	24,8%	-4,0 p.p.
INDICADORES DE QUALIDADE DA CARTEIRA (%)			
Índice de Inadimplência (acima de 90 dias)	5,5%	4,5%	1,0 p.p.
Índice de Inadimplência (acima de 60 dias)	6,6%	5,5%	1,1 p.p.
Índice de Cobertura (acima de 90 dias)	125,6%	136,8%	-11,2 p.p.
OUTROS DADOS			
Fundos[10] (R$ milhões)	134.935	128.397	5,1%
Nº de Cartões de Crédito e Débito (mil)	48.362	41.699	16,0%
Agências	2.407	2.355	52
PABs	1.381	1.420	(39)
Caixas eletrônicos	17.793	18.419	(626)
Total de Clientes (mil)	27.315	25.299	2.017
Total de Contas Correntes[11] (mil)	20.789	19.322	7,6%
Funcionários	53.992	54.564	(572)
INDICADORES SOCIAIS E AMBIENTAIS			
Mulheres em cargos de liderança	25,5%	24,5%	-1,0 p.p
Financiamentos Socioambientais (PF+PJ) (R$ milhões)	2.270	1.218	86,4%
Total de Investimento Social e Cultural (R$ mil)	113.828	94.217	20,8%
Total de Bolsas concedidas	17.930	8.121	120,8%
Emissões de CO_2 (t)[12]			
Escopo 1	30.721	7.598	304,3%
Escopo 2	23.995	8.872	170,5%
Escopo 3	65.737	84.088	(21,7%)

(1) Exclui 100% da despesa de amortização do ágio e o efeito do *hedge* fiscal e considera a reclassificação de recuperação de crédito.
(2) Despesa administrativa exclui 100% da despesa de amortização do ágio, referente à aquisição do Banco Real. Despesa de pessoal inclui PLR.
(3) Lucro Líquido Gerencial corresponde ao lucro líquido societário mais 100% da reversão da despesa de amortização do ágio, ocorrida no período. A despesa de amortização do ágio no 4T12 foi R$ 909 milhões, 3T12 R$ 909 milhões e 4T11 R$ 776 milhões.
(4) Inclui outras operações com risco de crédito (debêntures, FDIC, CRI, notas promissórias, notas promissórias de colocação no exterior e ativos relacionados a atividades de adquirência).
(5) Inclui Poupança, Depósitos à vista, Depósitos a prazo, Debêntures, LCA e LCI e Letras Financeiras.
(6) Exclui 100% do saldo do ágio (líquido de amortização), que no 4T12 foi R$ 12.937, 3T12 R$ 13.847 milhões e 4T11 R$ 16.574 milhões.
(7) Eficiência: Despesas Gerais/(Margem Financeira Bruta + Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias + Despesas Tributárias + Outras Receitas/Despesas Operacionais).
(8) Recorrência: (Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias)/Despesas gerais.
(9) Índice de Basileia, segundo critério do Banco Central. Excluindo 100% do ágio apurado na aquisição do Banco Real, o índice seria: 17,7% para Dez/12, 18,6% para Set/12 e 20,2% para Dez/11.
(10) De acordo com o critério da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).
(11) Quantidade de contas de depósito à vista, de acordo com o BACEN.
(12) Ver explicações na página 73 do Caderno de Indicadores de Sustentabilidade (www.santander.com.br/ri).

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

TEMOS UMA GOVERNANÇA CONSISTENTE E UM CAMINHO CLARO A SEGUIR, O QUE SERÁ FUNDAMENTAL PARA RESPONDER ÀS MUDANÇAS PROFUNDAS PELAS QUAIS O BRASIL CONTINUARÁ A PASSAR NOS PRÓXIMOS ANOS.

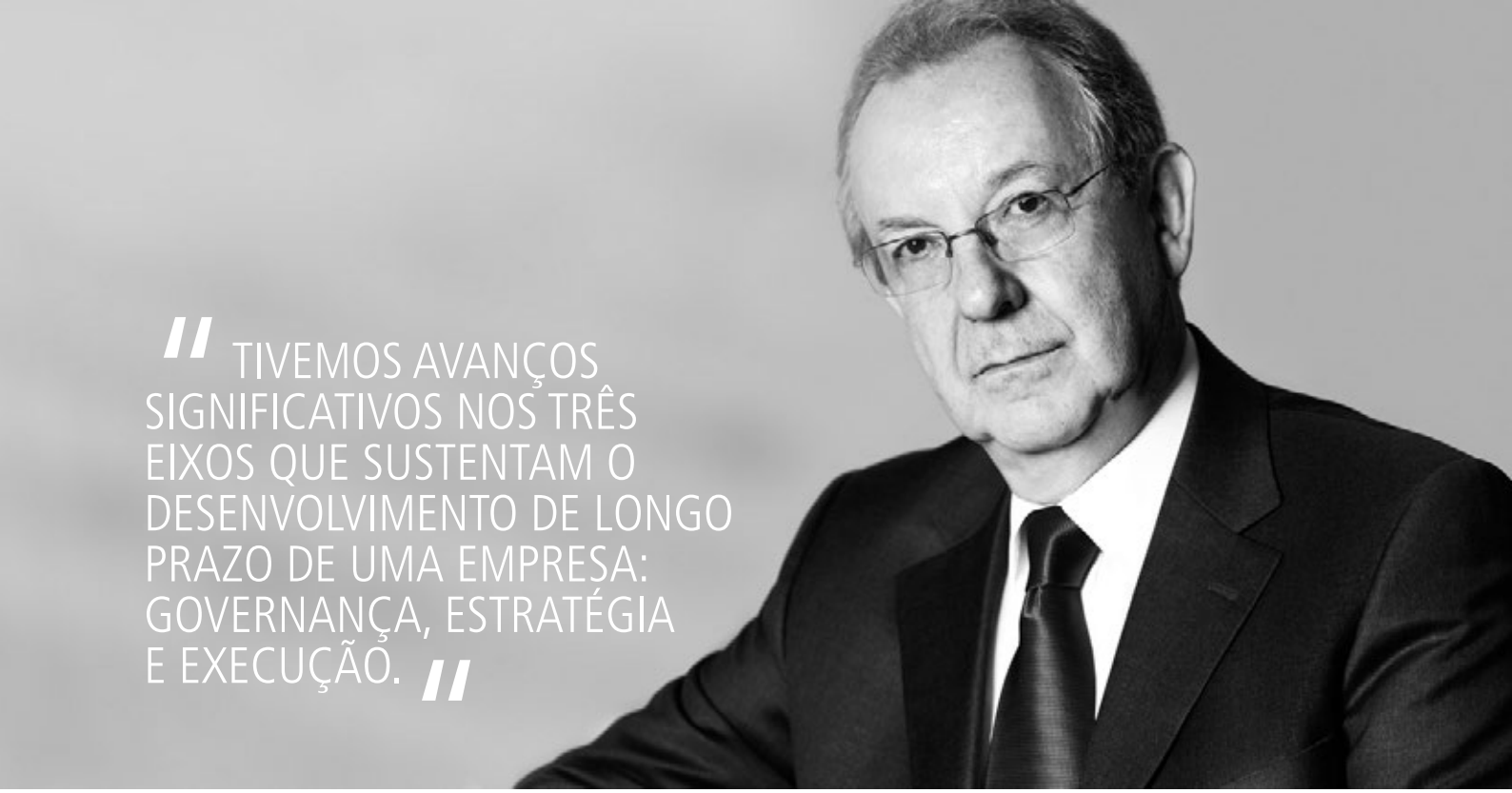
Fatos marcantes impactaram a economia brasileira em 2012, envolvendo toda a atividade empresarial. Notadamente o setor financeiro sentiu os reflexos da redução da taxa de juros, depreciação do Real, crescimento modesto do PIB e desaceleração de investimentos. Além desses fatores, o baixo desemprego, o fortalecimento do mercado consumidor, crescimento da renda real e maior abrangência de ofertas de crédito também tiveram impacto relevante. O ambiente externo iniciou o ano com bastante volatilidade, especialmente na zona do euro, somente dando sinais mais positivos para encaminhamento de soluções no final de 2012.

Todos esses foram ingredientes que nos influenciaram e motivaram na busca incessante para atingir alto desempenho na execução estratégica. Com efeito, a estratégia desenvolvida a partir da Missão do Banco Santander no Brasil, colocando foco ainda mais acentuado na visão do cliente, foi fundamental para atravessarmos 2012 com claro entendimento de que os ajustes deste ano darão solidez ainda maior a nosso crescimento no futuro.

Destaco os avanços significativos nos três eixos que sustentam o desenvolvimento de longo prazo de uma empresa: governança, estratégia e execução.

No eixo de governança, Conselho e Diretoria se aproximaram ainda mais, alinhando objetivos em torno da Missão, do planejamento de longo prazo e no desempenho corrente. Todos os comitês do Conselho de Administração passaram a funcionar plenamente, incluindo o Comitê de Riscos, essencial como instrumento de proteção patrimonial, e o Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade – este último, relevante mecanismo que reafirma a importância do tema para a perenidade dos nossos negócios. Junto com os comitês preexistentes, de Auditoria e de Remuneração e Nomeação, esses comitês dão suporte e ainda mais desenvoltura à atuação de nosso Conselho de Administração.

Ainda neste ano, efetuamos a primeira autoavaliação do Conselho de Administração com participação de todos os seus membros. O trabalho foi feito com apoio de



"TIVEMOS AVANÇOS SIGNIFICATIVOS NOS TRÊS EIXOS QUE SUSTENTAM O DESENVOLVIMENTO DE LONGO PRAZO DE UMA EMPRESA: GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E EXECUÇÃO."

consultoria independente. Seus resultados e recomendações já se fazem sentir e terão efeitos positivos duradouros.

A respeito da estratégia, reforçamos a convicção de que estamos no caminho certo, ao tornar nossos serviços mais simples e melhorar a experiência do consumidor com o banco. Desse jeito, conquistamos mais de 1,4 milhão de contas-correntes de novos clientes e avançamos no cumprimento da nossa Missão.

É importante notar que, apesar das rápidas transformações pelas quais o Brasil tem passado, nossa estratégia tem sempre se mostrado convergente e comprometida com a agenda do País.

Isso se nota de várias maneiras, desde nossas contribuições para a bancarização e inclusão financeira, promovidas por meio da maior operação privada de microcrédito do País, até o investimento em energias renováveis, como parques eólicos, ou o apoio robusto à educação, materializado pelo Santander Universidades, o mais amplo programa corporativo de incentivo ao Ensino Superior presente no Brasil.

Por fim, evoluímos também no eixo da execução, sobretudo ao investirmos nas pessoas. Foram R$108 milhões em treinamentos. O total investido representa 13% de crescimento comparado ao ano anterior.

Foi fácil perceber que uma execução aprimorada, combinada ao nosso DNA para inovação, com sistemas robustos, processos mais simples e profissionais bem preparados, resultou em melhoria dos serviços e na percepção por parte dos clientes – conquista essencial para os negócios e para a realização da nossa Missão.

O cenário para o futuro é mais animador, com maior estabilidade e previsibilidade. Estou confiante de que temos uma governança consistente, uma estratégia consolidada e um caminho claro a seguir. Isso será fundamental para acompanhar e responder às mudanças profundas que a sociedade brasileira requer e pelas quais o Brasil continuará a passar nos próximos anos. 1.1

Celso Clemente Giacometti
Presidente do Conselho de Administração

São Paulo, abril de 2013.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

"EM 2012, PREPARAMOS OS ALICERCES QUE VÃO SUPORTAR O CRESCIMENTO NOS PRÓXIMOS ANOS."

COM SISTEMAS MAIS ROBUSTOS E UMA OFERTA COMERCIAL DE GRANDE VALOR AGREGADO, ESTAMOS PRONTOS PARA AVANÇAR EM 2013

O ano de 2012 foi especialmente desafiador para o setor bancário no Brasil. A conjuntura econômica internacional e o profundo processo de transformação em curso no Sistema Financeiro Nacional, caracterizado pela forte redução da taxa básica de juros, colocaram investidores, poupadores, tomadores de crédito e bancos diante de uma nova realidade.

Para o Santander Brasil, esse cenário, embora complexo, é uma oportunidade e um incentivo para aprimorar nossos processos e buscar, cada vez com mais determinação, o objetivo central de nossa nova Missão, que é ter a preferência do cliente por ser um banco simples e seguro, eficiente e rentável.

No primeiro ano da implantação da nova Missão, realizamos cerca de 1.300 implantações de tecnologia, que tornaram diversos serviços mais ágeis e eficientes.

Esse esforço se traduziu em benefícios muito claros para o cliente, que estão demonstrados ao longo do Relatório.

Além de todas as entregas de 2012, outros projetos foram amadurecidos. O novo Centro de Processamento de Dados (CPD) do Banco, por exemplo, foi um dos principais vetores de investimento em tecnologia. Construído em Campinas, a cerca de 100 quilômetros de São Paulo, é um dos mais modernos do País colocando o Santander em novo e incomparável patamar de sistemas.

Hoje, oferecemos serviços mais simples e ágeis e sistemas mais robustos. Assim, preparamos os alicerces que vão suportar o crescimento nos próximos anos. Crescimento, aliás, que já começou, com um salto na base de clientes. Somente em 2012, aumentamos em 1,4 milhão o número de contas-correntes na nossa operação.

Fizemos todas essas melhorias e investimentos em infraestrutura sem perder o foco no dia a dia do negócio, o que nos permitiu alcançar resultados financeiros equilibrados dentro de um cenário bastante exigente. Ao longo do ano, continuamos ampliando nossa atividade comercial, como mostra a evolução de 14,5% nas receitas, e mantivemos uma base de capital privilegiada – ilustrada pelo Índice de Basileia de 20,8%.

Também mantivemos grande atenção sobre outro assunto de relevância para o Banco: o desenvolvimento sustentável. Construímos uma nova abordagem para esse tema, que está retratada em detalhes nas páginas a seguir, e estreitamos ainda mais o laço que existe entre negócios e sustentabilidade na nossa operação. Além disso, participamos da Rio+20, evento mais importante em nível mundial em termos de sustentabilidade, e na ocasião reafirmamos nosso compromisso com os princípios do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), ao publicar nossas metas socioambientais.

Hoje, temos sistemas mais robustos e uma oferta comercial sustentável e de grande valor agregado. Por isso, estamos confiantes e prontos para avançar em 2013 e cumprir a nossa Missão, de ser o banco da preferência do cliente. 1.1

Marcial Angel Portela Alvarez
Presidente

São Paulo, abril de 2013.

PERFIL ORGANIZACIONAL

INVESTINDO FORTE NO BRASIL

ESTAMOS PRESENTES EM TODAS AS REGIÕES DO PAÍS, TEMOS UMA CARTEIRA DE 20,8 MILHÕES DE CONTAS-CORRENTES E CONTAMOS COM UMA ESTRUTURA DE 3.788 AGÊNCIAS E POSTOS DE ATENDIMENTO

Em atividade desde 1982, o Santander Brasil é o terceiro maior banco privado do País. Ao final de 2012, possuía ativos totais de R$ 447,4 bilhões e uma carteira de 20,8 milhões de contas-correntes. 2.1 2.8

Presente em todas as regiões do Brasil, o Banco conta com uma infraestrutura robusta, composta por 2.407 agências, 1.381 postos de atendimento e uma rede de cerca de 18 mil equipamentos de autoatendimento.

Nosso foco está alocado nas operações de varejo, mas somos um Banco universal, que atua também nos mercados de Atacado, Gestão de Recursos de Terceiros e Seguros. Para suportar uma operação tão ampla, contamos com uma equipe forte, que ao final de dezembro contabilizava cerca de 54 mil funcionários. 2.2 2.7 2.8

Maior conglomerado internacional financeiro no País, estamos presentes também no mercado de capitais.

Temos listadas ações ordinárias, ações preferenciais e *units* na BM&FBovespa sob os *tickers* SANB3, SANB4 e SANB11, respectivamente, e negociamos *American Depositary Receipts* (ADRs) na Bolsa de Nova York, sob o código BSBR.

Em 2012, o Santander Brasil foi pelo terceiro ano consecutivo a unidade com maior participação nos resultados[1] globais do Grupo Santander, com 26%.

Temos compromisso com a sustentabilidade e buscamos promover, cada vez mais, negócios inclusivos e ambientalmente responsáveis. Orientamos nossas ações por meio de três temas fundamentais para a agenda de desenvolvimento do País: Inclusão social e financeira; Educação; e Negócios socioambientais.

Nossa Missão é ter a preferência do cliente e ser um banco simples, eficiente, seguro e rentável.

[1] Resultado atribuído das áreas operacionais.

CAPACIDADE GLOBAL

Com 155 anos de história, o Grupo Santander é o primeiro conglomerado financeiro na zona do euro e o primeiro banco da América Latina em valor de mercado. Com presença significativa em dez mercados-chave da Europa e das Américas, conta com cerca de 3 milhões de acionistas e atende a mais de 100 milhões de clientes, por meio de uma rede de 14.392 agências, com mais de 185 mil funcionários.

Em 2012, em um ambiente de crise econômica, o Grupo Santander aumentou em 1,6% o resultado operacional antes de provisões para créditos duvidosos, que alcançou 23,559 bilhões de euros. Isso o coloca entre os três maiores bancos internacionais. O Grupo encerrou 2012 com um *core capital* de 10,33%, superando os mais rigorosos testes de solidez financeira exigidos pela Autoridade Bancária Europeia (EBA).

Como reconhecimento do trabalho em 2012, a revista Euromoney elegeu o Santander como o Melhor Banco do Mundo pela 3ª vez em sete anos. 2.10

A estrutura internacional do Grupo é baseada em um modelo de subsidiárias autônomas em capital e liquidez, com as características e a regulação dos mercados em que atuam, evitando o risco de contágio entre as suas unidades.

SANTANDER NO MUNDO

RESULTADOS DO GRUPO SANTANDER

O GRUPO DIVULGOU LUCRO LÍQUIDO DE 2,2 BILHÕES DE EUROS EM 2012, APÓS FORTALECER SEU BALANÇO COM 18,8 BILHÕES DE EUROS EM PROVISÕES E DE REDUZIR SUA EXPOSIÇÃO AO MERCADO IMOBILIÁRIO NA ESPANHA.

DESTAQUES DE 2012 1.1

O Grupo Santander atuou em um ambiente econômico de crise nos mercados desenvolvidos, com uma recuperação tímida nos mercados emergentes e incerteza nos mercados de ações e dívida, particularmente na Europa. Nesse cenário:

- O resultado operacional antes de provisões para créditos duvidosos teve aumento de 1,6%, estabelecendo um novo recorde de 23,6 bilhões de euros.
- Foram destinados 18,8 bilhões de euros para provisões (12,7 bilhões de euros como provisão para devedores duvidosos do Grupo e 6,1 bilhões de euros para a exposição ao mercado imobiliário na Espanha).
- O Santander cumpriu 100% das reservas para a exposição ao mercado imobiliário, de acordo com as novas normas vigentes na Espanha.
- O Santander se mostrou um dos bancos mais eficientes do mundo.
- O índice de *core capital* aumentou para 10,33% (de acordo com o critério Basileia II) e mantém uma posição confortável de liquidez.

RECEITAS RECORRENTES

O modelo de negócio do Grupo Santander como banco comercial, aliado à sua diversificação geográfica, ajuda o banco a manter seu notável crescimento na receita. A margem bruta teve aumento de 2,2%, potencializada pela receita comercial, como resultado de intermediação financeira, receita de comissões e de seguros.

As operações de crédito tiveram queda na Espanha e em Portugal devido à fraca demanda, parcialmente compensada pelo crescimento no Brasil, México, Chile, Polônia e EUA e as operações de crédito para as PMEs no Reino Unido. Os depósitos ficaram praticamente estáveis, com destaque para 22 bilhões de euros captados na Espanha.

Houve um aumento de 2,9% nos custos devido a investimentos em tecnologia e na rede de agências na América Latina e EUA. Em países como Espanha e Reino Unido, os custos se mantiveram em tendência de queda.

O Índice de Eficiência do Grupo fechou 2012 em 46,1%, um dos melhores dentre os bancos internacionais.

O bom desempenho da receita, aliado ao controle de custos, elevou o resultado operacional antes de provisões para créditos duvidosos em 1,6%, atingindo 23,6 bilhões de euros.

PROVISÕES E PERDAS 1.1

As provisões para perdas com crédito feitas em 2012 totalizaram 12,7 bilhões de euros, resultado do crescimento dos empréstimos e da alta na inadimplência em alguns países, como Espanha, Brasil e Chile.

O banco divulgou lucro líquido gerencial de 5,2 bilhões de euros, após dedução da provisão para perdas com crédito, impostos e participação minoritária. Após 1,1 bilhão de euros em ganhos líquidos de capital durante o ano (principalmente devido à venda de divisões na Colômbia, além da carteira de resseguros e seguro de vida na Espanha e em Portugal) e a dedução de 4,1 bilhões de euros em provisões líquidas especiais para a exposição ao mercado imobiliário na Espanha, o lucro contábil foi de 2,2 bilhões de euros, uma queda de 59% no ano.

SOLIDEZ DE BALANÇO

Em 2012, o Grupo Santander aumentou substancialmente seu capital e cumpriu, antes do prazo, os novos requisitos do Banco Central Europeu. O índice do *core capital* subiu 31 pontos-base, atingindo 10,33%, de acordo com os critérios da Basileia II.

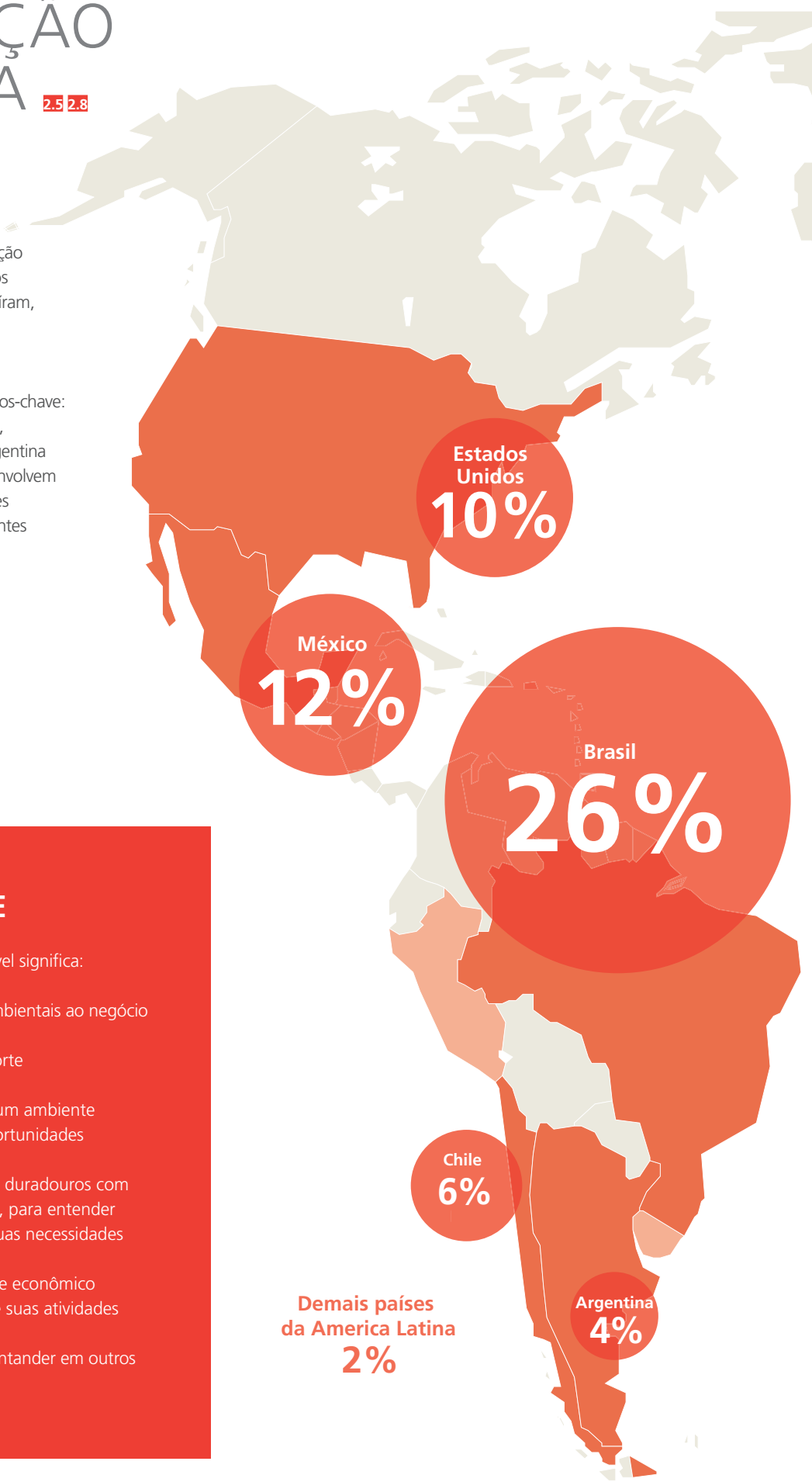
Durante o ano, as autoridades internacionais como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e os testes de estresse conduzidos por consultorias independentes confirmaram a solidez de balanço do Banco Santander, mesmo sob um cenário bastante adverso. O Grupo tem uma posição de liquidez confortável, com uma razão entre carteira de crédito e depósitos de 113% (117% em 2011); apesar das tensões nos mercados de dívida da Europa, o Grupo manteve uma alta capacidade de emissão nos mercados, conforme mostrado pela dívida de médio e longo prazo de 43 bilhões de euros e as securitizações emitidas nos mercados em 2012.

O índice de inadimplência aumentou para 4,5% e permaneceu abaixo da média do setor na maioria dos países onde o Santander opera. O índice de cobertura aumentou para 73%. A exposição ao mercado imobiliário na Espanha, líquido de provisões, foi reduzida em 12,4 bilhões de euros em 2012, com a queda no crédito ao setor e a retomada de imóveis.

DIVERSIFICAÇÃO GEOGRÁFICA 2.5 2.8

O Grupo Santander possui diversificação geográfica equilibrada entre mercados maduros e emergentes, que contribuíram, respectivamente, com 45% e 55% do lucro de 2012.

O Banco concentra-se em dez mercados-chave: Espanha, Alemanha, Polônia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina e EUA. As áreas globais também desenvolvem produtos a serem distribuídos nas redes comerciais do Grupo e atendem a clientes de esfera global.



SUSTENTABILIDADE

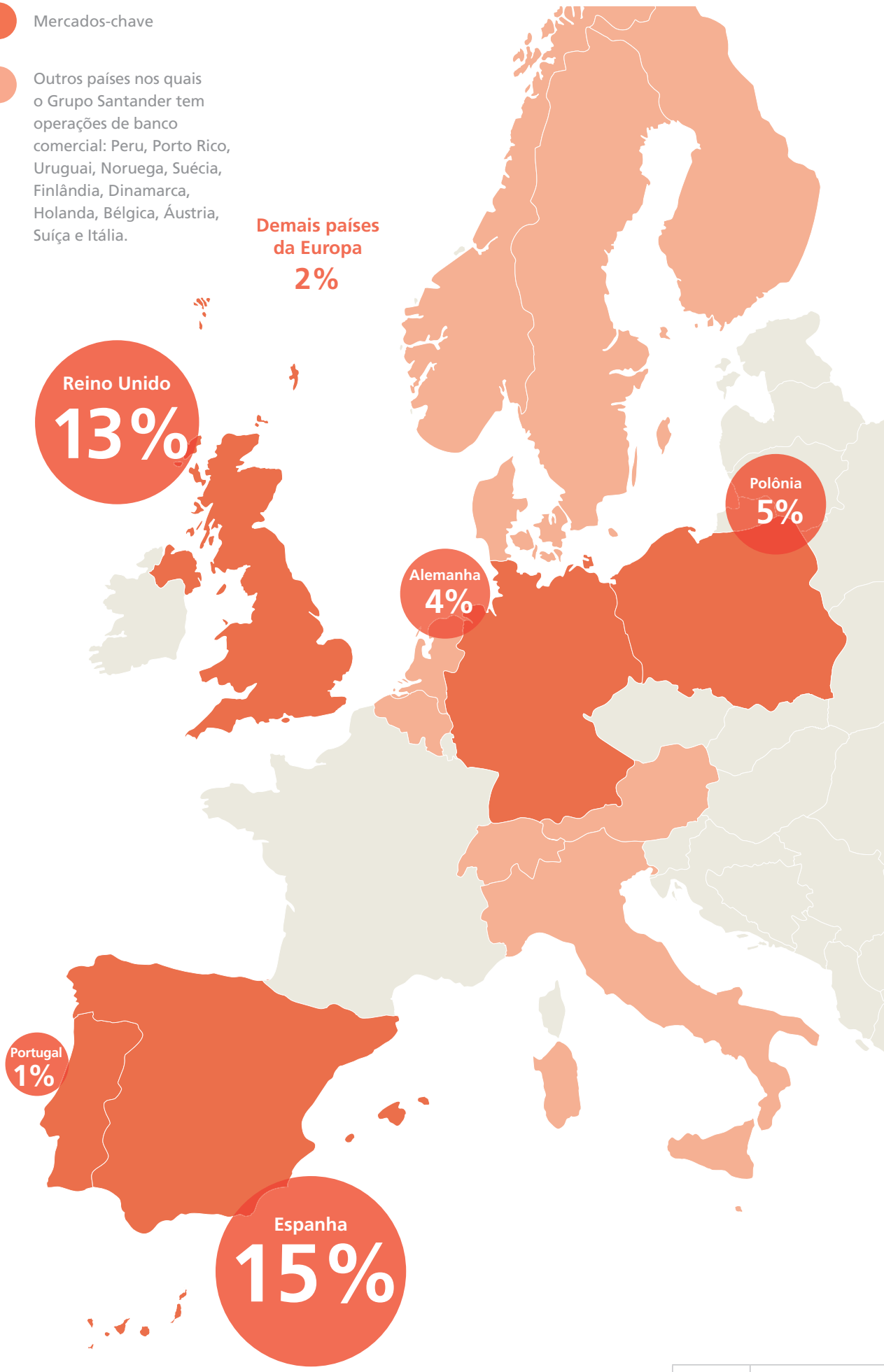
Para o Grupo Santander, ser sustentável significa:

- Integrar critérios éticos, sociais e ambientais ao negócio
- Ter uma governança corporativa forte
- Combinar visão de longo prazo a um ambiente de mudanças, aproveitando as oportunidades
- Manter relacionamentos estáveis e duradouros com seus principais grupos de interesse, para entender suas expectativas e responder às suas necessidades
- Contribuir para o progresso social e econômico das comunidades onde desenvolve suas atividades

Para conhecer iniciativas do Grupo Santander em outros países, acesse www.santander.com.

Mercados-chave

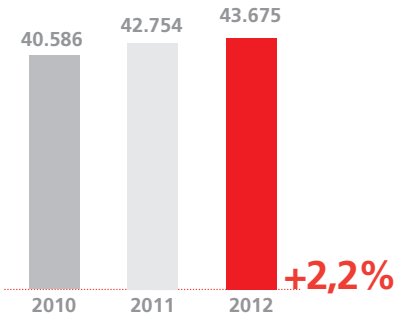
Outros países nos quais o Grupo Santander tem operações de banco comercial: Peru, Porto Rico, Uruguai, Noruega, Suécia, Finlândia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Áustria, Suíça e Itália.



O GRUPO SANTANDER OBTEVE LUCRO LÍQUIDO DE 2,2 BILHÕES DE EUROS EM 2012 E ATRIBUIU 18,8 BILHÕES DE EUROS PARA PROVISÕES, FORTALECENDO SUA SOLVÊNCIA E MANTENDO A REMUNERAÇÃO DE ACIONISTAS A 0,60 EUROS POR AÇÃO PELO QUARTO ANO CONSECUTIVO.

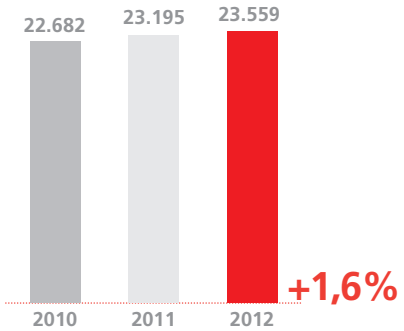
MARGEM BRUTA

(em milhões de euros)



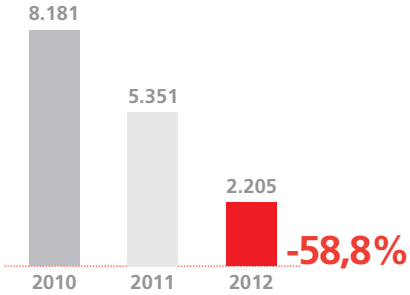
RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE PROVISÕES PARA CRÉDITOS DUVIDOSOS

(em milhões de euros)



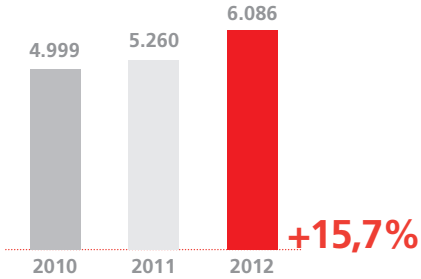
LUCRO LÍQUIDO [5]

(em milhões de euros)



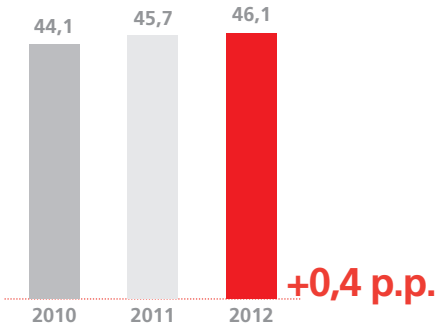
RETORNO TOTAL AOS ACIONISTAS

(em milhões de euros)



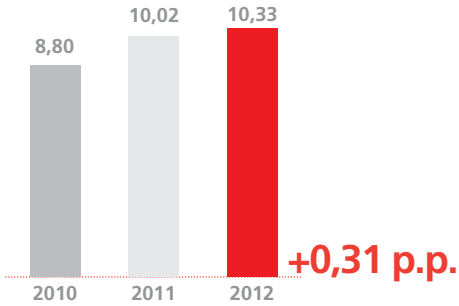
EFICIÊNCIA

(%)



CORE CAPITAL (BIS II CRITERION)

(%)



[5] Antes do impacto de provisões para o mercado imobiliário, ganhos líquidos de capital: 5,2 bilhões de euros (-25,2%).

RESULTADOS (EM MILHÕES DE EUROS) 2.8	2012	2011	VAR. % 2012X2011	2010
Ativo total	1.269.628	1.251.525	1,4	1.217.501
Crédito a clientes (líquido)	720.483	750.100	(3,9)	724.154
Depósitos de clientes	626.639	632.533	(0,9)	616.376
Recursos de clientes administrados	968.987	984.353	(1,6)	985.269
Fundos próprios [1]	80.821	80.400	0,5	75.273
Total de fundos administrados	1.387.769	1.382.980	0,3	1.362.289
Resultado de intermediação financeira	30.147	29.110	3,6	27.728
Margem bruta	43.675	42.754	2,2	40.586
Resultado operacional antes de provisões para créditos duvidosos	23.559	23.195	1,6	22.682
Resultado de operações continuadas	6.148	7.812	(21,3)	9.077
Lucro líquido	2.205	5.351	(58,8)	8.181
INDICADORES DE DESEMPENHO (%)				
Índice de eficiência com amortização	46,1	45,7		44,1
ROE	2,80	7,14		11,80
ROTE[2]	4,11	10,81		18,11
ROA	0,24	0,50		0,76
RoRWA	0,55	1,06		1,54
Core capital (de acordo com Basileia II)	10,33	10,02		8,80
Tier I	11,17	11,01		10,02
Índice de Basileia (de acordo com Basileia II)	13,09	13,56		13,11
Índice de crédito sobre depósitos [3]	113	117		117
Índice de inadimplência	4,54	3,89		3,55
Índice de Cobertura	72,6	61,4		72,7
AÇÃO E CAPITALIZAÇÃO				
Número de ações em circulação (milhões) [4]	10.321	8.909	15,9	8.329
Cotação (euros)	6,100	5,870	3,9	7,928
Capitalização na bolsa (milhões de euros)	62.959	50.290	25,2	66.033
Patrimônio líquido por ação (euros) [1]	7,87	8,59		8,58
Preço da ação/patrimônio líquido por ação (vezes)	0,78	0,68		0,92
PER (preço da ação/lucro líquido por ação) (vezes)	27,02	9,75		8,42
Lucro líquido diluído por ação (euros)	0,23	0,60	(62,5)	0,94
Dividendos por ação (euros)	0,60	0,60		0,60
Retorno total aos acionistas (milhões de euros)	6.086	5.260	15,7	4.999
OUTROS DADOS				
Número de acionistas	3.296.270	3.293.537	0,1	3.202.324
Número de funcionários	186.763	189.766	(1,6)	175.042
Número de agências	14.392	14.756	(2,5)	14.082
INFORMAÇÃO SOBRE LUCROS				
Lucro líquido	5.251	7.021	(25,2)	8.181
Lucro líquido por ação (euros)	0,54	0,79	(31,9)	0,94
ROE	6,66	9,37		11,80
ROTE	9,80	14,18		18,11
ROA	0,48	0,63		0,76
RoRWA	1,08	1,35		1,54
PER (preço da ação/lucro líquido por ação) (vezes)	11,34	7,43		8,42

[1] Em 2012, dividendo escriturado para maio de 2013 (estimativa).
[2] Retorno sobre capital tangível.
[3] Inclui nota promissória na Espanha.
[4] Em 2011, incluem ações emitidas para atender a troca de ações preferenciais em dezembro de 2011.

PREFERÊNCIA DO CLIENTE

COM A SIMPLIFICAÇÃO DA NOSSA ESTRUTURA E UMA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ROBUSTA, PASSAMOS A OFERECER SERVIÇOS MAIS ÁGEIS E UMA MELHOR EXPERIÊNCIA PARA O CLIENTE 1.2 4.8

Um dos focos do Santander Brasil em 2012 foi agregar eficiência aos processos, de modo a tornar a experiência do cliente com o banco mais simples e ágil. As ações foram coordenadas pelo nosso planejamento estratégico, o Santander 3.1 (veja box).

Em 12 meses, fizemos cerca de 1.300 implantações de tecnologia, melhoramos processos e aumentamos a autonomia da rede de atendimento.

Esse trabalho massivo, com foco em eficiência, alcançou o cliente final de diversas maneiras e ajudou a melhorar os índices de satisfação com o Banco.

Entre outras melhorias, o tempo médio que um cliente pessoa jurídica levava para concluir a abertura de conta corrente caiu de 4h40min para 40 minutos, redução de 85,8%.

O mesmo ocorreu com a contratação de Convênios de Cobrança para pequenas e médias empresas (PMEs), que era realizada, em média, em uma semana e passou a ser concluída no mesmo dia.

Além de ser o melhor banco em qualidade de serviço, apoiado na fortaleza da nossa plataforma tecnológica, temos como prioridades estratégicas outros três pilares:

- fortalecer os negócios nos segmentos-chave, como as pequenas e médias empresas, negócio adquirência, cartões, crédito imobiliário e financiamento ao consumo, em especial financiamento de automóveis;
- continuar construindo e fortalecendo a marca Santander; e
- conciliar crescimento com uma gestão prudente do risco.

GESTÃO INTEGRADA, EXECUÇÃO IMPECÁVEL

O Santander 3.1 envolveu mais de mil pessoas de todas as áreas do Banco, com apoio da Presidência e do Comitê Executivo. Todas as áreas trabalharam integradas para levar adiante, de forma impecável, a prioridade estratégica do Santander. O engajamento da equipe foi total, com todas as áreas alocando pessoas com dedicação exclusiva ao projeto. O maior desafio, diante de um projeto de tamanha envergadura, foi trabalhar mantendo o bom andamento do dia a dia do Banco e buscando a satisfação dos clientes.

O projeto teve como vetores estratégicos a consolidação da base operacional do Santander, o aproveitamento do diferencial de ser um banco global, o reposicionamento estratégico em mercados de interesse com atitude de atacante, a melhoria do posicionamento estratégico, o relacionamento com clientes em demais mercados e a valorização da marca.

Investimos R$ 250,3 milhões em Tecnologia nesse projeto e outros R$ 61,3 milhões em gastos gerais e de pessoal. Mais de 322 projetos de tecnologia foram implantados, e o trabalho exigiu dedicação integral de 24 gerentes de projetos do banco.

Conta Integrada, Atendimento Unificado em Empresas, melhorias nos fluxos em Negócios Imobiliários e *Mobile Banking* são alguns resultados tangíveis das 13 frentes do Santander 3.1.

NOSSA MISSÃO

Em 2012, uma das nossas prioridades era disseminar a nova Missão a todo o corpo de funcionários e incorporá-la à nossa cultura. Definidas pelo Comitê Executivo, 44 palavras expressam de forma clara e objetiva os valores que nos inspiram e orientam nosso dia a dia: "Ter a preferência dos nossos **clientes** por ser um **banco simples** e **seguro**, **eficiente** e **rentável**, que busca constantemente melhorar a **qualidade** de tudo o que faz, com uma **equipe** que gosta de trabalhar **junto** para **conquistar** o reconhecimento e a **confiança** de todos".

Para isso, ao longo do ano mais de 700 executivos passaram pelo workshop Missão em Ação, e 78% dos funcionários do Banco participaram dos Diálogos da Missão (*leia mais na pág. 87*). Como resultado, na pesquisa Great Place to Work, a Missão Santander Brasil foi caracterizada como clara e inspiradora. A consolidação da missão na nossa cultura é um objetivo permanente, que não se esgota em 2012.

SUSTENTABILIDADE INTEGRADA 1.2

No Grupo Santander, a sustentabilidade está integrada à estratégia, às políticas e aos processos internos da instituição. Dessa forma, o tema ganha uma abordagem transversal, capaz de impactar todas as atividades do Banco.

No Brasil, revisamos nosso posicionamento a fim de continuar avançando nesse sentido. Para isso, cruzamos a agenda do País com a nossa própria agenda e dialogamos com *stakeholders* externos. Após essas reflexões, elegemos, dentro dos temas prioritários em nível nacional, aqueles em que podemos contribuir de forma mais efetiva.

Assim, passamos a estruturar nossas ações em torno de três pilares: Inclusão social e financeira, Educação e Negócios socioambientais. Embora já atuemos em cada uma dessas vertentes, temos a convicção de que podemos desempenhar um papel ainda mais relevante e transformador.

Nosso compromisso com a sustentabilidade tem sido um vetor de inovação para que os resultados financeiros advenham, cada vez mais, de negócios que promovam um desenvolvimento mais inclusivo e ambientalmente responsável em nosso País.

VISÃO ESTRATÉGICA DA SUSTENTABILIDADE

A SUSTENTABILIDADE TEM SIDO UM VETOR DE INOVAÇÃO, CRIANDO OPORTUNIDADES PARA QUE OS RESULTADOS FINANCEIROS SEJAM CONSEQUÊNCIA, CADA VEZ MAIS, DE NEGÓCIOS QUE PROMOVAM MELHORIAS SOCIAIS E AMBIENTAIS.

DE FORMA SISTÊMICA, VISAMOS GERAR RESULTADOS QUE REFLITAM EM GANHOS POSITIVOS PARA O NEGÓCIO E PARA TODA A SOCIEDADE POR MEIO DE PRÁTICAS DE GESTÃO E SOLUÇÕES FINANCEIRAS TRANSFORMADORAS.

PARA GARANTIR OS AVANÇOS NO TEMA E OBTER AS INOVAÇÕES NECESSÁRIAS, TEMOS UMA EQUIPE DE SUSTENTABILIDADE DESTACADA E UMA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA SÓLIDA, COM A PARTICIPAÇÃO DE EXECUTIVOS DO SANTANDER E ESPECIALISTAS EXTERNOS. NOSSA ATUAÇÃO TEM COMO OBJETIVO PROMOVER AVANÇOS A PARTIR DE TRÊS GRANDES EIXOS: **INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA, EDUCAÇÃO E NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS**, CONFORME O GRÁFICO A SEGUIR.

GOVERNANÇA

ESTRUTURA DE DECISÃO

- Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade – com reporte ao Conselho de Administração
- Comitê Executivo
- Comitê de Sustentabilidade
- Fórum Estratégico de Sustentabilidade – membros externos
- Comitê Consultivo do Fundo Ethical
- Comitê Consultivo do Microcrédito

PARTICIPAÇÃO EM ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

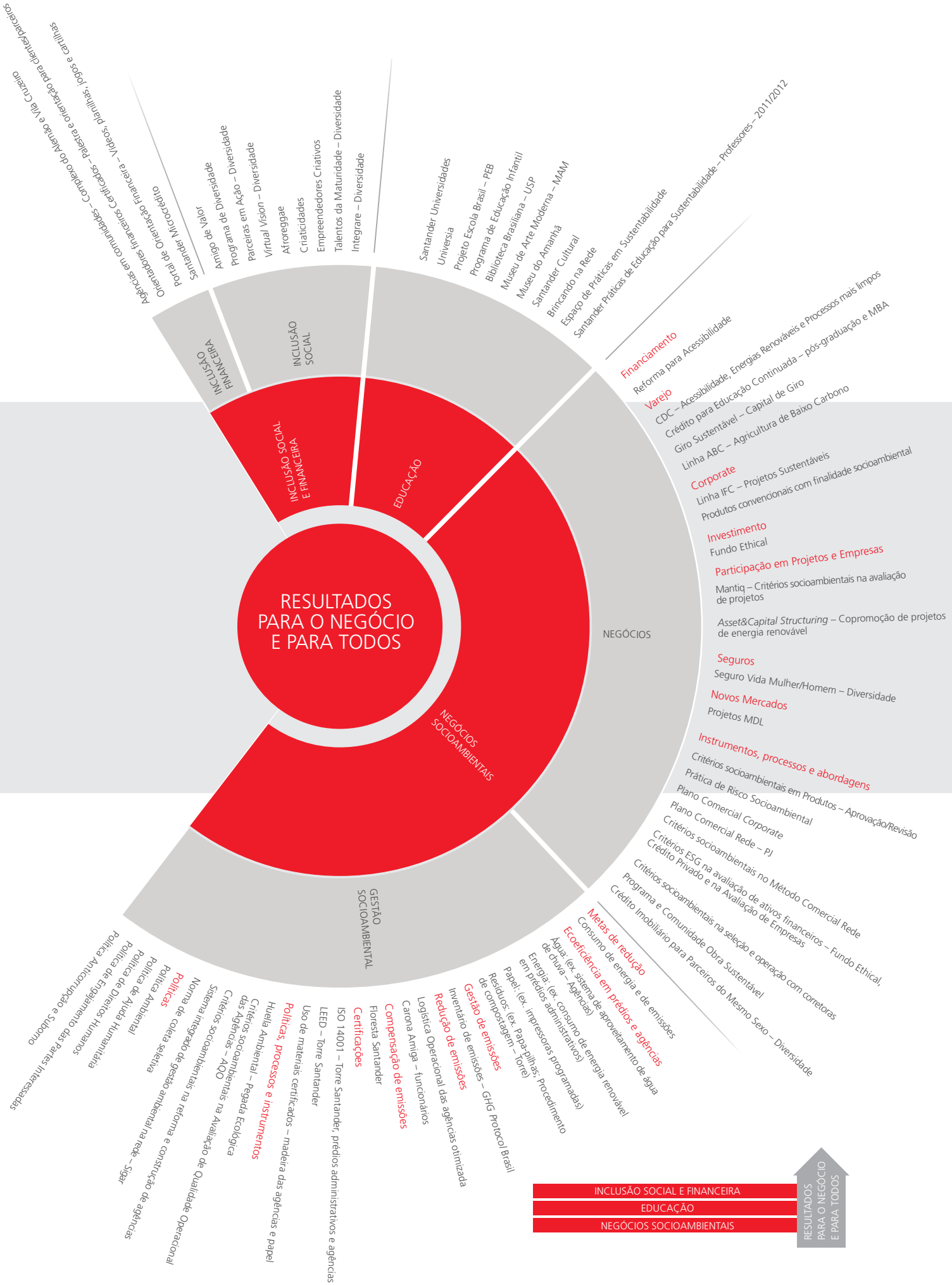
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) – BM&FBovespa
- Índice Carbono Eficiente (ICO2) – BM&FBovespa e BNDES

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

- Princípios do Equador – IFC
- Princípios de Wolfsberg – *Wolfsberg Group*
- Princípios de Investimento Responsável (PRI) – Unep FI & *Global Compact*
- Protocolo Verde – Febraban
- Pacto Global – ONU
- Programa *GHG Protocol* – WRI e WBCSD
- *Carbon Disclosure Project* – CDP
- Diretrizes – OCDE
- Diretrizes – OIT
- Declaração Internacional sobre Produção mais Limpa – ONU
- Unep FI – Pnuma e o setor financeiro
- Pacto Contra Exploração Sexual da Criança e Adolescente – Associação Brasileira Terra dos Homens (ABTH), Secretaria de Direitos Humanos e Presidência da República
- *Forest Footprint Disclosure – Global Canopy Programme*
- Metas do Milênio – ONU
- Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo – Instituto Ethos

ENGAJAMENTO DE FUNCIONÁRIOS

- Ser Líder Santander – Sustentabilidade nos programas de liderança
- Netcursos – Sustentabilidade, Negócios, Direitos Humanos, Diversidade e Educação Financeira
- Prêmio Sustentabilidade e Inovação
- Inserção transversal nos treinamentos
- Sustentabilidade pra Todo Lado – 2012
- Sustentabilidade no Programa de Gestão de *Performance*


RESULTADOS PARA O NEGÓCIO E PARA TODOS
INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA
EDUCAÇÃO
NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS
INCLUSÃO FINANCEIRA
INCLUSÃO SOCIAL
Santander Universidades
Universia
Projeto Escola Brasil – PEB
Programa de Educação Infantil
Biblioteca Brasiliana – USP
Museu de Arte Moderna – MAM
Museu do Amanhã
Santander Cultural
Brincando na Rede
Espaço de Práticas em Sustentabilidade
Santander Práticas de Educação para Sustentabilidade – Professores – 2011/2012
Talentos da Maturidade – Diversidade
Integrare – Diversidade
Empreendedores Criativos
Criaticidades
Afroreggae
Virtual Vision – Diversidade
Parceiras em Ação – Diversidade
Programa de Diversidade
Amigo de Valor
Santander MicroCredito
Portal de Orientação Financeira – Vídeos, banners, jogos e cartilhas
Orientadores Financeiros Certificados – Palestra e orientação para clientes/parceiros
Agências em comunidades – Complexo do Alemão e Vila Cruzeiro
NEGÓCIOS
Financiamento
Reforma para Acessibilidade
Varejo
CDC – Acessibilidade, Energias Renováveis e Processos mais limpos
Crédito para Educação Continuada – pós-graduação e MBA
Giro Sustentável – Capital de Giro
Linha ABC – Agricultura de Baixo Carbono
Corporate
Linha IFC – Projetos Sustentáveis
Produtos convencionais com finalidade socioambiental
Investimento
Fundo Ethical
Participação em Projetos e Empresas
Mantiq – Critérios socioambientais na avaliação de projetos
Asset&Capital Structuring – Copromoção de projetos de energia renovável
Seguros
Seguro Vida Mulher/Homem – Diversidade
Novos Mercados
Projetos MDL
Instrumentos, processos e abordagens
Critérios socioambientais em Produtos – Aprovação/Revisão
Prática de Risco Socioambiental
Plano Comercial Corporate
Plano Comercial Rede – PJ
Critérios socioambientais no Método Comercial Rede
Critérios ESG na avaliação de ativos financeiros – Fundo Ethical,
Crédito Privado e na Avaliação de Empresas
Critérios socioambientais na seleção e operação com corretoras
Programa e Comunidade Obra Sustentável
Crédito Imobiliário para Parceiros do Mesmo Sexo – Diversidade
GESTÃO SOCIOAMBIENTAL
Metas de redução
Ecoeficiência em prédios e agências
Consumo de energia e de emissões
Água: (ex.: sistema de aproveitamento de água de chuva – Agências)
Energia: (ex.: consumo de energia renovável em prédios administrativos)
Papel: (ex.: impressoras programadas)
Resíduos: (ex.: Papa-pilhas; Procedimento de compostagem – Torre)
Gestão de emissões
Inventário de emissões – GHG Protocol Brasil
Redução de emissões
Logística Operacional das agências otimizada
Carona Amiga – funcionários
Compensação de emissões
Floresta Santander
Certificações
ISO 14001 – Torre Santander, prédios administrativos e agências
LEED – Torre Santander
Uso de materiais certificados – madeira das agências e papel
Políticas, processos e instrumentos
Huella Ambiental – Pegada Ecológica
Critérios socioambientais na Avaliação de Qualidade Operacional das Agências – AQO
Critérios socioambientais na plataforma e construção de agências
Sistema integrado de gestão ambiental na rede – Sigar
Norma de cotas setorial
Políticas
Política Ambiental
Política de Ajuda Humanitária
Política de Direitos Humanos
Política de Engajamento das Partes Interessadas
Política Anticorrupção e Suborno
INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA
EDUCAÇÃO
NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS
RESULTADOS PARA O NEGÓCIO E PARA TODOS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

MAIS TRANSPARÊNCIA

O PRINCIPAL DESAFIO FOI IMPLEMENTAR TODOS OS COMITÊS QUE HAVIAM SIDO CRIADOS NO ANO ANTERIOR 4.1 4.7 4.9

O conceito de ser um banco simples tem permeado também a organização das nossas estruturas internas. Em 2012, a área de Governança buscou trilhar por esse caminho, com a diminuição e união de áreas, com vista à simplificação e à horizontalização da estrutura, tornando-a mais ágil.

O maior desafio foi implementar todos os comitês que haviam sido criados no ano anterior. Em 2012, todos os comitês consultivos passaram a funcionar plenamente, incluindo o Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade e o Comitê de Riscos, os quais, junto com os Comitês de Auditoria e de Remuneração e Nomeação, permitem uma atuação mais efetiva e consistente do Conselho de Administração, assegurando os princípios de transparência, equidade, e responsabilidade corporativa.

Em outra frente, iniciamos um grande trabalho de simplificação de contratos. Mais de uma centena de minutas foram revistas, tornando os contratos mais claros, transparentes, enxutos e acessíveis em termos de linguagem a todos os clientes.

Outro programa com foco na simplificação de processos ocorreu em nossa área de Compliance. Reduzimos a burocracia e o tempo de aprovação de novos produtos. O processo, que em muitos casos demorava 48 dias, passou a ser realizado em 26 dias, em média, uma redução de 46%.

Também tivemos avanços importantes na área de Contencioso. Iniciamos um esforço para reduzir o estoque de ações judiciais. Começamos pela área Trabalhista, há pouco mais de um ano. Entre dezembro de 2011 e dezembro de 2012, reduzimos em 13% o estoque de ações trabalhistas. O trabalho é contínuo e também está sendo desenvolvido nos processos judiciais da área Cível.

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE 4.1

Nosso modelo de governança da sustentabilidade dá suporte à evolução contínua do tema na Organização. Em 2012, aprimoramos esse modelo, ao ampliar a participação de *stakeholders* externos e altos executivos do Banco nas estruturas que compõem o modelo.

Atualmente, o modelo de governança do Santander Brasil conta com uma diretoria de sustentabilidade e com quatro comitês complementares entre si. Nesses fóruns, temos a participação dos principais executivos da Organização e de lideranças externas. São eles:

- **Comitê de Governança Corporativa e Sustentabilidade:** Tem o papel de assessorar o Conselho de Administração em temas relacionados às práticas de governança corporativa e sustentabilidade. Entre suas competências, estão a análise e proposição de melhorias nos processos críticos, verificando as práticas de governança corporativa, bem como a atuação da Companhia em sustentabilidade e eventuais aprimoramentos que possam ser cabíveis em diretrizes da gestão ambiental e social, em relação aos diversos públicos, como clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e sociedade em geral. É composto por três membros independentes. Em 2012, se reuniu quatro vezes, frequência superior ao previsto em seu regimento (reuniões ordinárias duas vezes ao ano).
- **Comitê Executivo:** Composto pelo Diretor Presidente e pelos Vice-Presidentes da Organização. As discussões sobre sustentabilidade têm uma pauta fixa trimestral visando garantir o alinhamento com as diretrizes estratégicas.
- **Comitê de Sustentabilidade:** Composto por executivos das diversas áreas do Banco. Tem a função de discutir e definir as estratégias de sustentabilidade para a Organização, garantir a implementação dos planos dentro dos prazos acordados e debater os principais temas relacionados à sustentabilidade. Em vigor desde outubro de 2012, realizou três reuniões mensais.
- **Fórum Estratégico de Sustentabilidade:** Complementa a governança de sustentabilidade do Banco ao proporcionar a oportunidade de coletar uma visão externa sobre a estratégia de sustentabilidade do Santander. Presidido pelo Diretor Presidente do Santander Brasil, é composto por membros externos com alta representatividade no tema, além de três executivos do Banco. Fez seu primeiro encontro em 2012. A partir de 2013, passa a se reunir duas vezes ao ano.

A Governança de Sustentabilidade é reforçada pelo Comitê Global de Sustentabilidade em Madri, presidido pelo CEO do Grupo com a participação de todas as áreas de negócio. A função do Comitê Global está distribuída em três eixos:

- definir a estratégia de sustentabilidade
- aprovar, aplicar e gerenciar os aspectos estratégicos das políticas
- impulsionar ações de formação e sensibilização no âmbito socioambiental

COMITÊ DE RISCOS

O Comitê de Riscos é um órgão de assessoramento ao Conselho de Administração para assuntos relacionados às políticas, diretrizes operacionais e metodologias de alocação de capital, gestão de riscos e limites de exposição. Suas atribuições são:

- revisar e acompanhar a implementação das políticas de gestão de riscos;
- propor e discutir procedimentos e sistemas de mensuração e gestão de riscos;
- validar e assegurar a efetividade dos limites de exposição aos diversos riscos, como de mercado, crédito, operacional, liquidez, entre outros;
- revisar as exposições dos principais clientes, atividades econômicas e áreas geográficas que apresentam maiores riscos à Companhia.

PROCESSOS E PRÁTICAS 2.6

O Santander é reconhecido pelo mercado como uma empresa com processos e práticas gerais de governança corporativa bastante avançados. O Banco submete-se, voluntariamente, a um criterioso conjunto de regras e práticas de governança complementares à legislação vigente.

Entre as suas práticas, por exemplo, garante a extensão de 100% de *tag along* aos acionistas minoritários; proíbe o acúmulo de cargo de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente; e convoca sempre o Conselho de Administração a manifestar-se em todos os casos de oferta pública de aquisição de ações da Companhia.

O Banco, que também segue as recomendações do Código das Melhores Práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), tem suas ações e *units* listadas no Nível 2 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros S.A. (BM&FBovespa).

Negociadas também na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), as *units* do Santander estão sujeitas à regulamentação aplicável nos Estados Unidos. Além da supervisão da *Securities & Exchange Commission* (SEC), submete-se à aplicação da lei *Sarbanes-Oxley* (SOX), que visa garantir a criação de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis nas empresas.

As *units* são certificados de depósitos de ações que contam, em sua composição, com 55 ações ordinárias e 50 ações preferenciais. Dessa forma, o Santander concede ao acionista um direito político – o voto, característico das ações ordinárias – e uma vantagem econômica – o dividendo diferenciado, 10% superior, conferido às ações preferenciais.

PROGRAMA DE RECOMPRA

O Conselho de Administração aprovou, em 24 de agosto de 2012, a renovação, por mais um ano, do Programa de Recompra de certificados de depósito de ações de emissão da Companhia, abrangendo a aquisição de até 57.006.302 *units* ou de American Depositary Receipts (ADRs) pelo Santander ou por sua agência em Cayman. Esse total correspondia a aproximadamente 1,5% do capital social do Santander em 31 de julho de 2012. O Fato Relevante referente ao Programa de Recompra pode ser acessado em www.santander.com.br/ri

Desde 2012, as *units* do Santander integram o Ibovespa, o mais importante indicador do desempenho médio das cotações do mercado de ações brasileiro. Além dele, também compõem outras carteiras de índices da BM&FBovespa, como a do Índice de Carbono Eficiente (ICO2) – formado por companhias que adotam práticas transparentes sobre emissões de gases de efeito estufa (GEE) – e a do Índice de Tag Along Diferenciado (Itag). Conheça os índices que possuem o SANB11 (o *ticker* das *units* na BM&FBovespa) em seus portfólios em www.santander.com.br.

O Santander faz parte também da carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa pelo terceiro ano consecutivo. O ISE reflete o retorno de uma carteira composta por ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade, e tem um papel importante no estímulo às boas práticas no meio empresarial brasileiro.

A carteira, com vigência de 7 de janeiro de 2013 a 3 de janeiro de 2014, reúne 51 ações de 37 companhias e representa 16 setores, que somam R$ 1,0 trilhão em valor de mercado, o equivalente a 44,81% do valor total das companhias com ações negociadas na BM&FBovespa

ESTRUTURAS DE DECISÃO

A gestão e a administração do Santander são exercidas por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva. Além desses dois órgãos, o Conselho de Administração é assessorado pelos Comitês de Auditoria, Remuneração e Nomeação, Governança Corporativa e Sustentabilidade e Risco. A Diretoria, por sua vez, conta com o apoio de seis comitês não estatutários que abrangem diversos assuntos (*veja mais na página 29*).

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 4.1 4.3 4.6 4.9 4.10

Órgão de deliberação colegiada e responsável pela orientação geral dos negócios do Santander no Brasil, o Conselho de Administração é constituído por nove membros, dos quais quatro são independentes, número superior ao determinado pelo Regulamento do Nível 2 de Governança Corporativa. Eles possuem mandato de dois anos e reúnem-se, ordinariamente, quatro vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que convocados pelo presidente do órgão. Em 2012, o Conselho passou a adotar a prática de autoavaliação contando com a assessoria de uma empresa especializada.

As datas de reuniões do Conselho são divulgadas em calendário anual, à disposição dos acionistas nos *sites* do Banco, da CVM e da BM&FBovespa. Ao longo de 2012 foram realizadas 16 reuniões. As deliberações do Conselho são tomadas por maioria de votos dentre os membros presentes, e são documentadas em atas, lavradas no livro próprio, observadas as prescrições legais.

Os membros do Conselho têm como diretriz:

- promover a prosperidade da instituição no longo prazo;
- empenhar-se para que os princípios do Santander sejam respeitados, mantidos e difundidos ao quadro de funcionários;
- manter sigilo sobre seus negócios e informações ainda não divulgadas ao mercado, obtidas em razão do cargo;
- assegurar que seus subordinados e terceiros também mantenham a confidencialidade das informações não divulgadas ao mercado;
- manter atualizadas e fazer cumprir as disposições do Código de Ética do Santander, de forma a garantir que os princípios que regem a atuação e o relacionamento de todos os funcionários e administradores estejam presentes no dia a dia da Organização.

Além disso, em caso de potencial conflito de interesse, os conselheiros devem manifestar-se sobre o conflito apresentado, bem como se ausentar das discussões sobre o tema e se abster de votar.

Para saber mais sobre as atribuições e funcionamento do Conselho de Administração do Santander, acesse os *sites* www.santander.com.br/ri ou www.santander.com.br/acionistas – seção "Governança Corporativa". Ali estão disponíveis o Estatuto Social do Santander e o Regimento Interno do Conselho de Administração, aprovados em reunião realizada em 23 de dezembro de 2009.

Em 31 de dezembro de 2012, a composição do Conselho de Administração era a seguinte: 4.2 4.3

Nome	Cargo
1. Celso Clemente Giacometti	Presidente e conselheiro independente
2. Marcial Angel Portela Alvarez	Vice-presidente
3. Conrado Engel	Conselheiro
4. José Antonio Álvarez Álvarez	Conselheiro
5. José Manuel Tejón Borrajo	Conselheiro
6. José de Paiva Ferreira	Conselheiro
7. Marília Artimonte Rocca	Conselheira independente
8. José Roberto Mendonça de Barros	Conselheiro independente
9. Viviane Senna Lalli	Conselheira independente

Da esquerda para a direita: José Antonio Álvarez Álvarez, Marília Artimonte Rocca, José de Paiva Ferreira, Celso Clemente Giacometti, Viviane Senna Lalli, Marcial Angel Portela Alvarez, Conrado Engel, José Roberto Mendonça de Barros e José Manuel Tejón Borrajo.

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Definição de políticas e estratégias – O Conselho desempenha um papel fundamental na definição da estratégia de negócios do Santander. Nos termos da Lei e do Estatuto Social da organização, tem como função principal o estabelecimento da orientação geral dos negócios e operações do Santander, que deverá ser observada pela Diretoria Executiva na condução de suas atividades.

Aprovação das demonstrações financeiras e destinação do lucro líquido – Nos termos da Lei e do Estatuto Social, compete ao Conselho aprovar e rever o orçamento anual, o orçamento de capital e o plano de negócios; manifestar-se sobre as demonstrações financeiras anuais, semestrais e trimestrais do Santander; propor a destinação do lucro líquido do exercício e deliberar sobre a distribuição de dividendos e/ou juros sobre o capital próprio.

Aprovação de operações societárias – O Conselho deve manifestar-se sobre operações societárias envolvendo o Santander, assim como autorizar a alienação de bens móveis e imóveis do ativo permanente, a constituição de ônus reais e a prestação de garantias a obrigações de terceiros, a aquisição ou a alienação de investimentos em participações societárias com terceiros, em valores superiores a 5% do patrimônio líquido constante do último balanço aprovado pela Assembleia Geral Ordinária, bem como autorizar associações societárias ou alianças estratégicas com terceiros.

Alterações na estrutura de capital e no estatuto social – Compete ao Conselho propor o aumento ou redução do capital social do Santander, emissão de bônus de subscrição, grupamento, bonificação ou desdobramento de ações, negociação de ações, para cancelamento ou permanência em tesouraria, e alterações no Estatuto Social.

Eleição dos administradores e políticas de remuneração – Cabe ao Conselho eleger e destituir os membros da Diretoria Executiva e determinar suas atribuições, assim como estabelecer sua remuneração, benefícios indiretos e demais incentivos, observado o limite global da remuneração aprovado pela Assembleia Geral, bem como estabelecer o valor da participação nos lucros dos diretores e funcionários do Santander e de sociedades controladas pelo Santander. É responsável ainda por aprovar a outorga de opção de compra de ações a administradores, funcionários ou pessoas que prestem serviços ao Santander ou a sociedades controladas pelo Santander, observados os Planos de Opção aprovados pela Assembleia Geral.

Comitês de Assessoramento e Ouvidoria – Compete ao Conselho nomear os membros dos Comitês de Auditoria, Remuneração e Nomeação, Governança Corporativa e Sustentabilidade e Riscos da instituição, assim como o Ouvidor. Os membros do Conselho têm como diretriz promover o respeito aos princípios do Banco e a prosperidade da instituição no longo prazo.

COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria assessora o Conselho de Administração no cumprimento de suas responsabilidades de supervisão, analisando e assegurando a observância, por parte do Banco, das leis e regulamentos aplicáveis. O Comitê também supervisiona a integridade das demonstrações financeiras e sistemas de controles internos, inclusive o processamento de informações ou denúncias confidenciais e anônimas de funcionários, acionistas, fornecedores, clientes e partes interessadas, no que diz respeito a fraudes, contabilidade questionável ou questões de auditoria. Em 2012, o Comitê se reuniu no mínimo uma vez ao mês, num total de 50 encontros.

O Estatuto Social do Santander exige que seu Comitê de Auditoria seja composto por três a seis membros, eleitos pelos membros do Conselho de Administração para mandato de um ano, podendo ser reeleitos por até quatro vezes consecutivas.

Em 31 de dezembro de 2012, o órgão era composto por quatro membros independentes:

Nome	Cargo
René Luiz Grande	Coordenador e membro independente
Celso Clemente Giacometti	Membro independente
Sérgio Darcy da Silva Alves*	Membro independente
Elidie Palma Bifano	Membro independente

*Deixou o Comitê de Auditoria em 16 de março de 2013.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO E NOMEAÇÃO

A atribuição do Comitê de Remuneração e Nomeação é assessorar o Conselho de Administração em assuntos relacionados à eleição e remuneração de administradores, planos de sucessão e avaliação dos órgãos da administração.

Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 7 de fevereiro de 2012 foi aprovada a alteração do Estatuto Social do Banco Santander a fim de instituir o Comitê de Remuneração e Nomeação, que incorporou as competências do Comitê de Nomeação e Remuneração, já existente. Essa medida visou atender à Resolução do Conselho Monetário Nacional número 3.921/2012, de 25 de janeiro de 2010, que determinava a inclusão no Estatuto Social do Banco do número de integrantes, de critérios de nomeação, destituição e remuneração, tempo de mandato e atribuições do Comitê de Remuneração.

Entre as principais competências, destacamos:

- elaboração da política de remuneração de administradores da Companhia, propondo ao Conselho de Administração as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento;
- supervisão da implementação e operacionalização da política de remuneração de administradores da Companhia;
- revisão anual da política de remuneração de administradores da Companhia, recomendando ao Conselho de Administração sua correção ou aprimoramento;
- proposição ao Conselho de Administração do montante da remuneração global dos administradores a ser submetido à Assembleia Geral, na forma do art. 152 da lei nº 6.404, de 1976;
- avaliação de cenários futuros, internos e externos, e de seus possíveis impactos sobre a política de remuneração de administradores;
- análise da política de remuneração de administradores da Companhia em relação às práticas de mercado, visando identificar discrepâncias significativas em relação a empresas congêneres, propondo os ajustes necessários;
- supervisão da compatibilidade da política de remuneração de administradores com a política de gestão de riscos, com as metas e situação financeira atual e esperada da companhia, bem como com a legislação aplicável;
- elaboração anual, no prazo de 90 dias a contar de 31 de dezembro de cada ano, do Relatório do Comitê de Remuneração e Nomeação, com observância das prescrições legais e regulamentares aplicáveis, relativamente à data-base de 31 de dezembro de cada ano;
- identificação, análise e proposição de candidatos para compor o Conselho de Administração , Comitê de Auditoria, Comitê de Riscos, Comitê de Remuneração e Nomeação, Comitê de Governança e Sustentabilidade e os cargos de diretor presidente e diretores vice-presidentes.

Os membros do comitê são nomeados pelo Conselho de Administração, entre pessoas que preencham as condições legais e regulamentares exigidas para o exercício do cargo, sendo que um dos membros não poderá ser administrador da Companhia e os demais poderão ser membros ou não do Conselho de Administração da Companhia, devendo ao menos dois membros ser independentes e ter mandato de dois anos, permitida a recondução por até quatro vezes consecutivas. As reuniões acontecem, ordinariamente, duas vezes por ano, mas podem ocorrer com maior frequência, de acordo com a solicitação de seu coordenador.

Em 31 de dezembro de 2012, sua composição era a seguinte:

Nome	Cargo
Celso Clemente Giacometti	Coordenador e membro independente
Viviane Senna Lalli	Membro independente
Eduardo Gianini	Membro independente

Da esquerda para a direita, José Alberto Zamorano, Pedro Paulo Longuini, Pedro Coutinho, Ignácio Dominguez-Adame, Oscar Herrero, Conrado Engel, Lilian Guimarães, Marcial Portela, Marco Araújo, Félix Cardamone, João Consiglio e Carlos Galan.

SECRETARIA-GERAL

A área responsável pelo assessoramento dos órgãos de administração do Banco e organização do sistema de governança corporativa está sob responsabilidade de Marco Antonio Martins de Araújo Filho, vice-presidente executivo de Assuntos Corporativos. Suas competências abrangem a legalidade formal e material na condução das atividades do Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento, o auxílio ao Presidente do Conselho de Administração em suas atribuições, o zelo pelo cumprimento das legislações aplicáveis aos órgãos da administração, a garantia do fluxo de informações em tempo hábil, o zelo pela observância das boas práticas de governança corporativa e pela imagem reputacional do Banco e a produção e guarda dos documentos societários.

DIRETORIA EXECUTIVA

Os diretores executivos são responsáveis pela administração e representação do Santander. De acordo com o Estatuto Social, a Diretoria deve ser composta por, no mínimo, dois e, no máximo, 75 membros, acionistas ou não, residentes no Brasil, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração, com mandato unificado de dois anos, podendo ser reeleitos.

Um dos membros será obrigatoriamente designado como diretor-presidente, e os demais poderão ser designados diretores vice-presidentes executivos seniores, diretores vice-presidentes executivos, diretor de relações com investidores, diretores executivos e diretores sem designação específica.

O presidente, os vice-presidentes executivos seniores e os vice-presidentes executivos fazem parte, ainda, do Comitê Executivo, que decide sobre temas referentes às políticas que se aplicam à administração dos negócios, suporte operacional, recursos humanos e alocação de capital. O Comitê Executivo também delibera sobre os principais projetos tecnológicos, de infraestrutura e de serviços.

Em 31 de dezembro de 2012, faziam parte do Comitê Executivo:

Nome	Cargo
1. Marcial Angel Portela Alvarez	Presidente
2. Conrado Engel	Vice-presidente executivo sênior
3. Carlos Alberto López Galán	Vice-presidente executivo
4. Ignácio Dominguez-Adame Bozzano	Vice-presidente executivo
5. João Guilherme Andrade So Consiglio	Vice-presidente executivo
6. Lilian Maria Ferezim Guimarães	Vice-presidente executivo
7. Luís Felix Cardamone Neto	Vice-presidente executivo
8. Marco Antonio Martins de Araújo Filho	Vice-presidente executivo
9. Oscar Rodriguez Herrero	Vice-presidente executivo
10. Pedro Carlos Araújo Coutinho	Vice-presidente executivo
11. Pedro Paulo Longuini	Vice-presidente executivo

COMITÊS DE APOIO 4.4

A Diretoria Executiva conta com o apoio de seis comitês não estatutários, que envolvem as diferentes áreas do Santander. O intuito é garantir que as decisões da Diretoria atendam às diretrizes e aspirações da organização de maneira sistêmica e transparente.

Comitê Financeiro – Controla, avalia e aprova as políticas e diretrizes relacionadas à gestão do capital e dos riscos estruturais do balanço, o que inclui os riscos de liquidez, taxas de juros, câmbio e investimentos em renda variável.

Comitê de Recursos Humanos – Discute e aprova assuntos estratégicos de Recursos Humanos, para médio e longo prazo, e aprova assuntos ligados à cultura organizacional, considerando o futuro das pessoas da Companhia.

Comitê de Meios – Acompanha e aprova as seguintes matérias: plano único de sistemas e portfólio de investimentos em tecnologia e aprovação de grandes projetos; indicadores de riscos operacionais; orçamento de gastos (gerais e de pessoal) e investimentos; assuntos relativos a riscos operacionais; estrutura organizacional.

Comitê de Regulamentação e Normas – Analisa as novas legislações e normas definidas por reguladores e órgãos autorreguladores, bem como políticas externas e internas relevantes e seus impactos sobre as atividades da Companhia.

Comitê de Negócios – Analisa e delibera, dentre outros, os assuntos relacionados a Negócios e revisa periodicamente o posicionamento comercial e estratégico da Companhia.

Comitê de Qualidade – Define as metas de satisfação de clientes, valida os indicadores e planos de qualidade, bem como avalia os indicadores do SAC e da Ouvidoria e os resultados de pesquisas de satisfação de clientes

ESTRUTURA ACIONÁRIA 2.3 2.6

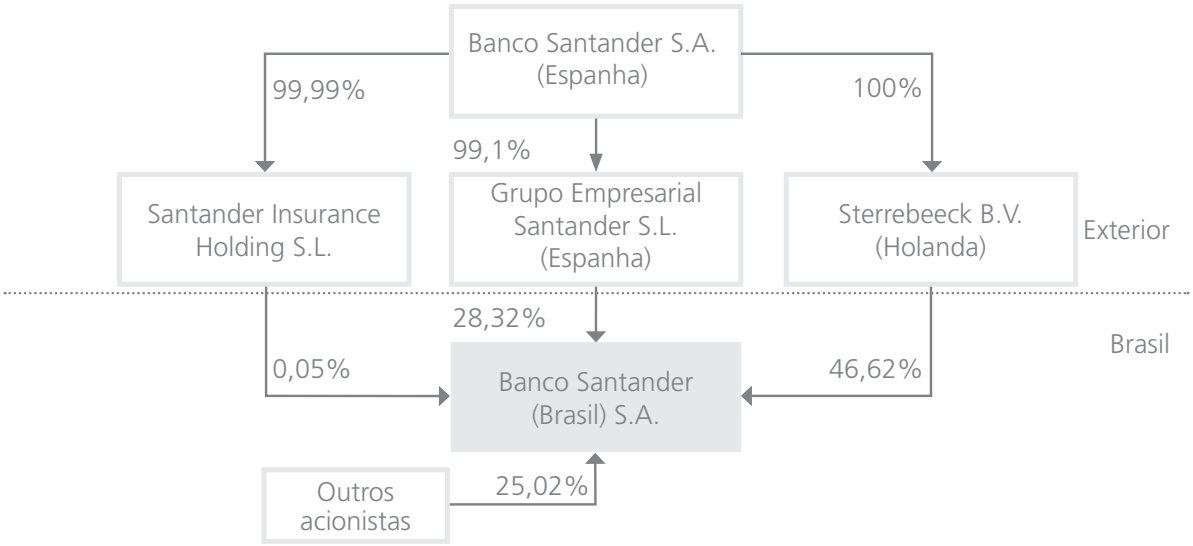
A composição acionária do Santander em 31 de dezembro de 2012 era:

MILHARES, EXCETO PORCENTAGENS

Acionistas	ON	%	PN	%	Total %
Sterrebeeck B.V.[1]	99.527.083	46,76%	86.492.330	46,45%	46,62%
Grupo Empresarial Santander, S.L. (GES)[1]	61.606.700	28,94%	51.386.053	27,60%	28,32%
Santander Insurance Holding, S.L. (SH) [1]	206.664	0,10%	-	0,00%	0,05%
Ações em Tesouraria	568.882	0,27%	517.166	0,28%	0,27%
Funcionários[2]	223.198	0,10%	204.208	0,11%	0,11%
Outros acionistas minoritários	50.709.205	23,82%	47.602.628	25.56%	24,64%
Total	212.841.732	100,00%	186.202.385	100,00%	100,00%

[1] Empresas do Grupo Santander Espanha.
[2] Inclui membros da alta administração.

ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO SIMPLIFICADO



BASE ACIONÁRIA

A distribuição do capital social por tipo de acionista em 31 de dezembro de 2012 era a seguinte:

	ON	PN	Total
PF	1,26%	1,98%	1,60%
Institucional	22,60%	23,54%	23,04%
Não Institucional*	0,33%	0,43%	0,38%
Santander Espanha**	75,81%	74,05%	74,98%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

*Ações em Tesouraria e Funcionários.
**Santander Espanha – GES, Sterrebeck e Santander Insurance Holding.

O Santander Brasil possui mais de 172 mil investidores Pessoa Física. O Banco adota uma política de distribuição de dividendos clara, de modo que atenda às expectativas dos acionistas.

O total de dividendos e juros sobre capital próprio ("JCP") declarados em 2012 somou R$ 2,670 bilhões. O valor total líquido de imposto recebido por classe de mil ações é apresentado na tabela a seguir:

Dividendos + JCP líquido (R$ por milhares de ações/units).	
Ordinárias	6,4095
Preferenciais	7,0505
Units	705,0614

Os pagamentos de dividendos e JCP resultaram nos seguintes rendimentos para as diferentes classes de ação (*dividend yield*):

Rendimento anualizado	
Ordinárias	4,30%
Preferenciais	4,56%
Units	4,45%

NOSSAS AÇÕES

O Santander fechou o ano de 2012 com um valor de mercado de R$ 57 bilhões* e uma rentabilidade total para o acionista de 4,7%, considerando a performance da ação mais o reinvestimento dos proventos pagos no período.

*Fonte: Bloomberg 28/12/12

ASSEMBLEIAS GERAIS

Os acionistas do Santander reuniram-se em três Assembleias Gerais em 2012. A seguir, estão as principais deliberações tomadas:

ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DE 7 DE FEVEREIRO DE 2012

- Aprovar a proposta de outorga dos "Planos de Diferimento de Bônus" referentes a 2011, para administradores, empregados de nível gerencial e outros funcionários da Companhia e de sociedades sob seu controle;
- Aprovar a alteração do Estatuto Social da Companhia para atendimento à Resolução 3.921, de 25 de novembro de 2010, emitida pelo Conselho Monetário Nacional, que determina a instituição de Comitê de Remuneração.

ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA DE 25 DE ABRIL DE 2012

- Aprovar as contas dos administradores e as Demonstrações Financeiras da Companhia, relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2011;
- Deliberar sobre a destinação do Lucro Líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2011 e a distribuição de dividendos;
- Fixar a remuneração global anual dos administradores e dos membros do Comitê de Auditoria da Companhia;
- Alterar o prazo para pagamento de dividendos e/ou juros sobre capital próprio relativos especificamente ao exercício social de 2012;
- Alterar o Estatuto Social da Companhia a fim de prever o Comitê Executivo e descrição geral de suas competências.

ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

- Eleger os Srs. Conrado Engel e Marília Artimonte Rocca (esta na qualidade de membro independente) como novos membros do Conselho de Administração da Companhia para mandato complementar até a Assembleia Geral Ordinária de 2013.

ATENDIMENTO A ACIONISTAS E INVESTIDORES

O Santander tem um modelo diferenciado de atendimento a acionistas e investidores em todos os países onde tem ações listadas em Bolsa. Pessoas físicas e jurídicas não financeiras contam com a área de Relações com Acionistas; já investidores institucionais, analistas e profissionais de mercado são atendidos pela área de Relações com Investidores, também responsável pela divulgação de informações ao mercado financeiro.

O objetivo desse modelo é reforçar o compromisso do Santander de estar próximo e acessível para todos os públicos com os quais se relaciona. E como empresa de capital aberto o compromisso é ainda maior, para garantir equidade na comunicação.

Esse modelo foi implementado no Brasil em 2010 e oferece canais exclusivos para cada público.

A área de Relações com Acionistas oferece diversos canais exclusivos para os acionistas pessoas físicas e jurídicas não financeiras. O mais importante é o Portal do Acionista (www.santander.com.br/acionistas), no qual acionistas e outros interessados podem acessar as informações do banco de forma simples e didática, além de conhecer sobre os serviços específicos oferecidos para os acionistas do Banco, como a calculadora de dividendos. O contato também pode ser feito pelo *e-mail* acionistas@santander.com.br e pelo telefone 0800 286 8484 (em dias úteis, das 9h às 19h).

A área também é responsável pela realização das Reuniões Públicas na Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec) de vários estados. Nossa estratégia nesses encontros é apresentar, especialmente aos acionistas, informações sobre os resultados de cada trimestre, nosso modelo e posicionamento no mercado, governança corporativa e as iniciativas de sustentabilidade que permeiam o nosso negócio.

Por regulamento, as empresas de capital aberto devem fazer uma reunião pública por ano. Em 2012, realizamos seis encontros pelo País em parceria com a Apimec, em cidades como São Paulo e Rio de Janeiro. Ainda realizamos em Brasília, Porto Alegre, Curitiba e Salvador encontros em parceria com a Expo Money, a maior feira de educação financeira da América Latina.

Para reforçar nossa preocupação com a educação financeira fizemos palestras para universitários e funcionários para explicar como funciona uma empresa de capital aberto e o mercado de ações. Nesses eventos entregamos para todos os participantes o *Guia Santander de Investimento em Ações*, que traz, em linguagem clara, os principais conceitos do mercado de renda variável. FS16

Em 2012 mais de 2.600 pessoas, entre acionistas e demais interessados, participaram dos eventos e iniciativas da área de Relações com Acionistas.

A área de Relações com Investidores faz o atendimento personalizado a investidores institucionais, nacionais ou estrangeiros, e a analistas e profissionais do mercado. Ao manter um relacionamento próximo com esses públicos, facilitamos o acesso amplo às informações do banco e reforçamos nossos vínculos de confiança.

O principal canal para acessar esse conteúdo é o *site* de Relações com Investidores (www.santander.com.br/ri). Em 2012, o *site* foi reformulado para atender melhor as necessidades desse público, tornando-se muito mais simples e rápido. Nesse novo formato, os investidores dispõem de ferramentas que facilitam a rápida identificação das informações: um sistema de busca mais eficiente e o Top 5, que é um espaço na *home* principal no qual rapidamente se identificam as últimas cinco atualizações do *site* e também os cinco temas mais acessados pelo público em geral. Além disso, o *site* conta com a possibilidade de personalização da página, na qual o investidor pode gravar as sessões de maior interesse, a ferramenta RSS, que é uma maneira simples e prática de assinar todo o conteúdo do *site*, e também a versão móvel, que melhora o acesso por celulares e *tablets*.

O *site* de Relações com Investidores disponibiliza informações periódicas divulgadas ao mercado e arquivadas nos órgãos reguladores (CVM e SEC) e nas bolsas de valores (BM&FBOVESPA e NYSE), detalhes sobre estrutura acionária, *ratings*, indicadores de desempenho, histórico de dividendos, cotações e outras informações.

POLÍTICAS DE TRANSPARÊNCIA E DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Todas as informações sobre o Banco são divulgadas aos mercados de maneira transparente e com igualdade de tratamento. Dessa forma, tanto acionistas quanto investidores têm condições iguais para tomar suas decisões de investimento de maneira adequada e segura. Para assegurar essa transparência, o Banco mantém um conjunto de políticas que estabelecem as regras sobre o relacionamento com esses públicos, os cuidados com a divulgação de informações, o conflito de interesses e a transparência.

A divulgação de Atos e Fatos Relevantes e de Negociação de Valores Mobiliários obedece a uma rígida política interna do Banco. Ela se aplica a todos os colaboradores e administradores do Banco e de suas controladas. Os documentos disciplinam a forma de divulgação de atos e fatos relevantes, a manutenção do sigilo dessas informações e o compromisso de negociação com valores mobiliários de emissão do Banco.

De acordo com a Instrução CVM 358, considera-se relevante qualquer decisão de acionista controlador, deliberação da Assembleia Geral ou dos órgãos de administração da Companhia, ou qualquer outro ato ou fato de caráter político-administrativo, técnico, negocial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos seus negócios que possa influir de modo ponderável:

- na cotação dos valores mobiliários de emissão da Companhia ou a eles referenciados;
- na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter valores mobiliários;
- na decisão dos investidores de exercer quaisquer direitos inerentes à condição de titular de valores mobiliários emitidos pela Companhia ou a eles referenciados ("Informações Relevantes").

As políticas de Negociação de Valores Mobiliários e de Divulgação de Ato ou Fato Relevante da Companhia tiveram suas revisões aprovadas em reunião do Conselho de Administração realizada em 23 de novembro de 2011, a fim de prever: criação de um Comitê de Divulgação; previsão de procedimento para divulgação de projeções, contemplando informações sobre o desempenho futuro ("guidance") do Banco; inclusão de fluxo para aplicação de penalidades em caso de descumprimento das políticas; inclusão da regulamentação aplicável que explicite a impossibilidade de administradores e acionistas controladores negociarem no mesmo dia em que a Companhia estiver negociando com valores mobiliários de sua própria emissão; e inclusão do prazo de 30 dias, após a posse de administrador, para transferência para a corretora do Santander de valores mobiliários que as pessoas vinculadas possuam junto a outras corretoras de valores mobiliários.

POLÍTICA PARA A GESTÃO DE RISCOS 4.6

O Banco mantém a Política de Divulgação de Gestão de Riscos e Patrimônio Exigido desde março de 2011, com o objetivo de fornecer informações sobre processos, metodologias e controles implementados para a gestão dos riscos do conglomerado, capital regulatório, patrimônio de referência exigido e suficiência de capital.

As gestões de riscos e de capital consideram as exigências e níveis regulatórios e econômicos, e estão alinhadas às melhores práticas de mercado e às diretrizes globais do Grupo Santander.

Assim, fazemos a gestão adequada do nosso capital e antecipamos futuras necessidades das várias fases do ciclo de negócio, efetuando as projeções de capital regulatório e econômico, baseadas nas projeções financeiras (Balanço Patrimonial, Demonstrações do Resultado etc.) e em cenários macroeconômicos estimados pela área de pesquisa econômica.

POLÍTICA PARA TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

Desde 2010, o Santander dispõe também da Política para Transações com Partes Relacionadas, visando estabelecer regras para assegurar que, todas as decisões, especialmente aquelas envolvendo partes relacionadas e outras situações com potencial conflito de interesses, sejam tomadas tendo em vista os interesses do Banco e de seus acionistas. Ela se aplica a todos os colaboradores e administradores do Banco e de suas controladas.

Segundo a Política, são consideradas partes relacionadas às pessoas físicas ou jurídicas com as quais o Banco tenha possibilidade de contratar em condições que não sejam as de independência que caracterizam as transações com terceiros alheios ao Banco. A política prevê que todas as operações com partes relacionadas, que envolvam valor igual ou superior a 1% do patrimônio líquido do Banco aprovado na última Assembleia Geral Ordinária, individualmente ou cumulativamente a cada período de 12 meses consecutivos, devem ser apreciadas pelo Comitê de Auditoria e aprovadas pelo Conselho de Administração do Santander.

Em linha com as exigências do Nível 2 da BM&FBovespa, o Santander compromete-se a revisar a política periodicamente, a fim de assegurar a evolução contínua das boas práticas que envolvem o tema. A norma também está alinhada à Lei nº 6.404/76, principalmente no que diz respeito ao dever do administrador em exigir que os interesses da companhia sempre se sobreponham aos interesses pessoais dos tomadores de decisão.

Esses documentos estão disponíveis na íntegra no site www.santander.com.br/ri.

CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Santander estabelece diretrizes para a atuação e o relacionamento dos administradores, funcionários e estagiários das empresas integrantes da organização, bem como as responsabilidades e a conduta de suas atividades, independentemente de nível hierárquico. Orienta, ainda, a relação com clientes, fornecedores, órgãos públicos, parceiros e imprensa, norteados pelos princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e políticas de Segurança da Informação.

O Código de Ética aborda conceitos referentes à sustentabilidade e é complementado pelas diversas políticas sobre o tema, pelos manuais globais de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo e pela gestão de contratação de fornecedores.

O documento estabelece ainda a não discriminação e a igualdade de oportunidades, o respeito pelas pessoas, a compatibilidade do trabalho com a vida pessoal, a prevenção dos riscos ocupacionais, a proteção do bom ambiente de trabalho e os direitos coletivos.

A gestão e a mitigação de riscos reputacionais, assim como a supervisão e o monitoramento do cumprimento das regras que compõem o Código de Ética, são responsabilidade da área de Compliance. Ainda dispomos de diversos mecanismos para detectar possíveis violações ao documento. Os funcionários devem conhecê-lo e compartilhá-lo, além de estar conscientes de que qualquer descumprimento pode resultar em ação disciplinar.

O Código de Ética está disponível para consulta em www.santander.com.br/ri.

CÓDIGO DE CONDUTA NOS MERCADOS DE VALORES

O código de conduta específico para o mercado de valores também deve ser seguido por administradores e funcionários que trabalham direta ou indiretamente com os assuntos relacionados a esse código. O documento contém as obrigações gerais, as ações preventivas e corretivas para possíveis casos de conflito de interesses, além do procedimento para tratamento das informações privilegiadas – aquelas não divulgadas ao público por veículo de comunicação independente. O código estende-se a pessoas físicas e jurídicas que tenham ligação direta com funcionários e administradores.

SELETIVIDADE E MANUTENÇÃO DE METAS

A DESACELERAÇÃO DA ECONOMIA E O ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS TROUXERAM GRANDES DESAFIOS PARA A ÁREA DE RISCOS

O envolvimento da alta direção na tomada de decisão é um dos nossos diferenciais de gestão de riscos. As discussões acontecem no Comitê de Riscos, e as resoluções são definidas de forma colegiada para garantir maior alinhamento. A independência da equipe em relação à área de negócios contribui para que as decisões sejam mais assertivas, reduzindo ainda mais o risco de crédito.

Em 2012, a desaceleração da economia trouxe grandes desafios para a área de riscos do Santander. Parte das famílias brasileiras enfrentou situação de endividamento e, por consequência, maior comprometimento de renda. Esses fatores, combinados com a taxa de inflação (IPCA), que atingiu 5,84% no ano, dificultaram o pagamento em dia dos compromissos financeiros assumidos por esse público.

As empresas viram sua lucratividade diminuir com a queda da atividade econômica ocasionada, entre outros, pela crise financeira na Europa, fraco desempenho das exportações e redução da capacidade financeira em setores econômicos que tiveram elevação nos custos e não conseguiram repassá-los em seus preços finais.

Com isso, os índices de inadimplência aumentaram ao longo do ano em quase todos os setores, o que exigiu do Banco maior atenção na concessão de crédito.

Nosso grande desafio foi permanecer mais seletivo. Nesse sentido, adotamos algumas medidas, como reforço dos times e das ferramentas de recuperação de crédito. Assim, pudemos ofertar soluções aos nossos clientes para que cumprissem com suas obrigações financeiras e mitigar o impacto do cenário econômico.

Adicionalmente, implementamos novos modelos de decisão para garantir que os novos clientes tivessem expectativa de inadimplência menor. Seguindo essa linha, revimos os processos, proporcionando melhora na qualidade das informações e simplificando processos.

PRINCÍPIOS PARA UMA GESTÃO DE RISCOS DIFERENCIADA

- Independência da função de riscos em relação ao negócio;
- Envolvimento da alta direção nas tomadas de decisão;
- Consenso nas decisões sobre operações de crédito entre as áreas de Riscos e as áreas comerciais;
- Decisões colegiadas, incluindo a rede de agências, com o objetivo de estimular a diversidade de opiniões e evitar a atribuição de decisões individuais;
- Uso de ferramentas estatísticas de previsão de inadimplência como *rating* interno e *credit scoring* e *behaviour scoring*, RORAC (Rentabilidade Ajustada ao Risco), VaR (Value at Risk ou Valor em Risco), capital econômico, análise de cenários, entre outras;
- Enfoque global, com o tratamento integrado dos fatores de risco nas unidades de negócio e a utilização do conceito de capital econômico como métrica homogênea do risco assumido e para a avaliação da gestão;
- Manutenção do perfil previsível com risco conservador (médio/baixo) e baixa volatilidade em relação aos riscos de crédito e de mercado. Isso é feito pela diversificação da carteira, limitando as concentrações em clientes, grupos, setores, produtos ou geografias; redução do nível de complexidade das operações de mercado; análise dos riscos socioambientais dos negócios e projetos financiados pelo Banco; e acompanhamento contínuo para a prevenção da deterioração das carteiras;
- Definição de Políticas e Procedimentos, que constituem o Marco Corporativo Básico de Riscos, pelo qual se regulam as atividades e os processos de risco;
- Definição do apetite de riscos por parte da Alta Administração.

GOVERNANÇA DE RISCOS

A estrutura dos Comitês de Riscos do Santander é definida conforme os padrões corporativos e suas principais atribuições são:

- aprovar propostas, operações e limites de clientes e carteiras;
- garantir que a atuação do Santander seja consistente com o nível de apetite a riscos previamente aprovado pelo Comitê Executivo e Conselho de Administração, e alinhada às políticas do Grupo;
- manter-se informado, avaliar e seguir quaisquer observações e recomendações que venham a ser periodicamente feitas pelas autoridades de supervisão no cumprimento de suas funções;
- autorizar o uso das ferramentas de gestão e os modelos de riscos locais e conhecer o resultado de sua validação interna.

A Vice-Presidência Executiva de Riscos, que é independente das áreas comerciais e se reporta ao presidente do Santander no Brasil e ao diretor corporativo de Riscos do Grupo, divide-se em áreas que se encaixam em dois tipos de enfoques:

- Metodologia e Controle, que adapta as políticas, as metodologias e os sistemas de controle de riscos;
- Riscos nos Negócios, centrada na gestão de riscos e definição de políticas de riscos para cada negócio do Santander no Brasil.

POLÍTICA DE RISCOS

O Banco opera de acordo com a cultura de risco do Grupo Santander, em linha com os objetivos de desempenho locais e globais, e segue as instruções do Conselho de Administração, a regulamentação do Banco Central do Brasil e as boas práticas internacionais, visando proteger o capital e garantir a rentabilidade dos negócios. Em nossas operações, estamos expostos, principalmente, aos seguintes riscos:

Risco de crédito: exposição a perdas no caso de inadimplência total ou parcial dos clientes ou das contrapartes no cumprimento de suas obrigações financeiras com o Banco. O gerenciamento de risco de crédito busca definir estratégias, além do estabelecimento de limites, abrangendo a análise de exposições e tendências, bem como a eficácia da política de crédito. O objetivo é manter um perfil de riscos e uma adequada rentabilidade mínima, que compense o risco de inadimplência estimado do cliente e da carteira, conforme definido pelo Comitê Executivo.

Risco de mercado: exposição a fatores de risco, como taxas de juros, taxas de câmbio, cotação de mercadorias, preços no mercado de ações e outros valores, em função do tipo de produto, da exposição, do prazo, das condições do contrato e da volatilidade subjacente. Na administração dos riscos de mercado são utilizadas práticas que incluem a medição e o acompanhamento da utilização de limites previamente definidos em comitês internos, do valor em risco das carteiras, das sensibilidades a oscilações na taxa de juros, da exposição cambial, dos *gaps* de liquidez, entre outras. Isso permite o controle e acompanhamento dos riscos que podem afetar as posições das carteiras do Banco nos diversos mercados em que atua.

Risco operacional: possibilidade de perdas decorrentes de falhas ou inadequação de pessoas, processos e sistemas ou de eventos externos. A gestão e o controle dos riscos operacionais buscam a eficácia do sistema de controles internos, a prevenção e a redução de eventos e perdas.

Risco de compliance: exposição ao sofrer sanções por parte de órgãos reguladores, sanções jurídicas, perdas financeiras materiais ou dano à reputação do Banco como resultado do não cumprimento de leis, regulamentos, princípios e regras, normas e códigos de conduta aplicáveis a suas atividades. O gerenciamento de risco de *compliance* tem enfoque proativo ao risco de conformidade, com monitoria, educação e comunicação.

Risco de reputação: exposição decorrente de opinião pública negativa, independentemente de ela basear-se em fatos ou meramente na percepção do público. O gerenciamento de risco de reputação é realizado por meio do envolvimento responsável no negócio.

RISCO DE CRÉDITO

A gestão dos Riscos de Crédito tem entre as suas principais atribuições garantir que a atuação do Banco seja consistente com o nível de apetite a riscos previamente aprovado pelo Comitê Executivo e pelo Grupo Santander. Sua função é desenvolver políticas e estratégias para gerenciar o risco de crédito de acordo com o tipo de riscos e a estratégia definida pelo Comitê Executivo.

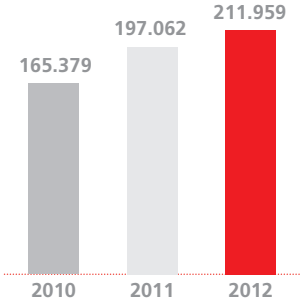
Reunião do Comitê de Riscos, realizado na Torre Santander

Gestão individualizada: clientes do segmento de Atacado, instituições financeiras e determinadas empresas. A gestão é executada por um analista de riscos definido, que prepara as análises, encaminha ao Comitê de Riscos e faz o acompanhamento da evolução do cliente.

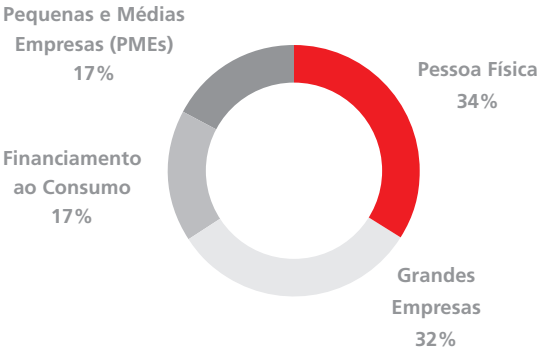
Gestão estandarizada: pessoas físicas e empresas não enquadradas como clientes individualizados. A gestão desses riscos baseia-se em modelos automatizados de tomada de decisões e de avaliação do risco interno, complementados por alçadas comerciais e equipes de analistas especializados para tratar exceções.

CARTEIRA DE CRÉDITO A CLIENTES

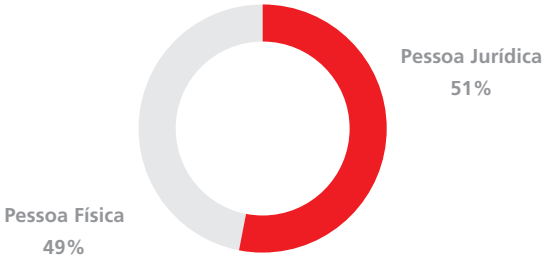
(em milhões de reais)



POR SEGMENTO FS6



PARTICIPAÇÃO NA CARTEIRA DE CRÉDITO A CLIENTES 2.7



MODELOS DE *RATING*

Para medir a qualidade de crédito de um cliente ou de uma operação, o Santander tem modelos próprios de *rating*. Cada *rating* está relacionado à probabilidade de inadimplência ou não pagamento, determinada a partir da experiência do Banco. Os *ratings* são utilizados no processo de aprovação e acompanhamento do risco.

A classificação das operações de crédito em diferentes categorias é feita de acordo com a análise da situação econômico-financeira do cliente e outras informações cadastrais atualizadas frequentemente, além do cumprimento das obrigações financeiras nos termos acordados. Novas modalidades de operação são submetidas à avaliação de risco de crédito e à verificação e adequação aos controles adotados pelo Banco.

Assim, as classificações atribuídas aos clientes são revisadas periodicamente e incorporam a nova informação financeira disponível e a experiência desenvolvida na relação bancária. A regularidade dessas novas avaliações é elevada para os clientes que alcançam certos níveis nos sistemas automáticos de alerta e também para aqueles classificados como de acompanhamento especial. As ferramentas de *rating* também são revisadas para que as qualificações por elas atribuídas sejam progressivamente aperfeiçoadas.

ESCALA MESTRE DE *RATINGS*

Rating Interno	Standard & Poor's	Equivalência com Moody's
9,3	AAA	Aaa
9,2	AA+	Aa1
9	AA	Aa2
8,6	AA-	Aa3
8,1	A+	A1
7,7	A	A2
7,3	A-	A3
6,7	BBB+	Baa1
6,1	BBB	Baa2
5,6	BBB-	Baa3
5	BB+	Ba1
4,4	BB	Ba2
3,9	BB-	Ba3
3,3	B+	B1
2,7	B	B2
2,2	B-	B3
1,6	CCC	Caa1
1	CC	Ca

PERDAS E CUSTO DE CRÉDITO

As perdas relacionadas ao risco de crédito são estimadas todos os meses. Posteriormente, são comparadas aos valores estimados com as perdas efetivas do mês. Realizamos periodicamente análises com o objetivo de monitorar e manter o controle sobre o risco de crédito.

Para complementar a utilização dos modelos de admissão e *rating*, o Santander utiliza outras medidas que apoiam a gestão prudente e eficaz do risco de crédito, com base na perda observada. O custo de crédito é medido pela *performance* de indicadores como a variação da provisão para perdas de crédito, dos créditos inadimplentes em processo de recuperação e dos créditos líquidos baixados para prejuízo.

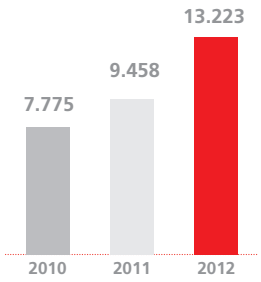
Apresentamos relatórios sobre o gerenciamento de risco à administração para que verifique o alinhamento da gestão de risco com as nossas políticas e estratégia. Para avaliar a necessidade de revisão de políticas e limites determinados anteriormente são realizadas simulações de situações de risco.

Todas as informações sobre a estrutura e os procedimentos de gestão de risco são mantidas no Santander, à disposição do Banco Central e demais reguladores. Além disso, atendendo ao critério de transparência, as informações sobre gerenciamento de riscos de crédito também são disponibilizadas ao público, trimestralmente, nas demonstrações financeiras.

A seguir, a evolução do total de despesa de PDD líquida de recuperações de créditos baixados a prejuízo no critério BR GAAP.

DESPESA LÍQUIDA

(Despesa com provisão para créditos de liquidação duvidosa, líquidas de recuperação de prejuízo, em R$ milhões)



CICLO DO RISCO DE CRÉDITO

O Santander possui uma visão global da carteira de crédito do Banco ao longo das várias fases do ciclo de risco, com um nível de detalhamento que permite avaliar a situação atual do risco e de eventuais movimentações.
Esse mapeamento é acompanhado pelo Conselho de Administração e pelo Comitê Executivo do Banco, que estabelecem as políticas e os procedimentos de riscos, assim como os limites e as delegações de alçadas, além de aprovarem e supervisionarem a atuação da área.

O processo de gestão de risco consiste na identificação, mensuração, análise, controle, negociação e decisão sobre os riscos incorridos nas operações do Banco. Esse ciclo possui três fases distintas:

i. Pré-venda: processos de planejamento, fixação de metas, apuração do apetite por risco do Banco Santander, aprovação de novos produtos, análise de risco e processo de *rating* de créditos e definição de limites;

ii. Venda: tomada de decisão para operações pré-classificadas e específicas;

iii. Pós-venda: contempla os processos de monitoramento, mensuração e controle, além da gestão do processo de recuperação.

- **Planejamento e limites de risco**

Processo que identifica o interesse do Banco mediante a avaliação de propostas de negócio e a posição de risco. É definido no plano global de limites de riscos, um documento previamente acordado para a gestão integrada do balanço e dos riscos inerentes. Os limites são baseados em duas estruturas básicas: clientes e segmentos; e produtos.

No caso dos riscos individualizados, o nível mais básico é o cliente, para o qual são estabelecidos limites individuais (pré-classificação). Para os grandes grupos econômicos é utilizado um modelo de pré-classificação em função do capital econômico alocado. Para os demais grupos de empresas, utiliza-se um modelo de pré-classificação simplificado, em valores nominais máximos de crédito, por prazo.

Para os riscos de clientes estandarizados, os limites das carteiras são planejados mediante programas de gestão de crédito (PGCs), documento previamente acordado pelas áreas de negócios e riscos e aprovado pelo Comitê Executivo. Esse documento contém os resultados esperados para o negócio em termos de risco e retorno, além dos limites a que estão sujeitas a atividade e a gestão de riscos.

Esse grupo de clientes possui um tratamento mais automatizado. O cálculo e a aprovação dos limites estão baseados nos modelos de *scoring* e comportamentais.

- **Análise de risco**

A análise de risco é um pré-requisito de aprovação de empréstimo a clientes e consiste em examinar a capacidade do cliente em fazer frente aos seus compromissos contratuais com o Santander, o que inclui analisar a qualidade do crédito do cliente, suas operações de risco, solvência, a sustentabilidade de seus negócios e o retorno pretendido, tendo em vista o risco assumido. FS2

Essa análise é realizada em uma periodicidade preestabelecida ou a cada vez que surge um novo cliente ou uma nova operação. Além disso, também é analisado o *rating* sempre que o sistema de alerta é acionado ou ocorre um evento que afeta a contraparte ou a operação.

- **Tomada de decisão sobre operações**

O processo de tomada de decisão sobre operações tem o objetivo de analisá-las e adotar resoluções, levando em consideração o interesse por risco e quaisquer elementos da operação importantes para contrabalançar risco e retorno.

Utilizamos, entre outras, a metodologia Rorac (Rentabilidade Ajustada ao Risco) para análise e precificação no processo de tomada de decisão sobre operações e negócios.

- **Monitoramento e controle de risco**

Além das funções exercidas pela Divisão de Auditoria Interna, a Vice-Presidência Executiva de Riscos tem uma área específica de monitoramento dos riscos para controle da qualidade do crédito, formada por equipes com recursos e responsáveis específicos.

A área baseia-se em um processo de observação permanente, que permite a detecção antecipada de incidentes que possam decorrer da evolução do risco, das operações, dos clientes e de seu ambiente, de forma que sejam tomadas ações preventivas. Essa área de monitoramento é especializada por segmento de clientes.

Para isso, foi criado um sistema denominado "firmas sob vigilância especial" (Feve), que diferencia quatro categorias baseadas no nível de preocupação gerado pelas circunstâncias observadas (extinguir, afiançar, reduzir e acompanhar). A inclusão de uma empresa no Sistema Feve não significa que ocorreu uma inadimplência, mas que, nesse caso, é aconselhável um acompanhamento mais próximo, com o intuito de tomar medidas oportunas para correção e prevenção, alocando um responsável e definindo o prazo de implementação da ação.

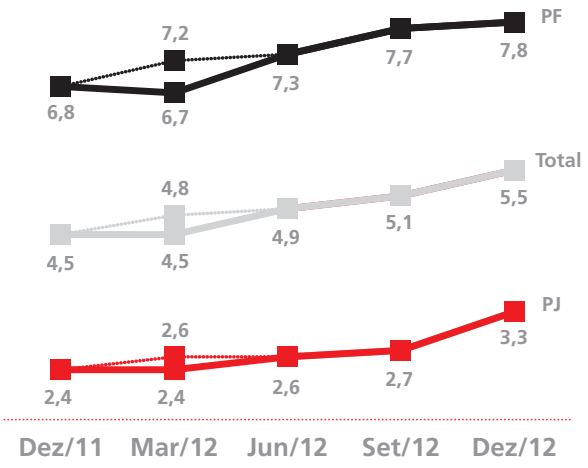
Os clientes classificados no Feve são revisados semestralmente ou a cada trimestre, no caso de categorias mais graves. A classificação de uma empresa no Feve decorre do próprio monitoramento, da revisão realizada pela auditoria interna, da decisão do gerente responsável pela empresa ou do acionamento do sistema de alerta automático. O *rating* atribuído é revisado pelo menos uma vez ao ano.

Em relação a riscos de clientes com características similares, os indicadores-chave são monitorados com o objetivo de detectar variações no desempenho da carteira de crédito, em relação às previsões realizadas nos programas de gestão de crédito.

A seguir, apresentamos o gráfico com a evolução histórica trimestral do índice de inadimplência em BRGAAP, que representa o percentual das operações da carteira de crédito que estão com atraso superior a 90 dias. Esse índice atingiu 5,5% em dezembro de 2012, o que proporcionou um acréscimo de 1,0 p.p. na comparação com o mesmo período de 2011.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA[1]

(*Over* 90, em %)



[1] Operações vencidas há mais de 90 dias/carteira de crédito em BR GAAP

CONTROLE DE RISCO

Sua função é obter uma visão global da carteira de crédito do Banco ao longo das várias fases do ciclo de crédito, com um nível de detalhamento que permita a avaliação da situação atual do risco e de eventuais movimentações.

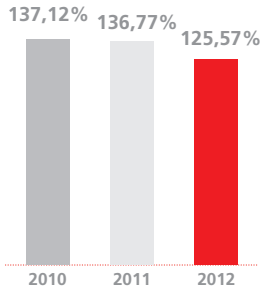
As mudanças na exposição do Banco ao risco de crédito são controladas de forma contínua e sistemática. Os impactos dessas mudanças em certas situações futuras, de natureza exógena, e os decorrentes de decisões estratégicas são avaliados com o intuito de estabelecer medidas que devolvam o perfil e o valor da carteira de crédito aos parâmetros estabelecidos pelo Comitê Executivo.

PROVISÕES

O Banco Santander constitui provisão de acordo com a legislação vigente do Bacen, com as Resoluções CMN 2.682/1999, 2.697/2000 e com a Carta Circular Bacen 2.899/2000, que classifica as operações de crédito por *rating* e determina o percentual mínimo de provisão requerido (Nota 8.e).

Os gráficos a seguir indicam o índice de cobertura de inadimplência, que representa o valor provisionado em relação ao saldo de créditos inadimplentes.

COBERTURA (*OVER* 90 DIAS)



RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

O cenário econômico de 2012 exigiu do Santander especial atenção às ferramentas de recuperação de crédito, haja vista a dificuldade que empresas e indivíduos enfrentaram para cumprir seus compromissos. Utilizamos diversos mecanismos para diminuir custos e aumentar as recuperações. Entre essas ferramentas, está a pontuação comportamental para estudar o desempenho de cobrança de alguns grupos.

Os clientes com probabilidade de efetuar o pagamento são classificados como de baixo risco. Os clientes com pouca probabilidade de efetuar o pagamento, por sua vez, são classificados como de alto risco, e passam a ser acompanhados de maneira mais próxima. Todos os clientes com valores em atraso ou créditos reescalonados possuem restrições internas.

A escolha dos canais de cobrança é feita de acordo com a análise que mostra a maior eficiência na recuperação. Assim que o cliente se torna inadimplente, a cobrança é mais intensificada, com estratégias específicas e monitoramento interno mais próximo. Nessa fase, vários canais são acionados na tentativa de recuperar o cliente. Entre eles, Centrais de Atendimento, envio de cartas de cobrança, rede de agências e inclusão do nome do inadimplente nos órgãos de proteção ao crédito.

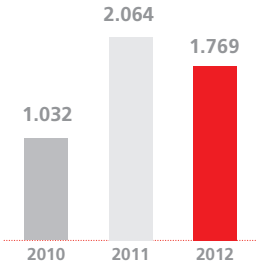
Nos casos de atrasos superiores a 60 dias, ou de valores mais expressivos, equipes internas especializadas na reestruturação e recuperação de crédito entram em contato direto com o inadimplente. Para atrasos maiores ou valores mais baixos, a tentativa de recuperação é feita por meio de especialistas terceirizados em cobrança administrativa ou por meios judiciais.

Em 2012, o resultado de recuperação de crédito baixado a prejuízo foi um dos mais robustos já obtidos pelo Santander, ainda que não tenha atingido o mesmo patamar de 2011, cujo volume foi extraordinário. O recuo se deu, entre outras razões, pelo menor volume de carteira estoque em prejuízo.

A seguir, gráfico demonstra o montante recuperado em 2012 de créditos baixados a prejuízo:

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO BAIXADOS A PREJUÍZO

(R$ milhões)



RISCO SOCIOAMBIENTAL FS1 FS2

A concessão de crédito aos clientes Pessoa Jurídica com limites iguais ou superiores a R$ 1 milhão, presentes em mercado de capitais, também está sujeita a um parecer da área de risco socioambiental. A cada 12 meses ocorre uma reavaliação socioambiental do cliente, juntamente com a renovação da sua avaliação de crédito.

Para análise, financiamento ou *advisory* de novos projetos com valor igual ou superior a US$ 10 milhões, todos no segmento de Project Finance, o Santander aplica os critérios socioambientais dos Princípios do Equador.

Sempre que identificamos alguma não conformidade socioambiental nas atividades de um cliente, trabalhamos de forma colaborativa para que ele resolva o problema e se ajuste às leis, acordos e contratos vigentes. Analisamos 2.101 empresas e operações e mais 34 projetos de Project Finance e Crédito Imobiliário no ano de 2012. Com base nos nossos critérios socioambientais, negamos uma empresa e um empreendimento imobiliário.

O superintendente de Risco Socioambiental (centro) Christopher Wells com equipe da Tecnisa, durante análise do empreendimento Jardim das Perdizes

Nossa experiência mostra que há uma frequente coincidência entre problemas socioambientais e dificuldades financeiras. A não adequação aos critérios socioambientais pode resultar na redução do fluxo de caixa, na perda de ativos e no risco de imagem da empresa. Já a companhia que cuida do bem-estar de seus funcionários e do ambiente em que atua costuma ter uma gestão mais responsável e eficiente, com mais chances de honrar seus compromissos financeiros e gerar bons negócios.

Fomos pioneiros no Brasil na aplicação do filtro de risco socioambiental na aceitação de novos clientes pessoa jurídica. Em 2012, a área de Compliance repassou para análise pela área de risco socioambiental 15 casos de abertura e manutenção de relacionamento. Destes, a área de risco socioambiental recomendou negar o relacionamento de sete casos.

Também investimos no treinamento de 100 funcionários, a maioria deles vindos da área comercial do Atacado e de Riscos, para que possam identificar problemas e oportunidades socioambientais no relacionamento com os nossos clientes.

Além de minimizar o risco do negócio, a análise socioambiental previne que o Banco seja corresponsabilizado por financiar atividades que colocam em risco a saúde pública e o meio ambiente.

PARCERIA SUSTENTÁVEL

O Jardim das Perdizes é um empreendimento da Tecnisa Construtora e Incorporadora e da PDG Incorporadora, financiado pelo Santander, que fica no bairro da Barra Funda, na região oeste da capital paulista. Em 250 mil m², serão construídas aproximadamente 30 torres, além de um parque de extensa área verde. Esse é um dos primeiros projetos desse tipo a receber a certificação Aqua (Alta Qualidade Ambiental) de construção sustentável.

A área está sendo construída no terreno que durante anos esteve abandonado e serviu de depósito de entulhos. O histórico da região, basicamente industrial, e do terreno levou a área de Risco Socioambiental do Banco a analisar detalhadamente as características de solo, infiltração de poluentes no lençol freático, entre outras.

"O Santander vem induzindo o mercado financeiro a adotar cada vez mais uma avaliação criteriosa na concessão do crédito. Nossa parceria nos possibilita colocar em prática as soluções socioambientais pensadas, indo além do exigido por lei. Acreditamos que, assim como o Banco, estamos levando ao mercado as melhores práticas ambientais", avalia Fábio Villa Bôas, diretor executivo técnico da Tecnisa.

EXEMPLOS DA ATUAÇÃO DA ÁREA DE RISCO SOCIOAMBIENTAL EM 2012

Setor do cliente/projeto	Tema tratado*	Encaminhamento
Empresa do setor de ferro-gusa na Amazônia	Denúncias sobre a origem ilegal do carvão vegetal.	Durante visita à fábrica, a diretoria mostrou os controles sobre a origem do carvão. Continuamos trabalhando com a empresa.
Pessoa física no Centro-Oeste	Envolvimento com desmatamento ilegal.	Recomendamos o encerramento do relacionamento.
Empreendimento residencial em cidade grande	Posto de combustível desativado com solo contaminado.	Trabalhamos com o cliente e consultoria ambiental para verificar que o solo contaminado foi removido e tratado corretamente.
Empreendimento residencial em cidade grande	Contaminação do solo vindo de terreno vizinho.	Criamos exigências socioambientais para o financiamento. Cliente optou por financiar com outro Banco.
Empresa do setor alimentício	Alto número de acidentes de trabalho.	Nosso especialista em saúde e segurança, depois de uma visita, fez recomendações para melhorias nesse tema.
Empresa de energia	Acidentes no trabalho.	Empresa convidou nosso especialista em saúde e segurança para dar palestras aos gestores.
Siderúrgica integrada	Problemas com o órgão ambiental.	Durante visita à usina, entendemos como a empresa está tentando sanar os problemas.
Usina de açúcar	Jornada de trabalho inadequada em um fornecedor.	Orientamos o cliente sobre como melhorar os controles dos fornecedores. Cliente criou cargo de gestão socioambiental.

* Os temas tratados podem ser para atender a prática de risco socioambiental do Banco, o Protocolo Verde, os Princípios do Equador, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo ou a qualquer combinação desses compromissos.

RISCO DE MERCADO

O Santander está exposto a risco de mercado resultante, sobretudo, das seguintes atividades:

- negociação de instrumentos financeiros, o que envolve riscos de taxa de juros, câmbio, preço de ações e volatilidade;
- atividades de Banco comercial, o que envolve risco de taxa de juros, uma vez que as alterações das taxas de juros afetam as receitas e despesas de juros e o comportamento do cliente;
- investimentos em ativos (incluindo subsidiárias) cujos retornos ou contas estão denominados em outras moedas que não o real, o que envolve risco de taxa de câmbio;
- investimentos em subsidiárias e outras companhias, os quais sujeitam o Banco a risco de preço de ações.

ESTRUTURA DE LIMITES DE RISCOS DE MERCADO

A estrutura de limites de riscos de mercado representa a disposição ao risco do Comitê Executivo e é determinada pelas políticas de gestão com o objetivo de:

- identificar e definir as principais espécies de riscos incorridos de forma consistente com a estratégia de negócios;
- quantificar e relatar para os segmentos de negócios os níveis e perfis de risco adequados, em consonância com a avaliação dos riscos pela alta administração, a fim de evitar que os segmentos de negócio assumam riscos indesejados;
- proporcionar flexibilidade aos segmentos de negócio na definição oportuna e eficiente de posições de riscos sensíveis às mudanças no mercado e às estratégias de negócios do Banco e sempre nos níveis de risco aceitáveis para o Grupo Santander;
- definir a gama de produtos e ativos subjacentes pelos quais a Tesouraria pode operar, levando em conta modelos e sistemas de avaliação de risco do Banco.

FERRAMENTAS ESTATÍSTICAS PARA CÁLCULO E GESTÃO DO RISCO DE MERCADO

MODELO VAR

O Santander utiliza localmente diversos modelos matemáticos e estatísticos, entre os quais os modelos VaR (Value at Risk), simulações históricas e testes de estresse para mensuração, monitoramento e gestão do risco de mercado.

O VaR, na forma como é calculado pelo Banco, é uma estimativa da perda máxima, em um dia, que o Banco sofreria em determinada carteira durante 99% do tempo, observadas certas premissas e limitações discutidas adiante.

Ao mesmo tempo, é uma estimativa de perda que o Santander esperaria ultrapassar durante somente 1% do tempo, ou aproximadamente três dias por ano.

A metodologia-padrão do Santander baseia-se na simulação histórica (520 dias). Para refletir a volatilidade recente do mercado no modelo, é aplicado um fator de declínio exponencial, que atribui menor peso às observações, conforme estejam mais distantes no tempo.

Os limites ao VaR são utilizados para controle da exposição em cada uma das carteiras, sendo suas estimativas uma fonte de alerta para a alta administração em relação às exposições existentes.

PREMISSAS E LIMITAÇÕES

A metodologia do VaR do Santander deve ser interpretada à luz das seguintes limitações:

- o período de tempo de um dia pode não refletir integralmente o risco de mercado das posições que não possam ser liquidadas ou protegidas por *hedge* dentro de um dia;
- atualmente, o VaR é apurado no fechamento dos negócios, e as posições mantidas para negociação podem mudar substancialmente durante o dia de negociação.

ANÁLISE DE CENÁRIOS E MEDIDAS DE CALIBRAÇÃO

Diante das limitações da metodologia do VaR, além da simulação histórica, o Santander utiliza testes de estresse para analisar o impacto de oscilações de mercado extremas e adotar políticas e procedimentos na tentativa de proteger seu capital e os resultados operacionais dessas contingências. Para calibrar o modelo VaR, o Banco utiliza o *backtesting*, que é uma análise comparativa entre as estimativas do VaR e o resultado líquido diário (resultado teórico gerado adotando-se a premissa da variação diária marcada a mercado da carteira e considerando-se somente a oscilação das variáveis de mercado). A finalidade desses testes é verificar e mensurar a precisão dos modelos utilizados para calcular o VaR.

GESTÃO DE BALANÇO

RISCO DE TAXA DE JUROS

O Santander analisa a sensibilidade da margem de juros líquida e do valor de mercado do capital a alterações das taxas de juros. Essa sensibilidade resulta de divergências entre as datas de vencimento e as taxas de juros nas diversas contas do ativo e do passivo. No caso de produtos sem datas de vencimento contratuais expressas, utilizam-se certas hipóteses de reprecificação ou modelos internos, com base no ambiente econômico (financeiro e comercial).

As medidas utilizadas para controle do risco de taxa de juros são a análise da diferença entre as taxas de juros, a sensibilidade da margem de juros líquida, a sensibilidade do valor patrimonial de mercado, o VaR do balanço e a análise de cenários.

DIVERGÊNCIA ENTRE TAXAS DE JUROS DO ATIVO E DO PASSIVO

A análise da divergência entre taxas de juros refere-se aos descompassos ou discrepâncias entre as alterações do valor dos itens do ativo, do passivo e fora de balanço. A análise da divergência proporciona uma representação básica da estrutura do balanço e permite a detecção do risco de taxa de juros conforme a concentração das datas de vencimento. É também uma ferramenta útil para a estimativa do impacto de futuras oscilações das taxas de juros sobre a margem de juros líquida ou sobre o patrimônio.

SENSIBILIDADE DA MARGEM LÍQUIDA DE JUROS

A sensibilidade da margem líquida de juros mede a alteração, em curto e médio prazos, dos ganhos previstos ao longo de um período de 12 meses em resposta a uma mudança na curva de rendimento. É calculada uma simulação da margem líquida de juros, tanto para um cenário de mudança na curva de rendimento como para o cenário atual, e a sensibilidade constitui a diferença entre as duas margens calculadas.

VALOR DE MERCADO DA SENSIBILIDADE DO PATRIMÔNIO

A sensibilidade do patrimônio líquido mede o risco de juros implícito no patrimônio líquido ao longo de todo o tempo da operação, com base no efeito de uma alteração das taxas de juros sobre os valores atuais dos ativos e passivos financeiros. É uma medida adicional da sensibilidade da margem líquida de juros.

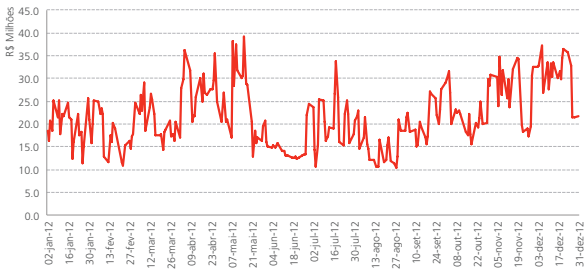
VALOR EM RISCO

O VaR das atividades contabilizadas no balanço e das carteiras de investimento é calculado mediante o mesmo padrão adotado para simulação das atividades mantidas para negociação, ou seja, uma simulação histórica, com intervalo de confiança de 99% e horizonte de tempo de um dia.

ANÁLISE QUANTITATIVA DAS ATIVIDADES DE NEGOCIAÇÃO

ANÁLISE QUANTITATIVA DO VAR DIÁRIO EM 2012

O gráfico a seguir mostra o desempenho do banco em relação ao risco referente às atividades mantidas para negociação nos mercados financeiros em 2012, medido pelo VaR diário.



Durante 2012, o VaR oscilou em uma faixa de R$ 10 milhões a R$ 40 milhões. A oscilação demonstrada no gráfico acima deveu-se basicamente a mudanças de posições da atividade de negociação ao longo do ano.

O VaR manteve-se entre R$ 14,9 milhões e R$ 28,4 milhões em 66% dos dias de 2012. O VaR médio para 2012 foi de R$ 21,7 milhões, valor muito semelhante ao de 2011.

A tabela a seguir mostra o VaR diário total do Santander em 31 de dezembro de 2011 e alguns valores para 2012.

EM 30 DE DEZEMBRO (EM MILHÕES DE REAIS)

	2011	2012			
		Mínimo	Médio	Máximo	Encerramento
Atividade de negociação	19,8	10,4	21,7	39,2	21,63

RISCOS OPERACIONAIS E TECNOLÓGICOS E GESTÃO DA CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

O Santander implementou um modelo de gestão e controle de riscos operacionais e tecnológicos que visa assegurar sua adoção pelos gestores no dia a dia, o alinhamento às orientações globais da Organização e o cumprimento aos requerimentos do Novo Acordo da Basileia (BIS II), às exigências do Bacen, da CVM e da Susep.

Alinhado às normas e regulações nacionais e internacionais do sistema bancário, o Santander reconhece como eventos de risco operacional aqueles decorrentes de falhas ou deficiências nos processos internos, pessoas e sistemas, ou aqueles decorrentes da exposição a eventos externos, os quais podem causar ou não perdas financeiras, afetar a continuidade dos negócios ou impactar negativamente os públicos com os quais nos relacionamos.

Durante 2012, buscamos aplicar e implementar melhorias para mitigar os eventos de Riscos Operacionais, por meio das seguintes atividades:

- Obtenção do Mapa de Risco Residual e Avaliação do Ambiente de Controles Internos, gerando melhorias quanto à eficiência e à qualidade nos processos diários.
- Aprimoramento dos testes de resposta a incidentes tecnológicos durante 2012, além do estabelecimento de Centro de Comando para Situações de Crise, coordenado pela Superintendência de Riscos Operacionais e Tecnológicos e com atuação de equipe multidisciplinar, gerando sinergia nas ações e eficácia nos resultados.
- Implantações de medidas de maior segurança nos Canais Transacionais, resultando no fortalecimento e tranquilidade aos usuários desses canais.

Reunião do Comitê de Riscos realizada na Torre Santander

MODELO DE GESTÃO

Para cumprir seus desafios, o Santander desenvolveu e implementou um modelo que considera diferentes aspectos. Esse modelo contribui para a disseminação da cultura de riscos operacionais nos diversos níveis hierárquicos do Banco. Dessa forma, o tratamento preventivo desses eventos no Santander Brasil tornou-se um modelo de referência no Grupo.

A estrutura é composta pelas seguintes áreas:

Diretoria de Riscos Operacionais (RO): compreende as áreas de Segurança da Informação, Ocorrências Especiais, Inteligência e Prevenção a Fraudes e Riscos Operacionais e Tecnológicos (que engloba Continuidade de Negócios). Essas áreas têm, entre suas responsabilidades, o compromisso de disseminar a cultura, definir as metodologias, normas, políticas, ferramentas, treinamentos e procedimentos, cabíveis e exigíveis, para uma gestão e controle eficazes e eficientes dos riscos operacionais. A Diretoria de Riscos Operacionais dispõe de normas, metodologias e modelo interno fundamentados nas melhores práticas do mercado para identificação, avaliação, monitoramento, gestão e controles dos riscos operacionais.

Área de Segurança da Informação: responsável pela definição e disseminação de políticas, padrões e projetos de segurança, visando à proteção dos ativos de informações do Banco, baseada nas melhores práticas mundiais de Segurança da Informação e também na aderência às definições do Grupo Santander. Direciona análises de segurança e participa de projetos de tecnologia sob o escopo da segurança dos sistemas, define os modelos de controles de acesso e a implementação de controles para mitigar riscos de segurança nas áreas de negócio. A área realiza ainda programas de conscientização de funcionários e colaboradores do Grupo sobre quesitos de segurança da informação.

Área de Ocorrências Especiais: responsável por atuar na prevenção, detecção e apuração das fraudes internas e externas, tratar ocorrências com desvios comportamentais e normativos, orientar gestores nos procedimentos, criar processos específicos para identificação das anormalidades e recomendar soluções e propostas de melhorias nos controles internos. Também interage com outras áreas na elaboração de alertas preventivos à rede de agências e às áreas centralizadas, com o intuito de preparar os funcionários para combater as fraudes e evitar prejuízos.

Núcleo de Inteligência e Prevenção a Fraudes: responsável por prevenir, analisar e controlar as fraudes externas, reduzindo as perdas e aumentando a segurança dos canais de relacionamento. Realiza ações de monitoramento e reação, identificação de tendências e novos ataques e criação e implementação da estratégia antifraude nos canais, propondo e facilitando o desenvolvimento de soluções de prevenção e combate a fraudes.

Área de Riscos Operacionais e Tecnológicos: responsável por implementar as melhores práticas na gestão e controle dos Riscos Operacionais e Tecnológicos e na Gestão de Continuidade dos Negócios. Contribui na identificação, avaliação, monitoramento e mitigação dos Riscos Operacionais; no fortalecimento do Ambiente de Controles Internos e Identificação de Melhorias; e na Continuidade das atividades, resultando na minimização dos desvios quanto aos objetivos estratégicos do Banco.

ATUAÇÃO DA ÁREA DE RISCOS OPERACIONAIS E TECNOLÓGICOS

O Santander trabalha com abordagens centralizada e descentralizada na gestão dos Riscos Operacionais e possui dois enfoques: qualitativo e quantitativo.

O enfoque qualitativo tem o objetivo de identificar e prevenir o risco operacional e definir o perfil de risco das áreas, processos e produtos, buscando fortalecer o ambiente de controles internos e acompanhar os indicadores-chave de riscos operacionais (KRIs) qualitativos.

O enfoque quantitativo está correlacionado com o enfoque qualitativo, ajudando a detectar, corrigir e atuar na prevenção dos riscos operacionais e também a prover mecanismos para análise e tomada de decisões estratégicas ou operacionais.

Ambos os enfoques visam prover metodologias e ferramentas para auxiliar os gestores na identificação e avaliação dos riscos e controles. Adicionalmente, permitem ou contribuem na implementação de políticas, normas, procedimentos e ferramentas para manutenção do fluxo de captura dos eventos de riscos, perdas operacionais e indicadores-chave de riscos operacionais para o Banco, consolidando-os em base única.

Dessa maneira, pode ser obtida a análise dos riscos, identificação das suas principais causas e coordenação, junto aos gestores responsáveis, da efetiva implementação dos planos de ação para mitigar e reduzir riscos e perdas operacionais.

Adicionalmente, a união dos enfoques gera sinergia e otimização pela convergência da administração do risco operacional e tecnológico e da continuidade dos negócios, com reflexos diretos na determinação do capital econômico e regulamentar.

PRINCIPAIS FERRAMENTAS METODOLÓGICAS UTILIZADAS

Matriz de Riscos Operacionais e Tecnológicos: ferramenta customizada e utilizada na identificação e formalização dos riscos operacionais, suas causas e os procedimentos de controles existentes em atividades e processos.

Matriz Resumida de Riscos Operacionais e Tecnológicos para Novos Produtos: ferramenta utilizada para identificar e formalizar os riscos operacionais e os controles internos existentes antes do lançamento de novos produtos e serviços bancários, bem como endereçar condições e recomendações.

Questionários de Autoavaliação (Genéricos e Específicos): ferramenta adotada para identificar a percepção dos gestores quanto ao ambiente de controles em que atuam, do ponto de vista da gestão e controle dos riscos operacionais, permitindo definir a criticidade do ambiente de atuação.

Base de Dados Interna Histórica dos Eventos de Perdas por Riscos Operacionais: contribui para definir as prioridades dos planos de ação para prevenção e redução dos riscos operacionais e das perdas por riscos operacionais.

Elaboração e Acompanhamento de Previsões e Limites de Perdas por Riscos Operacionais: processo que visa assegurar o comprometimento das áreas em relação às previsões e aos limites para perdas por riscos operacionais em cada exercício, com acompanhamento e análise periódicos das oscilações observadas, antecipando a recomendação de planos de ação pela área de Riscos Operacionais e Tecnológicos, bem como para a correção dos desvios, quando necessário.

Análise e Tratamento das Falhas e Ocorrências Relevantes: processo desenvolvido e implantado para a oportuna captura das falhas e ocorrências relevantes materializadas, visando à tomada de ações corretivas e ao adequado tratamento preventivo, a fim de minimizar os impactos aos públicos com que o Banco se relaciona.

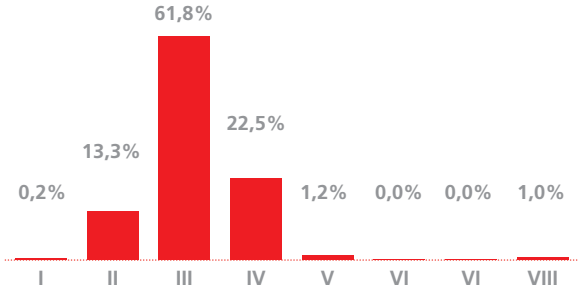
Identificação e Acompanhamento dos Planos de Ação para Mitigação dos Eventos de Riscos Operacionais e Ocorrências Relevantes: processo implementado para controlar e acompanhar a entrega dos planos de ação identificados na captura das falhas e ocorrências relevantes materializadas.

Indicadores-Chave de Risco Operacional: ferramenta desenvolvida que permite identificar tendências e desvios em bases relativas e absolutas, considerando variáveis internas e externas de volumetria e, assim, construir um painel de indicadores-chave de risco operacional customizado às necessidades do Santander.

FREQUÊNCIA E SEVERIDADE DAS PERDAS POR RISCOS OPERACIONAIS

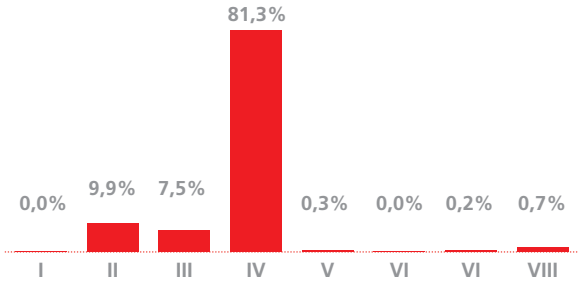
Distribuição percentual de frequência e severidade das perdas por riscos operacionais capturadas no exercício de 2012, segundo a Categoria de Evento de Perdas – BIS-II.

PERDAS POR RISCOS OPERACIONAIS – SEVERIDADE 2012



I. Fraude interna;
II. Fraude externa;
III. Inadequação de práticas trabalhista e de segurança do trabalho;
IV. Inadequação de práticas com clientes, produtos e serviços;
V. Danos em ativos físicos;
VI. Interrupção das atividades da instituição;
VII. Falhas em sistemas de tecnologia da informação;
VIII. Falhas de execução, de entrega, de processo e de gerenciamento das atividades e processos.

PERDAS POR RISCOS OPERACIONAIS – FREQUÊNCIA 2012



I. Fraude interna;
II. Fraude externa;
III. Inadequação de práticas trabalhista e de segurança do trabalho;
IV. Inadequação de práticas com clientes, produtos e serviços;
V. Danos em ativos físicos;
VI. Interrupção das atividades da instituição;
VII. Falhas em sistemas de tecnologia da informação;
VIII. Falhas de execução, de entrega, de processo e de gerenciamento das atividades e processos.

GESTÃO E CONTROLE DOS RISCOS TECNOLÓGICOS

Visa auxiliar os gestores a identificar e avaliar os riscos tecnológicos e respectivos controles internos, específicos aos processos e às atividades relacionados à tecnologia. Define metodologias e ferramentas para a gestão corporativa dos riscos tecnológicos e coordenação de ações para prevenção e redução de frequência e severidade dos eventos.

GESTÃO E CONTROLE DOS RISCOS DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Tem o objetivo de coordenar e controlar a implantação, manutenção e atualização da metodologia de Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) das áreas. O objetivo principal é avaliar a necessidade do desenvolvimento e implantação do Plano de Continuidade de Negócios, identificando procedimentos e infraestrutura alternativa para proteger pessoas, reputação, valores e compromissos com os públicos relacionados. Tais planos são desenvolvidos com base na avaliação dos impactos que uma eventual interrupção de atividades decorrente de eventos extremos pode causar à empresa.

Análise de Impacto nos Negócios (BIA): Etapa da metodologia de GCN para identificar os impactos e as necessidades de recuperação que, porventura, sejam geradas por qualquer evento extremo de risco operacional que implique interrupção das funções de negócios das áreas da Organização.

Plano de Continuidade de Negócios (PCN): Guia da área de negócios que documenta e formaliza as estratégias e os procedimentos de resposta às emergências e retomada das funções vitais do Banco em local alternativo e nos prazos necessários.

Testes de Acionamento de Contingência: anualmente, ou sempre que ocorrerem mudanças significativas no ambiente de negócios, são realizados testes do PCN, com o compromisso de controlar os resultados, visando aprimorar os procedimentos adotados às novas mudanças.

Grupo de Resposta às Crises (GRC): grupo de atuação específica para tratar crises de maior relevância que afetem a Organização, com o objetivo de proteger as pessoas, preservar a imagem, minimizar perdas de negócios e danos operacionais e promover a retomada da normalidade das operações.

ABRANGÊNCIA

A abrangência da gestão e do controle dos Riscos Operacionais e Tecnológicos, assim como a Gestão da Continuidade dos Negócios, ultrapassa a identificação de alocação e cálculo do capital regulamentar. Tal controle obtém conquistas importantes para o Banco, entre elas:

- melhoria da eficiência operacional e da produtividade nas atividades e nos processos e otimização na alocação do Capital Econômico e Regulamentar;
- adequação às regulamentações existentes: Bacen, CVM, Susep e BIS-II, bem como novos requerimentos e acompanhamento do atendimento oportuno das solicitações dos órgãos reguladores;
- fortalecimento da reputação e melhora da relação risco x retorno para os públicos com que o Banco se relaciona;
- adequação tempestiva aos novos requerimentos dos órgãos reguladores;
- manutenção e preservação da qualidade e confiabilidade dos produtos e serviços disponibilizados, bem como das partes relacionadas;
- identificação e endereçamento oportuno das correções de vulnerabilidades identificadas em processos e realização de testes de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres;
- desenvolvimento e aplicação de treinamentos, por meio de cursos *online* e presenciais, visando à disseminação da cultura de Riscos Operacionais, Tecnológicos e GCN;
- difusão da cultura de gestão e controle de Riscos Operacionais, por meio de comunicação interna (intranet, material impresso e outros meios), com reforço no *accountability*.

FATOR DIFERENCIAL

A área de Riscos Operacionais investe no desenvolvimento, treinamento e atualização de seus profissionais para atuar diante das mudanças identificadas no ambiente de negócios e também disponibiliza treinamentos para os demais profissionais por meio de cursos na intranet e presenciais.

Essas realizações contribuem significativamente para o Santander atingir os objetivos estratégicos e operacionais de maneira consistente, com conhecimento quanto à exposição aos riscos operacionais assumidos e ambiente controlado, mantendo o Banco em perfil de risco considerado baixo e assegurando o desenvolvimento sustentável de suas operações. Destacam-se:

- realização anual da Semana de Prevenção e Controle dos Riscos Operacionais e Tecnológicos;
- manutenção do Programa de Integração para Novos Funcionários "Uma só voz", com palestras e aulas expositivas que orientam sobre a responsabilidade e atuação na gestão dos riscos operacionais.
- treinamentos sobre os procedimentos necessários para a avaliação do Ambiente de Controles Internos;
- treinamentos obrigatórios para todos os funcionários do Santander, por meio de Netcursos, sobre Riscos Operacionais e Continuidade de Negócios;
- criação, divulgação e manutenção dos Manuais de Instruções, permitindo a disseminação corporativa para o comprometimento de todos;
- coordenação do processo anual de elaboração das previsões de perdas por riscos operacionais, definição de planos de ação para a redução dessas perdas e *accountability*;
- desenvolvimento de indicadores-chave de risco, com o objetivo de extrair análises absolutas e relativas com base em volumetria e análise do mercado;
- integração com as demais áreas do Banco, elegendo representantes para as mais relevantes, incluindo a de tecnologia.

ALOCAÇÃO DE CAPITAL

Em função da metodologia utilizada, são atendidas as exigências da Resolução 3.380, de 29/6/2006, do Conselho Monetário Nacional, que rege a implementação de estrutura de gerenciamento de riscos operacionais nas instituições financeiras e, assim, também adota, desde 1º de julho de 2008, a Abordagem Padronizada Alternativa para o cálculo da Parcela de Capital para Riscos Operacionais (Popr).

CAPITAL REGULATÓRIO POR LINHA DE NEGÓCIO

CONSUMO LINHA DE NEGÓCIO		
LN1	Finanças corporativas	3,2%
LN2	Negociação e vendas	0,0%
LN3	Banco de varejo	17,3%
LN4	Banco comercial	40,7%
LN5	Pagamento e liquidação	18,1%
LN6	Serviço de agência	12,5%
LN7	Administração de ativos	7,4%
LN8	Corretagem de varejo	0,8%
Total		100,0%

PERSPECTIVAS FUTURAS

Como resultado da estrutura, metodologia e o Modelo de Gestão desenvolvido e adotado, comprovados pela implementação de um ambiente eficiente de controles internos e identificação da exposição aos riscos, espera-se o fortalecimento do Banco Santander, tanto no cenário local quanto no internacional, e a consolidação dessa estratégia para mantê-lo reconhecido como instituição de vanguarda no processo de gestão e controle dos Riscos Operacionais, Tecnológicos e na Continuidade dos Negócios.

CENÁRIO DE ATUAÇÃO

AMBIENTE MACROECONÔMICO

O BAIXO CRESCIMENTO ECONÔMICO PERSISTIU AO LONGO DE 2012, APESAR DO CRESCIMENTO DO EMPREGO E DA RENDA

Após o fraco desempenho em 2011, a economia brasileira teve outro ano de desaceleração em 2012. O PIB cresceu 0,9% no ano, após ter se expandido 2,7% no ano anterior. A perda adicional de ritmo veio por conta de reduções continuadas nos investimentos, a despeito dos menores patamares de taxas de juros e da taxa de câmbio mais depreciada. Com isso, a demanda doméstica se manteve em crescimento modesto, apesar do crescimento do emprego e da renda. Em termos de setores, a indústria continuou sendo o destaque negativo, com queda no ano; porém o setor de serviços também mostrou fraco dinamismo.

A inflação mostrou comportamentos distintos ao longo do ano. No primeiro semestre, a reversão dos preços de *commodities*, uma grande safra de cana-de-açúcar e a redução do IPI para automóveis contribuíram para sustentar a trajetória de redução dos preços. Porém, no segundo semestre, a demanda doméstica voltou a pressionar o índice de preços, revertendo o movimento da primeira metade do ano. A inflação ao consumidor (IPCA) acumulada em 12 meses fechou o ano em 5,8%, pouco abaixo do teto da meta de inflação (4,5%, com tolerância de dois pontos percentuais em torno desse valor). Os preços de serviços e os de bens não duráveis foram os principais determinantes para esse resultado, com aumentos de 8,7% e 8,5%, respectivamente, por conta dos custos crescentes de mão de obra e de alimentos. Os preços no atacado apresentaram alta ainda maior em razão da depreciação cambial ocorrida no último trimestre do ano.

A deterioração do cenário internacional e o declínio relativo da inflação e atividade refletiram nas medidas monetárias do Banco Central, que adotou postura de afrouxamento monetário: a meta da taxa básica de juros (Selic) foi reduzida de 11% a.a. para 7,25% a.a em outubro como forma de estimular a economia e a expansão do crédito. O estoque de crédito fornecido pelo sistema financeiro chegou a R$ 2,4 trilhões ao final de 2012 (53,5% do PIB), representando crescimento de 16% em 12 meses. A expansão do crédito imobiliário (38,2% em 12 meses) continua a superar as demais modalidades. Vale observar, no entanto, que sua representatividade é baixa, equivalente a 6,9% do PIB.

A inadimplência passou por um período de alta durante o ano mas encerrou 2012 sinalizando queda, ao nível de 3,7% – apenas ligeiramente acima dos 3,6% registrados ao final de 2011.

Mesmo com o cenário externo desfavorável, o Brasil manteve um resultado positivo na balança comercial em US$ 19,4 bilhões em 2012, porém abaixo do superávit de US$ 29,8 bilhões registrado em 2011. Ao longo do ano, houve pequena variação nos preços das *commodities*, em nível mais baixo que em 2011, o que impediu a recuperação mais pronunciada das exportações. A atividade doméstica mais deprimida restringiu as importações, que recuaram 4,5%, e também as despesas líquidas com serviços e rendas, que mostraram retração de US$ 85,3 bilhões para US$ 76,5 bilhões no ano. Como resultado, o déficit em conta-corrente acumulado em 12 meses ampliou-se ligeiramente, fechando 2012 em US$ 54,2 bilhões (2,4% do PIB).

O investimento estrangeiro direto manteve-se forte durante todo o ano, apesar da desaceleração do crescimento mundial, e totalizou US$ 65,3 bilhões em 2012 – mais do que compensando o déficit em conta-corrente. A turbulência nos mercados internacionais parece ter afetado parcialmente outras fontes de financiamento externo – como o investimento em carteira e algumas modalidades de empréstimos externos –, mas isso se reverteu no último trimestre de 2012 e o acesso ao crédito internacional continua suficiente para financiar as necessidades externas do Brasil. As reservas internacionais terminaram 2012 em US$ 378,6 bilhões, constituindo colchão confortável contra a crise internacional. No entanto, a deterioração do cenário externo tem mantido o Real sob alguma pressão. A taxa de câmbio encerrou o ano cotada a R$ 2,04/US$.

Com o peso da atividade fraca sobre receitas fiscais e maiores gastos a fim de estimular a economia, o superávit primário em 2012 foi de 2,4% do PIB, abaixo da meta de 3,1% do PIB, mas ainda suficiente para estabilizar as contas públicas. Considerando o pagamento de juros sobre a dívida pública, a necessidade de financiamento do setor público atingiu 2,5% do PIB no mesmo período. O esforço fiscal, combinado com certo crescimento econômico e com o enfraquecimento da moeda (dado que o setor público é atualmente credor líquido em moeda estrangeira), levou a dívida líquida do setor público para 35,1% do PIB no final de 2012, abaixo dos 36,5% registrados no final de 2011. A boa *performance* das contas fiscais reforça a visão positiva sobre a economia brasileira, que tem sido capaz de suportar a turbulência da crise internacional sem riscos substanciais de problemas fiscais ou de balanço de pagamentos, ao mesmo tempo que preservou o crescimento econômico, mesmo que em ritmo um pouco mais leve.

ÍNDICES ECONÔMICO-FINANCEIROS

	4T12	4T11
Risco país (EMBI)	142	223
Câmbio (R$/ US$ final)	2,044	1,876
IPCA (em 12 meses)	5,84%	6,50%
Taxa Selic - Meta (a.a.)	7,25%	11,00%
CDI[1]	1,69%	2,67%
Ibovespa (em pontos/fechamento)	60.952	56.754

[1] Taxa efetiva no trimestre

INFORMAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA CONSOLIDADA BR GAAP

CONSIDERAÇÕES

No início de 2012, o Banco Santander passou a utilizar as informações em BR GAAP para estruturar a sua comunicação ao mercado e atender, assim, a solicitação da comunidade investidora.

ANÁLISE GERENCIAL[1] - BR GAAP	2012	2011	VAR. 2012X2011
RESULTADOS (R$ milhões)			
Margem Financeira Bruta	32.380	28.078	15,3%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	10.025	8.950	12,0%
Resultado da Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(13.223)	(9.458)	39,8%
Despesas Gerais[2]	(15.821)	(14.430)	9,6%
Lucro Líquido Gerencial[3]	**6.329**	**6.661**	**-5,0%**
Lucro Líquido Societário	**2.692**	**3.557**	**-24,3%**
BALANÇO PATRIMONIAL (R$ milhões)			
Ativo total	447.353	423.726	5,6%
Títulos e valores mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	76.832	74.616	3,0%
Carteira de crédito	211.959	197.062	7,6%
Pessoa física	71.287	65.620	8,6%
Financiamento ao consumo	36.806	35.593	3,4%
Pequenas e médias empresas	36.487	31.868	14,5%
Grandes empresas	67.379	63.981	5,3%
Carteira de crédito ampliada[4]	227.392	210.522	8,0%
Captação de clientes[5]	199.193	179.831	10,8%
Patrimônio líquido final[6]	52.932	49.004	8,0%
INDICADORES DE DESEMPENHO (%)			
Retorno sobre o patrimônio líquido médio excluindo ágio[6] - anualizado	12,4%	14,3%	-2,0 p.p.
Retorno sobre o ativo total médio excluindo ágio[6] - anualizado	1,5%	1,7%	-0,2 p.p.
Índice de Eficiência[7]	44,3%	46,8%	-2,5 p.p.
Índice de Recorrência[8]	63,4%	62,0%	1,3 p.p.
Índice de Basileia[9]	20,8%	24,8%	-4,0 p.p.
INDICADORES DE QUALIDADE DA CARTEIRA (%)			
Índice de Inadimplência (acima de 90 dias)	5,5%	4,5%	1,0 p.p.
Índice de Inadimplência (acima de 60 dias)	6,6%	5,5%	1,1 p.p.
Índice de Cobertura (acima de 90 dias)	125,6%	136,8%	-11,2 p.p.
OUTROS DADOS			
Fundos[10] (R$ milhões)	134.935	128.397	5,1%
Nº de Cartões de Crédito e Débito (mil)	48.362	41.699	16,0%
Agências	2.407	2.355	52
PABs	1.381	1.420	(39)
Caixas eletrônicos	17.793	18.419	(626)
Total de Clientes (mil)	27.315	25.299	2.017
Total de Contas-Correntes[11] (mil)	20.789	19.322	1.467
Funcionários	53.992	54.564	(572)

(1) Exclui 100% da despesa de amortização do ágio e o efeito do *hedge* fiscal e considera a reclassificação de recuperação de crédito, conforme página 67.
(2) Despesa administrativa exclui 100% da despesa de amortização do ágio, referente à aquisição do Banco Real. Despesa de pessoal inclui PLR.
(3) Lucro Líquido Gerencial corresponde ao lucro líquido societário mais 100% da reversão da despesa de amortização do ágio, ocorrida no período. A despesa de amortização do ágio em 2012 foi R$ 3.637 milhões, e em 2011 R$ 3.103 milhões.
(4) Inclui outras operações com risco de crédito (debêntures, FDIC, CRI, notas promissórias, notas promissórias de colocação no exterior e ativos relacionados a atividades de adquirência).
(5) Poupança, Depósitos à vista, Depósitos a prazo, Debêntures, LCA e LCI e Letras Financeiras.
(6) Exclui 100% do saldo do ágio (líquido de amortização), que em 2012 foi R$ 12.937, e em 2011 R$ 16.574 milhões.
(7) Eficiência: Despesas Gerais/(Margem Financeira Bruta + Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias + Despesas Tributárias + Outras Receitas/Despesas Operacionais).
(8) Recorrência: (Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias)/Despesas gerais.
(9) Índice de Basileia, segundo critério do Banco Central. Excluindo 100% do ágio apurado na aquisição do Banco Real, o índice seria: 17,7% para Dez/12, e 20,2% para Dez/11.
(10) De acordo com o critério da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).
(11) Quantidade de contas de depósito à vista, de acordo com o BACEN.

ESTRATÉGIA

A estratégia do Santander segue apoiada nos seguintes objetivos:

- Ser o melhor banco em qualidade de serviço, apoiado na eficiência operacional da plataforma tecnológica;
- Melhorar o atendimento aos clientes, através da qualidade dos serviços prestados e da infraestrutura;
- Intensificar o relacionamento com todos os segmentos de clientes, convertendo-se no primeiro banco dos clientes;
- Aumentar os negócios nos principais segmentos para o Banco, como PMEs, cartões emissor, negócio adquirente, crédito imobiliário, financiamento de veículos e seguros;
- Aproveitar todas as oportunidades de ofertar produtos e serviços entre os diferentes segmentos;
- Continuar construindo e fortalecendo a marca Santander no Brasil, passando a figurar no TOP 3 de marcas financeiras;
- Manter a prudência na gestão dos riscos.

O Banco Santander Brasil compartilha das melhores práticas globais do Grupo Santander, diferenciando, assim, o seu modelo de negócio, cujas bases estão orientadas sobre 5 principais eixos: 1) Orientação ao cliente; 2) Marca global; 3) Eficiência de custo; 4) Gestão conservadora de risco; e 5) Solidez Patrimonial.

Com um índice de Basileia de 20,8%, o Banco Santander Brasil é o banco mais capitalizado entre os grandes bancos de varejo, conta com níveis de liquidez e cobertura amplamente confortáveis e possui independência de *funding* e capital em relação a seu acionista controlador. Por essas e outras razões foi considerado pela revista Bloomberg Markets o 11º banco mais sólido do mundo e o 1º entre os bancos brasileiros.

Dentro da estratégia de tornar-se o melhor e mais eficiente banco universal no Brasil foram implementadas diversas melhorias, entre elas:

- Otimização dos processos de análise de crédito, gerando mais agilidade e autonomia na rede de atendimento;
- Simplificação de processos de documentação, aumentando a velocidade de resposta para o crédito imobiliário;
- Ampliação dos canais de acesso ao Santander Móvel.

Todas essas ações estão em linha com a missão anunciada pelo Banco: "Ter a preferência dos nossos clientes por ser o banco simples e seguro, eficiente e rentável, que busca constantemente melhorar a qualidade de tudo o que faz, com uma equipe que gosta de trabalhar junto para conquistar o reconhecimento e a confiança de todos". Alguns resultados já se mostraram positivos, por exemplo: o Banco Santander Brasil tem melhorado significativamente sua posição no *ranking* de reclamações do Banco Central, saindo da 2ª posição, em dezembro de 2011, para a 5ª em dezembro de 2012.

Outro fato que merece destaque é o reconhecimento da atuação do Santander Brasil em sustentabilidade. A estratégia, baseada em três pilares fundamentais: Inclusão social e financeira, Educação e Negócios socioambientais, foi reconhecida pelo mercado. Em setembro, o Banco foi eleito como a empresa mais verde na categoria "Instituição Financeira", e ficou entre as 20 empresas com as melhores práticas ambientais do Prêmio Época Empresa Verde, promovido pela Editora Globo. E em outubro, o Santander Brasil foi eleito a empresa mais verde do mundo pela revista norte-americana Newsweek, na quarta edição do *Green Rankings* 2012: Global Companies.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O lucro líquido gerencial[1] do Santander totalizou R$ 6.329 milhões em 2012, com queda de 5,0%, comparado com o acumulado de 2011. O patrimônio líquido em dezembro de 2012 totalizou R$ 52.932 milhões, excluindo R$ 12.937 milhões referentes ao ágio da aquisição do Banco Real. O retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) ajustado pelo ágio atingiu 12,4% no acumulado de 2012, redução de 2,0 p.p. em relação ao mesmo período de 2011.

O índice de eficiência atingiu 44,3% no acumulado de 2012, com melhora de 2,5 p.p. em doze meses, em razão do bom desempenho das receitas (margem financeira +15,3% e Receitas de Prestação de Serviços +12,0%), bem como do controle das despesas gerais (+9,6%), no mesmo período.

- **Indicadores de Solidez:** o índice de Basileia alcançou 20,8%, em dezembro de 2012, com redução de 4,0 p.p. em doze meses. O índice de cobertura (acima de 90 dias) atingiu 125,6% em dezembro de 2012.

A carteira de crédito total somou R$ 211.959 milhões em dezembro de 2012, registrando crescimento de 7,6% em doze meses. FS6

O segmento de pessoa física totalizou R$ 71.287, com crescimento de 8,6% em doze meses. Os produtos de maior destaque foram crédito imobiliário (+26,6% ou R$ 2.481 milhões) e cartão de crédito (+14,4% ou R$ 2.030 milhões).

A carteira de Financiamento ao Consumo totalizou R$ 36.806 milhões em dezembro, registrando um crescimento de 3,4% em doze meses. A carteira de pequenas e médias empresas totalizou R$ 36.487 milhões, no mesmo período, registrando alta de 14,5% em doze meses. O segmento de Grandes Empresas apresentou crescimento de 5,3% em doze meses. O total de captações e fundos[2] atingiu R$ 352.463 milhões em dezembro de 2012, com crescimento de 14,1% em relação ao mesmo período de 2011.

ANÁLISE GERENCIAL DOS RESULTADOS

A seguir apresentamos a análise dos resultados gerenciais. A reconciliação entre o resultado contábil e o gerencial poderá ser observada na página 67.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO GERENCIAL[(1)] (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Margem Financeira Bruta	**32.380**	**28.078**	**15,3%**
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(13.223)	(9.458)	39,8%
Margem Financeira Líquida	**19.158**	**18.619**	**2,9%**
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	10.025	8.950	12,0%
Despesas Gerais	(15.821)	(14.430)	9,6%
Despesas de Pessoal+PLR	(7.277)	(6.748)	7,8%
Outras Despesas Administrativas[(2)]	(8.544)	(7.682)	11,2%
Despesas Tributárias	(3.138)	(2.959)	6,1%
Resultados de Participações em Coligadas e Controladas	1	4	n.a.
Outras Receitas/Despesas Operacionais[(3)]	(3.566)	(3.219)	10,8%
Resultado Operacional	**6.659**	**6.966**	**-4,4%**
Resultado não operacional	70	306	-77,3%
Resultado antes de Impostos	**6.729**	**7.272**	**-7,5%**
Imposto de Renda e Contribuição Social	(274)	(531)	-48,4%
Participações dos Acionistas Minoritários	(126)	(81)	56,3%
Lucro Líquido do Período	**6.329**	**6.661**	**-5,0%**

(1) Exclui 100% da despesa de amortização do ágio e o efeito do *hedge* fiscal e considera a reclassificação de recuperação de crédito, conforme página 67.
(2) Despesa administrativa exclui 100% da despesa de amortização do ágio, referente à aquisição do Banco Real.
(3) Inclui Receita Líquida de Prêmios, Renda de Previdência e Capitalização.

(1) Lucro líquido Societário + reversão de 100% da despesa de amortização do ágio;
(2) De acordo com o critério ANBIMA.

MARGEM FINANCEIRA

A margem financeira bruta, incluindo resultado de operações financeiras, atingiu R$ 32.380 milhões em 2012, aumento de 15,3% em relação ao mesmo período do ano anterior.

As receitas oriundas de crédito cresceram 15,6% em doze meses justificada, principalmente, pela expansão de R$ 26,0 bilhões do volume médio da carteira. Cabe notar, também, que em 2012 o *spread* médio da carteira ainda foi superior em 0,1 p.p. ao *spread* médio da carteira no período equivalente de 2011.

As receitas de depósitos apresentaram queda de 22,3% em doze meses. A queda em doze meses reflete, em parte, o impacto da redução da taxa Selic no diferencial entre Selic e taxas pagas aos clientes.

A linha de "Outros", que inclui a margem com não clientes e resultado de operações financeiras, apresentou crescimento de 21,6% em doze meses.

MARGEM FINANCEIRA BRUTA (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Margem Financeira Bruta	**32.380**	**28.078**	**15,3%**
Créditos	**24.805**	**21.455**	**15,6%**
Volume médio	202.632	176.597	14,7%
Spread (a.a.)	12,2%	12,1%	0,09 p.p.
Depósitos	**850**	**1.094**	**-22,3%**
Volume médio	119.691	117.029	2,3%
Spread (a.a.)	0,7%	0,9%	-0,22 p.p.
Outros[1]	**6.726**	**5.529**	**21,6%**

[1] Inclui outras margens e Resultado de Operações Financeiras.

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E TARIFAS BANCÁRIAS

As receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias somaram R$ 10.025 milhões em 2012, alta de 12,0% em doze meses, impulsionadas, principalmente, por cartões de crédito.

As comissões com cartões totalizaram R$ 3.004 milhões em 2012, crescimento de 38,3% em doze meses (ou R$ 831 milhões). A evolução verificada reflete, principalmente, o aumento das transações com cartões e maiores receitas com serviços de adquirência.

Já as comissões com serviços de conta-corrente somaram R$ 1.612 milhões em 2012, crescimento de 7,2% em doze meses (ou R$ 109 milhões).

As comissões com operações de crédito totalizaram R$ 1.029 milhões, queda de 0,9% em doze meses. As comissões com serviços de corretagem somaram R$ 416 milhões em 2012, queda de 12,7% em doze meses.

Por fim, as comissões com serviços de corretagem somaram R$ 416 milhões em 2012, queda de 12,7%.

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E TARIFAS BANCÁRIAS (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Cartões[1]	3.004	2.173	38,3%
Comissões de Seguros	1.461	1.403	4,1%
Serviços de Conta-Corrente	1.612	1.503	7,2%
Receitas de Administração de Fundos, Consórcios e Bens	1.269	1.280	-0,9%
Operações de Crédito	1.029	1.038	-0,9%
Cobrança e Arrecadações	721	633	13,8%
Serviços de Corretagem, Custódia, Colocação de Títulos	416	476	-12,7%
Outras	514	443	15,9%
Total	**10.025**	**8.950**	**12,0%**

[1] Inclui Serviços de Adquirência.

DESPESAS GERAIS (ADMINISTRATIVAS + PESSOAL)

As despesas administrativas e de pessoal, excluindo depreciação e amortização, somaram R$ 14.130 milhões em 2012, alta de 7,9% em doze meses (ou R$ 1.035 milhões).

As despesas com pessoal, incluindo PLR, somaram R$ 7.277 milhões em 2012, registrando alta de 7,8% em doze meses (ou R$ 529 milhões). O aumento no ano reflete, principalmente, o incremento das despesas com salários e benefícios, em razão do acordo coletivo anual.

As despesas administrativas, excluindo depreciação e amortização, totalizaram R$ 6.853 milhões em 2012, alta de 8,0% em doze meses (ou R$ 506 milhões). A evolução no ano pode ser explicada pelo aumento nos gastos com serviços técnicos especializados e de terceiros, aluguéis e processamento de dados, que juntos responderam por 66% do crescimento das despesas administrativas, no período.

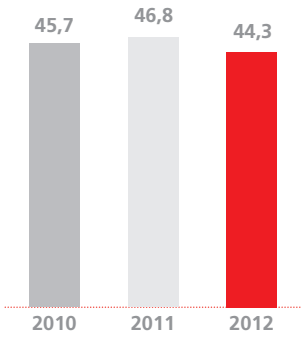
As despesas de depreciação e amortização, que refletem os investimentos realizados na expansão dos negócios, totalizaram R$ 1.691 milhões em 2012, aumento de 26,7% em doze meses.

As despesas gerais, incluindo depreciação e amortização, apresentam crescimento de 9,6% (ou R$ 1.391 milhões) em doze meses.

O índice de eficiência[1] no acumulado de 2012 atingiu 44,3%, com melhora de 2,5p.p. em 12 meses.

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA[1]

(em %)



[1] Eficiência: Despesas Gerais/(Margem Financeira Bruta + Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias + Despesas Tributárias + Outras Receitas/Despesas Operacionais)

ABERTURA DE DESPESAS (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Serviços técnicos especializados e de terceiros	2.135	1.935	10,3%
Propaganda, promoções e publicidade	475	428	11,1%
Processamento de dados	1.223	1.159	5,5%
Comunicações	613	613	0,1%
Aluguéis	617	546	13,1%
Transporte e viagens	209	198	5,4%
Segurança e vigilância	560	522	7,4%
Manutenção e conservação de bens	193	182	6,2%
Serviços do Sistema Financeiro	280	238	17,7%
Água, Energia e Gás	173	162	6,7%
Material	107	122	-12,6%
Outras	266	242	10,2%
Subtotal	**6.853**	**6.348**	**8,0%**
Depreciação e amortização[1]	1.691	1.334	26,7%
Total Despesas Administrativas	**8.544**	**7.682**	**11,2%**
Remuneração[2]	4.661	4.390	6,2%
Encargos	1.399	1.283	9,0%
Benefícios	1.059	942	12,4%
Treinamento	141	116	21,6%
Outras	18	16	10,2%
Total Despesas com Pessoal	**7.277**	**6.748**	**7,8%**
DESPESAS ADMINISTRATIVAS + DESPESAS DE PESSOAL (exclui deprec./amortização)	**14.130**	**13.095**	**7,9%**
TOTAL DESPESAS GERAIS	**15.821**	**14.430**	**9,6%**

[1] Exclui 100% da despesa de amortização do ágio, que em 2012 foi de R$ 3.367 milhões, em 2011 R$ 3.103 milhões.
[2] Inclui participação no Lucro.

PROVISÕES DE CRÉDITO

O resultado de créditos de liquidação duvidosa totalizou em 2012 R$ 13.223 milhões, com alta de 39,8% em doze meses.

RESULTADO DE CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa	(14.991)	(11.522)	30,1%
Receita de recuperação de créditos baixados como prejuízo	1.769	2.064	-14,3%
Resultado de Crédito de Liquidação Duvidosa	**(13.223)**	**(9.458)**	**39,8%**

OUTRAS RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS

As outras receitas e despesas operacionais somaram R$ 3.566 milhões em 2012, com alta de 10,8% em doze meses. Cabe mencionar que a redução observada nessa linha reflete os esforços e iniciativas do banco na normalização das provisões para contingências, em especial as contingências trabalhistas.

OUTRAS RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Outras Receitas e Despesas Operacionais	**(3.566)**	**(3.219)**	**10,8%**
Despesa com comercialização de cartões	(1.635)	(1.065)	53,5%
Receita Líquida de Prêmios, Renda de Previdência e Cap.	308	676	-54,5%
Provisões para contingências[1]	(1.807)	(3.003)	-39,8%
Outras	(432)	174	n.a.

[1] Inclui provisões fiscais, cíveis e trabalhista.

IMPOSTOS SOBRE A RENDA

O total de impostos atingiu R$ 274 milhões em 2012, redução de 48,4% em doze meses.

BALANÇO PATRIMONIAL

Os ativos totais registraram saldo de R$ 447.353 milhões em 2012, alta de 5,6% em doze meses. O patrimônio líquido totalizou, no mesmo período, R$ 65.869 milhões. Excluindo o ágio referente à aquisição do Banco Real, o patrimônio líquido somou R$ 52.932 milhões.

ATIVO (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Ativo Circulante e Realizável a Longo Prazo	**424.493**	**398.671**	**6,5%**
Disponibilidades	**4.742**	**4.471**	**6,1%**
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	**36.771**	**25.485**	**44,3%**
Aplicações no Mercado Aberto	21.354	18.966	12,6%
Aplicações em Depósitos Interfinanceiros	4.616	3.195	44,5%
Aplicações em Moedas Estrangeiras	10.801	3.324	225,0%
Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	**76.832**	**74.616**	**3,0%**
Carteira Própria	37.869	22.939	65,1%
Vinculados a Compromissos de Recompra	20.225	33.290	-39,2%
Vinculados ao Banco Central	1.487	2.221	-33,0%
Vinculados à Prestação de Garantias	12.417	11.918	4,2%
Outros	4.834	4.247	13,8%
Relações Interfinanceiras	**34.517**	**45.258**	**-23,7%**
Relações Interdependências	**2**	**1**	**n.a.**
Carteira de Crédito	**197.370**	**185.064**	**6,6%**
Carteira de Crédito	211.959	197.062	7,6%
(Provisão para Liquidação Duvidosa)	(14.589)	(11.998)	21,6%
Outros Créditos	**72.643**	**62.600**	**16,0%**
Outros Valores e Bens	**1.617**	**1.177**	**37,4%**
Permanente	**22.860**	**25.055**	**-8,8%**
Investimentos Temporários	**40**	**69**	**-42,2%**
Imobilizado de Uso	**5.602**	**4.935**	**13,5%**
Intangível	**17.218**	**20.051**	**-14,1%**
Ágio na Aquisição de Sociedades Controladas	26.172	27.031	-3,2%
Outros Ativos Intangíveis	7.117	6.192	15,0%
(Amortizações Acumuladas)	(16.072)	(13.172)	22,0%
Total do Ativo	**447.353**	**423.726**	**5,6%**
Ágio líquido de amortização	12.937	16.574	-21,9%
Ativo (excluindo o ágio)	**434.415**	**407.152**	**6,7%**

PASSIVO (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Passivo Circulante e Exigível a Longo Prazo	**380.420**	**357.389**	**6,4%**
Depósitos	**126.545**	**121.798**	**3,9%**
Depósitos à Vista	13.457	13.537	-0,6%
Depósitos de Poupança	26.857	23.293	15,3%
Depósitos Interfinanceiros	3.392	2.870	18,2%
Depósitos a Prazo	82.839	82.097	0,9%
Captações no Mercado Aberto	**72.529**	**78.036**	**-7,1%**
Carteira Própria	56.655	62.756	-9,7%
Carteira de Terceiros	7.344	7.368	-0,3%
Carteira de Livre Movimentação	8.530	7.912	7,8%
Recursos de Aceites e Emissão de Títulos	56.294	39.933	41,0%
Recursos de Letras Imobiliárias, Hipotecárias, de Crédito e Similares	39.742	30.450	30,5%
Obrigações por Títulos e Valores Mobiliários no Exterior	15.298	8.697	75,9%
Outras	1.253	787	59,3%
Relações Interfinanceiras	**19**	**8**	**118,8%**
Relações Interdependências	**2.002**	**2.013**	**-0,5%**
Obrigações por Empréstimos	**16.001**	**14.822**	**8,0%**
Obrigações por Repasses do País – Instituições Oficiais	**9.385**	**10.222**	**-8,2%**
Obrigações por Repasses do Exterior	**41**	**1.077**	**-96,2%**
Instrumentos Financeiros Derivativos	**5.205**	**4.683**	**11,1%**
Outras Obrigações	**92.401**	**84.799**	**9,0%**
Resultados de Exercícios Futuros	**222**	**207**	**7,1%**
Participação dos Acionistas Minoritários	**841**	**551**	**52,7%**
Patrimônio Líquido	**65.869**	**65.579**	**0,4%**
Total do Passivo	**447.353**	**423.726**	**5,6%**
Patrimônio Líquido (excluindo o ágio)	**52.932**	**49.004**	**8,0%**

TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

O total de títulos e valores mobiliários somou R$ 76.832 milhões em dezembro de 2012, crescimento de 3,0% em doze meses.

TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Títulos Públicos	56.573	56.550	0,0%
Títulos Privados	15.428	13.821	11,6%
Instrumentos Financeiros	4.831	4.245	13,8%
Total	**76.832**	**74.616**	**3,0%**

CARTEIRA DE CRÉDITO

A carteira de crédito total somou R$ 211.959 ao final de dezembro de 2012, com crescimento de 7,6% em doze meses. Em doze meses, a depreciação do Real diante do Dólar impactou a carteira de crédito em moeda estrangeira, que inclui também as operações indexadas em Dólar, levando ao aumento dessa carteira. Desconsiderando o efeito da variação cambial, o crescimento da carteira total nesse período seria 6,5%. O saldo da carteira em moeda estrangeira, incluindo as operações indexadas em Dólar, totalizou em 2012 R$ 23,2 bilhões, redução de 9,0% em relação ao saldo de R$ 25,5 bilhões de 2011.

Na análise da carteira de crédito por segmento, observa-se que pequenas e médias empresas é o segmento que mais cresce em doze meses (+14,5%). Esse desempenho pode ser explicado, principalmente, pelo aumento da carteira de capital de giro e, também, pela contribuição do negócio de adquirência, no sentido de proporcionar maior relacionamento e maior oferta de valor aos clientes do segmento de PMEs.

ABERTURA GERENCIAL DO CRÉDITO POR SEGMENTO (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Pessoa física	71.287	65.620	8,6%
Financiamento ao consumo	36.806	35.593	3,4%
Pequenas e médias empresas	36.487	31.868	14,5%
Grandes empresas	67.379	63.981	5,3%
Total da carteira	**211.959**	**197.062**	**7,6%**
Outras operações com riscos de crédito[1]	15.433	13.459	14,7%
Total carteira ampliada	**227.392**	**210.522**	**8,0%**
Avais e fianças total	28.572	23.259	22,8%
Total carteira ampliada com avais e fianças	**255.964**	**233.780**	**9,5%**

[1]Inclui debêntures, FDIC, CRI, notas promissórias, notas promissórias de colocação no exterior e ativos relacionados às atividades de adquirência.

CRÉDITO PESSOA FÍSICA

O crédito à pessoa física totalizou em dezembro de 2012 R$ 71.287 milhões, alta de 8,6% (ou R$ 5.667 milhões) em doze meses. Em doze meses, os produtos de maior destaque foram crédito imobiliário e cartões, que juntos responderam por 79,6% do aumento da carteira pessoa física no período.

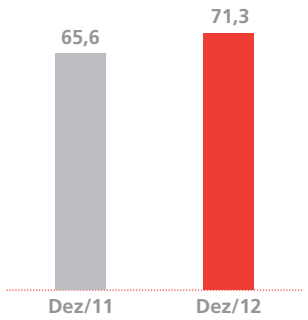
A carteira de cartões totalizou R$ 16.174 milhões, alta de 14,4% em doze meses.

O saldo do crédito imobiliário alcançou R$ 11.812 milhões em dezembro de 2012, alta de 26,6% em doze meses.

O volume da carteira de consignado somou R$ 14.772 milhões, com redução de 2,4% em doze meses. Excluindo o montante da carteira adquirida, o volume é de R$ 13.548 milhões, com crescimento de 10,6% em doze meses.

PESSOA FÍSICA

(R$ bilhões)



FINANCIAMENTO AO CONSUMO

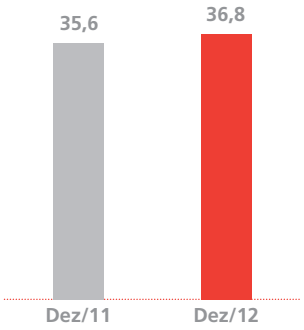
A carteira de financiamento ao consumo totalizou R$ 36.806 milhões em dezembro de 2012, com alta de 3,4% (ou R$ 1.213 milhões) em doze meses. A carteira de financiamento ao consumo é representada, em grande parte, por financiamento de veículos, distribuídos principalmente através da nossa rede de correspondentes bancários (financeira).

Como mencionado no terceiro trimestre de 2012, o Santander tem atuado no aumento do volume de operações de financiamento de veículos por meio da rede de agências e no incremento das operações com montadoras parceiras.

Portanto, considerando a carteira de veículos total, que inclui as operações realizadas por meio de correspondentes bancários (financeira) e pela rede agências, em dezembro de 2012 essa carteira alcançou R$ 32.765 milhões, crescimento de 6,9% em doze meses.

FINANCIAMENTO AO CONSUMO

(R$ bilhões)



CRÉDITO PESSOA JURÍDICA

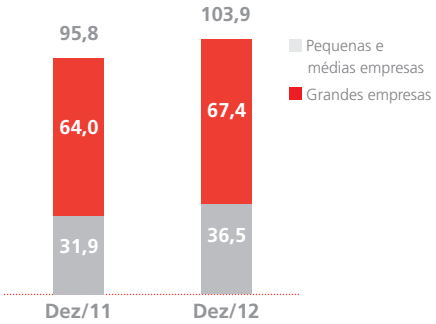
O crédito concedido à pessoa jurídica, somou R$ 103.865 milhões em dezembro de 2012, com alta de 8,4% em doze meses.

A carteira de crédito de grandes empresas somou R$ 67.379 milhões, com crescimento de 5,3% em doze meses. A evolução dessa carteira, em doze meses, foi positivamente impactada pelo efeito da variação cambial. Excluindo esse efeito, o crescimento seria de 2,1%.

O volume de crédito destinado ao segmento de pequenas e médias empresas registrou R$ 36.487 milhões em dezembro de 2012, com alta de 14,5% em doze meses. Esse desempenho pode ser explicado, principalmente, pelo aumento da carteira de capital de giro e, também, pela contribuição do negócio de adquirência, no sentido de proporcionar maior relacionamento e maior oferta de valor aos clientes do segmento de PMEs.

PESSOA JURÍDICA

(R$ bilhões)



CARTEIRA DE CRÉDITO PESSOA JURÍDICA E PESSOA FÍSICA POR PRODUTO

ABERTURA GERENCIAL DA CARTEIRA DE CRÉDITO POR PRODUTOS (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Pessoa Física			
Leasing/Veículos[1]	2.744	2.277	20,5%
Cartão de Crédito	16.174	14.144	14,4%
Consignado[2]	14.772	15.142	-2,4%
Crédito Imobiliário	11.812	9.331	26,6%
Crédito Rural	2.163	2.492	-13,2%
Crédito Pessoal/Outros	23.621	22.234	6,2%
Total Pessoa Física	**71.287**	**65.620**	**8,6%**
Financiamento ao consumo	**36.806**	**35.593**	**3,4%**
Pessoa Jurídica			
Leasing/Veículos	3.508	3.029	15,8%
Crédito Imobiliário	7.789	6.280	24,0%
Comércio Exterior	15.948	17.749	-10,1%
Repasses	7.811	9.070	-13,9%
Crédito Rural	2.221	1.909	16,4%
Capital de Giro/Outros	66.588	57.812	15,2%
Total Pessoa Jurídica	103.865	95.848	8,4%
Carteira de Crédito Total	**211.959**	**197.062**	**7,6%**
Outras operações com riscos de crédito[3]	15.433	13.459	14,7%
Carteira de Crédito Ampliada	**227.392**	**210.522**	**8,0%**

[1] Incluindo financiamento ao consumo, a carteira de veículos PF totalizou R$ 32.765 MM no 4T12 e R$ 30.637 MM no 4T11.
[2] Inclui compra de carteira de consignado. Excluindo a compra de carteira, o crescimento em doze meses seria 10,6%.
[3] Inclui debêntures, FDIC, CRI, notas promissórias, notas promissórias de colocação no exterior e ativos relacionados a atividades de adquirência.

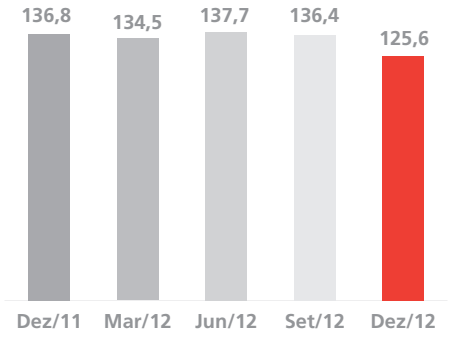
PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS/COBERTURA

O saldo das provisões para crédito de liquidação duvidosa totalizou R$ 14.589 milhões em dezembro de 2012, crescimento de 21,6% em doze meses.

O índice de cobertura BR GAAP é obtido por meio da divisão do saldo de provisão para créditos de liquidação duvidosa pelo saldo das operações vencidas há mais de 90 dias.Em dezembro de 2012, o indicador atingiu 125,6%, mantendo-se em patamares confortáveis.

COBERTURA

(*Over* 90, em %)



CARTEIRA DE RENEGOCIAÇÃO

As operações de crédito renegociadas totalizaram R$ 10.992 milhões em dezembro de 2012, mostrando um crescimento de 42,3% diante dos R$ 7.725 milhões do mesmo período de 2011. Nessas operações estão incluídos os contratos de crédito que foram prorrogados e/ou modificados para permitir o seu recebimento em condições acordadas com os clientes, inclusive as renegociações de operações baixadas a prejuízo no passado.

As renegociações estavam cobertas por provisões em 51,2% em dezembro de 2012 e 50,8% em dezembro de 2011. Esses níveis são considerados adequados às características dessas operações.

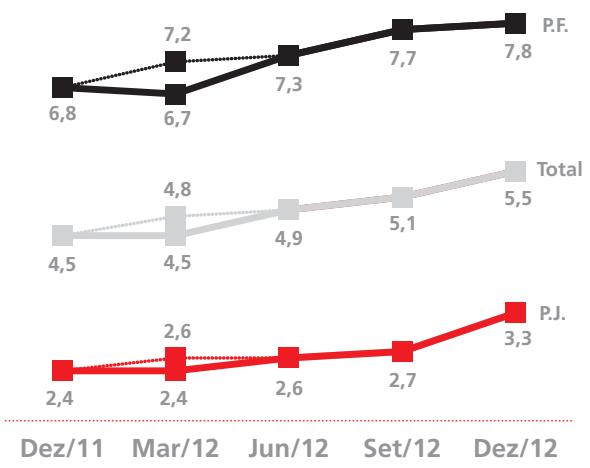
CARTEIRA DE CRÉDITO - RENEGOCIAÇÃO (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Créditos Renegociados	10.992	7.725	42,3%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(5.633)	(3.922)	43,6%
Cobertura	**51,2%**	**50,8%**	**0,5 p.p.**

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA (ACIMA DE 90 DIAS)

O índice de inadimplência superior a 90 dias atingiu 5,5% do total da carteira de crédito, mostrando elevação de 1,0 p.p. em doze meses e 0,3 p.p. quando comparado a setembro de 2012. A inadimplência Pessoa Física alcançou 7,8%, com aumento de 0,1 p.p. no trimestre, o que representa uma desaceleração no ritmo de crescimento da inadimplência nesse segmento. Por outro lado, no segmento de Pessoa Jurídica, a inadimplência mostrou elevação de 0,6 p.p. no trimestre, alcançando 3,3%. A aceleração no trimestre reflete os impactos do menor ritmo de crescimento econômico, além da mudança no *mix* da carteira, com aumento da participação das PMEs.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA[1]

(*Over* 90, em %)



[1] Operações vencidas há mais de 90 dias/carteira de crédito em BR GAAP.

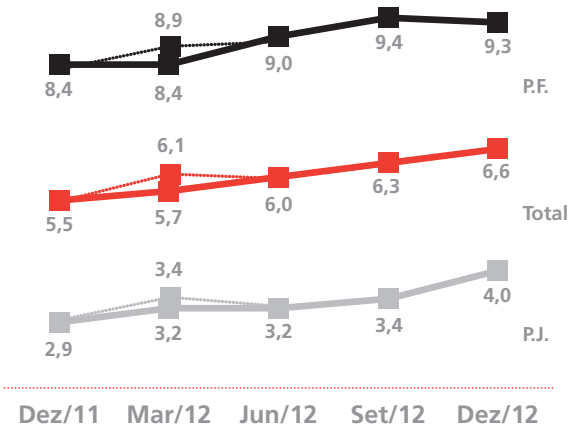
ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA (ACIMA DE 60 DIAS)

O índice de inadimplência acima de 60 dias atingiu 6,6% no quarto trimestre de 2012, registrando alta de 1,1 p.p. em doze meses e 0,3 p.p. no trimestre. A inadimplência pessoa física reduziu 0,1 p.p. no trimestre e a inadimplência pessoa jurídica aumentou 0,6 p.p. no mesmo período.

Por outro lado, verificamos que o índice de inadimplência total de 15 a 90 dias apresentou melhora de 0.1 p.p. no 4T12, registrando queda pelo terceiro trimestre consecutivo, alcançando 4,9% do total da carteira de crédito. Essa desaceleração reflete basicamente a redução da inadimplência pessoa física (15-90), que passou de 7,1% no 3T12 para 6,8% no 4T12. A inadimplência pessoa jurídica (15-90) manteve-se estável em 3,1% em relação ao trimestre anterior.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA[2]

(*Over* 60, em %)



[2] Operações vencidas há mais de 60 dias/carteira de crédito em BR GAAP.

CAPTAÇÃO

O total de captações de clientes somou R$ 199.193 milhões em dezembro de 2012, com crescimento de 10,8% em doze meses. Destaque para o crescimento de Letras Financeiras (+28,9%), captações com lastro em debêntures, LCI e LCA (+22,8%) e poupança (+15,3%).

CAPTAÇÃO (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Depósitos à vista	13.457	13.537	-0,6%
Depósitos de poupança	26.857	23.293	15,3%
Depósitos a Prazo	82.839	82.097	0,9%
Debêntures/LCI/LCA[1]	49.548	40.351	22,8%
Letras Financeiras	26.493	20.552	28,9%
Captação de Clientes	**199.193**	**179.831**	**10,8%**

[1] Operações compromissadas com lastro em Debêntures, Letras de Crédito Imobiliário e Letra de Crédito Agrícola.

RELAÇÃO ENTRE CRÉDITO E CAPTAÇÃO

O quadro abaixo mostra as origens dos recursos aplicados nas operações de crédito. Além dos depósitos de clientes, líquido dos compulsórios, é necessário adicionar as captações de linhas externas, de linhas internas e de títulos emitidos no mercado internacional.

A relação entre a carteira de empréstimos e o *funding* total captado com clientes e instituições financeiras atingiu 97% em dezembro de 2012, apresentando melhora de 12 p.p. em relação ao ano anterior.

A relação entre a carteira de empréstimos e a captação de clientes, por sua vez, melhorou na comparação em doze meses (passando de 110% para 106%) refletindo o fato de que as captações de clientes crescem a um ritmo superior ao da carteira de crédito.

O banco encontra-se em confortável situação de liquidez, com fontes de captação estáveis e adequada estrutura de *funding*.

CAPTAÇÕES VS. CRÉDITO (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Captação de Clientes (A)	**199.193**	**179.831**	**10,8%**
(-) Depósitos Compulsórios	(34.310)	(45.029)	-23,8%
Captações Líquidas de Depósitos Compulsórios	164.883	134.802	22,3%
Obrigações por Repasses - país	9.507	10.222	-7,0%
Dívida subordinada	11.919	10.908	9,3%
Captações no Exterior	31.218	24.595	26,9%
Total Captações (B)	217.528	180.527	20,5%
Fundos[1]	134.935	128.397	5,1%
Total de Captações e Fundos	**352.463**	**308.924**	**14,1%**
Total Crédito Clientes (C)	**211.959**	**197.062**	**7,6%**
C / B (%)	**97%**	**109%**	
C / A (%)	**106%**	**110%**	

[1] De acordo com o critério ANBIMA.

ÍNDICE DE BASILEIA

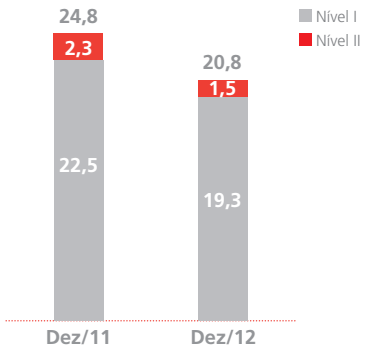
O índice de Basileia alcançou 20,8% em dezembro de 2012, com redução de 4,0 p.p. em relação ao mesmo período do ano anterior e redução de 1,2 p.p. em relação a setembro de 2012.

Em dezembro de 2012 o índice de Basileia foi impactado pela parcela de risco de crédito ajustada e risco de mercado, que apresentaram crescimento de 4,5% e 29,8%, respectivamente. O crescimento da parcela de risco de crédito ajustada foi impactado pelo crescimento robusto de avais e fianças e outras operações de crédito no trimestre. Por outro lado, aproximadamente 2/3 do aumento da parcela de risco de mercado são explicados pelo impacto da Circular nº 3.568/11 do Banco Central do Brasil. De acordo com as regras de capital regulatório no Brasil, esse indicador considera o valor do ágio para o cálculo do patrimônio de referência.

O índice mínimo, pelas regras brasileiras, é de 11%. Excluindo o ágio apurado na aquisição do Banco Real, o índice de Basileia atingiu 17,7% em dezembro de 2012, diante dos 20,2% em dezembro de 2011.

ÍNDICE DE BASILEIA

(%)



RECURSOS PRÓPRIOS E BIS (R$ MILHÕES)	2012	2011	VAR. 2012X2011
Patrimônio de Referência Nível I Ajustado	65.213	64.760	0,7%
Patrimônio de Referência Nível II	5.070	6.642	-23,7%
Patrimônio de Referência Nível I e II	**70.283**	**71.402**	**-1,6%**
Patrimônio de Referência Exigido	**37.131**	**31.702**	**17,1%**
Parcela de Risco de Crédito Ajustada	32.410	28.761	12,7%
Parcelas de Risco de Mercado	2.951	1.219	142,0%
Parcela de Risco Operacional	1.770	1.721	2,9%
Índice de Basileia II	**20,8%**	**24,8%**	**-4.0 p.p.**
Tier I (com ágio)	19,3%	22,5%	-3.1 p.p.
Tier II (com ágio)	1,5%	2,3%	-0.8 p.p.

Valores calculados com base nas informações consolidadas das instituições financeiras (conglomerado financeiro).

CARTÕES

Ao longo de 2012, o Santander consolidou o negócio de Adquirencia, que é um forte diferencial para aquisição de clientes do segmento de pequenas e médias empresas.

Em 2012, o Banco fechou dois acordos comerciais, um com a Sodexo, líder mundial em serviços para qualidade de vida, e outro com a Embratec, com foco prioritário na sua divisão Ecofrotas, líder do segmento de abastecimento e manutenção de frotas. Com esses acordos, os POS (maquininhas) da Santander GetNet passarão a aceitar também, a partir de 2013, os cartões Sodexo, aumentando a participação nos segmentos de bares, restaurantes e supermercados.

Além disso, o Santander passará a comercializar a oferta de serviços da Sodexo em benefícios e incentivos, principalmente dos serviços de Refeição Pass, Alimentação Pass e Vale Transporte Pass. Já da Ecofrotas, será ofertado o serviço de gestão de frota leve e pesada. Em dezembro 2012, alcançamos uma base de 416 mil estabelecimentos comerciais e participação de mercado de faturamento de 4,5%.

Em 2012, mantivemos nosso foco nas alianças com a Vivo e com o Grupo Raízen. Ambas as parcerias visam ao crescimento da nossa base de clientes por meio do lançamento de produtos que venham a oferecer vantagens exclusivas nas áreas de atuação dessas duas empresas, associadas aos diferenciais dos cartões do Santander.

Lançamos uma rede exclusiva de oportunidades para os clientes dos Cartões Santander, o Santander Esfera. Por meio dessa rede, os clientes têm acesso a promoções diárias e descontos especiais em parceiros selecionados. Estabelecemos também uma parceria com a rede de cinemas Cinépolis, onde os clientes que efetuam a compra do ingresso com nossos cartões pagam meia entrada. Seguimos atuando junto a nossos clientes correntistas com ofertas de produtos

diferenciadas, desenvolvidas para suas diferentes necessidades. Com isso seguimos com a expansão de nossa base de clientes, buscando a constante melhoria de sua satisfação.

Implementamos o *site* SuperBônus Viagens, um portal que disponibiliza a troca de bônus por passagens, hospedagem, cruzeiros, pacotes de viagens e locação de veículos e ainda, caso o cliente não tenha bônus suficientes para a aquisição de sua escolha, pode pagar a diferença com seu cartão Santander. Essa é mais uma iniciativa focada em vincular os nossos clientes e, consequentemente, fazer dos cartões Santander a primeira opção de cartão de crédito para o cliente.

FATURAMENTO

O faturamento total (de crédito e débito) atingiu R$ 46,1 bilhões no quarto trimestre do ano, representando um incremento de 22,3% em doze meses. Em relação ao trimestre anterior, o crescimento foi de 12,4%.

CARTEIRA DE CRÉDITO DE CARTÕES

A carteira total de crédito de cartões apresentou no quarto Trimestre de 2012 incremento de 14,0% em relação a igual período do ano anterior e 9,8% em relação ao terceiro trimestre de 2012, atingindo o patamar de R$ 16,5 bilhões.

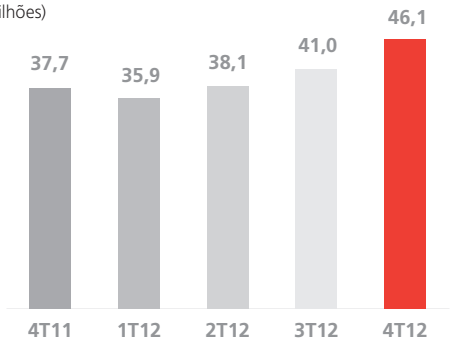
É importante mencionar que a carteira financiada inclui operações com atraso superior a 60 dias e que, portanto, não rendem juros.

BASE DE CARTÕES

A base de cartões de crédito teve um crescimento de 1,2% em relação ao trimestre passado, atingindo 14,6 milhões de cartões. Em 12 meses o crescimento foi de 17,5%. Os cartões de débito somaram 33,8 milhões no final do trimestre, com crescimento de 15,4% em um ano e de 2,7% no trimestre.

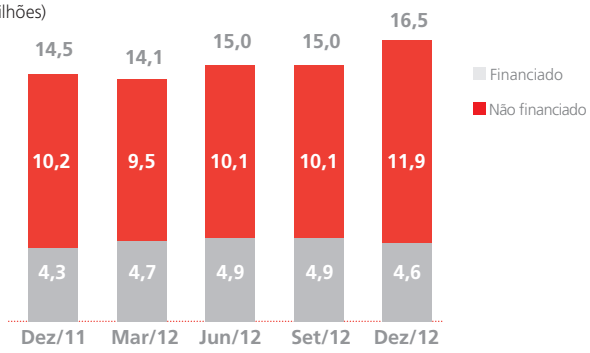
FATURAMENTO TOTAL

(R$ bilhões)



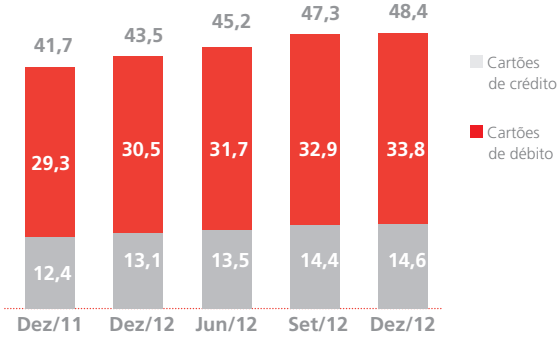
COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CARTÕES

(R$ bilhões)



BASE DE CARTÕES

(R$ milhões)



AGÊNCIAS DE *RATING*

O Santander é classificado por agências internacionais de *rating* e as notas atribuídas refletem diversos fatores, incluindo a qualidade de sua administração, seu desempenho operacional e solidez financeira, além de outros fatores relacionados ao setor financeiro e ao ambiente econômico no qual a Companhia está inserida. A tabela abaixo apresenta os *ratings* atribuídos pelas principais agências:

RATINGS	ESCALA GLOBAL				ESCALA NACIONAL	
	Moeda Local		Moeda Estrangeira		Nacional	
AGÊNCIA DE *RATING*	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo	Curto Prazo	Longo Prazo	Longo Prazo
Fitch Ratings (perspectiva)	BBB (negativo)	F2	BBB (negativo)	F2	AAA (bra) (negativo)	F1+ (bra)
Standard & Poor's (perspectiva)	BBB (estável)	A-2	BBB (estável)	A-2	brAAA (estável)	brA-1
Moody's (perspectiva)	Baa1 (estável)	Prime-2	Baa2 (positiva)	Prime-2	Aaa.br (estável)	Br-1

Ratings atribuídos conforme relatórios publicados pelas agências de *rating*: Fitch Ratings (20 de dezembro de 2012); Standard & Poor's (18 de dezembro de 2012) e Moody's (27 de junho de 2012).

RECONCILIAÇÃO ENTRE O RESULTADO CONTÁBIL E O RESULTADO GERENCIAL

Para melhor compreensão dos resultados em BR GAAP, apresentamos a reconciliação entre o resultado contábil e o resultado gerencial. Cumpre esclarecer que estes ajustes, com exceção da amortização do ágio referente à aquisição do Banco Real, não têm efeito sobre o lucro líquido. Todas as informações, indicadores e comentários relativos à Demonstração de Resultados neste relatório consideram o Resultado Gerencial, exceto quando citado.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO GERENCIAL (R$ MILHÕES)

		Reclassificações					
	2012 Contábil	Hedge Fiscal[1]	Recup. Crédito[2]	amort. do ágio[3]	Part. no Lucro	Outros[4]	2012 Gerencial
MARGEM FINANCEIRA BRUTA	**32.563**	**(1.437)**	**1.769**			**(148)**	**32.380**
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(14.991)		(1.769)				(13.223)
MARGEM FINANCEIRA LÍQUIDA	**17.572**	**(1.437)**	**-**		**-**	**(148)**	**19.158**
Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias	10.025						10.025
Despesas Gerais	(18.477)	-	-	(3.637)	980		(15.821)
Despesas de Pessoal	(6.296)				980		(7.277)
Outras Despesas Administrativas	(12.181)			(3.637)			(8.544)
Despesas Tributárias	(3.028)	110					(3.138)
Resultados de Part. em Coligadas e Controladas	1						1
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(3.566)						(3.566)
RESULTADO OPERACIONAL	**2.527**	**(1.327)**	**-**	**(3.637)**	**980**	**(148)**	**6.659**
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	218						70
RESULTADO ANTES IMPOSTOS	**2.745**	**(1.327)**	**-**	**(3.637)**	**980**	**-**	**6.729**
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	1.053	1.327					(274)
PARTICIPAÇÕES NO LUCRO	(980)				(980)		-
PARTICIPAÇÕES DOS ACIONISTAS MINORITÁRIOS	(126)						(126)
LUCRO LÍQUIDO DO PERÍODO	**2.692**	**(0)**	**-**	**(3.637)**	**-**	**-**	**6.329**

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO GERENCIAL (R$ MILHÕES)

		Reclassificações					
	2011 Contábil	Hedge Fiscal[1]	Recup. Crédito[2]	amort. do ágio[3]	Part. no Lucro	Itens não recorrentes[5]	2011 Gerencial
MARGEM FINANCEIRA BRUTA	**28.496**	**(1.646)**	**2.064**				**28.078**
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(11.522)		(2.064)				(9.458)
MARGEM FINANCEIRA LÍQUIDA	**16.973**	**(1.646)**	**-**		**-**		**18.619**
Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias	8.950						8.950
Despesas Gerais	(16.276)	-	-	(3.104)	1.257		(14.430)
Despesas de Pessoal	(5.490)				1.257		(6.748)
Outras Despesas Administrativas	(10.786)			(3.104)			(7.682)
Despesas Tributárias	(2.836)	123					(2.959)
Resultados de Part. em Coligadas e Controladas	4						4
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(3.868)					(649)	(3.219)
RESULTADO OPERACIONAL	**2.947**	**(1.524)**	**-**	**(3.104)**	**1.257**	**(649)**	**6.966**
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	955					649	306
RESULTADO ANTES IMPOSTOS	**3.902**	**(1.524)**	**-**	**(3.104)**	**1.257**	**-**	**7.272**
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	993	1.524					(531)
PARTICIPAÇÕES NO LUCRO	(1.257)				(1.257)		-
PARTICIPAÇÕES DOS ACIONISTAS MINORITÁRIOS	(81)						(81)
LUCRO LÍQUIDO DO PERÍODO	**3.557**	**(0)**	**-**	**(3.104)**	**-**		**6.661**

[1]Hedge Fiscal: de acordo com as regras fiscais brasileiras, o ganho (perda) com a variação cambial dos investimentos em moeda estrangeira não é tributável (dedutível). Esse tratamento fiscal leva a exposição cambial na linha de impostos. Uma posição de hedge de câmbio foi montada com o objetivo de tornar o Lucro Líquido protegido contra as variações cambiais relacionadas com esta exposição cambial na linha de impostos.

[2]Recuperação de Crédito: Reclassificada da linha de receita de operações de crédito para provisões de crédito.

[3]Amortização de Ágio: Reversão das despesas com amortização de ágio referente à aquisição do Banco Real.

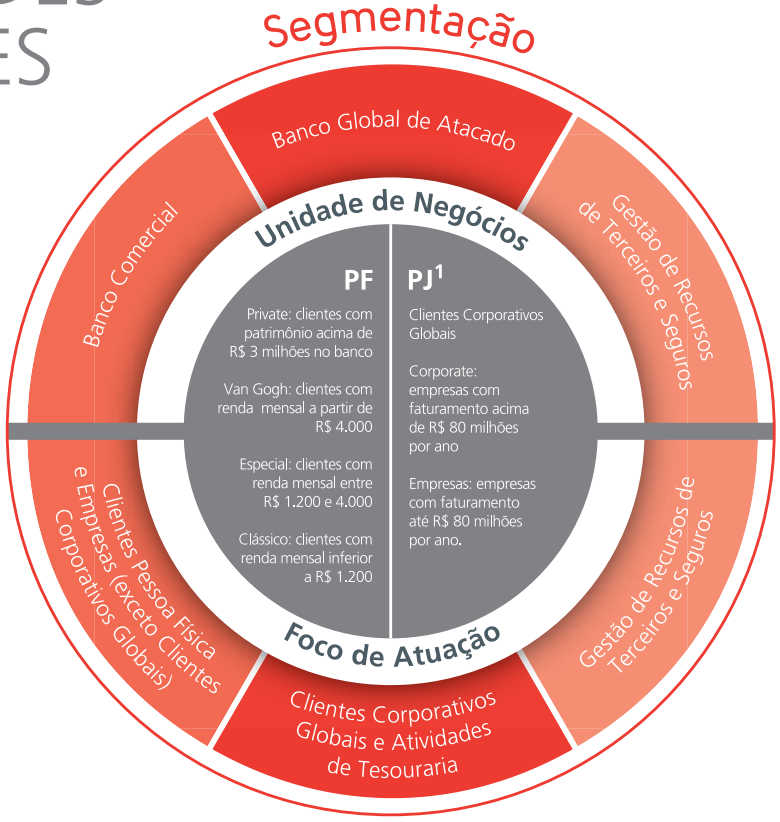
[4]Outros: O Banco Santander registrou ganho de equivalência patrimonial - R$ 148,5 milhões - referente à empresa controlada que detém investimentos de natureza temporária (private equity) e negócios relacionados aos serviços complementares aos serviços bancários.

[5]Itens não recorrentes: A operação de venda da Santander Seguros S.A. ("Santander Seguros") para Zurich Santander Insurance America, gerou um ganho de R$ 649 milhões. Este valor está registrado na linha de resultado não operacional. Adicionalmente, aumentamos as provisões para contingências em montante semelhante durante o período.

DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

OPORTUNIDADES COM GRANDES MUDANÇAS

FOCO NOS NEGÓCIOS-CHAVE, NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E NO *CROSS SELL*



Os negócios do Santander Brasil são divididos em três grandes segmentos – Banco Comercial, Banco de Atacado e Gestão de Recursos de Terceiros e Seguros. 2.2

Em 2012, todas as áreas de negócios buscaram oferecer serviços mais simples para os clientes, intensificar o relacionamento e avançar no *cross sell* (oportunidades de ofertas entre diferentes segmentos).

Dentro de um cenário exigente, conquistamos resultados equilibrados, com aumento das receitas totais, controle de custos e patamar elevado nos indicadores de solidez.

[1] Em 2012, as áreas de Corporate e Empresas foram reunidas sob o nome de Corporate e passaram a atender empresas com faturamento acima de R$ 80 milhões por ano

NEGÓCIOS SOCIOAMBIENTAIS

Promovemos uma série de ações que ajudam nossos clientes a tornarem seus negócios mais sustentáveis. FS7 FS8

- **Vários setores:** dentro da nossa base de clientes, mapeamos as pequenas e médias empresas com potencial de gerar negócios que reduzam o consumo de água e energia e a geração de resíduos. É um universo formado por milhares de CNPJs, de diversos setores, que inclui bares, restaurantes, pequenos frigoríficos e metalúrgicas.

- **Novas oportunidades:** os gerentes de relacionamento são capacitados e incentivados a identificar oportunidades de negócio em suas visitas aos clientes. Campanhas internas divulgam o capital de giro sustentável para os funcionários e incluem premiações por desempenho.

- **Melhoria contínua:** durante as visitas, o gerente usa uma abordagem para identificar se a empresa é um grande consumidor de água ou energia, por exemplo, e as possibilidades de financiar melhorias para o cliente.

- **Financiamento sustentável:** clientes investem em soluções para gestão de resíduos, água, eficiência em energia, certificações, entre outros.

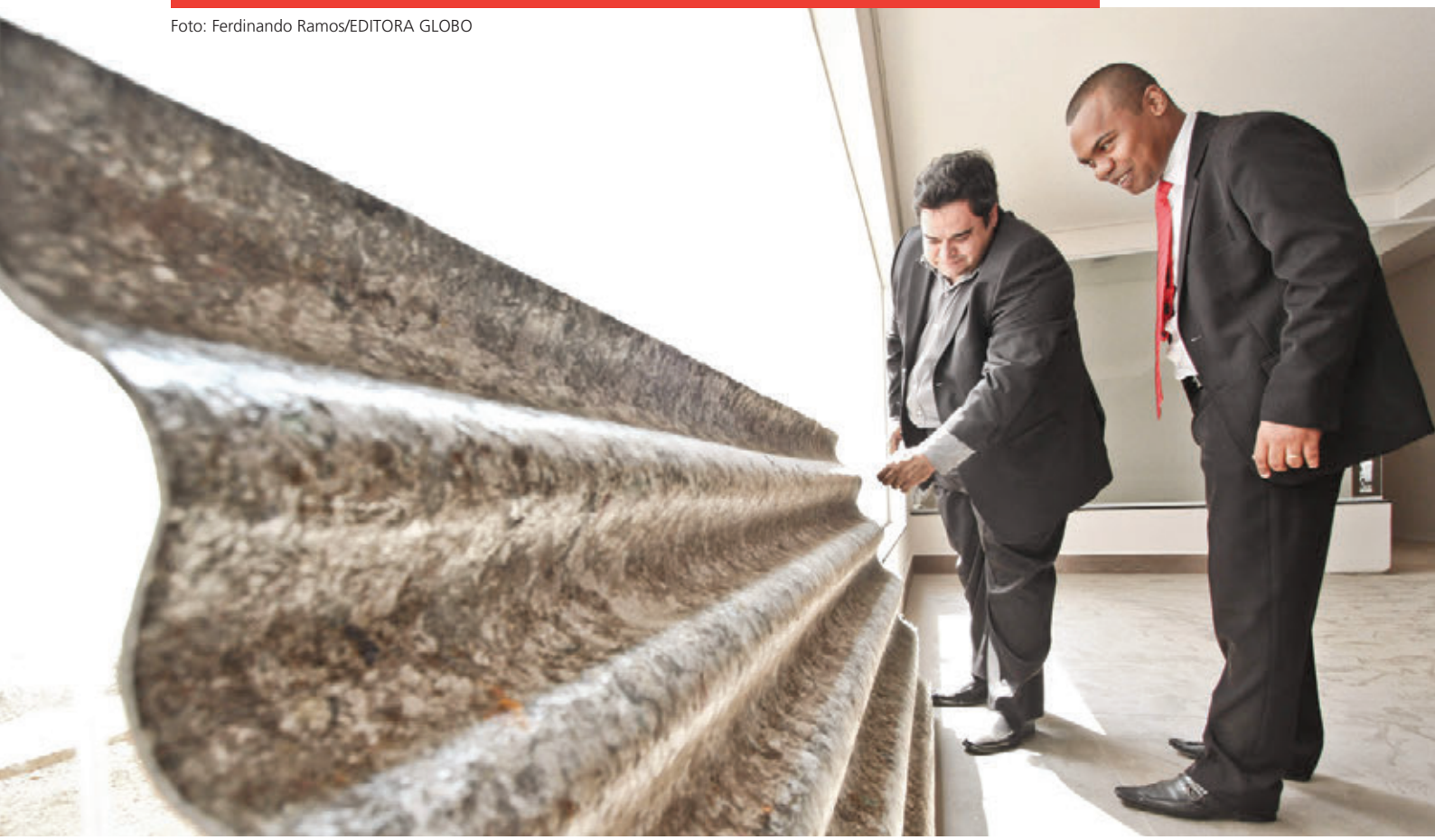
- **Negócio fechado:** o gerente propõe ao cliente o financiamento das soluções mais modernas e econômicas, que reduzam o consumo e possam trazer benefícios financeiros, sociais e ambientais.

- **Benefício para todos:** com o tempo, a empresa ganha com a redução do consumo de água e energia ou destinação adequada de resíduos; o Banco ganha com financiamentos que contribuem para estreitar seu relacionamento com os clientes; e a sociedade ganha com os benefícios ambientais.

ABERTO PARA MUDANÇAS

O sócio da construtora Lomy Engenharia, Luís Fernando Ramos (à esq.), e o gerente do Santander, João Dias Júnior (à dir.), observam parte dos materiais utilizados na reforma do hotel construído pelo empresário em Araçatuba, interior de São Paulo. A viabilização do empreendimento contou com o apoio do Santander. O Banco ofereceu a Ramos uma linha de crédito especial, baseada em critérios socioambientais, para modificar o empreendimento – proposta aceita pela empresa. O prédio tem carpetes de material reciclado nos corredores, painéis solares na cobertura e reaproveitamento de água da chuva, entre outros aspectos sustentáveis. "Alterei o projeto para economizar energia, água e materiais e tive acesso a uma linha de crédito especial, com juros abaixo da média de mercado", conta o empresário. A operação faz parte dos financiamentos socioambientais do Santander, que auxiliam os clientes a avançarem em temas como eficiência energética e tratamento de resíduos.

Foto: Ferdinando Ramos/EDITORA GLOBO



VAREJO

Em 2012, as prioridades do Varejo foram garantir a qualidade dos serviços, elevar a satisfação dos clientes, trabalhar a vinculação e aumentar a produtividade e a base de clientes.

Para atingir esses objetivos, investimos mais de R$ 1 bilhão nas agências, que incluem treinamento, reformas, equipamentos e novas unidades de atendimento. Além disso, disseminamos em 100% da rede o Programa de Atendimento A+, metodologia cujo objetivo é aumentar a satisfação do cliente na sua experiência com o Banco. Essa iniciativa conta com ferramentas importantes, como o gerenciador de filas – que nos permite fazer o monitoramento e controle da movimentação de clientes nas agências.

A rede comercial encerrou o ano com 3.788 agências e Postos de Atendimento Bancário (PABs) em todo o Brasil, além de 17.793 equipamentos de autoatendimento (ATMs). Desde 2009, inauguramos mais de 300 novas agências.

Com base na força da Rede Comercial, em 2012 aumentamos em 1,5 milhão o número de contas-correntes na nossa operação. E, para intensificar o relacionamento, a equipe comercial realizou mais de 4 milhões de visitas em todo o Brasil, tanto aos clientes Pessoa Física quanto aos Pessoa Jurídica, por meio do Programa V200.

O conjunto dessas ações nos levou a um novo patamar, porque consolidou o modelo comercial e o disseminou a todas as agências da rede; melhorou a experiência do cliente com o Banco e, por consequência, os níveis de satisfação; e nos recolocou na rota de forte crescimento da base de correntistas e de volume de operações.

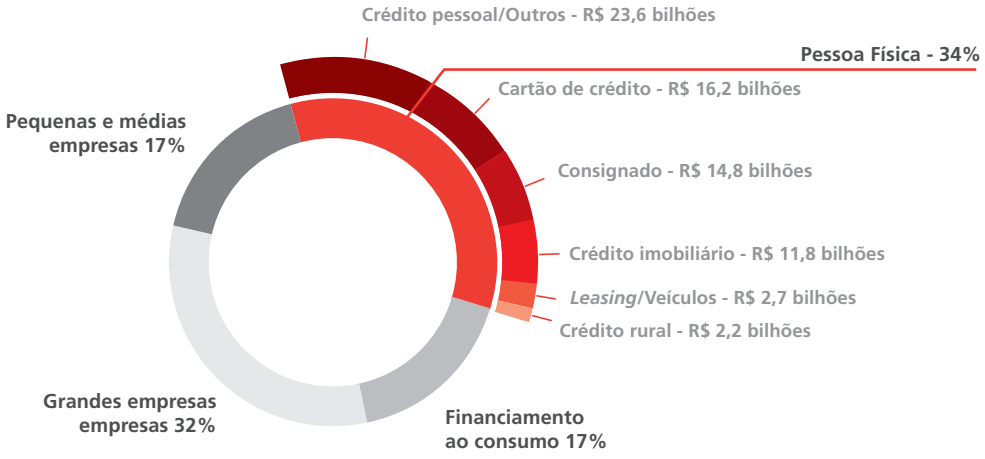
CRÉDITO À PESSOA FÍSICA

Em 2012, o segmento Pessoa Física registrou o segundo maior crescimento da carteira de crédito do Santander. Essa evolução foi liderada por dois produtos em especial: Crédito Imobiliário e Cartão, que responderam por 79,6% do crescimento da carteira pessoa física.

O *mix* da carteira desse segmento já começa a refletir as transformações pela qual está passando o Sistema Financeiro Nacional (SFN), que deve caminhar para um modelo em que as operações de prazo mais longo, como o financiamento habitacional, devem ganhar espaço em relação às operações de curto prazo, voltadas ao consumo.

Mostra disso é que, em 2013, o volume do Crédito Imobiliário no sistema financeiro pode superar, pela primeira vez, o volume de Crédito Pessoal.

CARTEIRA DE CRÉDITO



CARTÕES

A área de cartões de crédito manteve em 2012 o esforço para ampliar cada vez mais a base de clientes. Nesse sentido, as parcerias com a Vivo e o Grupo Raízen, iniciadas no ano anterior, continuaram sendo importantes, na medida em que permitem o lançamento de produtos com vantagens exclusivas nas áreas de atuação dessas duas empresas, associadas aos benefícios dos cartões Santander.

Em 2012, também desenvolvemos ações para ajudar a vincular e elevar o nível de satisfação e tornar os cartões Santander a primeira opção de pagamento dos clientes. Uma dessas iniciativas foi o lançamento do Santander Esfera, rede que garante aos clientes acesso diário a promoções e descontos especiais em parceiros selecionados.

Outro exemplo foi a parceria fechada com a rede de cinemas Cinépolis, com complexos em Ribeirão Preto (SP), Belém (PA), São Paulo (SP) e Salvador (BA). Por meio dela, clientes que utilizarem os cartões Santander para comprar ingressos da rede de cinemas pagam metade do preço da bilheteria. Ainda lançamos o portal SuperBônus Viagens, por meio do qual o cliente pode trocar seus bônus acumulados por passagens, hospedagens, cruzeiros, pacotes de viagens e locação de veículos. Caso não tenha bônus suficientes para adquirir os serviços, o cliente pode pagar a diferença com seu cartão Santander.

Em 2012, o faturamento do segmento cresceu 22,3%.

ADQUIRÊNCIA

O Santander também vem se consolidando cada vez mais em adquirência, ampliando, assim, sua base de clientes no segmento de Pequenas e Médias Empresas. Em 2012, fechou dois acordos comerciais. Um com a Sodexo, líder mundial em qualidade de vida, e outro com a Embratec, com foco na sua divisão Ecofrotas, líder em abastecimento e manutenção de frotas.

Com os acordos, a partir de 2013 os terminais POS Santander GetNet passarão a aceitar os cartões Sodexo, aumentando a circulação nos segmentos bares, restaurantes e supermercados. Passaremos também a comercializar benefícios e incentivos da Sodexo, principalmente os serviços Refeição Pass, Alimentação Pass e Vale Transporte Pass. O Banco ainda irá oferecer os serviços de gestão de frota, leve e pesada, produto da Ecofrotas.

Em 2012, tivemos um crescimento de faturamento de 135% em adquirência, com uma participação de mercado de 4,5%, contra 2,6% de um ano antes.

CONTA INTEGRADA

O Santander Conta Integrada é a união da conta-corrente com a maquininha de cartões Santander, que traz mais simplicidade e economia para os clientes. Entre os benefícios estão o desconto no aluguel da máquina que recebe as transações das bandeiras Visa e MasterCard, taxas de antecipação diferenciadas e a isenção de tarifas de conta-corrente – atreladas a volumes de faturamento –, além da possibilidade de crédito de até oito vezes o valor do faturamento mensal do cartão.

Outro benefício para o cliente é a possibilidade de contar com um equipamento de captura de transações que pode ser conectado tanto na linha discada quanto na banda larga, o que dá agilidade ao processo e libera a linha telefônica do estabelecimento, reduzindo o custo da conta de telefone.

Desde o lançamento em 2010, foram credenciados mais de 416 mil estabelecimentos comerciais, o que representa 4,5% de participação no volume de faturamento no mercado de adquirência.

CRÉDITO IMOBILIÁRIO

O ano de 2012 foi marcado pela execução de diversas ações dentro do Projeto Santander 3.1, que estão contribuindo para simplificar e agilizar processos e desfazer o estigma de que financiamento de construção e de aquisição de imóvel é complicado e demorado.

Ao longo do ano, expandimos a nossa equipe comercial e reforçamos a presença de especialistas nas agências, com a missão de proporcionar mais rapidez aos processos. Na mesma linha, implantamos o sistema de digitalização de documentos nas próprias unidades, o que agiliza o processo de contratação, elimina o trânsito de papéis entre as praças e acaba com o risco de extravio de documentos.

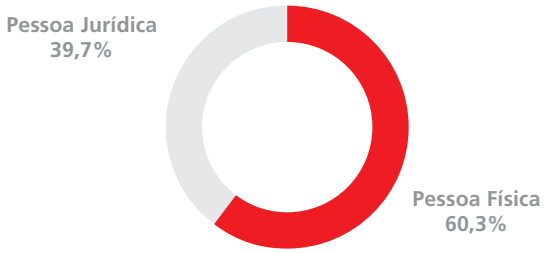
Com relação à oferta, em 2012 os Serviços Imobiliários Santander Van Gogh passaram a oferecer taxas diferenciadas para a vinculação de cliente do crédito imobiliário. Quanto mais relacionamento, maiores os benefícios. Outra novidade foi o alongamento de prazos: as operações imobiliárias para Pessoa Física passaram a ter prazo máximo de 35 anos, contra os 30 anos que eram praticados anteriormente.

Apoiado nessas implantações, o Banco expandiu seus negócios. A carteira de Crédito Imobiliário atingiu R$ 19,6 bilhões, um salto de 26% sobre 2011. Em Pessoa Física, especificamente, o crescimento foi de 27%.

O Santander também avançou no segmento Pessoa Jurídica e ganhou participação de mercado na produção, mesmo em um contexto de queda nos lançamentos de imóveis em 2012. A carteira de crédito nesse segmento cresceu 24% e atingiu R$ 7,8 bilhões.

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

(PF e PJ)



WEBCASAS RENOVADO

Uma das principais ferramentas de Negócios Imobiliários do Banco em 2012, o Portal WebCasas teve em média mais de 900 mil acessos por mês e hospedou mais de 520 mil anúncios de imóveis em dezembro de 2012.

O Webcasas passou por uma grande reformulação em 2012, ganhando melhor apelo visual e importante reforço tecnológico garantindo novas funcionalidades à ferramenta, que também ficou mais amigável para os usuários.

Tamanho sucesso nos resultados na comercialização de imóveis desperta cada vez mais o interesse das corretoras de imóveis pela ferramenta. A quantidade de imobiliárias parceiras subiu 111% na comparação de dezembro de 2011 em relação ao mesmo mês de 2012.

O anúncio de imóveis no portal é grátis para corretoras e imobiliárias, desde que gerem pelo menos um contrato por mês. Houve crescimento de 158% na quantidade de anúncios de imóveis em dezembro, comparado com o mesmo período de 2011.

INFLUÊNCIA NA CADEIA DE VALOR

O Santander acredita e investe no compartilhamento do conhecimento sobre sustentabilidade. Estimulamos as boas práticas no mercado da construção civil, que hoje é responsável por mais de 35% dos resíduos sólidos gerados no mundo. Um bom exemplo é o residencial Terra Mundi, criado pela construtora e incorporadora CRV, de Goiânia (GO), que recebeu 89,14 pontos, maior nota já concedida pelo Obra Sustentável, programa de sustentabilidade na construção civil do Santander. Sustentado em três pilares – Financiamento para a sustentabilidade, Engajamento do setor e Santander Obra Sustentável –, o programa contempla avaliações da empresa, do projeto e da obra. A construtora recebe um *feedback* baseado nos resultados das vistorias técnicas e ambientais. O empreendimento Terra Mundi passou por essas avaliações.

Com previsão de entrega das chaves em 2014, as quatro torres de apartamentos foram pensadas para melhor aproveitar a incidência de luz solar e vento. A energia solar será usada nos chuveiros e a reciclagem da água do banho terá como destino a limpeza de áreas comuns e a rega de jardins.

A construtora já firmou parcerias com cooperativas de reciclagem para o recolhimento de papel e plástico, o que, futuramente, pode gerar recursos para o condomínio. Além disso, durante a construção os tijolos quebrados e sobras de cimento são triturados e transformados em blocos de concreto, que podem ser usados na própria obra. No total, o projeto contempla 64 pontos dedicados à sustentabilidade.

Graças às iniciativas sustentáveis do projeto, a taxa de condomínio será em média 20% menor e a conta de luz de 30% a 50% mais barata. "Esse empreendimento foi uma decisão estratégica: a sustentabilidade ainda será um valor de mercado", avalia Claudio Carvalho, diretor geral da CRV. Os diferenciais têm atraído a atenção dos compradores, e 50% dos 480 apartamentos já haviam sido vendidos no final de 2012. Por conta disso, o modelo será replicado em outros dois residenciais, estimulando o mercado local a adotar práticas mais sustentáveis.

Divulgação "CRV Construtora"

FINANCIAMENTO AO CONSUMO

A carteira de financiamento ao consumo encerrou 2012 com um total de R$ 36,8 bilhões, um crescimento de 3,4% sobre o ano anterior. O financiamento de veículos seguiu sendo o principal vetor de negócios e representou 89% do total da carteira.

Alguns fatores contribuíram para aprimorar os resultados da Santander Financiamentos: as parcerias, a distribuição de financiamentos via rede de agências, a utilização do *site* Webmotors como canal transacional e o aprimoramento dos processos.

A respeito das parcerias, o Banco continuou se fortalecendo e estabeleceu um acordo com a Hyundai para financiar os carros produzidos na nova fábrica da montadora, em Piracicaba (SP). Além disso, manteve parcerias realizadas anteriormente com os bancos PSA Finance Brasil, da Peugeot/Citroen, e o RCI Brasil, da Renault/Nissan.

Com relação aos processos, o esforço para simplificar e agilizar os negócios nos trouxe posição de destaque no mercado quanto à agilidade na operação, tanto na análise do crédito quanto nos pagamentos. Isso nos ajuda a manter a liderança quando falamos de satisfação do cliente em relação aos principais concorrentes do mercado de financiamento de veículos.

Mais eficiente, a Santander Financiamentos, junto a seus parceiros, encerrou 2012 como líder no mercado de veículos usados, ocupando posição de destaque no mercado de zero km e também a liderança em Outros Bens, que inclui móveis, o segmento náutico, entre outros.

EMPRESAS

As Pequenas e Médias empresas representam 20% do PIB e respondem por 66% do emprego no setor privado brasileiro. Por isso, são estratégicas para o Santander.

Em 2012, reafirmamos nosso posicionamento prioritário em relação a esse segmento, por meio de entregas inovadoras e com grande impacto para os clientes.

A principal mudança foi a implantação do Atendimento Unificado, que reúne em um mesmo gerente o atendimento Pessoa Física e Jurídica dos sócios de empresas com faturamento anual de até R$ 1 milhão (veja mais no box).

Além disso, fizemos implantações relevantes no *backoffice*, que agilizaram os processos, por consequência, e melhoraram a experiência do cliente com o Banco. Essas medidas trouxeram evoluções tangíveis, como a redução de 4h40 para apenas 40 minutos no tempo médio de abertura de conta-corrente, ou de uma semana para menos de um dia na contratação de Convênios de Cobrança.

O Atendimento Unificado se somou à Conta Integrada (veja mais na página 76) para consolidar a oferta de valor do Santander Brasil como única no mercado.

Com esses avanços, Pequenas e Médias Empresas foi o segmento que mais cresceu na nossa carteira de crédito: o volume atingiu R$ 36,5 bilhões, aumento de 14,5% no ano.

14,5%

FOI O CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE CRÉDITO DE PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

INOVAÇÃO: ATENDIMENTO UNIFICADO

Em 2012, lançamos um novo modelo de atendimento que simplifica a vida de pequenos e médios empresários, pois passam a ter o mesmo gerente nas suas contas de pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ). O Atendimento Unificado permite que o gerente conheça melhor o seu cliente e forneça apoio na gestão financeira do seu negócio e da sua vida pessoal. No modelo tradicional, as informações ficam divididas entre o gerente PF e o gerente PJ, e ambos enxergam a realidade financeira do cliente de forma parcial.

Com o modelo unificado, passamos a ter melhor gestão do risco e a oferecer maior acesso ao crédito com maior assertividade. Os clientes que possuírem conta-corrente PF e PJ mais o serviço de adquirência (maquininha de captura e processamento de transações via cartão de crédito e débito) têm redução nos pacotes de serviços da conta PJ e no aluguel da maquininha, além de descontos nos pacotes de serviços Van Gogh e Especial.

O empresário Daniel Ramalho Rocha e a gerente Tamires Soares

DIFERENÇAS NO ATENDIMENTO

Como tantos pequenos e médios empresários, Daniel Ramalho Rocha enfrenta os desafios de ser um empreendedor. As dificuldades são as mesmas da grande maioria, como mão de obra especializada, fluxo de caixa, base de clientes, entre outras. Dono da Nanos e Micros, especializada em manutenção de servidores de médio e grande porte, localizada no bairro Ipiranga, em São Paulo, Daniel iniciou seu próprio negócio em 2001. "Se eu podia ganhar dinheiro para os outros, porque não poderia fazê-lo para mim? Foi assim que comecei, apostando na minha ideia", comenta o empresário, que, depois de cursos de especialização na área, descobriu um nicho de mercado em expansão. Mas, sem crédito, a situação fica um pouco mais complicada. É aí que entra a relação com o Santander.

Cliente desde 2011, ele comenta que o bom relacionamento e a oferta de crédito orientada foram os diferenciais que o trouxeram para o Santander. "É um banco que te ajuda, acredita, dá atenção e crédito", avalia o empresário. A partir 2012, ele passou a contar com crédito a taxas mais competitivas, em um novo modelo de atendimento simplificado: o mesmo gerente nas suas contas de pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ). "Basta eu ligar para a minha gerente, que sabe quem sou, qual é o meu negócio e sempre tem a solução ideal para mim", comenta Daniel, sugerindo que o atendimento pode ser mais ágil. "É uma ideia pioneira, leva tempo para se adaptar. Porém, ao que tudo indica, não terei problemas. Pelo contrário, terei soluções", finaliza.

GOVERNOS & INSTITUIÇÕES

A área de Governos & Instituições atende dois segmentos: governos, abrangendo todas as entidades públicas do País, e instituições do setor privado, com ênfase na cadeia de serviços da Saúde.

Em Governos, o Santander Brasil atuou em algumas relevantes emissões de debêntures com base na Resolução nº 476 da CVM (esforços restritos de colocação). Destacamos as emissões para a Companhia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais (Codemig), de R$ 700 milhões, a Minas Gerais Participações S/A (MGI), de R$ 316 milhões, ambas controladas pelo governo do estado de Minas Gerais, e a de R$ 100 milhões para a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), do governo do estado do Rio de Janeiro.

Construímos e, a cada ano, consolidamos ainda mais um relacionamento com estados, municípios e seus servidores, tendo também o Banco uma sólida parceria junto às Forças Armadas.

Com relação à nossa atuação na cadeia de saúde, queremos assumir a posição de liderança no Brasil, onde já temos participação importante nesse segmento. Aprofundando a especialização nessa área, mantemos uma equipe comercial dedicada ao segmento, com atuação junto a operadoras de saúde, hospitais filantrópicos e com fins lucrativos, Sistema Unimed e centros de diagnóstico e laboratórios. Em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), ligada à Universidade de São Paulo (USP), desenvolvemos e aplicamos, pelo segundo ano consecutivo, treinamento customizado e especializado em saúde.

Esse posicionamento tem sido um diferencial na abordagem aos clientes, permitindo realizar grandes operações, como a emissão exclusiva de R$ 200 milhões de debêntures 476 para a Rede D´Or, maior grupo de hospitais privados no Brasil. Levamos, ainda, outras soluções aos nossos clientes, como serviços de *cash management*, proteção cambial, gestão de recursos, financiamentos e Folha de Pagamento.

Como proposta de valor, buscamos atender toda a cadeia, tendo o Banco uma presença destacada junto aos médicos e profissionais da saúde.

FOLHA DE PAGAMENTO

As Folhas de Pagamento são uma ferramenta importante para a expansão da base de clientes. Ampliando nossos relacionamentos com os clientes, em 2012 avançamos bastante nesse sentido: foram mais de 200 grandes negócios de importantes parceiros dos segmentos de Atacado, Governos & Instituições e Universidades, o que acrescentou 351 mil novos clientes pessoas físicas, que passaram a receber seus pagamentos em agências do Santander em todo o Brasil.

Os destaques ficaram para as folhas de pagamento de empresas como White Martins, Sesc-São Paulo, Camil, Unimed Porto Alegre, Intermédica, entre outras. Além disso, o Banco renovou as parcerias com empresas, que representam quase 500 mil pessoas físicas.

AGRONEGÓCIOS

A carteira de empréstimos do Santander do segmento de agronegócio fechou com 45 mil clientes e R$ 5,28 bilhões em operações em 2012. O Banco financiou desde o custeio para o plantio até a comercialização, passando por empréstimos destinados à operação, à melhoria e à ampliação da estrutura de produção até a estocagem da safra.

Para dar mais agilidade às etapas de análise, contratação e liberação de crédito para o setor agropecuário, contamos com 85 empresas especializadas, credenciadas em 2012. Sob coordenação do Banco, são responsáveis por todo o processo de coleta, análise e de entrega de documentos pertinentes às atividades dos produtores agropecuários nas regiões de concentração agrícola.

Everaldo Manoel da Silva em sua oficina de bicicletas e motos

O CICLO VIRTUOSO

Ele faz a roda girar, literalmente. Everaldo Manoel da Silva é cliente da Santander Microcrédito e dono de uma oficina de bicicletas e motocicletas no bairro de Bayeux, em João Pessoa, Paraíba. Natural de Araçagi, município próximo da capital paraibana, ele consertava bicicletas na varanda de casa da irmã, em uma banca quase no meio da rua. Passou para uma garagem alugada, depois, partiu para o seu primeiro ponto comercial, onde até mesmo costumava dormir.

Começou emprestando R$ 1 mil para financiar a compra de material e o capital de giro. "Todo mundo passa por momentos difíceis, pensa em desistir. Ainda bem que a Santander Microcrédito me tirou de vários sufocos", revela o mecânico. Hoje, seu Everaldo possui a casa própria, o ponto da oficina, um bar tocado pelo irmão e montou um mercado, em um prédio próprio, para a mulher conduzir o negócio.

Na pequena oficina trabalham também dois funcionários, devidamente registrados em carteira. Um deles é Daniel da Silva Lira, 26 anos, que começou a trabalhar com seu Everaldo aos 16 anos de idade. Inspirado pelo mecânico, também deseja ter uma oficina. "O meu sonho é ter um negócio igualzinho ao dele, em outro lugar, mas seguindo os mesmos passos", diz.

MICROCRÉDITO FS7 FS13

A Santander Microcrédito foi criada em 2002, com o objetivo de beneficiar pequenos empreendedores que não tinham acesso às linhas de crédito convencionais e que precisavam de recursos e orientação para alavancar seu negócio.

O Santander decidiu trabalhar com o modelo de microcrédito produtivo orientado, e não com o microcrédito de consumo, porque essa primeira modalidade dá aos pequenos empreendedores de comunidades de menor renda a oportunidade de serem os protagonistas da transformação da sua realidade social.

A combinação de crédito e orientação financeira ajuda o empreendedor a melhorar a *performance* do seu negócio e a transformá-lo em um projeto sustentável no longo prazo. Além de contribuir com o próprio empreendedor, o microcrédito produtivo orientado cria um ciclo virtuoso que leva benefícios a todo o entorno do negócio. Em geral, cerca de 70% da renda gerada nesses empreendimentos circula dentro da comunidade.

Em 2012, a operação comemorou dez anos de atividade, no seu melhor momento. Desde 2008, quando atingiu seu equilíbrio operacional, não para de crescer e já é o maior programa de microcrédito produtivo entre os bancos privados no País. Ao final do último ano, possuía 118 mil clientes, espalhados por dez estados, mais de 600 municípios e uma carteira de crédito de R$ 236,5 milhões, crescimento de 27% em relação ao fechamento de 2011. Desde o início da operação, já foram desembolsados mais de R$ 1,5 bilhão em apoio a pequenos empreendedores.

Atualmente, 90% da carteira de crédito está na região Nordeste e 70% da base de clientes é composta por mulheres. A adimplência da operação no critério de até 90 dias supera 98%.

SANTANDER UNIVERSIDADES

Acreditamos que o investimento no ensino superior é a forma mais direta e eficaz de apostar no desenvolvimento dos países em que estamos presentes. É pelo Santander Universidades que exercemos essa crença, apoiando instituições de Ensino Superior, públicas e privadas, alunos, professores, pesquisadores e funcionários administrativos, por meio de parcerias em projetos acadêmicos, programas de bolsas de estudo nacional e internacional, premiações e produtos e serviços bancários.

Nossa atividade é global, com presença em 20 países, por meio de 1.040 acordos. Possuímos uma rede de convênios da qual dez das 13 melhores universidades do mundo e as 200 melhores ibero-americanas fazem parte. Entre 2011 e 2015, os investimentos previstos em nível global somam R$ 1,4 bilhão, dos quais R$ 255 milhões serão direcionados para apoio à educação superior no Brasil.

No Brasil, temos convênios com 435 instituições de Ensino Superior, 331 agências universitárias e 2 milhões de clientes. Além disso, temos 270 convênios firmados pela Rede Universia, apoio a mais de 1,5 mil projetos acadêmicos e concessão de mais de 57 mil bolsas de estudos nacionais, internacionais e de educação à distância (de 2005 a 2015).

Ao incentivar a pesquisa e a mobilidade de alunos e professores, contribuímos para a internacionalização da atividade acadêmica, com a transferência de conhecimento do *campus* para a sociedade.

ABRANGÊNCIA GLOBAL

Desde sua criação na Espanha, em 1996, o Santander Universidades já concedeu mais de 95 mil bolsas de estudos. Ao longo de 2012, consolidamos nossa plataforma de Programas de Mobilidade Internacional, que ganhou ainda mais corpo, contribuindo para que centenas de alunos e professores ampliassem sua formação acadêmica em outros países. Ao todo, dez programas levaram universitários para estudar na Espanha, Estados Unidos, Inglaterra, China, entre outros lugares. Ao todo, os programas de mobilidade internacional do Santander Universidades Brasil já beneficiaram mais de 3.200 universitários, mais de 300 professores e mais de 20 reitores.

Um dos maiores destaques de 2012, os Prêmios Santander Universidades completaram sua 8ª edição com recorde de inscrições (10.252 inscritos de 599 universidades) e cerimônia de encerramento com a presença de D. Emílio Botín, do ministro da Educação, de Aloízio Mercadante, e de 220 reitores brasileiros e estrangeiros. A iniciativa consolidou-se como a maior premiação da academia brasileira.

Outras iniciativas de grande relevância e alto impacto de 2012 foram:

- Programa Amazônia 2020: destinado às universidades federais da região norte do Brasil (em 2012 foram entregues bolsas de estudo internacionais, seminários, cursos de educação à distância e um Espaço Digital)
- Programa Rio Comunidades: voltado à capacitação e profissionalização de pessoas de comunidades do Rio de Janeiro onde o Grupo Cultural AfroReggae está presente. Em 2012, foram realizadas palestras de orientação financeira, seminário e assessoria de empreendedorismo, cursos de educação à distância, bolsas de estudo internacionais e um Espaço Digital, impactando diretamente quase 10 mil pessoas (*leia mais no Caderno de Indicadores*). FS16

PRIVATE BANKING

A queda da taxa de juros reduziu a rentabilidade dos investimentos de renda fixa. Para recuperar essa rentabilidade, a área de Private Banking realizou um trabalho para a diversificação dos investimentos dos clientes, migrando parte dos recursos para alternativas como fundos de investimento, bolsa e títulos privados.

O mercado de Private Banking continua crescendo no Brasil. Em dezembro de 2012, o País tinha R$ 527 bilhões de ativos sob gestão, com um crescimento de 21,4% em relação a dezembro de 2011, segundo dados da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima).

Em 2012, inauguramos dois escritórios Private, um em Campinas (SP) e outro em Porto Alegre (RS), totalizando seis escritórios, nos quais os clientes, além de discutir seus investimentos, também podem realizar suas operações bancárias com mais agilidade, conforto e segurança. Para 2013, estão previstos mais dois espaços: em Brasília (DF) e em Recife (PE).

Também implantamos o Private Direto, um canal de atendimento telefônico exclusivo para os clientes desse segmento, com tempo médio de espera inferior a 10 segundos, pelo qual o cliente pode consultar saldos e realizar transações. Por razão da queda nas taxas de juros, ampliamos o número de eventos voltados à economia, para trazer aos clientes perspectivas sobre o novo cenário.

Evoluímos muito na satisfação dos nossos clientes. Segundo pesquisa realizada pelo Instituto Ipsos, a quantidade de clientes que considera o Santander o melhor Private Banking do mercado brasileiro dobrou em 2012.

GESTÃO DE RECURSOS DE TERCEIROS E SEGUROS

ASSET MANAGEMENT

Responsável pela gestão de recursos de terceiros, a Santander Asset Management está presente em 12 países – Espanha, Brasil, Alemanha, Argentina, Chile, México, Porto Rico, Portugal, Inglaterra, Luxemburgo, Polônia e Japão –, com um patrimônio sob gestão de 141 bilhões de euros em ativos[1].

No Brasil, com o cenário de taxas de juros mais baixas, a indústria de Fundos de Investimento passou a oferecer produtos diferenciados para possibilitar aos cotistas a oportunidade de melhores retornos. Nesse sentido, a Santander Asset Management iniciou em 2012 a oferta de fundos, como o Santander FIC FI Inflação Renda Fixa e o Santander FIC FI Pré Renda Fixa, inclusive no Varejo. Além disso, iniciamos em janeiro de 2013 a oferta de um fundo imobiliário para investidores do Private Banking.

Empregamos esforços na oferta de fundos de ações, que apresentaram uma *performance* bastante atrativa em 2012, possibilitando investimentos em um mercado ainda pouco explorado pelos brasileiros. Dentro da estratégia de oferecer produtos exclusivos aos clientes, a Santander Asset Management manteve o seu pioneirismo em fundos de capital protegido. A Santander Asset Management é líder nesse mercado, com 40% de participação, de acordo com dados do sistema Quantum, de dezembro de 2012.

Fizemos uma grande simplificação na grade de fundos para o Varejo, reduzindo a oferta em 35%. Essa estratégia, que faz parte do objetivo de ser o primeiro banco dos nossos clientes, foi uma forma de oferecer um serviço mais prático e simples aos investidores. Ao longo de 2013, esse trabalho será estendido aos demais segmentos do Banco.

Outra alteração foi que, em 2012, a Santander Asset Management passou a incorporar os critérios utilizados para a seleção de ativos que compõem as carteiras de seus fundos de sustentabilidade nas tomadas de decisão de investimentos dos fundos tradicionais, trabalho que será intensificado em 2013.

Além disso, instituímos uma área dedicada a atender investidores estrangeiros, confirmando o compromisso de nos estabelecer em diversos mercados e diversificar nossas receitas. Outro avanço significativo em 2012 foi a criação de um veículo *offshore*, oferecendo a possibilidade de nossos fundos locais investirem no exterior, ampliando as oportunidades de diversificação para nossos clientes brasileiros.

A Santander Asset Management faz a gestão de recursos de 699 fundos de investimentos, com 886 mil cotistas (dezembro de 2012). O bom desempenho nos negócios manteve a Asset com a classificação máxima "AMP-1", atribuída pela agência classificadora de riscos Standard & Poor's (S&P). Em dezembro de 2012, pelo terceiro ano consecutivo, a S&P reconheceu a Asset pelas suas práticas operacionais e de controle muito fortes, processos de gerenciamento de investimento disciplinados e bons princípios fiduciários. A agência Moody's também atribuiu sua classificação máxima de *rating* MQ1 de Qualidade de Gestor de Investimentos à Santander Asset Management no Brasil.

No Brasil, crescemos 5,1% em 2012, ocupando a posição de sexta maior administradora de recursos no *ranking* da Anbima[1], com R$ 134,935 bilhões em ativos.

[1] Dados de dezembro de 2012.

SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

Em 2011, o Santander estabeleceu uma parceria internacional com a Zurich Seguros. As duas empresas criaram uma *joint venture*, a Zurich Santander, que ficou responsável pelo desenvolvimento de produtos de Seguros e Previdência. O Banco, por sua vez, passou a colocar todo o seu foco na distribuição e comercialização desse portfólio. Já no primeiro ano da parceria, desenvolvemos dois novos produtos: Seguro Proteção Cobertura Premiada para CP e Cheque Especial Protegido.

Em 2012, as comissões totalizaram R$ 1,5 bilhão, tendo como destaques os crescimentos dos Seguros Habitacional (24%), Residencial (16%) e Prestamistas (8%).

Em Previdência lançamos um novo produto, o Santander Prev Inflação, para clientes com perfil de investimento arrojado, dispostos a assumir riscos e interessados em manter o estilo de vida no momento da aposentadoria.

Também desenvolvemos produtos exclusivos de previdência para o segmento Private em 2012, que nos ajudaram a superar os R$ 500 milhões de captação líquida.

Em Capitalização, tivemos como destaque o produto Reserva Protegida, voltado para clientes Pessoa Jurídica, que teve um crescimento superior a 60% nas vendas em 2012. Nessa área, destacaram-se as vendas novas de títulos de pagamento único, que cresceram 66%, e os títulos de pagamentos mensais, com elevação de 29%.

ATACADO

Em 2012, com a desaceleração da economia, o Santander manteve sua posição de mercado apoiando-se em sua força local, aliada à sua força global.

A sinergia entre as áreas de Atacado contribuiu para a realização de negócios complexos e bem estruturados, como as emissões para a Petrobras nos mercados de dólares, que totalizaram US$ 7 bilhões em 2012. O Santander também se destacou ao liderar emissões de empresas brasileiras em operações de renda fixa, variável e na área de fusões e aquisições. O banco participou da coordenação de 18 emissões de bônus bancários e corporativos no mercado internacional, tendo 6,9% de participação de mercado nesse tipo de transação.

CORPORATE

Em 2012, a área de Corporate, que atende empresas com faturamento anual superior a R$ 80 milhões, buscou estar mais próxima dos clientes, conhecendo melhor as estratégias e as necessidades para, assim, oferecer consultoria, serviços e produtos adequados. Para isso, seguimos fortalecendo e capacitando nossa estrutura comercial, além de reforçar o apoio em produtos.

Consolidamos um crescimento estável de nossa carteira de ativos através das operações de crédito, e agregamos valor à estratégia de nossos clientes através de operações estruturadas e soluções de banco de investimento. Por meio dos produtos de derivativos, oferecemos proteção e soluções que reduziram os efeitos da volatilidade dos vários indexadores sobre as empresas. Também conseguimos nos posicionar com uma oferta diferenciada e de qualidade em Adquirência e Cash Management, por meio de uma nova plataforma tecnológica.

O mercado brasileiro foi impactado em geral pelo crescimento da inadimplência decorrente do menor crescimento da economia em relação às expectativas do final de 2011, e nós estivemos junto aos nossos clientes, apoiando-os para minimizar os impactos da queda da atividade econômica em sua liquidez imediata e viabilizando a continuidade dos investimentos e evolução das companhias, mesmo em um cenário um pouco menos favorável.

SANTANDER GLOBAL BANKING & MARKETS (GB&M)

Em 2012, o Santander também participou da coordenação de 18 emissões de bônus bancários e corporativos no mercado internacional, que somaram US$ 3,5 bilhões e nos levaram ao sexto lugar no *ranking* do setor entre os bancos que atuam no Brasil, alcançando uma participação de mercado de 6,9%. Para bônus corporativos, o banco ficou na quinta posição no *ranking* do setor, com US$ 2,7 bilhões e 9% de participação, conforme dados do Bond Radar.

Uma das operações destacadas do ano aconteceu em fevereiro, quando a Petrobras voltou a acessar o mercado de dólares, cerca de um ano após sua última emissão nessa moeda. A petrolífera brasileira emitiu US$ 7 bilhões em um 4-Tranche Corporate Bond (New 3y/New 5y/Retap 2021/ Retap 2041), operação que gerou um livro da ordem de US$ 25 bilhões (um excesso de demanda de 3,6x) e teve o Santander atuando como *bookrunner.*

Ainda, o Banco atuou em 15 operações no mercado local, que levaram R$ 4,5 bilhões em captações para as empresas.

Nossa área de *Equity Capital Markets* (ECM) participou como coordenador em diversas ofertas no Brasil nos últimos anos. Em 2012, ocupamos a 4º colocação no ranking de emissões de ações na América Latina.

Na área de fusões e aquisições, atuamos como consultor financeiro em diversas transações importantes, incluindo a aquisição de 100% da Atento pela Bain Capital; a aquisição de 100% do Shopping Bonsucesso pela General Shopping Brasil S/A; a elaboração de laudo de avaliação para Oferta Pública para cancelamento de registro de companhia aberta e saída do Novo Mercado da CCDI-Camargo Correa Desenvolvimento Imobiliário S.A.; a aquisição de 100% da Vitopel pela Vision Capital; a venda de 100% da Unicid-Universidade Cidade de São Paulo para a Universidade Cruzeiro do Sul e a assessoria ao Conselho de Administração da Cimpor com relação à oferta feita pela Intercement (Camargo Corrêa).

A presença internacional do Santander, com plataformas de distribuição de produtos e serviços em Madri, Londres e Nova York, é outra vantagem competitiva nesse mercado. Empresas brasileiras que querem aproveitar oportunidades de negócios na Europa encontram no banco um meio seguro de ampliar seus mercados.

EQUITIES

A área de Equities é responsável pela execução de ordens de compra e venda de ações para clientes Pessoa Física e investidores institucionais, principalmente gestores de fundos de ações da América Latina, Estados Unidos, Europa e Ásia. A equipe toma decisão sobre os melhores negócios com base nos relatórios desenvolvidos por uma equipe de analistas e estrategistas de mercado.

No segmento Pessoa Física, em um ano em que o mercado de ações enfrentou dificuldades, a área obteve um desempenho significativo. Enquanto o Índice Bovespa subiu 7,4% ao longo do ano, a Carteira de Dividendos e a Carteira Private, ambas recomendadas pela área de Equities aos clientes Pessoa Física, alcançaram um retorno de 12% e 15% no período, respectivamente. Duas estratégias de curto prazo no mercado de ações, voltadas ao mesmo segmento, permitiram a valorização de 31% nas operações de Long-Short e de 41% no Short Term Trader.

Nossa estratégia de relacionamento nesse segmento continua apoiada pelas Salas de Ações, espaços dentro das agências onde o cliente conta com profissionais dedicados exclusivamente ao mercado de ações para orientá-lo no momento de investir. Pioneiro nesse tipo de serviço, o Santander tem cerca de 100 espaços do gênero e é hoje o banco com o maior número de salas de ações no Brasil.

ENQUANTO O ÍNDICE BOVESPA SUBIU 7,4% AO LONGO DO ANO, A CARTEIRA DE DIVIDENDOS E A CARTEIRA PRIVATE, AMBAS RECOMENDADAS PELA ÁREA DE EQUITIES AOS CLIENTES PESSOA FÍSICA, ALCANÇARAM UM RETORNO DE 12% E 15% NO PERÍODO, RESPECTIVAMENTE.

CREDIT MARKETS

Em 2012, a receita de Credit Markets cresceu 18%, enquanto o volume de operações avançou 60% em média.

Em um contexto de queda acentuada da taxa Selic, que estimula as empresas a se financiarem no mercado de capitais, a área de Debt Capital Markets esteve bastante ativa, com crescimento de 36% nas receitas.

Nessa área, realizamos a primeira operação no mercado brasileiro de debêntures de infraestrutura com estímulo fiscal (de acordo com a Lei nº 12.431, que reduz o Imposto de Renda sobre debêntures voltadas a infraestrutura). O negócio ajudou a viabilizar a construção da Hidrelétrica de Garibaldi, empreendimento de longo prazo localizado em Santa Catarina. A emissão alcançou R$ 100 milhões.

Entre os destaques estão as emissões de US$ 7 bilhões em bônus da Petrobras, em quatro séries, que recebeu o prêmio de melhor bônus quase soberano do ano pela revista *LatinFinance*.

A agenda de Project Finance também esteve repleta em 2012, com o Santander competindo em quase todas as principais operações. Assim, a quantidade de operações mais que dobrou, passando de 18 para 38, ou mais de três por mês – com um crescimento de 6% nas receitas.

A área assessora projetos em diversas frentes. De arena de futebol a barcaças para transporte de minério de ferro por hidrovias, e de alcooldutos a projetos de mobilidade urbana, além de projetos no setor de energia, que representam um terço da carteira de Project Finance.

Em Asset & Capital Structuring (ACS), crescemos 54% em 2012. Essa divisão é responsável, entre outras atividades, por fazer investimentos proprietários em projetos de energia renovável. O Santander Brasil é o único banco a atuar dessa forma em parques eólicos no País, vantagem competitiva que trouxe de sua experiência de investimento e assessoramento no setor na Europa (veja mais no box a seguir).

Divulgação Suzlon

Parque eólico, na região Nordeste, que recebeu investimento do Santander

INVESTINDO FORTE EM ENERGIAS RENOVÁVEIS

O Santander Brasil se posicionou nos últimos anos como o banco mais ativo em energia renovável no País. Além de participar de operações como assessor e estruturador financeiro, é a única instituição financeira a fazer investimentos proprietários nesse setor.

Por meio da área de *Asset & Capital Structuring* (ACS), que tem uma equipe exclusivamente dedicada ao tema, o Santander Brasil se torna sócio e cogestor de projetos de energias renováveis. Dessa forma, ajuda a viabilizar o empreendimento e encontra uma oportunidade de rentabilizar o capital investido ao vender sua participação mais adiante.

Essa atividade teve início em 2008, com a participação no parque eólico de Cassino (RS), baseada na experiência que o Grupo Santander já acumulava em operações similares na Europa.

Em 2012, o Banco chegou a ter participação em dez parques eólicos, no Rio Grande do Sul, Ceará e Rio Grande do Norte. Quando prontos, somarão capacidade instalada de 223 MW.

GLOBAL TRANSACTION BANKING (GTB)

A área de Global Transaction Banking responde pelo relacionamento com o cliente no dia a dia em operações como *trade finance*, empréstimos, *cash management* e custódia.

Em 2012, num contexto de menor liquidez em moeda estrangeira, *funding* a preços mais elevados e restrições para Pré-Pagamento de Exportação (PPE), buscamos alternativas competitivas e reforçamos nossa atuação no assessoramento aos clientes. Implementamos uma parceria com o Korean Finance Corporation (KoFC) e a Agência de Crédito à Exportação da Coreia (Ksure) para viabilizar o financiamento de longo prazo, com forte vínculo com a economia coreana. Como consequência da qualidade dos serviços, fomos escolhidos, pela quinta vez consecutiva, o "Melhor International Trade Bank do Brasil em 2012", segundo a revista *Trade Finance Magazine* (Euromoney), na avaliação de nossos clientes.

Em Empréstimos, reforçamos nossa atuação em financiar o desenvolvimento e a cadeia produtiva de nossos clientes, com a estruturação de uma equipe de BNDES e aumento de nossa carteira de crédito em 102% aos mais de 5 mil fornecedores de nossos clientes.

Com relação à atividade de Cash Management, as receitas transacionais do Banco aumentaram cerca de 12% em 2012, e os produtos dessa área reforçaram fortemente a estratégia de *cross-sell* e representaram uma oferta de serviços para todos os segmentos, desde grandes grupos até pequenas e médias empresas.

Já no segmento de Custódia, aumentamos em 20% os ativos de terceiros sob custódia, fruto da maior exposição da equipe ao mercado e da consolidação da marca Santander junto a investidores institucionais. Ressalta-se nossa forte penetração junto aos fundos de *private equity* internacionais, em razão da conquista de mandatos relevantes ao longo do último trimestre de 2012.

RATES

A área de Rates, responsável pelas operações de câmbio, depósitos e derivativos, diversificou bastante sua atuação durante 2012. Ao longo do ano, buscou novas soluções para os clientes, focando no *cross-sell* com as áreas de GB&M e com os demais segmentos do Banco.

Em parceria com a área de GTB, fechamos R$ 11,4 bilhões de ativos locais em indexadores como IPCA, IGPM, TJLP e USD, trocando o *funding* de CDI para o indexador final do ativo. Já com o varejo PJ, ofertamos o SuperGiro Premium Plus, um produto inovador que oferece isenção de pagamento de até três parcelas, sem similares na concorrência.

Em 2012, viabilizamos operações inéditas no mercado local junto à área de Credit Markets. Entre elas, destacamos a primeira emissão de debêntures em TJLP, com volume de R$ 185 milhões, com prazo de dois anos. Essa operação permitiu ao cliente aumentar a exposição a indicadores financeiros de baixa volatilidade e reduzir a exposição em CDI no longo prazo. Também fechamos um volume total de R$ 1,4 bilhão em fluxos de *swap* de TJLP com prazos de até dez anos.

Nos produtos de captação, conseguimos trazer um total de R$ 10 bilhões de liquidez para o Santander Brasil e US$ 2,7 bilhões para a agência Cayman. Esses montantes foram captados junto a clientes corporativos e institucionais de GB&M.

Também realizamos uma colocação de bônus privada indexada à inflação do Chile, junto a seguradoras e fundos de pensão chilenos, no volume equivalente a US$ 43 milhões. Distribuímos a investidores asiáticos US$ 25 milhões, a primeira emissão do Santander Brasil indexada na moeda chinesa (Chinese Renminbi - CNH).

No mercado local de câmbio, avançamos uma posição no *ranking* divulgado pelo Banco Central, terminando o ano em quinto lugar, com um volume negociado de US$ 116,5 bilhões. Levando em consideração o número de operações realizadas, avançamos para a quarta posição, com um total de 660 mil operações em 2012.

Também ao longo do ano passado realizamos treinamentos sobre o produto nas regionais e demos andamento ao projeto de expansão da distribuição de câmbio nos segmentos Corporate e Varejo.

EQUITY INVESTMENTS

A área é responsável pela realização de investimentos de *private equity*, com 100% dos recursos provenientes do Santander, em empresas com forte potencial de crescimento e gestão de alta qualidade que integram ou têm potencial para integrar sua base de clientes. O principal objetivo da área é a identificação, a análise e a estruturação de oportunidades de investimentos, visando obter retornos atrativos e ofertar uma alternativa de suporte financeiro e estratégico aos atuais e potenciais clientes do Santander.

Desde a criação em 2008, a área já analisou mais de 180 oportunidades de investimento em diversos setores e realizou investimentos que totalizam R$ 1,1 bilhão. Em 2012, a área firmou investimentos no montante total de R$ 261 milhões e gerou recebimentos para o Banco no valor de R$ 139 milhões, provenientes principalmente de dividendos e resultados de vendas de ativos.

Dentre as operações concluídas em 2012, destacam-se:

- investimento adicional de R$ 250 milhões na segunda emissão de cotas do FIP Sondas, fundo controlador da Sete Brasil Participações S.A., empresa criada para deter e fretar sondas de exploração do pré-sal para a Petrobras e que, em 2012, conquistou 21 novos contratos de fretamento junto à estatal do petróleo;
- investimento adicional de R$ 10,9 milhões no aumento de capital da Renova Energia S.A., com o objetivo de manter nossa participação societária;
- venda de 100% das cotas sênior detidas pelo Santander de emissão do FIDC – Crédito Corporativo Brasil, fundo de crédito para empresas privadas;
- Oferta Pública de Ações da Transmissora Aliança de Energia S.A. (Taesa) no montante de R$ 1,7 bilhão, gerando valorização relevante do investimento.

Vale destacar ainda a alocação de recursos para investir em projetos inovadores e voltados à sustentabilidade, reforçando o compromisso do Banco em apoiar o empreendedorismo e o desenvolvimento sustentável. Nessa linha, em 2012 o Santander adquiriu uma participação acionária minoritária na ODC Ambievo, empresa cujos negócios abrangem o desenvolvimento de soluções sustentáveis para limpeza de solos e desengraxe industrial.

ATIVOS INTANGÍVEIS

ESTAMOS NOS MOBILIZANDO PARA FAZER UM BANCO PARA SUAS IDEIAS

Para um banco global como o Santander, marca é um símbolo importante, que nos identifica de maneira única em qualquer lugar do mundo. Mas, mais do que isso, é um ativo estratégico que sintetiza a experiência do cliente com o banco todos os dias.

Na busca de ser o banco simples e de preferência do cliente, objetivos explícitos em nossa Missão, lançada em 2012, a marca também nos orienta na criação de processos, políticas e práticas que proporcionem um relacionamento diferente e melhor com os públicos com que atuamos.

FOCO NO CLIENTE

A simplicidade, a agilidade no atendimento e a melhoria nos canais de comunicação para ganhar a preferência do cliente estiveram presentes na nossa comunicação em 2012. Também foram importantes para reforçar o compromisso do Santander com o Brasil e com os brasileiros.

Colocamos no ar a campanha "Santander. Investindo forte no Brasil", que reafirmou nossas fortalezas de solidez e liderança.

No início de 2013, o cliente continua a ser o fio condutor das nossas campanhas. Entendemos que as empresas têm de ouvir mais do que falar e se reinventar para merecer a preferência dos consumidores. É nesse contexto que cresce o empoderamento do cliente dentro do Banco. Por isso, estamos conectados com suas necessidades para oferecer produtos e serviços cada vez mais adequados ao que precisam.

GESTÃO DE PESSOAS

O processo de construção e conscientização da nova Missão depende, prioritariamente, do envolvimento dos cerca de 54 mil profissionais que compõem o Santander Brasil. Para isso, inicialmente mobilizamos os 900 principais líderes da Organização que participaram de workshops para refletir sobre os significados de cada conceito contido na Missão e as possibilidades de sua disseminação e prática no dia a dia.

Na sequência, mais de 78% dos funcionários e estagiários vivenciaram o Diálogo da Missão, encontro presencial em que se aprofundaram sobre o tema e falaram sobre as atitudes necessárias para construirmos o banco que queremos ser.

A partir da nova Missão, desenvolvemos nosso Posicionamento como Empregador, em que deixamos claro para nossos funcionários, estagiários e potenciais candidatos o que temos a oferecer e que, consequentemente, torna única a experiência de trabalhar no Santander. Estamos falando de uma série de produtos, serviços e interações que favorecem o crescimento profissional e pessoal dos nossos profissionais, em um ambiente desafiador, multicultural, colaborativo e que estimula novas ideias.

Os pilares que compõem nosso Posicionamento como Empregador são:

- Oportunidade de Carreira e Reconhecimento
- Valorização das Pessoas
- Desenvolvimento contínuo de Gestores
- Incentivo à Inovação
- Ambiente Participativo e Colaborativo
- Fazer parte de uma Empresa de prestígio

Destacamos a seguir algumas iniciativas que apoiam esses pilares:

Desenvolvimento: continuamos a incentivar o crescimento das pessoas e apoiamos sua qualificação ao longo da carreira. Em 2012, investimos R$ 108 milhões em treinamento, um crescimento de 13% comparado ao ano anterior. Desenvolvemos ainda novos conteúdos para capacitação nas áreas de Private, Corporate e GB&M, que, somados aos já existentes, ampliam a visão dos funcionários em relação às possibilidades de desenvolvimento de carreira nas áreas comerciais.

Gestão e Liderança: por meio do programa Ser Gestor, que teve a participação de mais de 990 profissionais em 2012, oferecemos a coordenadores, supervisores e gerentes do Banco um currículo voltado ao desenvolvimento de competências na gestão de pessoas, em seus diferentes momentos de carreira. Mais de 500 profissionais participaram do Ser Líder Santander, programa de desenvolvimento que prepara líderes para inspirar e engajar as equipes, buscando atingir os objetivos de negócios e garantir a coerência entre os conteúdos estratégicos da Organização e a prática. Criado em 2009, o programa inclui *coaching* individual, *assessment* e seminários interativos.

Mobilidade Interna: em 2012, promovemos cerca de 110 workshops de carreira, que contaram com a participação de 2.478 pessoas discutindo questões de autodesenvolvimento, carreira e mobilidade.

Engajamento: entre junho e setembro de 2012, mais de 13 mil funcionários e estagiários participaram do "Sustentabilidade para Todo Lado", desafio que testava o conhecimento e o desempenho em sustentabilidade

de cada colaborador, individualmente, e da sua respectiva regional da rede de atendimento.

Diversidade: buscamos constantemente promover a inclusão social de grupos historicamente excluídos e inserimos o tema nos programas de integração de novos profissionais, cursos e treinamentos para gestores e funcionários. Elegemos cinco principais temas para focarmos na Organização: diversidade de gênero, racial, sexual, etária e pessoas com deficiência.

Atualmente, temos, por exemplo, mais de 2.600 funcionários com deficiência física, auditiva, visual ou intelectual no banco, que são apoiados para se desenvolverem em condições iguais às dos demais profissionais. Em setembro de 2012, superamos nossa cota legal em 41 profissionais e fechamos o ano com 119 pessoas acima da meta (leia mais detalhes sobre essas e outras iniciativas no Caderno de Indicadores).

A vivência da Missão, a disseminação do nosso Posicionamento como Empregador e as demais ações de engajamento realizadas impactaram os resultados da Pesquisa de Clima e Engajamento de 2012, que teve um crescimento de 8 p. p. em relação a 2011. O estudo apontou, por exemplo, que 73% da Organização conhece os pilares do nosso Posicionamento como Empregador e que 81% das pessoas recomendam o Santander como um bom empregador, uma evolução de 4 p. p. em comparação ao ano anterior.

OS MAIS DE 2.681 FUNCIONÁRIOS COM ALGUM TIPO DE DEFICIÊNCIA FÍSICA SÃO APOIADOS PARA SE DESENVOLVEREM PROFISSIONALMENTE

MAIS QUALIDADE E AGILIDADE PARA NOSSOS CLIENTES

A busca por simplificar os processos do Banco não se resume às medidas tomadas nas áreas de negócio. Em 2012, realizamos uma série de implantações nos canais de atendimento com o objetivo de agilizar a solução de demandas e aprimorar o nosso relacionamento com o cliente.

Uma das iniciativas com essa finalidade foi reduzir o prazo de resposta a manifestações recebidas pela Ouvidoria, que caiu de dez para cinco dias úteis, período mais curto do que o estabelecido por lei, de 15 dias. Já no SAC, o tempo de resposta é de um dia, em média, sendo que cerca de 50% dos casos são resolvidos no mesmo dia. O prazo legal é de cinco dias.

Com a mesma finalidade, fizemos melhorias no tratamento de demandas recebidas pelo Procon. Aprimoramos nosso sistema eletrônico, que permitiu maior controle das reclamações e agilidade na resolução das respostas, e implementamos o ProconFone, sistema de atendimento telefônico para clientes que recorrem a essa instituição, reduzindo o tempo de resolução das manifestações de seis para 2,6 dias.

Desenvolvemos ainda melhorias na URA (Unidade de Resposta Audível) e no Sistema de Registro de Manifestações, com o objetivo de agilizar o atendimento e aprimorar a gestão no acompanhamento das manifestações de clientes, garantindo mais qualidade no atendimento.

Lilian Guimarães, vice-presidente de RH, no workshop Missão em Ação

MAIS INTERAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

O ano de 2012 foi marcado também por um reforço de nossa presença nas redes sociais, alcançando a marca de mais de 500 mil fãs no Facebook e 48 mil seguidores no Twitter. Acreditamos que esse é mais um importante canal de relacionamento com nossos clientes e *prospects*, no qual estabelecemos um diálogo sobre assuntos de interesse comum, aumentando o engajamento e envolvimento com a Marca. Além disso, é uma ferramenta poderosa de atendimento ao consumidor.

Assim, ampliamos nossa presença com a criação de dois novos canais no Facebook: um direcionado a universitários, que hoje conta com mais de 260 mil fãs; e outro com foco em parcerias que geram benefícios diretos aos nossos clientes, o Santander Esfera (cerca de 60 mil fãs), unindo em um ecossistema descontos e vantagens para os que possuem o Cartão Santander e para quem o aceita em seu estabelecimento (leia mais no Caderno de Indicadores).

Em 2012, 32 mil usuários enviaram cerca de 82 mil perguntas*; 79% vieram da Fan Page Santander Brasil e 20% do Santander Responde. No total, houve cerca de 600 mil visualizações, somando mais de 226 mil visitas (média de 18 mil/mês).

O Santander Responde foi utilizado por 53% dos usuários como um dos canais de atendimento, e 21% das dúvidas tiveram resposta imediata.

* Consideramos como perguntas todas as interações com a FanPage Santander Brasil e Esfera.

RESPOSTAS RÁPIDAS

REDES SOCIAIS	NÚMERO DE CONTATOS
Facebook	40.449
Twitter	48.257
Total**	88.706

** Soma dos dados das redes sociais.

COMPARTILHAMENTO DE PRÁTICAS

O Santander se relaciona com diversos públicos para tratar do tema da sustentabilidade. Pelo Espaço de Práticas em Sustentabilidade, compartilhamos experiências na inserção da sustentabilidade nos negócios, com o objetivo de facilitar a gestão das empresas e acelerar o desenvolvimento da sustentabilidade no País. O programa engloba tanto ações *online* quanto presenciais desde 2007. Em 2012, o Práticas teve mais de 1,1 milhão de acessos.

Desde 2003, realizamos os Encontros de Sustentabilidade, que fazem parte do Práticas, com o objetivo de promover a reflexão e o debate sobre o tema entre especialistas, funcionários, clientes, fornecedores, instituições parceiras e a sociedade. Com o intuito de aquecer as discussões sobre o tema no ano da Rio+20, promovemos em março um encontro com Fritjof Capra, uma das principais referências em pensamento sistêmico e ecológico. O evento debateu sobre o desafio do crescimento qualitativo para organizações e seus líderes e o potencial brasileiro para liderar esse movimento. Cerca de 660 pessoas compareceram ao Centro de Convenções Sul América no Rio de Janeiro e 2.272 pessoas acompanharam o encontro pela internet.

Promovemos também o Santander Práticas de Educação para Sustentabilidade para reconhecer, premiar e disseminar casos práticos de professores universitários dos cursos de graduação de Administração e Economia que inseriram sustentabilidade no plano de ensino do currículo obrigatório do primeiro semestre de 2012. Tivemos mais de 250 inscritos e, destes, 41 propostas e 32 casos práticos, que estão disponíveis no portal da iniciativa: www.santander.com.br/praticasdeeducacao. Os autores dos três melhores projetos ganharam uma bolsa para estudar empreendedorismo na Babson College, nos Estados Unidos. A iniciativa também promoveu discussões *online* e presenciais sobre educação e sustentabilidade. A premiação da iniciativa foi marcada com um evento aberto ao público e transmitido a todo País, que contou com a abertura da ex-ministra do Meio Ambiente Marina Silva e com a apresentação dos seis finalistas, que expuseram para o público sua experiência.

Em 2012, estivemos presentes na Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável. Em junho, participamos da Rio+20, por meio do patrocínio de fóruns e projetos, como o ônibus movido a hidrogênio, e por apresentações de nossos executivos, incluindo o presidente Marcial Portela, em seminários e debates. Durante o evento, divulgamos metas relacionadas à sustentabilidade no Relatório do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU).

Novo Centro de Processamento de Dados do Santander

TECNOLOGIA DE PONTA

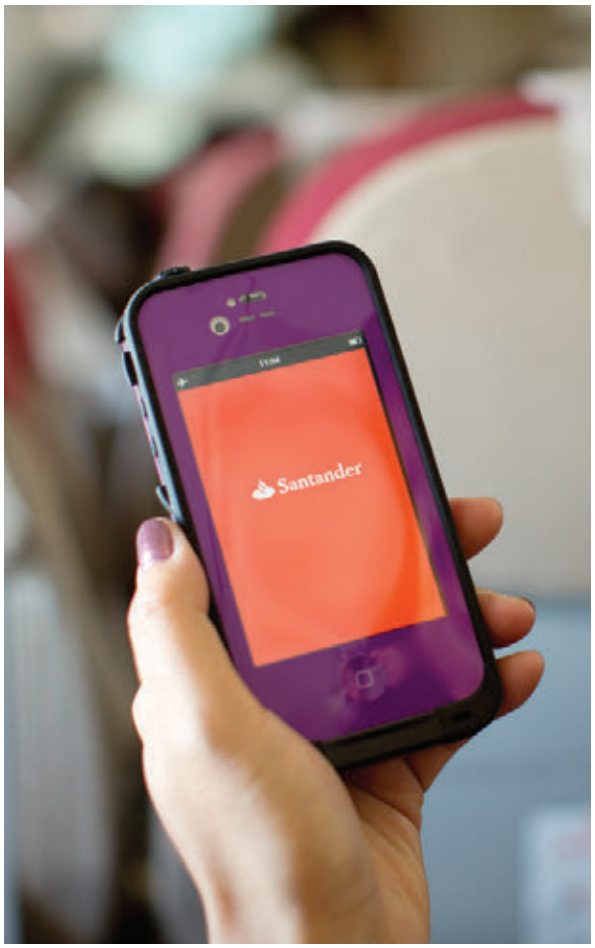
Tecnologia é uma importante ferramenta de apoio para todos os nossos processos na direção de ser o banco simples e de preferência de nossos clientes.

Com inauguração prevista para 2013, o Centro de Processamento de Dados (CPD), localizado em Campinas, São Paulo, nos coloca em um novo patamar de tecnologia e nos dá suporte para o crescimento futuro.

Instalado em uma área de 660 mil m², o CPD é o primeiro na América Latina a atingir as exigências de disponibilidade máxima, o que confere o nível Tier IV na escala internacional, que vai de 1 a 4. No mundo todo, só outros seis Data Centers já atingiram esse nível de certificação tanto para a fase de construção quanto de operação.

Também realizamos uma grande operação de substituição e de atualização de ATMs. Em 2012, foram introduzidos cerca de 3,5 mil novos equipamentos e, aproximadamente, outros 500 passaram por atualização. O novo parque incorpora eficiência e economia de energia, o que garante mais disponibilidade aos clientes.

Atualizamos, ainda, a tecnologia interna, principalmente em nossas agências. Terminais de caixa, *desktops*, *laptops* foram substituídos por equipamentos mais eficientes e produtivos em termos de tecnologia e de economia. Essa operação levou em conta mais de 4 mil equipamentos.



SANTANDER MÓVEL

Em 2012, o móbile *banking* Santander Móvel continuou ganhando popularidade entre nossos clientes. Lançado em 2011 para pessoa física já ultrapassou os 421 mil usuários. Em 2012, foram realizados mais de 37 milhões de acessos por meio de dispositivos móveis, com mais de 2 milhões de transações efetivadas pelo serviço, disponível para plataformas Apple e Blackberry e aparelhos com sistema operacional Android.

As transações mais populares feitas nessa modalidade são consultas a saldos, extratos e fatura de cartão, além de recarga de celulares. Gradativamente, os clientes começam a utilizar a ferramenta para outras operações, como pagamentos, transferências, aplicações e empréstimos.

No final do ano, passamos a oferecer o Mobile Banking PJ para os clientes pessoa jurídica. Trata-se de um novo canal de relacionamento, que permitirá total mobilidade e comodidade para o empresário acessar os serviços de saldo, extrato e autorizações.

EM 2012, FORAM REALIZADOS MAIS DE 37 MILHÕES DE ACESSOS POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS

O VALOR DAS PARCERIAS

Queremos construir vínculos de qualidade e fortalecer as parcerias com nossos fornecedores, incorporando princípios e práticas sustentáveis em nosso dia a dia. Essa relação é pautada pelo Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), que tem como objetivo mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção de valores fundamentais e mundialmente aceitos em relação aos temas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

O primeiro passo para se tornar um fornecedor do Banco é a homologação, na qual as empresas interessadas são avaliadas nos aspectos técnicos, administrativos, financeiros, legais, socioambientais e de governança. Desde 2010, os fornecedores que prestam serviço de alto impacto, como tecnologia, segurança, logística e *call center*, passam por uma outra etapa de qualificação, por meio do Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF). O IQF é um sistema de pontuação elaborado em análises de documentos, visitas técnicas e relatórios. Em 2012, 156 empresas responderam o IQF. HR2

Para evitar o risco de ocorrência de incidentes relativos a Direitos Humanos, os contratos de prestação de serviços e fornecimentos de bens possuem uma cláusula sobre as responsabilidades socioambientais, pelas quais o fornecedor se compromete a evitar qualquer forma de discriminação, a respeitar o meio ambiente, a colaborar na prevenção do trabalho escravo e infantil e a evitar o assédio moral e sexual, entre outros. HR6 HR7

Caso sejam observadas inconformidades em relação a essa cláusula na execução de qualquer prestação de serviços, atuamos imediatamente para solucioná-las. Durante a construção do Centro de Processamento de Dados (CPD) de Campinas, por exemplo, tivemos problemas pontuais com dois fornecedores e agimos rapidamente para fazer as adequações necessárias.

Um dos desafios para 2013, que já está endereçado, é o aprimoramento da governança da nossa cadeia de valor, em especial dos fornecedores.

INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL

AÇÕES ESTRUTURADAS E PERMANENTES

APOIAMOS PROJETOS QUE PROMOVAM E GEREM LEGADO PARA AS COMUNIDADES NO LONGO PRAZO, INDEPENDENTEMENTE DA NOSSA PARTICIPAÇÃO.

A política de investimento social e cultural do Santander Brasil busca promover ações inclusivas, que contem com a participação dos nossos *stakeholders* – sejam eles funcionários, estagiários, fornecedores, clientes, o governo ou a sociedade.

Nossa atuação está em linha com o novo posicionamento de sustentabilidade, e por isso, no âmbito de investimento social, tem um forte direcionamento a temas como educação e empreendedorismo.

Na área de investimento cultural, apoiamos projetos que promovam e gerem legado para as comunidades no longo prazo. Fomentamos a cultura com visão contemporânea e olhar global, sempre valorizando o que é produzido localmente. Desse modo, promovemos a produção de conhecimento e a disseminação de experiências artísticas, de forma educativa, para estimular a criatividade e a reflexão das pessoas.

R$ 113,8 milhões

FOI O VALOR DESTINADO A INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL EM 2012

INVESTIMENTO SOCIAL SO1

Nosso investimento social é realizado de forma planejada, monitorada e sistemática, a fim de promover mudanças que garantam o acesso aos direitos à cidadania e a uma vida digna para todos.

Ao longo dos anos, desenvolvemos iniciativas que contribuem para a inclusão social e econômica da população brasileira nos temas de educação, empreendedorismo & geração de renda, e garantia de direitos, tanto da criança e do adolescente quanto do idoso.

Por meio de ações estruturadas e permanentes, procuramos fortalecer políticas públicas, estimular o diálogo e o trabalho junto às comunidades. Buscamos ainda avançar nos resultados e aprimorar nossa atuação por meio da troca de conhecimentos e competências, além do monitoramento e da avaliação dos resultados.

Durante a Rio+20, em 2012, duas de nossas iniciativas, o Projeto Escola Brasil e o Amigo de Valor, foram incluídas no conjunto de metas assumidas junto ao Pacto Global, da Organização das Nações Unidas, ONU. Ambas foram superadas, com resultados acima do esperado. (leia os compromissos na página 104).

MAIS EDUCAÇÃO

O Projeto Escola Brasil, o PEB, é o nosso programa de voluntariado, que busca contribuir para a melhoria da escola pública de Educação Básica no País, por meio da participação voluntária de funcionários do Santander, que atuam em parceria com dirigentes e demais membros da comunidade escolar.

O projeto oferece capacitação e ferramentas para que os voluntários ajudem a comunidade escolar a identificar as potencialidades e fragilidades da escola e a elaborar e executar um plano de ação que promova a melhoria contínua da sua qualidade. Em 2012, ampliamos o número de grupos de voluntários do PEB para 313, crescimento de cerca de 37% em relação ao ano anterior, o que significa a superação da meta de 15% estabelecida para o Pacto Global. Passamos a ter a participação de 3.030 voluntários, um aumento de 61%, atuando em parceria com 221 escolas em todo Brasil.

Temos Programas de Formação Continuada de Educadores que, de 2006 a 2012, a partir de 10 iniciativas oferecidas em parceria com o PEB, formou cerca de 1.800 educadores, entre eles representantes de Secretarias de Educação dos municípios participantes dos Programas e diretores, vice-diretores, coordenadores pedagógicos e professores das escolas parceiras e da rede pública local. Nossa intenção é contribuir para a criação de uma rede de formação continuada em cadeia, que envolva desde os gestores públicos até os professores das redes municipais e estaduais. Entre 2011 e 2012, desenvolvemos os programas Além das Letras e Além dos Números, voltados aos técnicos das Secretarias de Educação de municípios parceiros; e o Progestão Online, uma iniciativa do Conselho Nacional de Secretários de

Educação (Consed) para a formação de lideranças escolares. Com um investimento de cerca de R$ 585 mil, em 2012, os três programas atenderam 25 redes municipais, formando 42 técnicos de Secretarias de Educação, 377 educadores diretamente e 6.405 indiretamente que, juntos, atuam em cerca de 461 escolas públicas, sendo 30 parceiras do PEB.

Já o Programa de Educação Infantil do Santander visa aprimorar a qualidade da educação oferecida a crianças de 0 a 5 anos de idade nas unidades de creche e pré-escola construídas com recursos do Proinfância, o Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar Pública de Educação Infantil, do Governo Federal. A iniciativa fornece apoio tecnopedagógico às equipes das secretarias de Educação de 19 cidades da Bahia. SO5

Criado em 2011, em cooperação com o Ministério da Educação (MEC), essa é a primeira parceria estabelecida no âmbito do Proinfância com uma empresa privada. Com duração prevista de três anos, a iniciativa, ainda piloto, fortalece e qualifica a ampliação do atendimento em educação infantil no Brasil. SO5

Em 2012, o programa atendeu 51 formadores das Secretarias Municipais de Educação e de Gestão para a Saúde, 125 unidades educacionais, 125 diretores, 97 coordenadores pedagógicos, 747 professores e 1.052 pessoas da equipe de apoio. Além disso, desenvolveu o projeto Tece e Acontece, no qual cerca de 140 conselheiros municipais foram capacitados para atuar de forma mais efetiva no campo da educação infantil.

SELF-SERVICE NO SERTÃO

Os alunos da Escola Alan Kardec, do município de Irará, na Bahia, passaram por uma experiência diferente em 2012. A escola foi uma das participantes do Programa de Educação Infantil do Santander, que teve como desafio implementar um sistema *self-service* em seus refeitórios que, ao mesmo tempo, expressasse a identidade e a cultura da infância.

As crianças podem escolher o que desejam comer e colocar no prato a quantidade relativa à sua fome, de maneira independente. Essa nova abordagem também traz benefícios indiretos para as crianças, que passam a aprender mais sobre si mesmas, a se cuidar e a agir com autonomia, importantes elementos da educação infantil. Outro ganho obtido foi a diminuição do desperdício de alimentos.

"Antes, a concepção que a gente tinha de criança era de um 'adulto em miniatura', que só obedecia. Hoje formamos as crianças para que questionem, façam suas próprias escolhas (*a exemplo do* self-service *e dos cantinhos de brincar*) e no futuro sejam pessoas atuantes na sociedade", comenta Regilda Cerqueira dos Santos Batista, integrante da Secretaria Municipal de Educação de Irará, formadora do Programa de Educação Infantil Santander.

UNIVERSIA

Maior rede ibero-americana de colaboração universitária, a Universia está presente em 23 países da América Latina e da Península Ibérica, com 1.242 universidades conveniadas no mundo, sendo 270 apenas no Brasil. Desenvolvida para criar novas oportunidades e promover a cooperação entre universidades, a Universia hoje representa 15,3 milhões de estudantes e professores universitários.

Há dez anos, o Portal Universia Brasil (http://www.universia.com.br/) dedica-se à divulgação e à promoção de conteúdo relevante para o meio acadêmico e universitário. As ações do portal estão divididas em quatro eixos estratégicos, definidos para o período 2011-2013: Emprego, Colaboração, Conhecimento e Futuro.

Em 2012, os maiores marcos do eixo 'Emprego' foram a retomada do processo de recrutamento e seleção de estagiários do Santander e o Projeto *Accenture Campus Challenge*, simulador que integrou o processo de recrutamento e seleção de estagiários e contribuiu para o aumento da empregabilidade e crescimento profissional dos alunos de graduação.

Destacamos também a Feira Virtual Programa de Estágios e Trainees, que teve mais de 9 mil currículos cadastrados, com mais de 47 mil páginas visitadas e uma média de 1.200 usuários únicos por dia.

No tema 'Colaboração', foram desenvolvidos importantes projetos, como o apoio ao Concurso Cultural Santander Práticas de Educação para Sustentabilidade, que incentivou, disseminou e reconheceu casos de inserção do tema no cotidiano das disciplinas obrigatórias dos cursos de Administração e Economia. Em sua primeira edição, o concurso recebeu 257 inscrições. Destas, 41 propostas e 32 casos práticos estão disponíveis no portal da iniciativa (www.santander.com.br/praticasdeeducacao). Os autores dos três melhores projetos ganharam uma bolsa para estudar empreendedorismo na Babson College, nos Estados Unidos. A iniciativa também promoveu discussões *online* e presenciais sobre educação e sustentabilidade. A premiação da iniciativa foi marcada com um evento aberto ao público e transmitido a todo País, que contou com a abertura da ex-ministra do Meio Ambiente Marina Silva e com a apresentação dos seis finalistas, que expuseram para o público sua experiência.

Também demos continuidade ao Fórum Universia pela Inovação, que, em sua segunda edição, reuniu autoridades de Instituições de Ensino Superior – públicas e privadas – e órgãos governamentais. O objetivo foi debater a criação de um fórum permanente para ampliar e inserir a formação e pesquisa nos processos de inovação nessas instituições.

No eixo 'Conhecimento', avançamos consideravelmente nos estudos para o desenvolvimento de algoritmo genético para aplicação nos simuladores de recrutamento, seleção e capacitação. Por fim, no eixo 'Futuro', apoiamos o FotoUniversia, concurso de fotografia para o meio acadêmico, com a participação de 2.158 inscritos, que teve como premiação uma viagem de intercâmbio para estudar inglês nos Estados Unidos, Canadá ou Inglaterra (leia mais no Caderno de Indicadores).

DA INFÂNCIA À TERCEIRA IDADE EC8

O tema de garantia de direitos é tratado no Programa Amigo de Valor e na categoria Programas Exemplares do Concurso Talentos da Maturidade.

Há mais de dez anos, o Amigo de Valor vem contribuindo para o fortalecimento dos Conselhos dos Direitos da Criança e do Adolescente, ao facilitar o direcionamento de parte do IR devido por pessoas e empresas aos Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente e oferecer capacitação especializada aos representantes desses órgãos. Com isso, buscamos contribuir para a melhoria do atendimento de crianças e adolescentes que moram em municípios brasileiros com indicadores sociais críticos. Nos últimos 11 anos, arrecadamos mais de R$ 63 milhões, beneficiando diretamente mais de 40 mil crianças e adolescentes, por meio do apoio de 430 iniciativas sociais em 139 municípios.

Em 2012, tivemos recorde tanto na participação de pessoas e empresas como no volume de recursos direcionados. Engajamos 34.174 funcionários e estagiários, crescimento de 15% em relação ao ano anterior, com R$ 4,9 milhões arrecadados. Tivemos ainda um aumento de 58% no

número de clientes participantes, num total de 5.637, arrecadando 73% a mais do que em 2011, cerca de R$ 1,7 milhão. As empresas do Grupo Santander direcionaram 14% a mais de recursos sobre o montante de 2011, somando R$ 4,2 milhões. No total, R$ 10,8 milhões foram destinados para iniciativas de defesa de direitos de crianças e adolescentes em 47 municípios, com os quais estamos trabalhando desde 2011. As iniciativas beneficiadas terão como prioridade o combate a diversas violências, entre elas abuso e exploração sexual, alcoolismo e abandono.

Já a categoria Programas Exemplares, que faz parte do Concurso Talentos da Maturidade, apoia projetos inovadores, que tenham por objetivo a implementação, o desenvolvimento e a disseminação de políticas ou programas para a promoção do envelhecimento ativo, melhorando a qualidade de vida das pessoas idosas. Em 2012, apoiamos nove projetos, beneficiando mais de 7.000 pessoas.

AÇÕES EFETIVAS HR6

Em Xinguara, no Pará, o trabalho infantil é uma das principais violações de direitos sofridas por crianças e adolescentes. Com o apoio do Programa Amigo de Valor, o município criou, em 2012, o Programa de Abordagem Social, cujo objetivo é erradicar essa prática.

Somente no primeiro ano de atividade, os 140 casos identificados passaram a ser acompanhados pelo programa. Uma das ações desenvolvidas foi a conscientização da população sobre os riscos causados pelo trabalho infantil, por meio de palestras e cartilhas.

Os resultados já começaram a aparecer: quase 100% das crianças e adolescentes que trabalhavam em feiras da cidade agora estão desenvolvendo atividades socioeducativas e esportivas.

OPORTUNIDADES EM EMPREENDEDORISMO E GERAÇÃO DE RENDA

Promovemos, em parceria com a ONG Aliança Empreendedora, o Programa Parceiras em Ação, que ajuda a fortalecer microempreendimentos formados por mulheres que vivem em regiões de baixa renda. Além de recursos financeiros, o programa oferece capacitação para que os grupos produtivos aprimorem seus processos de produção e gestão, possibilitando o desenvolvimento das mulheres envolvidas e de suas famílias. Em 2012, foram apoiados 13 grupos produtivos, beneficiando diretamente 144 pessoas.

O Prêmio Santander Universidade Solidária, que faz parte dos Prêmios Santander Universidades (leia mais no box a seguir), também tem como foco o apoio ao empreendedorismo em comunidades de baixa renda no entorno das universidades. A iniciativa apoia projetos de extensão universitária que visem o desenvolvimento sustentável dessas comunidades com ênfase em geração de renda, elaborados e executados por universidades, com a participação de professores, estudantes e a comunidade local. Em 2012, apoiamos 16 projetos, que tiveram a participação de 252 alunos e 73 professores, beneficiando 2.385 pessoas. EC8

Um bom exemplo é o projeto Mulheres de Palha, da Universidade Federal do Ceará, voltado ao empreendedorismo social para artesãs da palha de carnaúba, ligadas à Associação dos Artesãos de Juazeiro do Norte. Ao longo de 2012, foram realizadas oficinas de empreendedorismo social, que estimulavam a visão de negócios atrelada ao desenvolvimento do grupo e do seu entorno. Um dos primeiros resultados do projeto é o aumento de 65% da renda das artesãs.

PRÊMIOS SANTANDER UNIVERSIDADES

Os Prêmios Santander Universidades têm o objetivo de estimular o empreendedorismo, a pesquisa científica, a extensão universitária e a busca pela excelência das universidades, por meio do reconhecimento de projetos inovadores de alunos, professores, pesquisadores e instituições de ensino.

Todos os inscritos são beneficiados por um curso *online* de empreendedorismo, desenvolvido com exclusividade pela Babson College, dos Estados Unidos. A iniciativa é composta por quatro premiações: Prêmio Santander de Empreendedorismo, Prêmio Santander de Ciência e Inovação, Prêmio Santander Universidade Solidária e Prêmio Guia do Estudante – Destaques do Ano.

Em 2012, os prêmios contemplaram 21 projetos de todo Brasil, com um total de mais de R$ 1 milhão em prêmios e bolsas de estudos. Tivemos 10.252 inscrições de aproximadamente 600 instituições de educação superior do País, aumento recorde de 67%.

UM LUGAR PARA FICAR

Depois de uma experiência mal-sucedida com a locação de uma casa para passar uma temporada, em 2011, em Cabo Frio, no Rio de Janeiro, o carioca Leonardo Silva da Conceição, 30 anos, teve uma ideia empreendedora. Criou o LugarPraFicar, cujo objetivo é formar comunidades de anfitriões e hóspedes, por meio de um portal para reserva de hospedagem domiciliar por temporada. "A ideia é simples, pois a pessoa que tem algum espaço ocioso em casa, ou qualquer outro lugar, cadastra-se no site e pode conseguir um hóspede e, consequentemente, uma complementação da renda", diz o estudante de Tecnologia da Informação, da PUC-Rio. Todos os cadastrados, sejam hóspedes ou anfitriões, podem ser avaliados pelos membros da comunidade, criando uma espécie de *ranking* dos bons negociadores.

Elaborado em parceria com a esposa, Monique Rodrigues do Espírito Santo, a proposta atende àqueles que não desejam permanecer em seu destino como um turista anônimo, e sim como um morador temporário daquela localidade. A previsão é que o *site* esteja funcionando a pleno vapor no segundo semestre.

Criar um sistema de reservas *online* não é novidade. O diferencial do projeto está no fato de que as moradias escolhidas para receber os hóspedes serão localizadas em comunidades pacificadas do Rio de Janeiro, preferencialmente de fácil acesso e com vista privilegiada.

O projeto rendeu a Leonardo o primeiro lugar na categoria Jovem Empreendedor Comunitário, do Prêmio Santander Universidades. Além de receber R$ 50 mil, o estudante ganhou um curso de empreendedorismo de duas semanas na Babson College, nos Estados Unidos, e uma licença para usar o *software* Smartmoney, de gerenciamento de capital para *start-ups*.

INVESTIMENTO CULTURAL

Em 2012, ampliamos as iniciativas voltadas às comunidades de baixa renda e mantivemos os investimentos em projetos que valorizam a cultura brasileira.

Usando a linguagem das artes visuais e da música, demos continuidade ao programa de apoio à arte contemporânea e promovemos diversas ações em nossas unidades do Santander Cultural em Porto Alegre e Recife. Entre elas, destacamos as exposições de artes visuais Miguel do Rio Branco, Zona Tórrida e Rio São Francisco Navegado, por Ronaldo Fraga. Mantivemos ainda a programação tradicional de música, como o Programa Ouvindo e Fazendo Música, e de cinema. O projeto Contemporâneo, cujo objetivo é a projeção de novos artistas da cena contemporânea, foi implementado no Rio Grande do Sul e em Pernambuco.

A exposição interativa em comemoração ao centenário de Jorge Amado foi um dos destaques de 2012, que reuniu manuscritos, fotos e objetos do escritor e outros elementos que formam um panorama da sua imagem. A figura do próprio escritor é quem conduzia o público pelos corredores dos espaços, como o Museu da Língua Portuguesa, em São Paulo, e o Museu de Arte Moderna de Salvador, na Bahia. Os visitantes também interagiram com sons e imagens, muitas delas acessadas pelo tato, que apresentaram aspectos da obra do autor.

Em 2012, estabelecemos também uma importante parceria com a Fundação Orquestra Sinfônica Brasileira (FOSB) em duas ações: patrocínio ao Projeto Aquarius, com o jornal *O Globo*, e apoio à ação do Centro de Educação Musical Brasileiro, braço educacional da FOSB, em Unidades de Polícia Pacificadora da cidade do Rio de Janeiro. O primeiro prevê a apresentação da Orquestra Sinfônica Brasileira, em parceria com o AfroReggae (AfroLata), no Morro do Alemão para cerca de 5 mil pessoas. O segundo consiste em cursos de formação continuada em educação musical para professores da rede municipal de ensino e semanas

Foto: Cícero Rodrigues

Apresentação da Orquestra Sinfônica Brasileira no Complexo do Alemão (Projeto Aquarius)

de aperfeiçoamento técnico instrumental. Esses projetos buscam fomentar o ensino da música em sala de aula, com professores e monitores atuantes em projetos socioeducacionais.

Esse projeto ganha maior dimensão a partir da obrigatoriedade de incluir a música na grade curricular da educação básica, determinada pela Lei nº 11.769, de agosto de 2008. O limite de adaptação por parte das escolas brasileiras encerrou-se em 2012.

Por parte do Acervo Cultural, publicamos o livro *Convivendo com Arte* – Coleção Santander Brasil, que apresenta nossa coleção e destaca os diferenciais do programa Convivendo com Arte, desenvolvido desde 2009. A iniciativa integra as obras de arte pertencentes ao acervo do Banco ao dia a dia dos funcionários e colaboradores do Santander, propiciando um ambiente de trabalho motivador e convidativo. Além disso, o programa realiza exposições que levam aos espaços corporativos do Banco o que de mais novo acontece na arte brasileira e, assim, promove o desenvolvimento do setor criativo, apostando nos talentos de hoje e do futuro.

Outros dois espaços estão sendo apoiados desde sua concepção: o Museu Pelé e o Memorial Congonhas. O museu reunirá mais de 1.500 peças, que se dividem entre objetos pessoais, fotos, filmes e troféus do Rei Pelé, em Santos, São Paulo. Em Congonhas, Minas Gerais, o Memorial será um espaço destinado à valorização, compreensão e preservação, por meio de uma exposição de referência e de um centro de estudos e pesquisa sobre o barroco e sobre a arte e a conservação de monumentos em pedra (leia mais no Caderno de Indicadores).

ECONOMIA CRIATIVA

Acreditamos no valor e no poder de uma ideia. Dessa forma, escolhemos apoiar ações que fomentem a Economia Criativa, baseada no conhecimento, nas ideias e na criatividade, aliados ao desenvolvimento sustentável. Entendemos que Economia Criativa pode ser definida como processos que envolvam criação, produção e distribuição de produtos e serviços, usando o conhecimento, a criatividade e o capital intelectual como principais recursos produtivos, trazendo uma nova proposta para o valor dos produtos e serviços, nos mais diversos segmentos.

Apoiamos, ainda, o Projeto Criaticidades, que tem a missão de investigar como a Economia Criativa pode contribuir para o desenvolvimento socioeconômico das cidades brasileiras. A iniciativa é composta, inicialmente, por cinco programas de TV e um site que apresentam a história e o conceito da Economia Criativa, baseados em *cases* e em entrevistas com especialistas brasileiros e estrangeiros.

O material traz exemplos práticos e bem-sucedidos de municípios que conseguiram bons resultados depois de buscarem novas alternativas de desenvolvimento econômico, como Paulínia, em São Paulo, com seu polo cinematográfico, e Paraty, no Rio de Janeiro, como polo turístico literário.

GESTÃO AMBIENTAL

ADOTAMOS UM MODELO QUE POSSUI CINCO DIMENSÕES: INVENTÁRIO, REDUÇÃO, COMPENSAÇÃO, NEGÓCIOS DE CARBONO E ARTICULAÇÃO E TRANSPARÊNCIA.

Em um cenário de aquecimento global e mudanças climáticas, um dos principais desafios das grandes corporações é fazer uma gestão ambiental adequada de suas atividades, e assim contribuir com a promoção da economia de baixo carbono.

No Santander Brasil, o desafio é abordado de duas maneiras. Além de fazer a gestão interna, o Banco busca induzir seus clientes, o mercado e a sociedade, de maneira geral, a adotar boas práticas ambientais. Isso é feito principalmente por meio de negócios sustentáveis, que viabilizam avanços em temas como eficiência energética, uso de água e tratamento de resíduos.

Nossa governança climática possui cinco dimensões: inventário, redução, compensação, negócios de carbono e articulação e transparência. Dessa forma, garantimos uma gestão completa de nossas atividades na dimensão ambiental. EC2

GESTÃO DE EMISSÕES

Para avaliar e gerenciar com mais eficiência nosso desempenho, fazemos, desde 2008, o inventário completo de nossas emissões por meio do Greenhouse Gas Protocol Brasil (GHG Protocol Brasil), no qual somos certificados pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). A Fundação é responsável por analisar os inventários de grandes empresas e realizar a auditoria e verificação externa dos processos, informações e emissões reportados.

O inventário é importante para mapear os acertos e as oportunidades de melhoria; orientar o nosso planejamento; e identificar se atingimos os resultados esperados. Esse instrumento, portanto, tem sido importante para perseguirmos a nossa meta, que acompanha o compromisso público assumido pelo Grupo Santander em 2011, de diminuir as emissões totais de Gases de Efeito Estufa em 7,5% até 2013.

Conhecer a fundo o perfil das nossas emissões nos permite também fazer a compensação de carbono de forma mais precisa. Desde 2009, executamos essa tarefa por meio do programa Floresta Santander, projeto de reflorestamento em áreas degradadas. Nos últimos quatro anos, já compensamos 68.950 toneladas de CO_2 e reconstruímos 216 hectares de áreas degradas. EN18 EN26

Em 2013, o Banco terá duas novidades importantes em relação às compensações. Uma delas será a realização dessa demanda por meio da compra de créditos de carbono. Com o apoio de uma consultoria especializada, vamos identificar projetos de bom desempenho socioambiental dos quais possamos adquirir esses ativos.

Em outra frente, apresentaremos um sistema que estimulará os funcionários a compensarem suas emissões – não aquelas realizadas no papel de colaboradores, mas em suas vidas pessoais. Forneceremos uma plataforma na qual todos poderão calcular e compensar o seu impacto ambiental, por meio da compra de créditos de carbono.

ÁGUA, RESÍDUOS E ENERGIA EN26

O Santander também se apoia em diferentes ferramentas para monitorar e aperfeiçoar sua *performance* com relação à eficiência no uso de recursos naturais, como água, energia e no tratamento de resíduos.

Na nossa rede de agências, por exemplo, essa gestão é feita com base no sistema de Avaliação de Qualidade Operacional (AQO), que monitora 74 indicadores, inclusive de consumo de água e energia. Já nos prédios administrativos, fazemos uso do Sistema de Gestão Ambiental certificado ISO14001, que monitora e influencia vários planos de reduções. Entre as unidades certificadas estão Torre Santander e CASA 1, em São Paulo, Savassi, em Belo Horizonte, e Rio Branco n° 70, no Rio de Janeiro.

Além de acompanhar esses indicadores, adotamos uma série de práticas de ecoeficiência que ajudam a melhorar nossa *performance*. Desenvolvemos, por exemplo, um manual de construção sustentável, que orienta todas as nossas reformas e construções. Essa publicação indica o uso de produtos ambientalmente adequados e recomenda soluções para a redução do consumo de água e energia, além de técnicas de engenharia e arquitetura que priorizam o aproveitamento de luz natural. Entre as soluções adotadas estão aproveitamento de água da chuva, telhado com isolamento térmico e acionamento de ar-condicionado automatizado.

No ano passado, estendemos esses critérios e práticas a mais unidades do Banco. No entanto, os indicadores das agências foram impactados pelo crescimento da rede comercial e a construção do novo Centro de Processamento de Dados do Santander. O consumo de água atingiu 1.173.175 m³, com aumento de 9,8%, e o de energia 255.318.692 KW/h , 13% a mais do que em 2011. EN4 EN8

Nos prédios administrativos, o destaque ficou por conta da implantação do processo de compostagem na Torre Santander. Essa tecnologia reduziu em 77% (de 62 toneladas para 14 toneladas) o descarte de resíduos orgânicos provenientes dos restaurantes. EN22

Sala de controle da Torre Santander, que monitora os indicadores de ecoeficiência da sede do Banco

UMA PARCERIA PARA ESTIMULAR O MERCADO DE CARBONO

O Santander Brasil e a BM&FBovespa firmaram em 2012 uma parceria que nasce com uma importante missão: estimular o desenvolvimento de um mercado de créditos de carbono. Para isso, as duas partes vão estudar em conjunto a criação de novos produtos referenciados em créditos de carbono para negociação em bolsa, como contratos derivativos e produtos à vista. Além disso, vão avaliar conjuntamente o desenvolvimento de produtos direcionados aos mercados brasileiro e internacional, desenvolver estudos conjuntos para analisar a viabilidade econômica e sugerir medidas regulatórias necessárias ao lançamento desses produtos.

O mercado de crédito de carbono surgiu mundialmente na década de 1990 como um mecanismo para gerenciar e reduzir as emissões de gases de efeito estufa. O desenvolvimento desse negócio remete mais especificamente a 1997, quando dezenas de países assinaram o Protocolo de Quioto, que estabeleceu que no período de 2008 a 2012 os países desenvolvidos deveriam reduzir em 5,2% as suas emissões de gases em relação ao patamar observado em 1990.

Dentro desse contexto, as empresas que gerassem emissões abaixo da sua meta ganhariam a possibilidade de vender essa diferença (o crédito de carbono) a outros participantes que estejam em situação oposta – por convenção, uma tonelada de dióxido de carbono (CO_2) corresponde a um crédito de carbono.

Ao longo dos últimos 15 anos, o mercado de carbono evoluiu, especialmente na Europa. O Brasil participa ativamente desse mercado por meio do empreendimento de projetos de tecnologia limpa. Em um cenário de avanços na legislação ambiental brasileira, começam a surgir novas oportunidades de mercado relativas ao carbono e também a outros ativos ambientais, cujo desenvolvimento e evolução o Santander vem acompanhando de perto.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS COM A SUSTENTABILIDADE 1.2

METAS E COMPROMISSOS

O Santander, durante sua participação na Rio+20, em 2012, assumiu compromissos junto ao Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU). Os compromissos estão distribuídos nas áreas de educação, engajamento, inclusão social e negócios socioambientais. Apresentamos no quadro ao lado as ações implementadas em 2012 e novos compromissos para 2013.

TEMA/EIXO	META 2012	*STATUS*
Inclusão social e financeira	Aumentar em 10% o número de funcionários e 30% o número de clientes participantes do Programa Amigo de Valor.	●
	Microcrédito.	Não tinha meta divulgada em 2012
Educação	1,650 milhão de acessos aos conteúdos *online* de sustentabilidade.	●
	Aumentar em 15% o número de grupos de voluntários do Projeto Escola Brasil (PEB).	●
	Conceder 878 bolsas de estudos no exterior para estudantes universitários brasileiros.	○
	Conceder 109 bolsas de estudo no exterior para mestres, doutorandos e pós-doutorandos.	○
	Conceder 100 bolsas de estudo para a China para estudantes e professores brasileiros.	●
Negócios socioambientais	Aumentar em 50% os participantes do Programa Construção Sustentável.	○
	Reduzir 7,5% das emissões de GEEs e de consumo de energia até 2013 – referência 2010, emissão de 102.268,55 t.	◒
	Reduzir 7,5% o consumo de energia até 2013 – referência 2010, consumo de 281.262.605 kWh.	◒
	Aumentar de 2,45 milhões de kWh para 3,86 milhões kWh de compra de energia renovável e migrar dois prédios e 24 agências para o novo modelo até o fim de 2014.	◒

● **META ATINGIDA**

◒ **META EM ANDAMENTO**

○ **META NÃO ATINGIDA**

RESULTADO	META 2013
O Programa Amigo de Valor atingiu um aumento de 15% na participação de funcionários (34.174 pessoas) e 10% na arrecadação (R$ 4,9 milhões) em relação a 2011. A participação de clientes também teve crescimento significativo, sendo 58% maior, somando 5.637 participantes, com um total arrecadado de R$ 1,7 milhão, 73% maior em relação a 2011.	Selecionar 50 novos municípios brasileiros por meio de seus Conselhos Municipais dos Diretos da Criança e do Adolescente que queiram realizar o diagnóstico da situação da criança e do adolescente. Esses municípios contarão com repasse de recurso financeiro e capacitação especializada no Estatuto da Criança e do Adolescente para qualificação e fortalecimento da atuação dos conselhos e, portanto, a efetiva execução da defesa dos direitos da criança e do adolescente.
Não tinha meta divulgada em 2012.	Desembolsar R$ 490 milhões e alcançar 120 mil clientes ativos nas operações de Microcrédito.

Os conteúdos *online* de sustentabilidade atingiram 1,673 milhão de acessos.	Mobilizar 20% do quadro de funcionários e estagiários ativos no Sustentabilidade pra Todo Lado (base RH setembro/2012).
O número de grupos de voluntários do PEB aumentou 37%, totalizando 313 grupos.	Aumentar em 40% o número de voluntários no Projeto Escola Brasil.
816 bolsas de estudos concedidas no exterior para estudantes brasileiros, por meio dos programas Ibero Graduação (460), Bolsas Luso (159), Top UK (33), Top Babson (10), Fórmula Santander (64) e Top Espanha (90).	Conceder 1.135 bolsas de estudo no exterior para professores e estudantes universitários por meio dos Programas Top Espanha (180 bolsas), Top China (100 bolsas), Top UK (20 bolsas), Top Luso (160 bolsas), Top Babson (15 bolsas), Fórmula Santander (90 bolsas), Ibero Graduação (500 bolsas) e Ibero Americana Jovem Pesquisa (70 bolsas).
73 bolsas de estudo concedidas para mestres, doutorandos e pós-doutorandos, por meio do Programa de Bolsas Ibero-Americano.	
101 bolsas de estudo concedidas.	

10 novas obras se inscreveram no programa em 2012. O objetivo do Programa Construção Sustentável é promover as boas práticas no setor. Em 2012, focamos em empresas com práticas de sustentabilidade visando melhorar a promoção do nosso produto. Concedemos a maior nota do Programa Obra Sustentável para a empresa CRV Carvalho de Goiânia, que gerou publicidade positiva tanto para o programa quanto para o cliente. Além disso, premiamos quatro obras, sendo três incorporadores que obtiveram nota superior a 70% e receberam o reconhecimento da placa do Programa Obra Sustentável.	Em 2013, manteremos a estratégia de reconhecer as boas práticas nos diversos segmentos de Pessoa Jurídica do crédito imobiliário do Programa Construção Sustentável.
As metas referentes a geração de emissões, consumo de energia e compra de energia renovável encontram-se em processo de revisão.	Processo de revisão e re-definição de metas.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA

Deloitte.

Deloitte Touche Tohmatsu
Rua Alexandre Dumas, 1.981
04717-906 - São Paulo - SP
Brasil

Telefone: (11) 5186-1000
Fac-símile: (11) 5181-2911
www.deloitte.com.br

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE OS INDICADORES GRI (G3.1), CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL 2012

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

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco Santander (Brasil) S.A. ("Banco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

Responsabilidades da Administração do Banco

A Administração do Banco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações dos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, de acordo com os critérios definidos pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1 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 relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração do Banco e outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos 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 relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde 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 relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012 do Banco;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

"Deloitte" refere-se à sociedade limitada estabelecida no Reino Unido "Deloitte Touche Tohmatsu Limited" e sua rede de firmas-membro, cada qual constituindo uma pessoa jurídica independente. Acesse www.deloitte.com/about para uma descrição detalhada da estrutura jurídica da Deloitte Touche Tohmatsu Limited e de suas firmas-membro.

© Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1, aplicável na elaboração das informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012.

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 que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança 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 objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012. 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. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações relacionadas aos indicadores GRI, constantes do Relatório Anual 2012, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes definidas pela *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1.

Outros Assuntos

De acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1, o Banco declara um Nível de Aplicação A+ em seu Relatório Anual relativo ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2012, o qual reporta os indicadores de desempenho essenciais, os indicadores de suplemento do setor financeiro e indicadores adicionais. Com base nos procedimentos por nós aplicados, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que estes procedimentos não sejam suficientes para confirmar que o nível de aplicação declarado pelo Banco está de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* - GRI em sua versão G3.1.

São Paulo, 28 de março de 2013

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes
CRC nº 2 SP 011609/O-8

Gilberto Bizerra de Souza
Contador
CRC nº 1 RJ 076328/O-2 "S" SP

© 2013 Deloitte Touche Tohmatsu. Todos os direitos reservados.

PROCESSO DE ELABORAÇÃO DESTE RELATÓRIO 3.1 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.10 3.13 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17

O Relatório Anual (RA) do Santander apresenta o desempenho do Banco nos aspectos econômico, social e ambiental em 2012. O RA está de acordo com as diretrizes da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e da Global Reporting Initiative (GRI).

Para levantar as informações desta publicação, entrevistamos os principais executivos do Banco. Seguimos a matriz de materialidade definida em 2011, a partir dos painéis realizados com nossos *stakeholders* internos e externos, que reuniram clientes pessoa física e jurídica, fornecedores, acionistas, investidores, funcionários, especialistas em sustentabilidade e representantes de ONGs, bem como outras entidades da sociedade civil.

O processo de materialidade levou-nos à matriz que expressa os temas mais relevantes para o Banco, na opinião dos diversos públicos consultados, que devem ser trabalhados para que haja melhoria na gestão. Os principais temas são: Cliente (satisfação e orientação financeira), Risco socioambiental (corresponsabilidade na concessão do crédito), Sociedade (Educação), Público interno (Diversidade), Produtos e Serviços socioambientais (negócios sustentáveis). Para cada um desses temas foram associados indicadores.

A atividade envolveu o cruzamento de informações dos seguintes protocolos: GRI, Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE/BM&FBovespa), Protocolo Verde (Febraban) e *Carbon Disclosure Project* (CDP), dos quais o Banco participa. Esse cruzamento contemplou o mapeamento de mais de 700 informações, agrupadas em quatro dimensões: Negócios, Governança, *Stakeholders* e Gestão Ambiental.

Em 2012, realizamos reuniões com as diversas áreas para identificar os avanços nos indicadores e análise de *benchmark*. Esse trabalho nos permitiu definir os indicadores de sustentabilidade que estão disponíveis no Caderno de Indicadores de Sustentabilidade deste relatório (www.santander.com.br/ri), orientando, assim, a comunicação de informações que sejam comparáveis e que demonstrem evolução ao longo do tempo.

Além dos temas identificados no processo de materialidade, este caderno também inclui indicadores sobre fornecedores, pois entendemos a importância de gerenciar nossa cadeia de suprimentos considerando questões sociais, ambientais e éticas.

A área de Finanças coleta as informações por meio de uma ferramenta própria para o processo de relato, na qual os dados e evidências são depositados para verificação da auditoria. Também utilizamos os sistemas de informações corporativos para a verificação dos dados.

Em continuidade ao processo de engajamento com *stakeholders*, estabelecemos o "Fórum Estratégico de Sustentabilidade" como uma das estruturas em nosso modelo de Governança. As avaliações realizadas nesse fórum são consideradas nas diferentes instâncias de Governança. O Fórum é formado por especialistas externos com o objetivo de discutir e avaliar como as questões de sustentabilidade do Banco e do País estão sendo conduzidas pelo Santander e quais avanços devemos promover. Em 2012, realizamos a primeira reunião e a agenda para 2013 prevê dois encontros (entenda sobre a constituição do Fórum na página 23).

Utilizamos as diretrizes GRI G3.1 e o suplemento setorial da GRI para o setor financeiro e consideramos que a publicação atende ao nível de aplicação A+ da GRI. Aqui estão apresentadas também as iniciativas relacionadas aos Princípios do Pacto Global, do qual o Banco é signatário desde 2007. Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso em apoiar e difundir os princípios do Pacto.

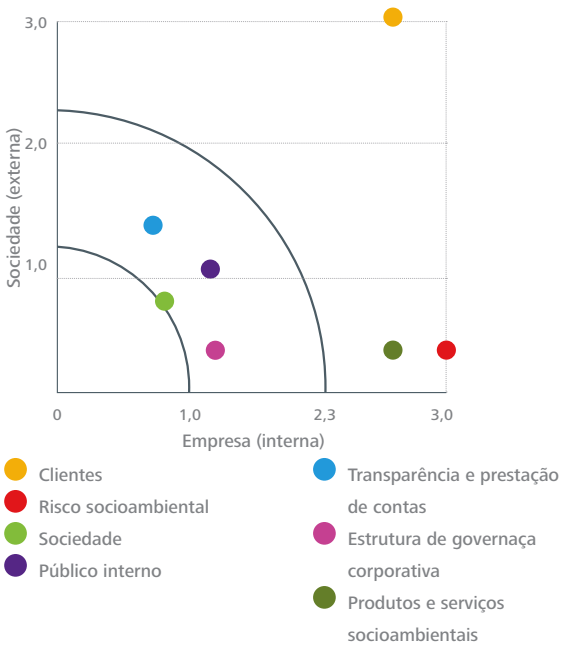
As informações e os resultados divulgados nesta publicação abrangem as empresas que, até 31 de dezembro de 2012, pertenciam ao Grupo Santander Brasil. Os dados quantitativos referem-se ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro, mas informações relevantes posteriores também foram abordadas.

A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes revisou os procedimentos utilizados pela Administração do Santander para obtenção e compilação das informações e preparação dos indicadores GRI em sua versão G3.1, e o relatório de asseguração limitada dos auditores independentes pode ser encontrado na página 106.

É importante ressaltar que os indicadores que não estão no foco deste relatório continuam sendo monitorados e podem ser encontrados em www.santander.com.br/sustentabilidade.

Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com relacoes.institucionais@santander.com.br.

CONVERGÊNCIA DE TEMAS – EIXO INTERNO X EIXO EXTERNO



DECLARAÇÃO EXAME DO NÍVEL DE APLICAÇÃO PELA GRI

Global Reporting Initiative™

Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Banco Santander (Brasil) S.A.** apresentou seu relatório "Relatório Anual 2012" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 10 abril 2013

GRI REPORT GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative

O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Banco Santander (Brasil) S.A. submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: *No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais,entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 29 março 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.*

ÍNDICE REMISSIVO GRI

O RELATÓRIO ANUAL DO SANTANDER ATENDE AOS REQUISITOS PARA O NÍVEL A+ DE APLICAÇÃO GRI. 3.12

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Página RA/Indicadores*
PERFIL				
1. Estratégia e Análise				
1.1	Mensagem do Presidente	Completo		6, 7, 8, 9, 12, 13 / -
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Completo		18, 19, 104, 105 / -
2. Perfil Organizacional				
2.1	Nome da organização	Completo		10 / -
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Completo		10, 68 / -
2.3	Estrutura operacional da organização	Completo		29
2.4	Localização da sede da organização	Completo		São Paulo, SP
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Completo		14, 15 / -
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Completo		29 / -
2.7	Mercados atendidos	Completo		10, 37 / -
2.8	Porte da organização	Completo		3, 5, 10, 14 / -
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Completo		Não houve mudança significativa
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Completo		54 / 65
3. Parâmetros para o Relatório				
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Completo		108, 109 / 2, 3
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Completo		2012
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Completo		108, 109 / 2, 3
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Completo		108, 109 / 2, 3
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.6	Limite do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.8	Base para a elaboração do relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Completo		Se necessário, estão descritas no próprio indicador
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Completo		108, 109 / 2, 3
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Completo		Se necessário, estão descritas no próprio indicador
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Completo		111 / 74
3.13	Política e prática atuais relativas à busca de verificação externa para o relatório	Completo		108, 109 / 2, 3
4. Governança, Compromissos e Engajamento				
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Completo		22, 23, 25 / -
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	Completo		25 / -
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Completo		25 / -
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Completo		29 / -
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	Completo		- / 64
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Completo		25, 33 / 62, 64
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	Completo		22 / -
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	Completo		18 / -
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Completo		22, 25 / -
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Completo		25 / -
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Completo		- / 50

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Página RA/Indicadores*
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Completo		21, 108 / 4, 47,65
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Completo		21, 108 / 4, 47,65
4.14	Relação de grupos de *stakeholders* engajados pela organização	Completo		108, 109 / 2, 3
4.15	Base para a identificação e seleção de *stakeholders* com os quais se engajar	Completo		Os stakeholders considerados no engajamento foram identificados e definidos pela equipe do Santander com base no relacionamento, proximidade e possibilidade de serem afetados pelas atividades da empresa. Após esse processo de identificação, todos estes públicos foram convidados a participar do processo de materialidade. O processo de materialidade está detalhado nas págs 108, 109 / 2, 3
4.16	Abordagens para o engajamento dos *stakeholders*	Completo		108, 109 / 2, 3
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos *stakeholders*	Completo		108, 109 / 2, 3 Os principais temas levantados foram: clientes, risco socioambiental, sociedade, público interno, transparência e prestação de contas, estrutura de governança corporativa e produtos e serviços socioambientais. As respostas a estes temas estão presentes no relatório anual, caderno de indicadores e no *site* no banco.

ABORDAGENS DE GESTÃO

GRI / Indicador	Reportado	Razão para omissão	Página RA/Indicadores*
EC			
Desempenho econômico	Completo		54, 55 / -
Presença no mercado	Completo		- / 44, 45
Impactos econômicos indiretos	Completo		93, 98 / 25, 31
EN			
Materiais	Completo		*Site***
Energia	Completo		102 / 69 *Site***
Água	Completo		102 / *Site***
Biodiversidade	Não	Não material	
Emissões, efluentes e resíduos	Completo		102 / 72
Produtos e serviços	Não	Não material	
Conformidade	Não	Não material	
Transporte	Completo		102 / 72
Geral	Não	Não material	
LA			
Emprego	Completo		87 / 13, 14
Relações entre trabalho e a governança	Não	Não material	
Saúde e segurança no trabalho	Completo		- / 23
Treinamento e educação	Completo		87 / 19
Diversidade e igualdade de oportunidades	Completo		87 / 15, 16 , 17
HR			
Processos de compra	Completo		91 / 44
Não discriminação	Completo		- / 17
Liberdade de associação	Não	Não material	
Trabalho infantil	Completo		91 / 46
Trabalho forçado/escravo	Completo		91 / 46
Práticas de segurança	Completo		- / 46
Direitos indígenas	Não	Não material	
SO			
Comunidade	Completo		93 / 25
Corrupção	Completo		- / 70
Políticas públicas	Completo		94 / 47
Concorrência desleal	Não	Não material	
Conformidade	Não	Não material	
PR			
Saúde e segurança do cliente	Completo		86 / 9
Rotulagem de produtos e serviços	Completo		- / 9
Comunicação e *marketing*	Completo		88 / 6
Privacidade do cliente	Completo		86 / 9
Compliance	Completo		33 / 71
FS			
Carteira de produtos	Completo		68 / 55
Auditorias	Completo		- / 54
Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Completo		- / 55
Participação ativa	Completo		81 / 58

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO									
Sociedade	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Completo		-	-	-	-	- / 31, 32 e Página 21 das DF's. O valor econômico retido é R$5.327.519 mil.
Gestão de Riscos e Oportunidades corporativos	EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em função de mudanças climáticas	Completo		-	ECO 7.	2.1; 5.1; 6.1	7	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 100 / 61, 68, 69
Público Interno	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	Não	Não material	-	-	-	-	
Sociedade	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Completo		-	-	-	-	- / 31
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO									
Público Interno	EC5	Variação da proporção do salário mais baixo por gênero comparado ao salário mínimo local	Não	Não material	-	-	-	-	
Fornecedores	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Completo		PII - 4.; PII - 4.1	SOC 42.	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas - / 44, 45
Público Interno	EC7	Contratação local de funcionários	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS									
Sociedade	EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Completo		-	-	-	-	95, 96 / 25, 31, 36. Não são realizados estudos de avaliação de impacto
Sociedade	EC9	Descrição de impactos, econômicos indiretos significativos	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: MATERIAIS									
Consumo de Insumos para Operações	EN1	Materiais usados por peso ou volume	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: ENERGIA									
Consumo de Insumos para Operações	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	12.2	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	12.2	8 e 9	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas na página 102 / - e no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Parcial	Não material	PIII - 6.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Consumo de Insumos para Operações	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	Não	Não material	PIII - 6.; PIII - 9.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	-	
Consumo de Insumos para Operações	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Parcial	Não material	PIII - 6.; PIII - 9.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	-	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: ÁGUA									
Consumo de Insumos para Operações	EN8	Total de água retirada por fonte	Completo		PIII - 6.	AMB-IF 15.1	-	8 e 9	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas na página 102 / - e no *site***. Toda a água consumida pelo banco é proveniente de Concessionária Pública de Abastecimento
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não	Não material	-	-	-	-	
Consumo de Insumos para Operações	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Não	Não material	-	-	-	8	
ASPECTO: BIODIVERSIDADE									
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN11	Localização e tamanho da área possuída	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN12	Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos, e serviços	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN13	Hábitats protegidos ou restaurados	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	Não	Não material	-	-	-	-	
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e outras listas de conservação	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS									
Mudanças Climáticas	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	Completo		-	CLI 9.	7.1; 8.2; 8.8a	8	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 4, 5 / 73
Mudanças Climáticas	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa	Completo		-	CLI 9.	8.8a; 15.1; 15.3	8	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 4, 5 / 73
Mudanças Climáticas	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Completo		PIII - 8.	CLI 11.	3.1	7, 8 e 9	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 101 / 73
Mudanças Climáticas	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	Completo		-	-	7.3	8	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 73
Mudanças Climáticas	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não	Não material	-	-	-	-	
Resíduos	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	Não	Não material	-	-	-	-	
Resíduos	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	Completo		PIII - 7.	AMB-IF 15.; AMB-IF 15.1	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Resíduos	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	Não	Não material	-	-	-	-	
Resíduos	EN24	Peso de resíduos transportados considerados perigosos	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
Resíduos	EN25	Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e hábitats	Não	Não material	-	-	-	-	

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS									
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Parcial	Não material	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 101, 102 / -
Consumo de Insumos para Operações	EN27	Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: CONFORMIDADE									
Cumprimento Legal	EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes da não conformidade com leis ambientais	Não	Não material					
ASPECTO: TRANSPORTE									
Impacto de Outras Operações do Banco no Meio Ambiente	EN29	Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	Completo		-	-	-	8	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas no *site***
ASPECTO: GERAL									
Mudanças Climáticas, Resíduos	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: EMPREGO									
Público Interno	LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, dividido por gênero.	Parcial	Não material	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas - / 13, 14, 16
Público Interno	LA2	Número total e taxa de contratação de novos empregados, e de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Completo		-	-	-	6	- / 19
Público Interno	LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	Não	Não material	-	-	-	-	
Público Interno	LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença-maternidade/ paternidade, por gênero	Parcial	Taxa de retenção: Dado não monitorado	-	-	-	-	- / 24
ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE TRABALHO E A GOVERNANÇA									
Público Interno	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	Não	Não material	-	-	-	-	
Público Interno	LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO									
Público Interno	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Completo		-	-	-	-	- / 24
Público Interno	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero	Parcial	Dado não monitorado por região	-	-	-	1	- / 23
Público Interno	LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	Completo		-	-	-	1	- / 22, 23, 24
Público Interno	LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	Completo		-	-	-	-	- / 24
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO									
Público Interno	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por empregado por gênero e discriminadas por categoria funcional.	Completo		PIV - 6.	-	-	6	- / 19, 20, 21, 22
Público Interno	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e aposentadoria	Completo		-	SOC 6.	-	-	- / 19, 20, 21, 22 O Banco não possui programas voltados à aposentadoria.
Público Interno	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero	Parcial		-	-	-	-	- / 22

**www.santander.com.br/sustentabilidade

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES									
Público Interno	LA13	Composição da alta direção e dos conselhos e proporção por grupos e gêneros	Parcial	Dado não monitorado por faixa etária	-	SOC 6.; SOC 9.; SOC 24. a SOC 28.; SOC 30.; SOC 31.; SOC 35.; SOC 36.; SOC 40.; SOC 45.; SOC 45.1;	-	1 e 3	- / 13, 14, 15, 16
Público Interno	LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por localidade e categoria funcional	Parcial	Dado não monitorado por localidade	-	-	-	1, 2 e 3	102 / 22
ASPECTO: PROCESSO DE COMPRA									
Fornecedores	HR1	Percentual e número total de investimentos significativos e contratos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Completo		-	-	-	-	- / 52
Fornecedores	HR2	Percentual de empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	Completo		PIII - 4.; PIII - 4.1; PIII - 4.2	SOC 16.; SOC 16.1; SOC 41.; SOC 42.	-	1, 2, 3 e 4	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 91 /46
Público Interno	HR3	Políticas para a avaliação e tratamento do desempenho nos direitos humanos	Completo		PIV - 6.	-	-	-	- / 21
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO									
Clientes, Fornecedores, Público Interno	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	Completo		-	SOC 9.; SOC 16.1	-	1, 2 e 3	- / 17, 44
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO									
Público Interno	HR5	Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL									
Fornecedores	HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Completo		-	SOC 16.1; SOC 42.	-	1, 2 e 3	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 91, 96 / 46
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO/ESCRAVO									
Fornecedores	HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	Completo		-	SOC 16.1; SOC 42.	-	1, 2 e 3	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas 91 / 46
ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA									
Fornecedores, Público Interno	HR8	Políticas de treinamentos relativos a aspectos de direitos humanos para seguranças	Completo		-	-	-	-	- / 46
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS									
Sociedade	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: AVALIAÇÃO									
Fornecedores	HR10	Percentual e número total de operações que tenham sido analisadas quanto aos riscos relacionados a direitos humanos e/ou os impactos desses riscos	Parcial	Dado não monitorado	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 46
ASPECTO: REMEDIAÇÃO									
Fornecedores	HR11	Número de reclamações relacionadas com os direitos humanos arquivadas, encaminhadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação	Parcial	Dado não monitorado	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas nas páginas - / 17, 46
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS									
Sociedade	SO1	Percentual de operações com programas implementados nas comunidades locais de avaliação de impacto, desenvolvimento e engajamento	Completo		-	SOC 14.; SOC 14.1		10	93 / 27, 29, 30, 31

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
Sociedade	SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Completo		-	SOC 14.; SOC 14.1		10	93 / 27, 28, 29, 30, 31
Sociedade	SO9	Operações com impactos negativos significativos potencias ou reais sobre as comunidades locais	Não	Não material	-	SOC 14.; SOC 14.1		10	
Sociedade	SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativo potencial ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	Não	Não material	-	SOC 14.; SOC 14.1		10	
ASPECTO: CORRUPÇÃO									
Combate ao Suborno e Corrupção	SO2	Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Parcial	Não material	-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 70
Combate ao Suborno e Corrupção	SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	Completo		-	-	-	10	- / 21
Combate ao Suborno e Corrupção	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Parcial	Não material	-	-	-	10	O indicador é considerado não material, mas o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 70
ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS									
Governo	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Completo	-	-	2.3	10		94 / 47
Governo	SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	Completo	-	SOC 3.	-	-		- / 47
Cumprimento Legal	SO7	Número de ações judiciais por concorrência desleal	Não	Não material					
ASPECTO: CONFORMIDADE									
Cumprimento Legal	SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não-monetárias	Não	Não material					
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE									
Clientes	PR1	Política para preservar a saúde e segurança do consumidor durante o uso do produto	Parcial	Itens não respondidos são considerados não materiais	-	-	-	-	- / 9, 10
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR2	Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	Não	Não material	-	-	-	-	
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS									
Clientes	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	Parcial	Itens não respondidos são considerados não materiais	PI - 8.; PIV - 15.	-	-	-	- / 9
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
Clientes	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	Completo		PI - 5.; PI - 5.1; PI - 8.;	SOC 18. - SOC 20.; SOC 43.; SOC 44.	-	-	- / 6, 7, 8, 9, 55
ASPECTO: COMUNICAÇÃO E *MARKETING*									
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
Compromissos e premiações assumidos com sustentabilidade, Cumprimento Legal	PR7	Casos de não conformidades relacionados à comunicação de produtos e serviços	Completo		-	-	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
Clientes	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	Parcial	Parte dos dados não monitorados	-	SOC 4.; SOC 17.	-	-	- / 10

*Relatório Anual/Indicadores de Sustentabilidade
ISE = Índice de Sustentabilidade Empresarial
CDP = *Carbon Disclosure Project*

Tema	GRI	Indicador	Reportado	Razão para omissão	Protocolo verde	ISE	CDP	Pacto Global	Página RA/Indicadores*
ASPECTO: *COMPLIANCE*									
Cumprimento Legal	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento de produtos e serviços	Completo		-	SOC 48.	-	-	O indicador é considerado não material, porém o banco preferiu continuar prestando contas na página - / 71
ASPECTO: CARTEIRA DE PRODUTOS									
Risco Socioambiental, Diálogo e Engajamento de *Stakeholders*	FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócios	Completo		PII - 1.; PII - 11.; PIV - 5.	AMB-IF 2.; AMB-IF 8.	-	-	40 / 49, 52, 53
Risco Socioambiental	FS2	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	Completo		PII - 10.; PII - 11.; PIV - 5.	AMB-IF 8.; AMB-IF 9.; AMB-IF 17.	-	-	40 / 49, 50, 52, 53
Risco Socioambiental	FS3	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações	Completo		-	-	-	-	- / 50, 54
Público Interno	FS4	Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Completo		-	AMB-IF 1.3	-	-	- / 21
Clientes, Fornecedores, Diálogo e Engajamento de *Stakeholders*	FS5	Interações com clientes/ investidas/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais	Completo		PI - 9.; PIII - 4.2	AMB-IF 14.1	-	-	- / 12, 20, 41, 42, 43, 60, 64
Produtos e Serviços Socioambientais	FS6	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (ex.: micro/pequena e média/grande) e por setor	Parcial	Percentual não monitorado	-	-	-	-	37, 55 / -
Produtos e Serviços Socioambientais	FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Parcial	Percentual não monitorado	PI - 1.1	AMB-IF 14.1	-	-	69, 78 / 56, 57, 60
Produtos e Serviços Socioambientais	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	Parcial	Percentual não monitorado	PI - 1.1	AMB-IF 14.1	-	-	69 / 57, 60
ASPECTO: AUDITORIA									
Risco Socioambiental	FS9	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	Completo		-	-	-	-	- / 50, 54
ASPECTO: PARTICIPAÇÃO ATIVA									
Diálogo e Engajamento de *Stakeholders*	FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais	Parcial	Percentual não monitorado	-	-	-	-	- / 12
Risco Socioambiental	FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	Parcial	Percentual não monitorado	PII - 17.	AMB-IF 3.; AMB-IF 6.	-	-	- / 58, 59
Compromissos e premiações relacionados com sustentabilidade	FS12	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para participações nas quais a organização declarante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação	Completo		-	-	-	-	- / 60
ASPECTO: COMUNIDADE									
Produtos e Serviços Socioambientais	FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Completo		-	SOC 13.	-	-	78 / 30, 56
Clientes	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências	Completo		-	SOC 22.	-	-	- / 15
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS									
Produtos e Serviços Socioambientais	FS15	Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Completo		PI - 1.	AMB-IF 1.; AMB-IF 14.	-	-	- / 55, 61
Clientes	FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Completo		PI - 9.	AMB-IF 14.1; SOC 21.	-	-	31, 79 / 11, 21

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ATENDIMENTO A ACIONISTAS

acionistas@santander.com.br

FALE COM A GENTE

- **Se você precisa de informações ou quer fazer solicitações ou consultas sobre sua conta e/ou produtos, ligue para a Central de Atendimento Santander:**

  4004 3535 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

  0800 702 3535 (Demais Localidades)
  24 horas por dia, 7 dias por semana. (Atende também deficientes auditivos e de fala)

- **Se você tem reclamações, elogios ou precisa fazer cancelamentos, também pode dialogar conosco ligando para o Serviço de Apoio ao Consumidor – SAC:**

  0800 762 7777
  24 horas por dia, 7 dias por semana. (Atende também deficientes auditivos e de fala)

- **Se você não ficar satisfeito com a solução apresentada pelo Banco, ligue para a Ouvidoria:**

  0800 726 0322
  De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados. (Atende também deficientes auditivos e de fala)

Busque, pergunte e interaja conosco pelas redes sociais:

Twitter: **@santander_br**
http://facebook.com/santanderbrasil
Acesse **www.santander.com.br**

CRÉDITOS

EXPEDIENTE
COORDENAÇÃO GERAL

Santander

TEXTO

Report Sustentabilidade

PROJETO GRÁFICO

fmcom

INFOGRÁFICO

Alexandre Schadeck
Página: 21

FOTOS

Capa:
Retratos de funcionários e clientes do Santander
Fotos: 1, 2 e 4 - **Bruno Calls**
3 - **Gustavo Larcerda**
Demais fotos: **Pisco Del Gaiso**

Pisco Del Gaiso
Páginas: 2 - 3 | 10 - 11 | 18 - 19 | 22 - 23 | 34 - 35 | 36 | 41 | 44 | 50 - 51 | 52 | 68 - 69 | 72 | 76 | 78 | 79 | 80 | 86 - 87 | 90 | 91 | 92 - 93 | 94 | 97 | 100 - 101 | 102 - 103 | 108 - 109

J. R. Duran
Páginas: 7 | 9 | 26 | 28

Ferdinando Ramos/Editora Globo
Página: 70

Divulgação "CRV Construtora"
Página: 74

Divulgação Suzlon
Página: 84

Divulgação
Página: 88

Cícero Rodrigues
Página: 98

Santander