

# Caderno de Indicadores 2018

## 3 Introdução

## 6 Gestão Interna Responsável

6 Governança Corporativa

7 Gestão Ética

8 Cultura e Gestão de Riscos

10 Desempenho Econômico

11 Relacionamento com Clientes e Produtos e Serviços Justos e Transparentes

12 Segurança da Informação e Segurança Cibernética

13 Gestão de Pessoas

18 Gestão Ambiental

20 Gestão de Fornecedores

20 Investimento Social e Cultural

## 22 Transformação pelo Negócio

22 Negócios Socioambientais

24 Diversidade e Inclusão

26 Educação Financeira

27 Inovação Digital

## 29 Relatório de Asseguração

## 31 Índice de Conteúdo GRI

31 Conteúdo Geral

33 Conteúdo Específico

Nosso Caderno de Indicadores tem como principal objetivo evidenciar como, por meio de uma gestão interna responsável e da promoção da transformação pelo negócio, contribuimos com a prosperidade dos negócios e de nossos *stakeholders*. A elaboração do material adotou as seguintes diretrizes:

- Estudo de Materialidade (*saiba mais a partir da página 4*);
- *Global Reporting Initiative (GRI) Standards* (opção Essencial de relato);
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA);
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, considerando alguns indicadores;
- *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, com a indicação dos capitais<sup>1</sup> que compõem o negócio no decorrer do material, sendo eles:



Capital Financeiro



Capital Humano



Capital Intelectual



Capital Natural



Capital Social e de Relacionamento



Capital Manufaturado

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

# Nosso propósito: Contribuir para que pessoas e negócios prosperem!

Nosso propósito supera nossa atuação junto aos clientes e também se relaciona com nosso papel na sociedade. Mantendo a excelência e responsabilidade na gestão interna, tendo os valores éticos como base e a tecnologia a serviço das pessoas e dos negócios, vamos apoiar a sociedade brasileira na sua transformação para o Brasil do século 21.

Para alcançar esse propósito e reforçar nosso papel como agente de transformação, em 2018 redefinimos a estratégia do Banco Santander Brasil em relação a temas sociais e ambientais, por meio de três eixos:

- Promover o uso eficiente e estratégico dos recursos naturais – contribuiremos para que o Brasil seja um país que respeite e utilize os recursos ambientais de forma eficiente e responsável;
- Estimular o desenvolvimento de potenciais – atuaremos de forma assertiva para a construção de uma sociedade que valoriza a diversidade, em que todos tenham oportunidades de desenvolvimento;
- Fomentar o crescimento econômico de forma resiliente e inclusiva – estaremos cada vez mais ao lado daqueles que precisam de impulso, do microempreendedor às pequenas e médias empresas.



**Fazer pelo  
nosso amanhã,  
hoje, faz toda  
a diferença  
na vida de  
milhões de  
pessoas.**

# Estudo de Materialidade – questões relevantes para nossos *stakeholders* e para nós

Nossa matriz de materialidade é realizada para identificar expectativas, interesses e temas considerados mais relevantes para a sustentabilidade do negócio do ponto de vista tanto do Banco quanto de nossos *stakeholders*. Desenvolvemos uma metodologia própria para definição da materialidade, fundamentada nas diretrizes da *GRI Standards*, em métodos utilizados pelo Grupo Santander e em uma categorização matemática.

A primeira etapa do processo foi um amplo levantamento de assuntos, que deveriam estar na agenda de sustentabilidade das empresas e especificamente dos Bancos, a partir da ótica de:

- Relatórios de tendências nacionais, internacionais e setoriais como *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, *Principles for Responsible Banking*, *World Economic Forum*, *Global Compact*, *GRI*, *CEBDS*, *Coalizão Brasil* e *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, bem como a Agenda 2030 das Nações Unidas da qual fazem parte os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS);
- Regulamentações e autorregulações para divulgação de temas ambientais, sociais e de governança;
- Temas materiais de bancos nacionais e internacionais;
- Insumos capturados ao longo do ano, em nossa rotina de engajamento, que considera canais e ferramentas de diálogo com nossos *stakeholders*. Foram analisados:

Stakeholders	Canal de Diálogo	Frequência
Funcionários	Canal aberto	Contínua
	Pesquisa de Engajamento	Anual
	Café com Rial <sup>2</sup>	Mensal
Clientes	SAC	Contínua
	Ouvidoria	Contínua
	Redes Sociais	Contínua
Acionistas e investidores	Reuniões e Encontros	Contínua
	Atendimento as agências de <i>rating</i> ESG e índices de mercado	Contínua
Sociedade	Página de Fornecedores no <i>website</i> do Banco	Contínua
	Portal de Sustentabilidade	Contínua
	Participação em Grupos de Trabalhos externos	Contínua

<sup>2</sup> É um evento que conecta mensalmente funcionários de todo o Brasil, que podem se inscrever previamente para participarem nas salas de videoconferência, onde acontece interação com o presidente. Com o intuito de aproximar a liderança, o espaço é utilizado como um meio de discussão de temas relevantes para toda a Organização e disseminação de boas práticas.

Na segunda etapa foi realizada uma análise técnica que correlacionou os temas prioritários, identificados na etapa anterior, com a estratégia do Banco, considerando:

- O planejamento estratégico do Banco Santander Brasil para 2021 em relação a temas socioambientais;
- Relevância do impacto ambiental, social ou econômico que o Banco gera por meio de cada tema;
- Questões nas quais o Santander tem maior influência em relação à gestão de riscos, geração de receita, melhoria da eficiência e criação de valor.

Refinamos esta análise técnica incorporando a visão de temas que:

- Fizeram parte das metas não financeiras atreladas à remuneração de executivos e a metas públicas de sustentabilidade;

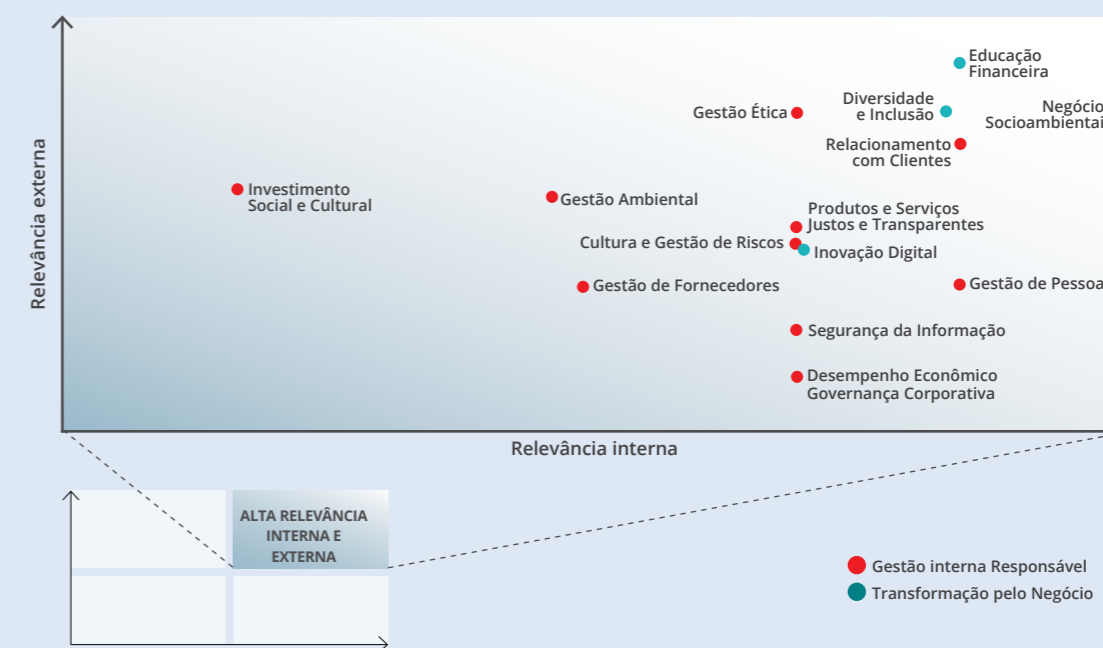
- Foram discutidos no Comitê de Sustentabilidade em 2018;

- Foram parte da agenda de comunicação interna do Banco.

A calibragem e validação final da matriz foi realizada por meio de consultas com executivos do Banco.

Os tópicos de alta relevância foram categorizados em dois principais temas materiais: **Transformação pelo Negócio**, em que podemos priorizar áreas críticas para a sociedade e com oportunidades de negócio; e **Gestão Interna Responsável**, que para nós significa ter as melhores práticas de gestão de riscos (incluindo socioambientais), governança, gestão de pessoas e de fornecedores, relacionamento com clientes, investimento social e gestão ambiental.

## Matriz de Materialidade



Mudanças Climáticas é um tópico relevante que se concretizou nos seguintes tópicos materiais: Negócios Socioambientais, Gestão Ambiental e Desempenho Econômico.

Além de apoiar a definição do conteúdo e do escopo abordados nesse relato, a materialidade é utilizada como insumo para elaboração de outros informes ao mercado, incorporada à nossa agenda de atuação e nos ajuda na priorização dos ODS mais relevantes para o negócio. Confira nas próximas páginas nossos principais resultados em cada tópico relevante.



"FORMAR GENTE BOA É O MELHOR NEGÓCIO."

# Gestão Interna Responsável

## Governança Corporativa



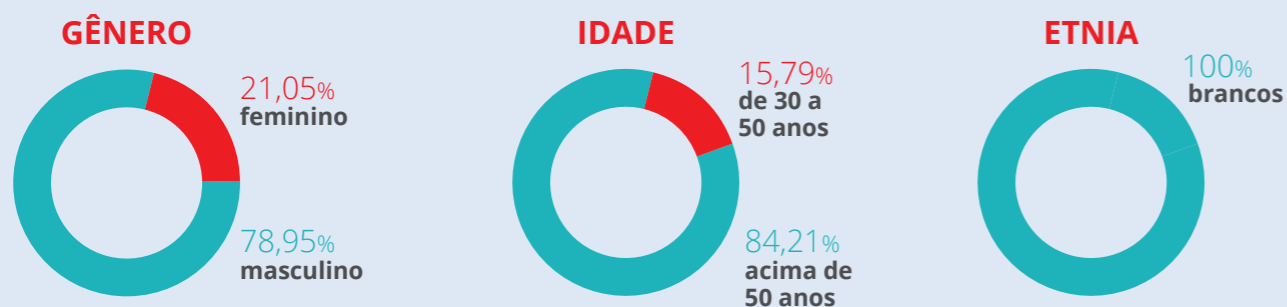
### Estrutura

Nossa estrutura de Governança é integrada pelo Conselho de Administração e seus Comitês de Assessoramento (Auditoria, Riscos e *Compliance*, Sustentabilidade, Remuneração e Nomeação e Governança) e pela Diretoria Executiva e seu Comitê Executivo (COMEX). O COMEX é constituído pelo Diretor Presidente, o Vice-Presidente Executivo Sênior e os Vice-Presidentes Executivos. A composição completa dos administradores e membros dos Comitês da Companhia

consta em nosso [site de Relações com Investidores](#) e em documentos como o [Formulário de Referência e 20-F](#).

Em 2018, a independência dos membros do Conselho de Administração, incluindo o seu Presidente, correspondeu a 50%. Já nos Comitês de Assessoramento, o percentual de membros independentes foi de 50% no Comitê de Sustentabilidade, 60% no Comitê de Riscos e *Compliance*, e 100% nos Comitês de Remuneração, de Auditoria e de Nomeação e Governança.

### Composição do Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento



### Boas Práticas

Adotamos medidas como (i) o veto ao acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente do Banco; (ii) avaliação anual do desempenho individual dos conselheiros e do Conselho de Administração e de seus Comitês; (iii) a participação dos membros da administração da Companhia no Programa de Educação Continuada; e (iv) o direito de venda conjunta de ações (*tag along*) para 100% dos acionistas minoritários.

Além disso, os membros dos órgãos de governança recebem treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção.

### Remuneração do Conselho

Nossa Política de Remuneração do Conselho de Administração busca (i) apoiar nossa estratégia; (ii) promover o bom desempenho do Banco e garantir os interesses dos acionistas, mediante um comprometimento de longo prazo dos membros da Diretoria Executiva; (iii) reconhecer a meritocracia, diferenciando as contribuições individuais das áreas e do Banco no cumprimento dos objetivos e na execução das estratégias do negócio, propostas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração; e (iv) manter a competitividade da remuneração. Saiba mais sobre esse tema no [Formulário de Referência e 20-F](#).

### Governança da Sustentabilidade

Nossas iniciativas de sustentabilidade seguem as diretrizes estabelecidas pelas políticas de sustentabilidade e pelo Comitê de Banco Responsável, Sustentabilidade e Cultura do Grupo Santander. São responsabilidades desse Comitê propor, coordenar e impulsionar as principais frentes de atuação que são posteriormente submetidas à aprovação do Conselho de Administração do Grupo.

No Brasil, a governança da sustentabilidade está fundamentada nas diretrizes globais, nos compromissos e demandas identificadas localmente e na estratégia de negócios locais do Banco. As decisões passam pelo Conselho de Administração, pelo Comitê de Sustentabilidade (responsável por esclarecimentos e recomendações ao Conselho de Administração referentes ao desenvolvimento de diretrizes relacionadas à sustentabilidade), pelo COMEX e pela Superintendência Executiva de Sustentabilidade.

## Gestão Ética



Temos políticas, códigos, o Comitê de Ética e *Compliance* e outras iniciativas que orientam a conduta de nossos executivos e funcionários. Combatemos a corrupção e a discriminação e estimulamos a ética na relação com e entre os colaboradores e nos relacionamentos com terceiros, reforçando nosso posicionamento com treinamentos e ações de comunicação interna.

Contamos com o curso online de Prevenção e Combate à Corrupção. Desde o seu lançamento, 99,2%<sup>3</sup> do público sujeito foi treinado. Neste público estão contemplados os funcionários dos cargos operacional, administrativo, especialista, gerencial e diretoria.

Dentre os normativos relacionados ao tema, temos:

- [Código de Conduta Ética](#)
- [Código de Conduta de Fornecedores](#)
- [Política Anticorrupção](#)
- [Política para Transação com Partes Relacionadas](#)

Além do treinamento de Prevenção e Combate à Corrupção, temos outros cursos obrigatórios voltados às diretrizes de Ética e *Compliance*, tais como: Código de Conduta Ética; Prevenção à Lavagem de Dinheiro; Risco de Conduta na Comercialização de Produtos e Serviços; *Corporate Defense* (Riscos Penais); Antitruste – Introdução ao Direito de Concorrência; Código de Conduta no Mercado de Valores (CCMV), se aplicável.

O Comitê de Ética e *Compliance* é um órgão deliberativo que tem como atribuição assessorar o COMEX nos processos para prevenção e mitigação dos riscos relevantes de *Compliance*, garantindo a manutenção e seguimento dos princípios éticos, da legislação e das normas aplicáveis ao Banco, incluindo as normas de conduta que balizam a atuação de todos os funcionários do Grupo Santander. Reporta-se funcionalmente ao Conselho de Administração da Companhia e é composto pelo Diretor Presidente, Diretor de Riscos, Diretor de Meios, Diretor de Varejo, Diretor de Pessoa Física, Diretor de Auditoria Interna, Diretor do Jurídico, Diretor de Recursos Humanos, Diretor de *Compliance* (este poderá ser acompanhado por funcionários de sua respectiva diretoria), Superintendente de Ocorrências Especiais (este poderá ser acompanhado por funcionários de sua respectiva equipe) e Superintendente Executivo do Jurídico-Contencioso.

Em 2018, 100% dos funcionários do Banco Santander Brasil S.A receberam comunicados sobre políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, por meio de e-mails de comunicação interna e via intranet.

Além disso, com total garantia de sigilo, nosso Canal Aberto é um dos principais meios de comunicação sobre o cumprimento de normas internas e da legislação. O canal recebe denúncias e dúvidas do público interno, fornecedores e consumidores.

**CANAL ABERTO SANTANDER**  
canalaberto@santander.com.br  
0800 723 4472 (opção 2)



## Avaliações de riscos relacionados à corrupção

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

Em 2018, a área de *Compliance* avaliou 806 operações (100% das consultas recebidas) relacionadas aos riscos de corrupção. Essas operações envolveram a destinação de recursos para patrocínios, sendo

6 para o setor público e 184 para o setor privado; 13 pedidos de doação; avaliação de 96 iniciativas para direcionamento de recursos do Programa Amigo de Valor; 15 para o Programa Parceiro do Idoso; e avaliação de 492 fornecedores. Os clientes são monitorados com relação às mídias referentes aos temas de *Compliance* e Prevenção a Lavagem de Dinheiro, incluindo o tema de Corrupção. Caso, no processo de Monitoramento de Prevenção a Lavagem de Dinheiro seja identificado algum ponto de atenção referente a estes clientes, a área de *Compliance* é envolvida para a devida análise e parecer.

fragmentação (“cluster bombs”), armas nucleares, armas químicas ou biológicas e munição que contenha urânio empobrecido.

Desde 2009 o Santander é signatário dos Princípios do Equador, conjunto de diretrizes para

mitigar os riscos socioambientais no financiamento de grandes projetos.

Abaixo apresentamos indicadores dos casos analisados<sup>4</sup> em Risco Socioambiental:

Tipo de Análise	Aprovados			Aprovados com ressalvas <sup>5</sup>			Declinados			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Análise de clientes no segmento atacado <sup>6</sup>	2.580	1.998	4.629	27	35	1	28	18	10	2.635	2.051	4.640
Análise de clientes no segmento E3 <sup>7</sup>	-	-	1.853	-	-	13	-	-	29	-	-	1.895
Projetos não sujeitos aos Princípios do Equador	7	4	33	22	83	10	-	-	-	29	87	43
Projetos sujeitos aos Princípios do Equador	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-
Análise de clientes indicados por <i>Compliance</i> <sup>8</sup>	8	44	29	-	-	-	8	49	14	16	93	43
Análise de Garantias <sup>9</sup>	147	276	302	13	17	14	66	91	153	226	384	469
Crédito Imobiliário - Plano Empresário <sup>10</sup>	4	14	76	-	5	83	-	1	1	4	20	160
Crédito Imobiliário - Pessoa Física <sup>11</sup>	-	-	-	-	130	133	-	-	-	-	130	133
<b>Total</b>	<b>2.746</b>	<b>2.336</b>	<b>6.922</b>	<b>62</b>	<b>272</b>	<b>254</b>	<b>102</b>	<b>159</b>	<b>207</b>	<b>2.910</b>	<b>2.767</b>	<b>7.383</b>

<sup>4</sup> O número de análises realizadas em 2018 foi superior aos anos anteriores devido ao aprimoramento da metodologia e dos critérios para análise.

<sup>5</sup> As ressalvas são condições estabelecidas pela área de Risco Socioambiental para aprovação do cliente, da garantia ou do projeto. Em alguns casos, essas condições são incluídas como condicionantes contratuais de monitoramento. Podem ser condicionantes simples, tais como entrega de licenças ambientais, ou mais complexas, como acompanhamento de planos de ação socioambiental.

<sup>6</sup> Os valores reportados de Análise de clientes no segmento atacado no ano de 2018 contemplou: além dos clientes elegíveis já analisados de um grupo econômico, outros CNPJs destes grupos que possuem baixa exposição de risco e limite, que estão enquadrados nas atividades elegíveis aos 14 Setores de Principal Atenção.

<sup>7</sup> A análise de clientes do segmento E3 iniciou-se em 2018.

<sup>8</sup> Clientes do segmento Atacado que estão iniciando o relacionamento com o Banco são submetidos à análise que inclui aspectos socioambientais pela área de *Compliance*. Se identificados pontos de atenção, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

<sup>9</sup> Imóveis utilizados como garantia de operações de clientes têm um componente socioambiental incluído em seus laudos de valoração. Se identificados pontos de atenção, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

<sup>10</sup> As análises de Risco Socioambiental para Crédito Imobiliário podem acontecer no momento do financiamento de empreendimentos (Plano Empresário) ou de Pessoas Físicas que financiam a aquisição de imóveis. Os principais riscos estão relacionados à existência de contaminação na área do empreendimento financiado ou do imóvel que será financiado para a Pessoa Física. Em alguns casos também há problemas com áreas de preservação permanente, de Reserva Legal ou zoneamento legal. Quando estes riscos são identificados, a área de Risco Socioambiental precisa emitir um parecer.

<sup>11</sup> Vide texto do item 10 acima.

Acompanhamos também os financiamentos realizados em determinados setores com possíveis riscos socioambientais:

Setor <sup>12</sup>	Carteira (R\$)	% em Relação a Carteira
Armas e Munições	177.214.170,40	0,0580
Bebidas Alcoólicas	850.936.201,82	0,2787
Indústria Tabagista	79.806.528,70	0,0261
Combustíveis	1.906.082.837,01	0,6242
Danos à saúde	61.923.003,97	0,0203
<b>TOTAL</b>	<b>3.075.962.741,90</b>	<b>1,0074</b>

<sup>12</sup> Não investimos nos setores mencionados, considerando as empresas controladas e sociedades, nas quais o Banco Santander Brasil possui controle e consequentemente consolida os saldos contábeis em suas Demonstrações Financeiras consolidadas, de acordo com as regras contábeis de consolidação nas Demonstrações Financeiras estabelecidas pelo BACEN

## Cultura e Gestão de Riscos



A gestão de risco tem o propósito de mitigar o risco que fatores externos trazem aos negócios e gerenciar impactos que geramos e que podem se estender à sociedade e ao meio ambiente. Um risco direto provocado pela atividade bancária é a inadequação na concessão ou no uso do crédito, que pode causar endividamento. Outros riscos mapeados estão relacionados aos impactos, eventualmente causados por projetos e companhias que a instituição decide financiar, e também aqueles relacionados à gestão de nossos fornecedores.

com o Grupo Sênior da PRSA, composto pelos vice-presidentes de Riscos, Corporate, Recursos Humanos, Comunicação, *Marketing*, Relações Institucionais e Sustentabilidade e pelo diretor de *Compliance*. Este grupo participa da tomada de decisão estratégica em relação à PRSA e atua como um elo com o COMEX.

As diretrizes e procedimentos para a análise de risco socioambiental na relação com clientes estão definidos em nossa Política de Risco Socioambiental. Analisamos práticas socioambientais dos clientes Atacado e do segmento Empresas 3 do Varejo (um dos segmentos de Pessoa Jurídica do Banco), com limites ou risco de crédito acima de R\$ 5 milhões e que fazem parte dos 14 setores considerados como de atenção socioambiental pelo Santander.

Esta política abrange, por exemplo, a avaliação de associação com práticas de trabalho em condição análoga ao escravo e trabalho infantil. O Santander também estabelece restrições ao relacionamento com clientes que exerçam atividades que incentivem, direta ou indiretamente, o jogo ilegal e a prostituição; extraíam, beneficiem ou desdobrem madeira nativa não certificada pelos selos verdes (*Forest Stewardship Council* - FSC ou Certificação Florestal - Cerflor); e que atuam no ramo de extração ou fabricação de produtos que contenham amianto.

Temos uma Política de Risco Socioambiental específica para o setor de defesa, que define que não trabalhamos com clientes que fabriquem, distribuam e/ou comercializem minas antipessoais, bombas de

**Nossa cultura global de gestão de riscos, Risk Pro, norteia nossas ações diárias e é usada na identificação de ameaças ao negócio e aos consumidores. Conheça os principais riscos que monitoramos no site de Relações com Investidores.**

A Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) do Banco Santander, que segue as diretrizes da Resolução CMN 4.327/2014 e do Regulamento SARB Nº. 14 da Febraban, estabelece diretrizes e consolida políticas específicas para as práticas socioambientais nos negócios e no relacionamento com as partes interessadas. Essas práticas incluem o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais. Como parte da governança desta política contamos

# Desempenho Econômico



Em menos de quatro anos reposicionamos a nossa organização, por meio de uma estratégia claramente definida, o que nos permitiu atingir maior patamar de retorno. Em 2018, mesmo com crescimento em ritmo moderado dos indicadores de atividade econômica, fomos capazes de expandir de forma rentável nossa participação de mercado. A consistência de nossas receitas, em conjunto, com a busca contínua pela excelência operacional, baseado no modelo de visão industrial, permitiu atingirmos o melhor patamar anual do índice de eficiência.

Saiba mais sobre nossos principais destaques nas [Demonstrações Financeiras](#).

## Riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas

Para nós, a sustentabilidade é um catalisador do desempenho econômico e, como parte de nosso compromisso e estratégia nesse tema, buscamos continuamente a gestão responsável de nossas atividades, a ampliação de nossas ofertas de produtos e serviços socioambientais e a mitigação de riscos que possam impactar negativamente nossos resultados e a sociedade.

Em 2018, o Grupo Santander participou, em nível corporativo, juntamente com outros 15 bancos sob a liderança da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI, na sigla em inglês), de um projeto piloto para ampliar o entendimento da exposição de riscos nos portfólios de crédito, em atendimento às recomendações do *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). O piloto também propôs diretrizes para a sua implantação. No Brasil, a Febraban também está trabalhando neste tema, preparando um *road map* que apoiará a implantação das diretrizes do TCFD pelos bancos locais.

Observamos, tanto em nossa atividade quanto nos negócios dos clientes, os impactos de riscos de natureza física que abrangem o aumento de custos operacionais e a interrupção de atividades como a impossibilidade de manter

uma agência bancária aberta em uma situação de escassez de água.

Na categoria de riscos de transição se enquadram riscos associados a novas regulamentações que imponham restrições regulatórias ou de mercado à atuação das empresas. Um exemplo desta categoria é a implantação de sistemas de precificação de carbono para o atendimento aos compromissos assumidos pelo Brasil no Acordo de Paris. Esse tipo de risco pode ser responsável pelo aumento em custos operacionais, como aqueles decorrentes do estabelecimento de um preço para o carbono. Podem implicar também no aumento de custos devido às novas regulações que afetem clientes pertencentes a setores que têm mais potencial de emitir carbono, além do custo do desenvolvimento de metodologias para análise e gestão de riscos ambientais e climáticos. No consumo de energia elétrica, podem haver riscos que acarretem incerteza em relação à evolução de tarifas. Ambos os riscos, físicos e de transição, podem acarretar um risco de crédito maior, caso clientes sejam negativamente afetados.

A análise de oportunidades é um dos pilares da nossa governança climática, por meio da qual buscamos promover negócios de baixo carbono e apoiar nossos clientes. As mudanças climáticas também proporcionam oportunidades de atuação por meio da concessão de crédito e financiamento que estimulem a transição para uma economia de baixo carbono. Confira nossos números de negócios no tópico Negócios Socioambientais.

A gestão das mudanças climáticas está integrada à estratégia do Banco e se reflete nos procedimentos das áreas de Risco Operacional, Risco Socioambiental e Sustentabilidade, e faz parte da nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA).

Informações sobre os custos referentes aos riscos e oportunidades das mudanças climáticas podem ser encontradas no site do *CDP Climate Change*.

## Fit to Grow

Por meio do programa *Fit to Grow*, promovemos uma transformação cultural ao unir, sob o conceito da eficiência, o uso dos recursos financeiros e ambientais.

### Redução de gasto

	2017	2018
Consumo de energia elétrica (MWh)	12%	1%
Consumo de água (m³)	11%	3%
Impressões (toneladas)	14%	8%
Viagens aéreas (km)	18%	0%

# Relacionamento com Clientes; Produtos e Serviços Justos e Transparentes



Estamos convictos de que o caminho para crescer de forma rentável, recorrente e sustentável é prestar serviços com excelência. Nossa atuação está pautada em uma relação próxima e duradoura com clientes, fornecedores e acionistas. Sendo assim, uma das nossas prioridades estratégicas é de aumentar a preferência e a vinculação dos clientes com produtos e serviços segmentados, simples, digitais e inovadores, por meio de uma plataforma multicanal.

Adotamos o NPS (*Net Promoter Score*) como principal métrica de satisfação e lealdade dos clientes. O NPS nos permite identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas de forma constante para melhorar a experiência do cliente. Incluímos o NPS em nosso modelo de incentivo das áreas comerciais e também na contratação de metas dos executivos. Inclusive as equipes comerciais passaram a ter métricas diárias precisas para tomarem ações corretivas; essas métricas foram alinhadas com as equipes de suporte para entregarem o melhor atendimento tanto digital quanto físico. Encerramos 2018 com o NPS 57, sendo 14 pontos acima do resultado do quarto trimestre do ano anterior.

Em 2018, a [Ouvidoria](#) passou a responder diretamente para a Vice-Presidência de

Finanças, Estratégia e Qualidade com autonomia e independência, sinalizando o Banco sobre as necessidades de medidas preventivas e de aprimoramento dos processos de atendimento ao cliente. A governança da melhoria contínua é realizada na Ouvidoria por meio de comitês e do Fórum de Reclamações BACEN sob a liderança da presidência. Em 2018, a área implementou avanços como o aumento de autonomia e resolução de demandas no ato do atendimento ao cliente; redução do tempo médio de conclusão das manifestações para 3,7 dias úteis no mês de dezembro de 2018; e a extensão do horário de atendimento da Ouvidoria em mais 2 horas.

## Volume de Manifestações (em mil)

Canal	2016	2017	2018	Varição (ano anterior/ano vigente)
SAC	1.201	985	704	-29%
PROCON CIP	13	13	14	8%
Ouvidoria	24	31	32	3%
Banco Central	23	27	29	7%
<b>Total</b>	<b>1.261</b>	<b>1.056</b>	<b>779</b>	<b>-26%</b>

## Atendimento às reclamações

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

Realizamos um trabalho para redução de reclamações, que contou com ações relacionadas a cartões de crédito voltadas a digitalização do cliente, fomento na utilização do aplicativo Santander Way, melhorias no processo de aquisição, além de revisão do roteiro de vendas e comunicação da anuidade do cartão *Free*; lançamento não reconhecido; e centrais de atendimento com maior estabilidade dos canais, por exemplo. Essas ações contribuíram para reduzimos em 29% as reclamações no canal de atendimento SAC.

## Comitê de Produtos

O Comitê de Produtos avalia as características e funcionalidades de novos produtos e alterações realizadas, para garantir que todos os produtos sejam adequados ao perfil dos clientes e aos princípios éticos do Banco e atendam à legislação e às necessidades de treinamento. O comitê é formado por executivos de diversas áreas do Banco como *Compliance*, Riscos, Jurídico, Auditoria Interna, Tecnologia, e Ouvidoria. A coordenação deste Comitê é de responsabilidade da área de *Compliance*.

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

As informações referentes aos produtos, valores, prazos, taxas, encargos, riscos e demais condições estão disponíveis nos próprios canais de contratação ou constam nos respectivos instrumentos contratuais (conforme exigências dos órgãos reguladores). As tarifas relativas aos serviços bancários são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para consulta nas agências e no site do Santander.

Em nosso site, disponibilizamos de forma clara o conceito, benefícios, custos e condições dos produtos, além das cláusulas e condições gerais do crédito seguro. Também incluímos, por exemplo, nos contratos com clientes pessoa jurídica cláusulas em que as partes se comprometem a proteger e preservar o meio ambiente, bem como garantir que os recursos decorrentes do contrato não serão destinados a quaisquer finalidades e/ou projetos que possam causar danos sociais e que não atendam rigorosamente a normas legais e regulamentares que regem a Política Nacional de Meio Ambiente.

Nossa Política de Relacionamento com Clientes define diretrizes de atuação ao longo das três fases definidas no processo de relacionamento: pré-contratação, contratação e pós-contratação.

O documento prevê que as áreas de primeira linha de atuação encarregadas de trabalhar e desenvolver a comunicação com os clientes e usuários, principalmente as forças de vendas, se relacionem de forma transparente, imparcial e profissional. Prevê também que a informação fornecida deve ser clara, precisa, suficiente e oportuna, sendo vedada a informação que leve a falsas expectativas e à indução ao erro quanto ao produto ou serviço. Temos adicionalmente fóruns de acompanhamento dessa Política.

tentativa de modificar ou ampliar nossas medidas de proteção contra tais ataques, ou para averiguar ou remediar qualquer vulnerabilidade ou violação, ou para comunicar *cyber* ataques a nossos clientes. Também estamos sujeitos à regulamentação de riscos de segurança cibernética que estão em constante evolução. A incapacidade de gerenciar esses riscos poderia prejudicar nossa reputação e afetar negativamente nossos resultados operacionais, condição financeira e novos negócios.

Consideramos as práticas recomendadas definidas na norma de segurança ISO-27002. Nossas medidas de segurança incluem gerenciamento de acesso e privilégio, separação de ambientes de teste e produção, análise de segurança de rede, gerenciamento de incidentes, configuração básica

de *hardware* e *software*, correlação do registro de atividades de prevenção e remediação de *malware* e análise de segurança de operações de terceiros. Empregamos diversos processos e soluções de segurança para viabilizar tais medidas de segurança, como verificações regulares de *Compliance* e monitoramento contínuo da atividade de rede realizado por nosso Centro de Operações de Segurança. Além disso, nós estamos investindo constantemente em tecnologia, soluções de segurança, treinamento de usuários e esforços de conscientização, por exemplo por meio de nosso [site institucional](#).

Passamos por avaliações periódicas de nossos processos de Segurança da Informação e Segurança Cibernética.

## Segurança da Informação e Segurança Cibernética



Ataques cibernéticos podem levar à perda de dados de clientes e de outras informações sensíveis de qualquer organização. Além disso, podem causar o não funcionamento de nossos sistemas de

tecnologia da informação usados para serviços de nossos clientes. Como tentativas de ataques continuam evoluindo em abrangência e sofisticação, podemos incorrer em custos significativos em nossa

## Gestão de Pessoas



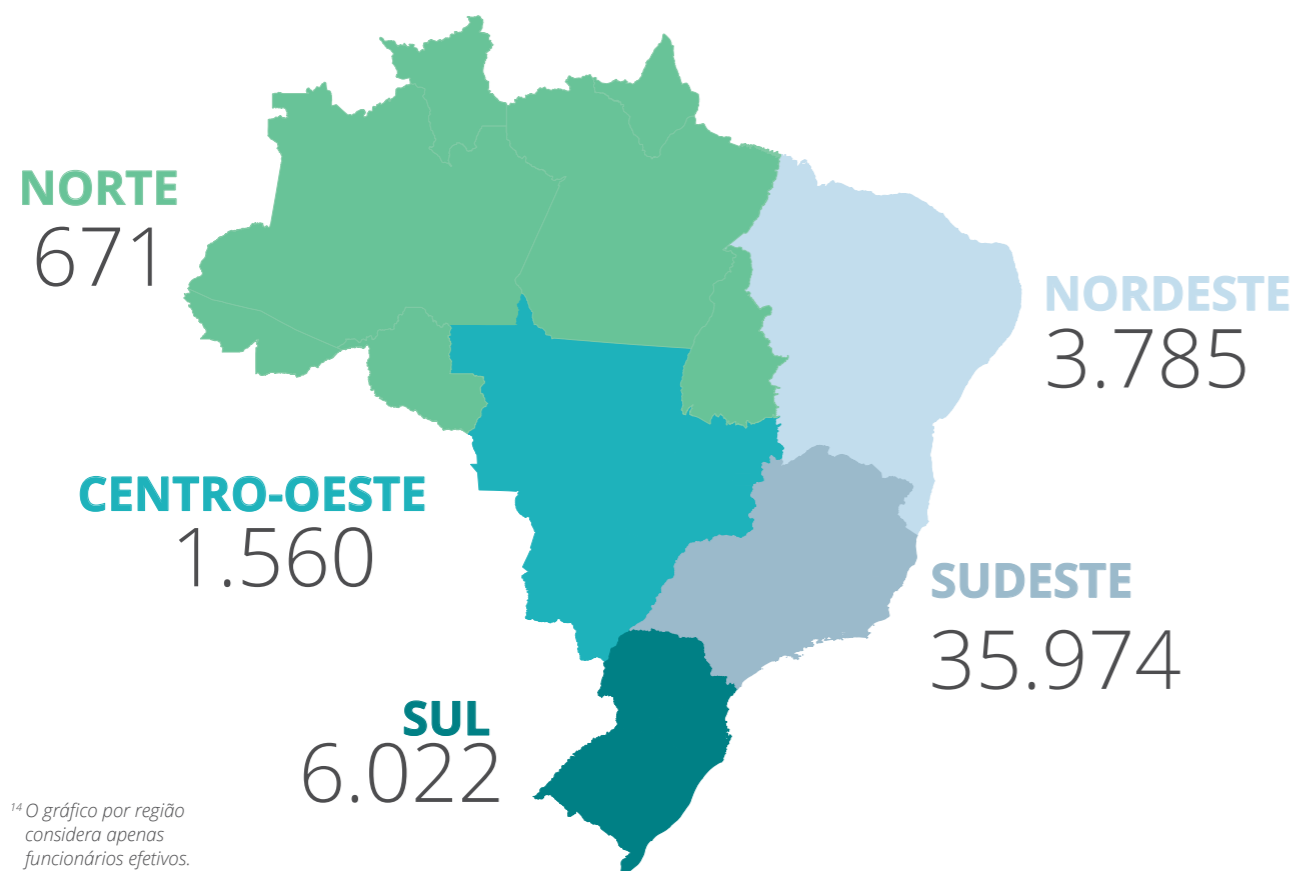
Trabalhamos intensamente para ter uma excelente gestão do nosso capital humano e fazer do Santander o melhor lugar para se trabalhar. Assim, empregamos ferramentas sólidas para garantir o engajamento dos nossos colaboradores.

### Nosso time em números

	2016			2017			2018		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Funcionários Efetivos <sup>13</sup>	27.821	19.431	47.252	27.835	19.569	47.404	27.570	20.442	48.012
Estagiários	1.160	894	2.054	1.083	868	1.951	1.081	968	2.049
Aprendizes	446	185	631	427	143	570	488	159	647
Terceirizados	1.906	2.247	4.153	1.129	2.794	3.923	982	3.317	4.299
<b>Total</b>	<b>31.333</b>	<b>22.757</b>	<b>54.090</b>	<b>30.474</b>	<b>23.374</b>	<b>53.848</b>	<b>30.121</b>	<b>24.886</b>	<b>55.007</b>

<sup>13</sup> Uma funcionária efetiva trabalha meio período, o restante de nossos funcionários tem jornada de trabalho por tempo integral. 100% dos nossos funcionários têm contrato de trabalho por tempo indeterminado. Os benefícios disponibilizados pelo Banco abrangem 100% dos funcionários efetivos.

## Funcionários por região<sup>14</sup>



<sup>14</sup> O gráfico por região considera apenas funcionários efetivos.

## Engajamento e Reconhecimento

Nossa Pesquisa de Engajamento de 2018 apontou que o índice de engajamento subiu de 88 para 92 nos últimos doze meses. Além disso, de cada 100 funcionários, 96 sentem orgulho de trabalhar no Santander e 94 recomendam a organização como um bom lugar para se trabalhar.

Temos programas institucionais de reconhecimento não financeiro como o Santander Star, que premia entregas transformadoras em cinco categorias: Resultado, Inovação, Colaboração, Atendimento e Risk Pro. Essas categorias estão fundamentadas na excelência operacional e na voz do cliente. Já o StarMeUp é uma plataforma global que estimula o reconhecimento entre os funcionários com base nos comportamentos corporativos.

## Treinamento e Educação

A Academia Santander é a nossa universidade corporativa, que tem como propósito desenvolver pessoas que inovem o jeito de ser e de fazer banco. Em seu segundo ano de atividade, a Academia Santander registrou a participação de 96% dos funcionários em ao menos uma ação educativa presencial ou à distância.

Os líderes do Santander participam de um programa de desenvolvimento específico de acordo com os níveis de complexidade de liderança; além disso, eles são fundamentais para fortalecer nossa cultura e disseminar conhecimento, pois atuam como multiplicadores e contendedores da Academia.

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

## Número médio de horas de treinamento por ano por funcionário

	2016	2017	2018
Operacional	25,1	18,0	20,1
Administrativo	33,1	22,9	27,0
Especialista	15,3	20,1	27,8
Gerencial	18,4	26,5	21,6
Diretoria	16,6	26,1	27,3

## Funcionários treinados por tema relacionados a sustentabilidade

	2016	2017	2018
Atualizações sobre legislação socioambiental e normatizações do BACEN	10.516	34.161	42.672
Direitos Humanos	26.461	18.509	5.602
Ecoeficiência da instituição/conscientização e educação ambiental	15	18	4
Educação financeira pessoal	4.541	5.065	4.160
Orientações aos clientes sobre o melhor uso dos produtos e serviços	33.715	19.116	59.319
Política corporativa de responsabilidade socioambiental	1.514	116	33
Política de compras	4	0	5
Políticas socioambientais	68	0	0
Produtos e serviços que apresentam adicionalidades socioambientais	0	49	0
<b>Total</b>	<b>76.834</b>	<b>77.034</b>	<b>111.795</b>

## Gestão de Desempenho

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

## Carreira

Transformamos nosso modelo de mobilidade interna com o lançamento do "Meu Lugar Santander", que divulga oportunidades em todo o Banco. Em 2018, registramos mais de 8.000 movimentações entre as áreas.

## Percentual de funcionários que receberam avaliação de desempenho<sup>15</sup>

	2016	2017	2018
Operacional	71,70%	71,99%	85,34%
Administrativo	85,00%	90,34%	93,28%
Especialista	88,30%	93,15%	92,68%
Gerencial	92,30%	94,98%	95,32%
Diretoria	82,60%	85,71%	88,12%
<b>Total</b>	<b>84,30%</b>	<b>82,30%</b>	<b>89,85%</b>

<sup>15</sup> Todos os funcionários fazem a avaliação de desempenho, exceto licenciados e novos funcionários no primeiro ciclo.



## Remuneração e Benefícios

Temos políticas de salários e remuneração variável competitivas com as práticas de mercado e alinhadas às questões legais locais e às políticas e premissas globais do Grupo Santander. Estas premissas ajudam a promover o bom desempenho da Companhia, valorizam a meritocracia e garantem os interesses dos acionistas.

Nossas políticas estão desenhadas para apoiar o reconhecimento interno e para que sejam uma ferramenta de retenção e atração de profissionais. Isso é mantido por meio de pesquisas periódicas de mercado e revisão das políticas internas de movimentações e análises do Total Cash das diversas áreas do Banco.

Nossa remuneração reconhece as contribuições individuais no cumprimento dos objetivos e estratégias da Organização. Em 2018, registramos 5.164 promoções, 1.791 alterações salariais por mérito.

Os modelos de remuneração variável estimulam e valorizam o desempenho, com ferramentas e indicadores que alinham os interesses dos acionistas, funcionários e clientes promovendo boas práticas de conduta e de controle de riscos, sem incentivar a venda de um produto em detrimento a outro mais adequado. Os modelos têm critérios quantitativos e qualitativos que visam a sustentabilidade e a rentabilização do negócio com qualidade operacional e dos serviços prestados, sem deixar de lado a gestão de riscos e o atendimento e a satisfação dos clientes.

Para alguns funcionários, a remuneração variável pode estar vinculada a metas de desempenho socioambiental, de acordo com o escopo de sua atuação, seja para diretores, gerentes ou demais funcionários.

Os modelos são meritocráticos, reconhecendo a performance individual e coletiva. Não há distinção por etnia, raça, gênero ou questões de cunho pessoal. Em 97% da população analisada, não há diferença significativa de remuneração entre homens e mulheres, considerando parâmetros comparáveis<sup>16</sup>.

Nosso pacote de benefícios contempla, por exemplo, Assistência Médica, Assistência Odontológica, Previdência Privada, Seguro de Vida, Auxílio Creche/Babá, Bolsa de

Estudos para Filhos com deficiência intelectual, sem restrição da idade, Vale Transporte, Auxílio Refeição, Auxílio Alimentação, Auxílio Funeral, vacina da gripe, entre outros.

## Saúde e Segurança

Promovemos uma cultura de saúde e bem-estar entre nossos profissionais, por meio do atendimento às normas legais na área de saúde e segurança e pela promoção de iniciativas voluntárias que dão suporte ao funcionário e seus familiares.

Por meio do programa Global Be Healthy, incentivamos hábitos saudáveis entre os funcionários, com foco na prevenção e na promoção da saúde integral.

Incentivamos a prática de atividade física por meio de uma estrutura moderna de academias de ginástica nos prédios administrativos e uma parceria que conta com a oferta de aproximadamente 18.000 academias no Brasil, com valores subsidiados pelo Banco, disponíveis para prática de mais de 700 modalidades esportivas para funcionários e familiares. Em 2018, subsidiamos também a participação de funcionários em 47 provas de corrida no país pela Santander Track&Field Run Series.

Oferecemos ainda atendimento com Médico da Família e equipe multiprofissional em unidades de Atenção Primária em quatro locais de acesso exclusivo. Além de sete locais de atendimento médico ocupacional, psicológico e assistência social.

O Programa Nascer oferece orientação especializada a funcionários e dependentes durante a gestação ou o processo de adoção. Em 2018, mais de 2.500 participantes receberam acompanhamento.

Temos lactários nos prédios administrativos e oferecemos a extensão da licença-maternidade para 180 dias e da licença-paternidade para 20 dias, inclusive para casais homoafetivos e funcionários que adotam crianças.

O Programa de Apoio Pessoal Especializado – PAPE oferece acompanhamento psicológico e assistência social, com atendimentos presenciais, telefônicos e virtuais. Em 2018, 12.600 pessoas, entre funcionários e dependentes, foram atendidas.

O Programa Retorne Bem facilita a readaptação ao trabalho do colaborador em volta de licença ou após afastamento médico prolongado. Em 2018, cerca de 900 funcionários participaram do programa.

## Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade<sup>17</sup>:

	Mulheres			Homens			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Taxa de Retorno (%)	98%	98%	98%	99%	98%	97%	98%	98%	97%
Taxa de Retenção (%)	92%	92%	91%	89%	89%	88%	92%	92%	90%

<sup>17</sup> Não considera Getnet, Super, PSA e Olé. O racional do cálculo foi reformulado para os anos de 2016 e 2017.

## Acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, taxa de dias perdidos, e taxa de frequência<sup>18</sup>:

	2018
Número de acidentes de trabalho	178
Número de doenças ocupacionais	9
Taxa de dias perdidos	24,51
Taxa de frequência	2,08

<sup>18</sup> Considera somente Banco Santander (Brasil) S.A. A taxa de dias perdidos considera os dias perdidos referentes ao primeiro afastamento do funcionário em decorrência de acidentes e doenças ocupacionais.

## Novas contratações e rotatividade

	Taxa de novas contratações (%)			Taxa de Rotatividade (%)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Total</b>	<b>9,40%</b>	<b>11,50%</b>	<b>12,60%</b>	<b>15,30%</b>	<b>11,40%</b>	<b>13,90%</b>
<b>Gênero</b>						
Masculino	10,70%	12,90%	14,89%	15,60%	12,30%	15,00%
Feminino	8,40%	10,50%	10,89%	15,00%	10,70%	13,00%
<b>Faixa Etária</b>						
Abaixo de 30 anos	20,00%	24,60%	19,07%	14,80%	10,40%	10,80%
Entre 30 e 50 anos	5,60%	7,00%	7,01%	14,00%	10,80%	11,80%
Acima de 50 anos	1,80%	2,30%	2,48%	24,00%	18,80%	22,60%
<b>Categoria Funcional</b>						
Operacional	8,09%	14,13%	14,62%	16,22%	12,42%	11,80%
Administrativo	8,45%	9,73%	11,94%	14,46%	10,61%	15,50%
Especialista	13,61%	6,14%	8,15%	13,01%	11,00%	14,50%
Gerencial	15,91%	8,26%	9,75%	15,52%	9,75%	18,90%
Diretoria	22,11%	9,24%	27,20%	36,41%	12,04%	24,80%

Saiba mais sobre a diversidade de nossos funcionários no tópico Diversidade e Inclusão na página 24.

<sup>16</sup> O estudo foi realizado com base em informações de 2017, considerando as empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A.

# Gestão Ambiental



Nossas iniciativas são orientadas pela **Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)** e pela **Política do Sistema de Gestão Ambiental**. Contamos ainda com o Grupo Gestor do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), composto pela alta direção do Banco, que fortalece a integração da gestão ambiental aos objetivos estratégicos da Organização.

## Gestão de recursos naturais e resíduos<sup>19</sup>

### Consumo de Energia

Encerramos 2018 com 16% de toda nossa eletricidade consumida proveniente de projetos de geração distribuída a partir de fontes renováveis e de contratos de energia do Mercado Livre de fontes incentivadas. Os contratos de geração distribuída estão ligados a Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGHs) e de tratamento de gás proveniente de aterros sanitários.

Em Minas Gerais, todo o consumo de energia é suprido por fontes renováveis.

Entre as ações de eficiência, foram substituídas 36.000 lâmpadas na Sede Santander por um modelo de LED mais econômico. Com a substituição de *desktops* por *notebooks*, o uso de *nobreaks* foi reduzido e o total de unidades passou de 30 para 15.

### Consumo de água (m<sup>3</sup>)

Em 2018, o consumo de água diminuiu 6,33% em virtude da manutenção dos mecanismos de controle em prédios administrativos e agências, incluindo o monitoramento centralizado do consumo de água, o que possibilita uma ação rápida sempre que alguma anormalidade é detectada. Há também torneiras automáticas e aeradores para controle de vazão de água e, na Sede Santander, sistemas de descarga a vácuo. A Sede e o Data Center de Campinas (SP) contam com sistemas de reaproveitamento de água. Na rede de agências foi realizada a implantação de medição remota de água em 500 unidades. O sistema gera alarmes para pontos com vazamento, fazendo com que o problema seja detectado e o consumo reduzido.

### Consumo de energia dentro da organização (GJ)<sup>20</sup>

	2016	2017	2018	% do consumo total (2018)
Consumo de combustíveis de fonte renovável <sup>21</sup>	24.848	17.130	23.420	2,29%
Consumo de combustíveis de fonte não renovável <sup>22</sup>	64.867	49.633	73.295 <sup>23</sup>	7,16%
Consumo de eletricidade total	1.000.449	939.968	927.458	90,55%
<b>Total de energia consumida dentro da organização</b>	<b>1.090.164</b>	<b>1.006.731</b>	<b>1.024.173</b>	

### Consumo de água (m<sup>3</sup>)<sup>24</sup>

	2016	2017	2018
Prédios Administrativos <sup>25</sup>	146.750	126.777	110.236
Agências <sup>26</sup>	548.990	500.901	477.731
<b>Total</b>	<b>695.740</b>	<b>627.678</b>	<b>587.967</b>

<sup>19</sup> Os indicadores ambientais contemplam além do Banco Santander (Brasil) S.A. as seguintes sociedades, presentes nos prédios administrativos de controle do Banco Santander (Brasil) S.A.: Banesprev, Santander Securities Services Brasil DTVM S/A, Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A., Get Net, Zurich, Univesia e Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.

<sup>20</sup> A conversão dos combustíveis em GJ foi realizada por meio da multiplicação da massa (ton) X fator PCI (GJ/t) - Poder Calorífico Inferior/ Todos os fatores estão presentes na calculadora do GHG Protocol 2018, que tem como base ANP 2012 - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis/ Inclui o consumo do Data Center de Campinas (CPD), Santander Sede, Radar, Geração Digital, Santander Cultural, Rio Branco 70, Generali, Alvares Penteado e, em média, 95% das agências.

<sup>21</sup> Combustíveis considerados: biodiesel e etanol.

<sup>22</sup> Combustíveis considerados: diesel (fontes móveis e fixas), gasolina, GNV, gás natural, GLP.

<sup>23</sup> Aumento esporádico do consumo de Diesel devido à manutenção eventual no CPD de Campinas.

<sup>24</sup> Não inclui água de reuso da Sede Santander.

<sup>25</sup> Inclui o consumo do Data Center de Campinas (CPD), Santander Sede, Radar, Geração Digital, Santander Cultural, Rio Branco 70, Generali, Alvares Penteado.

<sup>26</sup> O consumo da Rede se refere, em média, a 86% das agências.

## Resíduos

Método de disposição – resíduos não perigosos	Tipo de resíduo	2016	2017	2018
Reciclagem	Recicláveis como papel, plástico, metal e vidro	321	330	350
Compostagem	Resíduos orgânicos	280	235	296
Aterro	Resíduos não recicláveis	461	509	243
<b>Total<sup>27</sup></b>		<b>1.062</b>	<b>1.074</b>	<b>889</b>

<sup>27</sup> Inclui o consumo dos prédios administrativos: Santander Sede, Radar, Geração Digital, Rio Branco 70, Alvares Penteado.

A redução na geração de resíduos em prédios administrativos foi de 17,23%, com destaque para a diminuição de 52% dos resíduos destinados para aterro. O total de emissões evitadas foi de 622 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

Uma das nossas iniciativas de referência na gestão de resíduos é o ciclo de compostagem. Nos edifícios Sede e Radar os resíduos orgânicos gerados no restaurante são separados e desidratados, um processo que reduz o seu volume formando uma biomassa, a qual é misturada com resíduos verdes, provenientes das manutenções dos jardins, e, em 60 dias, resulta em um composto substrato apropriado para ser utilizado no viveiro, nos jardins dos prédios corporativos e no plantio de mudas de espécies ornamentais e árvores nativas.

Em 2018, cerca de 296 toneladas de resíduos orgânicos foram compostados, deixando de ser enviados para aterros sanitários. O volume de resíduos recicláveis aumentou no último ano e chegou a 350 toneladas.

## Governança Climática

Nossa estratégia de governança climática é baseada em três pilares:

1

**Responsabilidade pelo nosso impacto:** publicamos nossas emissões diretas e indiretas no Registro Público de Emissões do GHG Protocol Brasil<sup>28</sup> e respondemos também ao CDP (Carbon Disclosure Project). Implantamos ações para reduzir emissões e, desde 2014, compensamos nossas emissões dos escopos 1 e 2 por meio da compra de créditos de carbono oriundos de projetos sustentáveis.

2

**Negócios de baixo carbono:** apoiamos empresas na transição para uma economia de baixo carbono, com enfoque no desenvolvimento da energia renovável e da agricultura responsável. Saiba mais nas páginas 14 e 15 do Relatório Anual.

3

**Engajamento e transparência:** internamente, mobilizamos nossos funcionários por meio do Fit to Grow (saiba mais na página 11); além disso, desde 2017 aderimos ao CDP Supply Chain, com o objetivo de engajar nossos fornecedores (mais informações na página 20). Também estamos presentes em fóruns de discussão empresarial sobre o tema e divulgamos nossas ações e resultados.

## Construções Sustentáveis

Os edifícios Sede, Radar e Data Center de Campinas (SP) são certificados pela norma ISO 14001 e reconhecidos por auditores externos como referências na gestão ambiental. Já a Agência Granja Viana, em Cotia (SP), foi o primeiro empreendimento da América do Sul a obter o selo LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), em 2007. Nossos principais prédios administrativos em São Paulo, a Sede e o Data Center de Campinas também possuem a certificação.

<sup>28</sup> Os dados de emissões do ano de 2018 serão publicados até maio de 2019 e poderão ser acessados no site do GHG Protocol.

# Gestão de Fornecedores



Toda contratação de um serviço ou aquisição de bens é realizada com fornecedores homologados que devem atender requisitos mínimos de idoneidade legal, fiscal, tributária e reputacional, além de questões ambientais e sociais. Em 2018, tivemos mais de 3.000 fornecedores ativos.

Contamos com políticas e procedimentos internos aplicáveis aos fornecedores, relacionados à conformidade, utilizados desde a contratação e homologação, bem como durante a vigência dos contratos. Entre os normativos estão o Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros, a Política de Relacionamento e Homologação de Fornecedores, o [Código de Conduta de Fornecedores](#) e cláusulas contratuais sobre responsabilidade socioambiental. As diretrizes do Pacto Global — iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) — estão presentes no processo de concorrência, homologação e contratação.

Durante o processo de homologação, fornecedores de criticidade alta, considerados de maior risco para o nosso negócio, recebem a visita de uma consultoria especializada que analisa os dados informados pelos fornecedores no questionário “Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)”, que inclui aspectos operacionais, administrativos, financeiros, fiscais, legais, de governança, ambientais e sociais, como risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou compulsório.

Em 2018 trabalhamos com 620 fornecedores considerados críticos (19% do total), sendo que 3,5% desses (Tier+) passaram pelas visitas de conformidade realizadas com

base no IQF, por serem de alta criticidade. A formalização desta relação é realizada por meio de contratos com cláusulas sobre Responsabilidade Socioambiental.

Além disso, promovemos o Fórum de Fornecedores, responsável por garantir a implementação adequada e conformidade com o Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros e Políticas e Regulamentações do BACEN pertinentes à gestão de fornecedores. O órgão atua na avaliação e aprovação de novos serviços externalizados e delibera sobre eventos e incidentes relevantes associados a fornecedores ou terceiros.

Temos ainda uma página em nosso site institucional destinada aos [Fornecedores](#), em que disponibilizamos informações e procedimentos de gestão, riscos operacionais, requisitos sociais e ambientais dos processos de contratação, produtos e serviços que podem ajudar as empresas que trabalham com o Banco a se tornarem mais sustentáveis, orientação sobre boas práticas e cursos sobre sustentabilidade, além de ser um canal para sugestões, queixas e questionamentos.

Em 2017, aderimos à iniciativa CDP (*Carbon Disclosure Project*) *Supply Chain*, com objetivo de engajar nossos fornecedores para que seus negócios se tornem mais eficientes e que estejam preparados para a economia de baixo carbono. Em 2018, foram convidados 250 fornecedores para participar do projeto. Deste total, 117 empresas responderam ao questionário, um índice de 48%, sendo que 31 fornecedores responderam pelo segundo ano consecutivo.

# Investimento Social e Cultural



## Educação

Por meio do [Santander Universidades](#) oferecemos iniciativas focadas na concessão de bolsas de estudos nacionais e internacionais, em programas de desenvolvimento de empreendedores e na execução de programas de estágio e emprego em parceria com a Universia. Em 2018, foram concedidas mais de 4.600 bolsas de estudos com investimento de R\$ 29,9 milhões.

Outra iniciativa importante para apoiar a educação é a [Universia](#), a principal rede universitária da Ibero-América. A Universia tem sido promovida pelo Grupo Santander desde sua fundação. No Brasil, existem 403 universidades participantes, 465 portais de emprego com mais de 326 mil postos de trabalho. Em 2018, a Universia Brasil recrutou 3.084 estudantes para cargos de estágio e contou com mais de 15,2 milhões de usuários únicos em seu portal.

## Investimento Social

Em 2018 beneficiamos cerca de 75 mil pessoas por meio de quatro programas sociais:

**Programa Amigo de Valor:** mobilizamos funcionários, clientes e fornecedores do Santander no direcionamento de parte do seu Imposto de Renda (IR) devido para os Conselhos dos Direitos da Criança e do Adolescente. Também realizamos nossa contribuição anual direcionando 1% do IR devido do Banco. Cumprimos os compromissos assumidos em 2018 de acompanhar o desenvolvimento dos projetos e mobilizar recursos para o novo ciclo do programa. Em 2018, destinamos aproximadamente R\$14 milhões a 67 projetos.

**Programa Parceiros em Ação:** promovemos capacitação, apoio especializado e educação financeira para os empreendedores, clientes e não clientes, de regiões de baixa renda onde nossa operação de Microcrédito atua. Em 2018, mais de 2 mil pessoas foram capacitadas.

**Programa Parceiro do Idoso:** incentivamos nossos clientes e fornecedores a destinarem parte do IR devido aos Fundos Municipais dos Direitos do Idoso; também destinamos recursos do nosso próprio IR. Em 2018, nossa campanha arrecadou R\$ 5,8 milhões, direcionados para 15 iniciativas.

**Programa Escola Brasil (PEB):** há mais de 20 anos facilitamos e estimulamos a ação voluntária dos nossos funcionários. Disseminamos os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) nas escolas públicas de cidades onde estamos presentes. Concedemos até quatro horas mensais da jornada de trabalho dos funcionários para dedicação ao PEB. Em 2018, contamos com 1.241 voluntários.

## Investimento Cultural

Entendemos que uma forma de contribuir para o futuro das comunidades é promover a expansão e acesso à cultura por meio de ações institucionais, unidades culturais e patrocínio de programas e projetos.

**Coleção Santander Brasil:** atuamos na preservação, ampliação e difusão das artes visuais e da memória institucional, patrimônios do Banco Santander Brasil.

**Farol Santander:** Um polo de cultura que promove o lazer e empreendedorismo. Inaugurado no início de 2018 revitalizando o centro histórico de São Paulo.

**Santander Cultural em Porto Alegre:** Desde 2001, movimentamos o circuito cultural da capital gaúcha promovendo e apoiando artistas e ações locais com foco em empreendedorismo, moda, gastronomia, cultura e lazer. Ao longo de 17 anos, o espaço já abrigou exposições de artes visuais, espetáculos e filmes em sessões diárias.

**Teatro Santander:** Um espaço em São Paulo com estrutura e tecnologia de ponta. As fachadas da nossa Sede e do Teatro são ainda parte de ações de engajamento, e ao longo do ano se tornaram vitrines para alertar a população para temas importantes, como a prevenção do câncer de mama e a Semana da Consciência Negra.

**Projetos e Patrocínios:** incentivamos projetos que fomentam o empreendedorismo, esporte e cultura como Museu Inimá de Paula e Museu do Amanhã, entre outros que estimulam a inovação e contribuem para a prosperidade de pessoas e negócios.

## Investimento social e cultural Santander Brasil (R\$ mil)

	Valores Investidos			Incentivado			Não Incentivado		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Cultura	44.480	60.045	35.384	23.358	26.428	23.250	21.122	33.618	12.134
Direitos da criança, do adolescente e do idoso	7.128	8.890	2.710	4.837	4.018	2.645	2.291	4.872	65
Educação	46.699	54.714	97.690	21.873	24.621	44.573	24.826	30.093	53.118
Empreendedorismo e Geração de Renda	1.620	870	765	544	392	765	1.075	478	0
Esporte	8.543	14.374	11.884	4.720	6.371	6.835	3.823	8.002	5.049
Meio Ambiente	33	-	640	15	0	552	18	0	88
Outros	1.016	239	3.652	400	52	2.741	616	187	911
Saúde <sup>29</sup>	-	4.773	4.472	-	2.257	4.450	0	2.516	23
<b>Total Geral</b>	<b>109.517</b>	<b>143.905</b>	<b>157.197</b>	<b>55.745</b>	<b>64.138</b>	<b>85.810</b>	<b>53.772</b>	<b>79.767</b>	<b>71.388</b>
<b>% sobre Lucro Líquido<sup>30</sup></b>	<b>1,5</b>	<b>1,4</b>	<b>1,3</b>						

<sup>29</sup> A partir de 2017 começamos a acompanhar a linha de saúde.

<sup>30</sup> Os percentuais referentes ao lucro líquido de 2016 e 2017 foram atualizados em relação aos valores publicados em anos anteriores, pois passamos a calculá-los com base no lucro líquido gerencial publicado no Informe de Resultados BRGAAP (valores em milhões: R\$ 12.398 para 2018; R\$ 9.953 para 2017 e R\$ 7.339 para 2016).



# Transformação pelo Negócio

## Negócios Socioambientais



Temos produtos e serviços que viabilizam negócios socioambientais para os segmentos em que atuamos, desde indivíduos a grandes empresas. Buscamos fomentar negócios que gerem impactos positivos e que promovam a oferta de soluções ligadas ao agronegócio responsável, eficiência energética, redução de emissões de gases de efeito estufa, produção mais limpa, construções mais sustentáveis, reformas para acessibilidade e ao apoio ao empreendedorismo.

Em 2018, desembolsamos R\$ 3,3 bilhões em Negócios Socioambientais, considerando o Varejo (Pessoa Física e Jurídica), Agronegócio Responsável, Santander Financiamentos, Corporate, SCIB, *Project Finance* e Microcrédito. Com o lançamento do CDC Solar, que viabiliza o financiamento de equipamentos para geração de energia solar para clientes Pessoa Física, Jurídica e de Agronegócios, bem como com o aumento de financiamento desses equipamentos no Santander Financiamentos e no Varejo, tivemos um crescimento na ordem de 151%, quando comparado ao ano anterior.

A participação socioambiental foi calculada considerando a ponderação dos produtos socioambientais em cada linha de produto e suas respectivas carteiras totais.

### Total de Negócios Socioambientais

**PRODUÇÃO**  
R\$ 3,3 bilhões

**CARTEIRA**  
R\$ 7,1 bilhões

Participação ponderada em relação à carteira total das respectivas linhas de produtos (%): **11,34%**

### Energia Limpa

Desembolsamos aproximadamente R\$ 1,4 bilhão<sup>31</sup> no ano considerando as ofertas de produtos de fomento à energia renovável, eólica, fotovoltaica e pequenas centrais hidrelétricas (PCHs).

Temos um portfólio completo de soluções, desde assessoria a grandes projetos (*Project Finance*) até o financiamento direto ao consumidor final de painéis fotovoltaicos para autogeração de energia.

<sup>31</sup> Não considera Green Bonds e Assessoria de Project Finance.

Em 2018 anunciamos uma nova oferta de crédito, em parceria com o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF), para a compra de equipamentos de geração de energia solar, destinada para os clientes Pessoas Físicas e Jurídicas. O objetivo dessa oferta é impulsionar a expansão do mercado de geração e utilização de energia limpa no país.

Nesse ano financiamos mais de 2.000 sistemas fotovoltaicos, por meio de novos produtos e comunicações.

Por meio do *Project Finance* Assessoria Financeira, somos líderes em assessoria financeira para financiamento de projetos de infraestrutura no Brasil, de acordo com o ranking do Dealogic. Financiamos aproximadamente R\$ 1,2 bilhão e assessoramos R\$ 1 bilhão em projetos desta modalidade relacionados à energia em 2018.

Participamos também de emissões de *Green Bonds* no total de R\$ 621 milhões em projetos relacionados a eficiência energética.

### Agronegócio Responsável

No Agronegócio Responsável, temos linhas próprias de financiamento e linhas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para modernizar o setor agropecuário, incentivar técnicas produtivas de menor impacto socioambiental e de baixo carbono. Por meio das linhas do BNDES, desembolsamos R\$ 396,1 milhões no ano.

Além disso, promovemos eventos de capacitação de clientes em assuntos como boas práticas relacionadas a solo, água, resíduos, energia, alterações climáticas, Código Florestal Brasileiro e

Cadastro Ambiental Rural. Em 2018 realizamos dez eventos que capacitaram cerca de 230 pessoas.

Em parceria com a Bunge e a *The Nature Conservancy* (TNC), anunciamos o desenvolvimento de um mecanismo de financiamento para produtores de soja do cerrado brasileiro, destinado a estimular a produção agrícola sem desmatamento ou conversão da vegetação nativa, promovendo empréstimos a longo prazo aos produtores que se comprometerem a cumprir este compromisso. O programa de financiamento será implementado com aproximadamente US\$ 50 milhões, em forma de piloto.

### Outros Negócios Socioambientais

Também contamos com linhas de financiamento que permitem aos nossos clientes adquirirem soluções (como captação de água da chuva, tratamento de água e esgoto e adaptações para acessibilidade) que agreguem eficiência aos seus negócios. Fomos o primeiro banco a oferecer aos clientes a opção de financiar bicicletas elétricas. O crédito pode ser utilizado na compra do produto de qualquer fabricante e ser parcelado em até 48 vezes por meio da Santander Financiamentos.

### Prospera Santander Microcrédito

O Prospera Santander Microcrédito é destinado a microempreendedores populares, formais e informais, com intuito de gerar trabalho e renda. Por meio de um processo de atendimento 100% digitalizado, além de produtos destinados a melhorar a gestão do negócio, há clientes que contratam serviços até então não oportunizados a eles, como, por exemplo, crédito imobiliário, consórcio e investimentos.

### Prospera Santander Microcrédito

	Carteira (R\$ mil)			Produção (R\$ mil)			Clientes Ativos		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Mulheres</b>	216.941	291.739	<b>431.046</b>	421.011	549.305	<b>783.620</b>	103.407	138.279	<b>167.560</b>
<b>Homens</b>	97.025	133.469	<b>211.558</b>	181.305	241.584	<b>399.352</b>	44.951	61.931	<b>82.772</b>
<b>Total</b>	<b>313.966</b>	<b>425.208</b>	<b>642.604</b>	<b>602.317</b>	<b>790.890</b>	<b>1.182.972</b>	<b>148.358</b>	<b>200.210</b>	<b>250.332</b>

# Diversidade e Inclusão



Queremos ser um banco cada vez mais plural, com uma cultura de respeito, equidade interna, meritocracia e inovação. A diversidade tem papel fundamental no nosso dia a dia e é um dos cinco princípios do nosso Código de Conduta Ética.



Em 2017, lançamos nosso posicionamento de Diversidade, definimos quatro frentes prioritárias: gênero, raça, pessoas com deficiência e diversidade de formação, experiências e gerações, e iniciamos uma jornada com diversas iniciativas com o objetivo de promover uma cultura plural e inclusiva.

## Funcionários

### Talento não tem Cor

#### Número de Funcionários por Etnia<sup>32</sup>

Categoria Funcional	Asiáticos	Brancos	Negros	Indígenas	Outros
Operacional	413	13.932	5.607	31	116
Administrativo	561	15.596	3.781	38	87
Especialista	239	5.754	760	5	28
Gerencial	32	703	49	0	6
Diretoria	5	265	4	0	0
<b>Total</b>	<b>1.250</b>	<b>36.250</b>	<b>10.201</b>	<b>74</b>	<b>237</b>

<sup>32</sup> Considera apenas funcionários efetivos

Com o objetivo de seguir promovendo a diversidade racial, nos desafiamos a aumentar a participação de negros para 23% do total de funcionários em 2018<sup>33</sup>. Cumprimos 100% do nosso compromisso, por meio de ações de atração e de desenvolvimento desse público, além de estabelecer parcerias para impulsionar essas iniciativas. Para 2019, nosso objetivo é de chegar a 24%<sup>34</sup>.

### Competência não tem Gênero

As mulheres representam 59% da organização e 25% em cargos de liderança. Em 2018, estabelecemos uma meta<sup>35</sup>, que foi parcialmente atingida, de ampliar a representatividade feminina na liderança para 28% em 2018. Para 2019, nosso compromisso é alcançar 26%, por meio de ações como fomentar o grupo de mulheres e os espaços de diálogo internos, acompanhamento das sucessoras identificadas para posições de liderança e ações de formação com foco em comunicação<sup>36</sup>.

<sup>33</sup> Em 2017, divulgamos um compromisso público em nosso Relatório Anual: alcançar 22% de funcionários negros até 2019. Ao decorrer do ano essa meta foi ajustada.

<sup>34</sup> Esse parágrafo considera as empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A.

<sup>35</sup> Em 2017 divulgamos um compromisso público em nosso Relatório Anual: alcançar 24% de mulheres em cargos executivos até 2019. Ao decorrer do ano essa meta foi ampliada.

<sup>36</sup> Esse parágrafo considera as empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A.

## Diversidade de funcionários – Gênero<sup>37</sup>

Categoria Funcional	Feminino	Masculino
Operacional	13.228	6.871
Administrativo	11.336	8.727
Especialista	2.711	4.075
Gerencial	227	563
Diretoria	68	206
<b>Total</b>	<b>27.570</b>	<b>20.442</b>

### Habilidade não tem Limite

Conforme exigido por lei, desde 2012 mantemos a proporção de 5% de pessoas com deficiência no Banco Santander (Brasil) S.A., o que hoje representa 5,1% dos funcionários. Desde 2017, nosso objetivo é fortalecer o desenvolvimento desses profissionais, para que possam progredir na carreira em condições iguais às dos demais.

## Clientes

### Inclusão Financeira

O Próspera Santander Microcrédito está presente em mais de 580 municípios brasileiros. Atualmente atendemos a 309 municípios com índice de IDH baixo ou muito baixo, levando crédito a empreendedores dessas regiões em maior desvantagem econômica no País.

Em 2018, as mulheres representaram 67% do total de clientes ativos.

Saiba mais sobre o Próspera na página 23.

Na página 10 do [Relatório Anual](#) saiba mais sobre nossa expansão para o interior do Brasil e na página 14 você encontra informações sobre a expansão das nossas Lojas Agro.

### Produtos e Serviços

Por meio da Santander Financiamentos, disponibilizamos para clientes e não clientes, sejam pessoas ou empresas,

o CDC Acessibilidade, que financia equipamentos para acessibilidade, plataformas de elevação, cadeira de rodas, aparelhos auditivos e adaptação veicular. Em 2018, foram desembolsados mais de R\$ 56 milhões.

Especificamente para Pessoa Física, o CDC Socioambiental, pode ser utilizado para parcelamento de compra e instalação de soluções relacionadas a acessibilidade como cadeiras de rodas, elevadores adaptados, guinchos de transporte, aparelhos auditivos, próteses, equipamentos para reabilitação, veículos elétricos de pequeno porte (como bicicletas), construção de rampas de acesso e reformas.

Em 2018, obtivemos R\$ 200 milhões junto ao Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF) para impulsionar a inclusão financeira de mulheres. A linha foi utilizada em operações de capital de giro, e teve como objetivo desenvolver Pequenas e Médias Empresas (PMEs) com controle majoritário feminino.

### Acessibilidade

Com o fim da obra de acessibilidade na agência de Fernando de Noronha, todas as agências na praça seguem critérios de acessibilidade, e quando necessário novas intervenções são realizadas para garantia de tais requisitos. Em 2018, as obras de revitalização do Geração Digital e Farol Santander foram entregues com a acessibilidade desses prédios revisadas, seguindo o modelo da Sede, que em 2017 recebeu o selo Guia de Rodas. Ambos os prédios deram início ao processo para recebimento desta certificação que comprova acessibilidade do espaço e que seus funcionários são preparados para receber pessoas com deficiência. Ainda em 2018, iniciamos a revitalização do Radar, com o *retrofit* das rampas de acesso, catracas, sinalizações e a construção de uma plataforma com acessibilidade para PCD ao heliponto.

Em relação aos canais de atendimento, a Diretoria de Atendimento e a Ouvidoria disponibilizam números específicos para atender clientes com deficiência de fala e audição no SAC (0800 7710401) e Ouvidoria (0800 7710301) que cobrem todo território nacional e oferecem serviços como reclamações e cancelamentos.

<sup>37</sup> Considera apenas funcionários efetivos.

# Educação Financeira



A falta de conhecimento sobre o uso dos produtos e serviços bancários pode gerar impactos na saúde financeira e na qualidade de vida das pessoas. Quando acessíveis e bem utilizados, os produtos e serviços financeiros podem favorecer o empreendedorismo, a geração de empregos, o consumo consciente e a qualidade de vida da população. Tendo como guia as diretrizes da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), assumimos o compromisso de atuar como parceiros na prosperidade de nossos clientes, funcionários e da sociedade. Disponibilizamos diversas ferramentas para auxiliar nossos clientes em sua tomada de decisão. Em 2018, nossas iniciativas capacitaram juntas aproximadamente 13 mil pessoas em temas relacionados a educação financeira. Nossa Política de Relacionamento com Clientes e a Política de Responsabilidade Socioambiental trazem diretrizes para o tema.

## Clientes



**Promovemos a saúde financeira dos nossos clientes proporcionando orientações sobre o uso correto de produtos e disponibilizando informações no momento da tomada de decisão.**

Com o objetivo de buscar a reorganização financeira e evitar a inadimplência, definimos limites de crédito que consideram a renda e a capacidade de pagamento de cada um. Temos também iniciativas para oferecer linhas de crédito mais seguras e propor refinanciamento de dívidas. Saiba mais sobre nossa campanha de renegociação de dívidas na página 9 do [Relatório Anual](#).

As características do Santander Master, denominado cheque especial no mercado, foram massivamente comunicadas e no *website* do Banco as informações sobre os produtos contam com uma descrição sobre seu uso correto.

Oferecemos aos clientes uma série de aplicativos e ferramentas digitais que podem ajudar no controle

financeiro. Os clientes podem receber dicas de investimentos e ter uma visão consolidada de todos os empréstimos e financiamentos contratados diretamente pelo aplicativo do Santander para pessoas físicas. Já o aplicativo Santander Way foi o primeiro aplicativo no Brasil a permitir o controle de compras realizadas no cartão, solicitar aumento de limite, pedir novos cartões e categorizar as despesas por tipo. Também enviamos alertas sobre vencimentos próximos para diminuir custos com juros por pagamentos em atraso.

Realizamos também palestras de educação financeira para funcionários de empresas que mantêm a folha de pagamento conosco. Em 2018, mais de 6 mil pessoas tiveram acesso a esse conteúdo.

O crédito concedido aos empreendedores do Prospera Santander Microcrédito é acompanhado de orientação em todo o período de concessão. Além disso, os agentes Prospera realizam palestra sobre noções básicas de educação financeira do negócio e vida pessoal para clientes e interessados. E, por meio do Programa Parceiros em Ação, em parceria com a Aliança Empreendedora, oferecemos capacitação em metodologia de gestão e educação financeira. Em 2018, capacitamos presencialmente mais de 2 mil empreendedores, entre clientes e não clientes, de forma gratuita.

Como parte da oferta do Santander Negócios e Empresas, contamos com o Programa Avançar, que oferece conteúdo *online*, como cursos, vídeos e notícias, além de eventos presenciais que apoiam as empresas em diversas áreas de gestão e estratégia. O Avançar possui ainda ferramentas para recrutamento e seleção de estagiários e expansão para o mercado internacional. O programa também conta com parceiros nas áreas de educação empresarial e ambiente digital, que oferecem aos clientes Santander Negócios & Empresas condições diferenciadas de pagamento.

## Funcionários

Investimos em treinamento sobre educação financeira com nossos colaboradores para que

apliquem os conceitos em suas vidas pessoais e também orientem corretamente os clientes.

Para que nossos funcionários tenham uma vida financeira saudável, a educação financeira faz parte dos serviços prestados pelo Programa de Apoio Pessoal Especializado (Pape).

## Sociedade

Por meio de nosso portal e de nossas redes sociais, apresentamos informações sobre os produtos e serviços bancários de maneira simples e rápida.

Já os voluntários do nosso programa de voluntariado corporativo, o Programa Escola Brasil (PEB), realizam palestras de educação financeira nas escolas públicas parceiras, abrangendo alunos, equipe escolar, pais e

pessoas da comunidade. Durante a semana ENEF, os voluntários do PEB capacitaram mais de 2.600 clientes de nossas folhas de pagamento em relação ao tema.

Em 2018, tínhamos a meta de desenvolver um curso *online* para auxiliar os clientes no entendimento sobre crédito e fortalecimento dos multiplicadores de educação financeira, que realizam palestras com clientes. Também buscamos disponibilizar um espaço online exclusivo de educação financeira. Ambas as metas foram 100% alcançadas. Ampliamos a abordagem do curso *online* e desenvolvemos um novo material de educação financeira para os multiplicadores, que foram também treinados nesse novo conteúdo para a aplicação das palestras. No final de 2018, publicamos em nosso site um [espaço destinado a educação financeira](#), com orientações gerais sobre o tema.

# Inovação Digital



Antes do Digital, vêm as Digitais:  
**O Santander sempre investiu em tecnologia, principalmente naquela que pode mudar de verdade a vida dos clientes, capaz de identificar problemas complexos e oferecer soluções inovadoras às pessoas.**



Em vez de um modelo digital unidirecional, acreditamos que os melhores serviços são definidos pela combinação e conveniência de canais híbridos (físicos e digitais) à disposição de nossos clientes, que podem escolher o canal do Banco com o qual querem se relacionar.

Encerramos o ano com mais de 11 milhões de clientes digitais.

Atingimos ainda mais de 8 milhões de clientes com a biometria digital habilitada, garantindo maior segurança e conveniência ao utilizarem nossos serviços nas agências e ATMs, sem necessidade de apresentar um cartão de crédito ou débito.

Temos um prédio administrativo, o Santander Geração Digital, dedicado às equipes de tecnologia, focados em conduzir a transformação digital que protagonizamos. É também um novo espaço para gerar mais inovação, colaboração e *coworking*.

Trabalhamos com metodologia "Ágil" para nossos métodos de trabalho, envolvendo equipes multidisciplinares com funcionários das áreas de negócios e tecnologia com a autonomia necessária para adaptar-se às mudanças de circunstâncias e exigências. Em 2018, tínhamos mais de 1.700 profissionais trabalhando em 200 equipes ágeis, aplicando técnicas de integração contínua, o que melhora a sinergia entre nossa equipe de desenvolvimento (codificação e teste) e a equipe de operações (implantação).

Implementamos também diversas soluções digitais para que os clientes tenham acesso aos nossos produtos e serviços por meio de uma variedade de canais digitais e não digitais como:

- Disponibilização de produtos e serviços em todos os canais de acordo com a conveniência para os clientes;
- Oferecemos aos clientes autonomia para atender às suas necessidades por meio de canais digitais;
- Integração de todos os canais de serviços para garantir que os clientes tenham uma experiência conectada, independentemente do canal escolhido.

Durante o ano, realizamos 29 edições do *Digital Talks*, incentivando nossos funcionários a pensarem e a agirem “fora da caixa”, por meio das melhores práticas do universo digital, com temas que variam de *big data* a responsabilidade social.

Queremos ter equipes que o tempo todo se reinventem, se adaptem e acompanhem a velocidade do mundo atual. Ampliamos os projetos voltados ao mundo digital e a novas formas de se relacionar com os clientes. Além disso, temos pilares de inovação para entregarmos uma consultoria financeira cada vez mais próxima do que os nossos clientes querem. A inovação é, portanto, uma prioridade para nós e permeia toda a Organização.

# Relatório de Asseguração

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes relacionado com informações sobre sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2018

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
Banco Santander (Brasil) S.A.  
São Paulo- SP

### Introdução

Fomos contratados pelo Banco Santander (Brasil) S.A (“Banco” ou Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas com sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2018 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

### Responsabilidades da administração da Companhia

A administração do Banco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes no Caderno de Indicadores 2018, de acordo com a *Global Reporting Initiative* (GRI Standards) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Caderno de Indicadores 2018, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a

aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no Caderno de Indicadores 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

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

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2018, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas

e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Caderno de Indicadores 2018 do Banco;

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

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Caderno de Indicadores 2018;

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

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência à *Global Reporting Initiative* (GRI Standards) aplicáveis na compilação das informações de sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2018.

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

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2018. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes no Caderno de Indicadores 2018. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros,

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

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios do GRI-Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI Standards).

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Caderno de Indicadores 2018 do Banco Santander (Brasil) S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a *Global Reporting Initiative* (GRI Standards).

São Paulo, 19 de março de 2019.

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5

Evandro Carreras  
Contador CRC 1SP176139/O-0

# Índice de Conteúdo GRI

## Conteúdo Geral

GRI Standard	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>GRI 102: Conteúdo Geral 2016</b>			
	<b>102-1</b> Nome da organização	Banco Santander (Brasil) S.A.	-
	<b>102-2</b> Atividades, marcas, produtos e serviços	<a href="#">Relações com Investidores</a> <a href="#">Relatório Anual</a> , página 24	8.10
	<b>102-3</b> Localização da sede	Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, n° 2235/2041, Bloco A, Vila Olímpia, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo	-
	<b>102-4</b> Localização das operações	O Santander Brasil atua em todos os estados brasileiros e possui uma agência (Grand Cayman) nas Ilhas Cayman e uma agência em Luxemburgo.	8.10
	<b>102-5</b> Tipo e natureza jurídica da propriedade	O Santander Brasil é uma Sociedade Anônima/ Instituição Financeira	-
<b>Perfil Organizacional</b>	<b>102-6</b> Mercados atendidos	<a href="#">Santander no Brasil</a> <a href="#">Santander no Mundo</a> <a href="#">Relações com Investidores</a>	1.4, 8.10
	<b>102-7</b> Porte da organização	<a href="#">Relações com Investidores</a> <a href="#">Central de Resultados</a>	-
	<b>102-8</b> Informações sobre empregados e outros trabalhadores	<a href="#">Página 13</a>	8.5, 10.2, 10.4
	<b>102-9</b> Cadeia de fornecimento	<a href="#">Página 20</a>	16.6
	<b>102-10</b> Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no processo de contratação e gestão de fornecedores	-
	<b>102-11</b> Princípio da precaução	<a href="#">Gestão Integrada de Riscos</a>	10.5, 16.6
	<b>102-12</b> Iniciativas externas	<a href="#">Compromissos</a>	17.6, 17.17
	<b>102-13</b> Participação em associações	<a href="#">Participação em Fóruns</a>	17.6, 17.17
<b>Estratégia</b>	<b>102-14</b> Mensagem do Diretor-Presidente	<a href="#">Relatório Anual</a> , página 6	-
	<b>102-15</b> Principais impactos, riscos e oportunidades	<a href="#">Gestão Integrada de Riscos</a> <a href="#">Gerenciamento de Riscos</a>	10.5, 16.6
<b>Ética e Integridade</b>	<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	<a href="#">Código de Conduta Ética</a> <a href="#">Relatório Anual</a> , página 7	10.5, 16.5, 16.6, 16.10
	<b>102-17</b> Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre ética	<a href="#">Página 7</a>	10.5, 16.5, 16.6, 16.7, 16.10



GRI Standard	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU
Governança	102-18 Estrutura de governança	<a href="#">Administração</a>	16.6
	102-20 Responsabilidade de nível executivo pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	<a href="#">Página 7</a>	10.5, 12.6, 16.6
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	<a href="#">Administração</a>	16.6
	102-35 Política de Remuneração	<a href="#">Página 6</a>	5.5, 8.5, 8.8, 10.4, 16.6
Engajamento de Stakeholders	102-40 Lista dos grupos de stakeholders	<a href="#">Página 4</a>	12.6, 16.6
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Todos os funcionários do Banco estão sob regras e condições estabelecidas na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria bancária. A convenção coletiva vigente refere-se ao período de 2016/2018.	8.5, 8.8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	<a href="#">Página 4</a>	12.6, 16.6
	102-43 Abordagem do engajamento de stakeholders	<a href="#">Página 4</a>	12.6, 16.6
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantados	<a href="#">Página 5</a>	12.6, 16.6
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	<a href="#">Demonstrações Financeiras</a>	12.6, 16.6
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites	<a href="#">Página 4</a>	12.6, 16.6
	102-47 Lista dos tópicos materiais	<a href="#">Página 5</a>	12.6, 16.6
	102-48 Reformulação de informações	Todas as informações reformuladas estão indicadas junto a seus respectivos itens de divulgação	-
	102-49 Mudanças no relato	<a href="#">Páginas 4 e 5</a>	-
Práticas de Relato	102-50 Período de relato	O Caderno de Indicadores de 2018 reúne informações sobre o Santander Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018	-
	102-51 Data do relatório mais recente	2018	-
	102-52 Ciclo de relato	Anual	-
	102-53 Ponto de contato para questões sobre o relatório	Para esclarecer dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com <a href="mailto:sustentabilidade@santander.com.br">sustentabilidade@santander.com.br</a>	-
	102-54 Declaração de relato de acordo com a GRI Standards	<a href="#">Página 3</a>	-
	102-55 Índice de conteúdo GRI	<a href="#">Página 31</a>	-
	102-56 Verificação externa	O processo de asseguarção limitada foi conduzido por organização independente, de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000. A Carta de Asseguarção Limitada está disponível na <a href="#">página 29</a>	10.5

## Conteúdo Específico

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU	
<b>Tema: Gestão Interna Responsável</b>					
Tópico: Governança Corporativa	Interno: Banco e Funcionários	GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	<a href="#">Visão do Santander sobre o tópico</a>	
		GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	<a href="#">Página de Governança Corporativa no site de RI</a>	5.5, 5.c, 8.5, 8.8, 10.2, 10.4, 10.5, 12.6, 16.5, 16.6, 16.7, 16.b
		GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	<a href="#">Demonstrações Financeiras, página 12</a>	
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	GRI 405: Diversidade e Igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários	<a href="#">Página 6</a>	5.5, 5.c, 8.5, 10.2, 16.b
		GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<a href="#">Página 6</a>	16.5, 16.6, 16.7
Tópico: Gestão Ética	Interno: Banco e Funcionários	GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	<a href="#">Relatório Anual, página 7</a>	
		GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	<a href="#">Página 7</a>	10.5, 16.5, 16.6, 16.7, 16.10
		GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	<a href="#">Página 7</a>	
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas para riscos de corrupção	<a href="#">Página 8</a>	16.5, 16.6, 16.7
		GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	<a href="#">Página 7</a>	16.5, 16.6, 16.7
Tópico: Cultura e Gestão de Riscos	Interno: Banco	GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e limites	<a href="#">Página 8</a>	
		GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-2 A abordagem de gestão e seus componentes	<a href="#">Página 8</a>	8.3, 8.5, 8.7, 8.10, 9.3, 16.1, 16.2
		GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	<a href="#">Página 8</a>	
	Externo: Clientes, Acionistas, Fornecedores e Sociedade	Item de Divulgação Santander	STD3 Indicadores de perfil da oferta de crédito e financiamento (RSA)	<a href="#">Página 9</a>	8.3, 8.10, 9.3
		GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	<a href="#">Página 8</a>	8.7, 16.1, 16.2
		GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	409-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	<a href="#">Página 8</a>	8.5, 8.7

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU
<b>Tópico: Desempenho Econômico</b>	<b>Interno:</b> Banco e Funcionários	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Página 10</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 10</a>	8.1, 8.3, 8.4, 8.10, 12.2, 12.5, 12.6, 13.1, 13.3, 13.b
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Página 10</a>	
		<b>GRI 201:</b> Desempenho Econômico 2016	<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído <a href="#">Página 10</a>	8.1, 8.3, 8.10
		<b>GRI 201:</b> Desempenho Econômico 2016	<b>201-2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas <a href="#">Página 10</a>	8.4, 12.2, 12.5, 12.6, 13.1, 13.3, 13.b
<b>Tópicos: Produtos e Serviços Justos e Transparentes e Relacionamento com Clientes</b>	<b>Interno:</b> Banco	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Página 11</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 12</a>	10.3, 16.3, 16.6, 16.7, 16.10
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Páginas 11 e 12</a>	
		<b>GRI 417:</b> Marketing e Rotulagem 2016	<b>417-1</b> Requisitos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços <a href="#">Página 12</a>	16.6, 16.7
		<b>Santander</b>	<b>STD12</b> Manifestações nos Canais de Atendimento <a href="#">Página 11</a>	10.3, 16.3, 16.10
<b>Tópico: Segurança da Informação</b>	<b>Interno:</b> Banco	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Páginas 12 e 13</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Política de Privacidade</a>	16.3, 16.6, 16.7
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Página 13</a>	
		<b>GRI 418:</b> Privacidade do Cliente 2016	<b>418-1</b> Reclamações relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes Confidencial	16.3, 16.6, 16.10
		<b>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</b>	<b>FN0101-07</b> Discussão sobre a forma de gestão para identificar e abordar vulnerabilidades e ameaças à segurança de dados <a href="#">Páginas 12 e 13</a>	16.3, 16.6, 16.10

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU
<b>Tópico: Gestão de Pessoas</b>	<b>Interno:</b> Banco e Funcionários	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Página 13</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Páginas 14 a 16</a>	3.7, 5.6, 5.c, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 16.6, 16.b
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Páginas 14 e 15</a>	
		<b>GRI 401:</b> Emprego 2016	<b>401-1</b> Novas contratações de funcionários e taxa de rotatividade <a href="#">Página 17</a>	8.5, 8.6, 10.2, 10.3, 10.4
		<b>GRI 401:</b> Emprego 2016	<b>401-3</b> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/ paternidade <a href="#">Página 17</a>	3.7, 5.6, 5.c, 8.5
		<b>GRI 403:</b> Saúde e Segurança do Trabalho 2016	<b>403-2</b> Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de fatalidades relacionadas ao trabalho <a href="#">Página 17</a>	8.8
		<b>GRI 401:</b> Emprego 2016	<b>404-1</b> Número médio de horas de treinamento por ano por funcionário <a href="#">Página 15</a>	4.3, 4.4, 8.5
		<b>GRI 401:</b> Emprego 2016	<b>404-3</b> Porcentagem de funcionários que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira <a href="#">Página 15</a>	5.1, 8.5, 10.3
		<b>Santander</b>	<b>STD4</b> Funcionários treinados por temas relacionados a Sustentabilidade <a href="#">Página 15</a>	4.3, 4.4, 4.7, 8.5
		<b>Tópico: Gestão Ambiental</b>	<b>Externo:</b> Acionistas e Sociedade	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016
<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 18</a>			3.9, 6.4, 6.5, 7.2, 7.3, 8.4, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1, 13.2, 13.3
<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Página 19</a>			
<b>GRI 305:</b> Emissões 2016	<b>305-1</b> Emissões diretas de GEE (Escopo 1) <a href="#">Página 19</a>			3.9, 11.6, 12.2, 12.4, 13.1, 13.2, 13.3
<b>GRI 305:</b> Emissões 2016	<b>305-2</b> Emissões indiretas de energia (Escopo 2) <a href="#">Página 19</a>			11.6, 12.2, 13.1, 13.2, 13.3
<b>GRI 305:</b> Emissões 2016	<b>305-3</b> Outras emissões indiretas (Escopo 3) <a href="#">Página 19</a>			11.6, 12.2, 13.1, 13.2, 13.3
<b>GRI 305:</b> Emissões 2016	<b>305-4</b> Intensidade de emissões de GEE <a href="#">Página 19</a>			11.6, 12.2, 13.1, 13.2, 13.3
<b>GRI 305:</b> Emissões 2016	<b>305-5</b> Redução de emissões de GEE <a href="#">Página 19</a>			11.6, 12.4, 13.1
<b>GRI 302:</b> Energia 2016	<b>302-1</b> Consumo de energia na organização <a href="#">Página 18</a>			7.2, 7.3, 8.4, 11.6, 12.2, 13.1
<b>GRI 302:</b> Energia 2016	<b>302-4</b> Redução no consumo de energia <a href="#">Página 18</a>			7.2, 7.3, 8.4, 12.2
<b>GRI 303:</b> Água 2016	<b>303-1</b> Consumo de água <a href="#">Página 18</a>			6.4, 6.5, 11.6, 12.2
<b>GRI 306:</b> Efluentes e Resíduos 2016	<b>306-2</b> Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição <a href="#">Página 19</a>			11.6, 12.2, 12.4, 12.5

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU
<b>Tópico: Gestão de Fornecedores</b>	<b>Interno:</b> Banco	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Fornecedores</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 20</a>	5.2, 8.4, 8.5, 8.7, 12.6, 16.1, 16.2, 16.3, 16.6, 16.7, 16.b
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Página 20</a>	
	<b>Externo:</b> Fornecedores e Sociedade	<b>GRI 308:</b> Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	<b>308-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <a href="#">Página 20</a>	8.4, 12.6, 16.6, 16.7
		<b>GRI 408:</b> Trabalho infantil 2016	<b>408-1</b> Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil <a href="#">Página 20</a>	8.7, 16.1, 16.2
		<b>GRI 409:</b> Trabalho forçado ou compulsório 2016	<b>409-1</b> Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo <a href="#">Página 20</a>	8.5, 8.7
		<b>GRI 414:</b> Avaliação Social de Fornecedores 2016	<b>414-1</b> Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais <a href="#">Página 20</a>	5.2, 12.6, 16.2, 16.3, 16.6, 16.7, 16.b
<b>Tópico: Investimento Social e Cultural</b>	<b>Interno:</b> Banco	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Relatório Anual: páginas 20 e 21</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 21</a>	1.4, 4.3, 4.7, 4.b, 4.c, 8.6, 8.10, 9.3, 10.2, 10.5, 11.4, 17.16, 17.17
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Relatório Anual: páginas 20 e 21</a>	
	<b>Externo:</b> Clientes e Sociedade	<b>Santander</b>	<b>STD7</b> Investimento Social e Cultural <a href="#">Página 21</a>	4.7, 11.4, 17.16, 17.17
		<b>GRI 203:</b> Impactos Econômicos Indiretos 2016	<b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos <a href="#">Páginas 20 e 21</a>	1.4, 4.3, 4.b, 4.c, 8.6, 8.10, 9.3, 10.2, 10.5, 17.16, 17.17
<b>Tema: Transformação pelo negócio</b>				
<b>Tópico: Negócios Socioambientais</b>	<b>Interno:</b> Banco	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Relatório Anual, páginas 14 e 15</a>	1.4, 2.3, 2.4, 2.a, 4.3, 4.4, 4.b, 4.c, 5.a, 7.1, 7.2, 7.3, 7.a, 7.b, 8.3, 8.6, 8.10, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.a, 10.2, 10.5, 12.2, 12.6, 17.6, 17.17
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 22</a>	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Páginas 22 e 23</a>	
	<b>Externo:</b> Clientes, Acionistas e Sociedade	<b>GRI 203:</b> Impactos Econômicos Indiretos 2016	<b>203-1</b> Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados <a href="#">Páginas 22 e 23</a>	4.4, 4.b, 7.1, 7.2, 7.3, 7.a, 7.b, 8.6, 8.10, 9.5, 9.a
		<b>GRI 203:</b> Impactos Econômicos Indiretos 2016	<b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos <a href="#">Página 23</a>	1.4, 4.3, 4.b, 4.c, 8.6, 8.10, 9.3, 10.2, 10.5, 17.16, 17.17
		<b>G4 Suplemento Setorial:</b> Serviços Financeiros	<b>G4-FS8</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade. <a href="#">Página 22</a>	2.3, 2.4, 2.a, 7.1, 7.2, 7.3, 7.a, 7.b, 8.3, 8.10, 9.2, 9.4, 9.a, 12.2, 12.6
		<b>Santander</b>	<b>STD2</b> Desembolso e número de clientes ativos/operações no Próspera Santander Microcrédito <a href="#">Página 23</a>	1.4, 5.a, 8.3, 8.10, 9.3, 9.a, 10.2

Tema e Tópico Material	Limite do Tópico Material	Item de divulgação	Comentários, página, link e/ ou razão de omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU	
<b>Tópico: Diversidade e Inclusão</b>	<b>Interno:</b> Banco e Funcionários	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Página 24</a>		
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Páginas 24 e 25</a>	1.4, 5.5, 5.a, 5.c, 8.3, 8.5, 8.10, 9.3, 9.a, 10.2, 10.3, 16.b	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Páginas 24 e 25</a>		
		<b>Santander</b>	<b>STD1</b> Porcentagem de mulheres em cargos de liderança <a href="#">Página 24</a>	5.5, 5.c, 10.3, 16.b	
	<b>Externo:</b> Sociedade	<b>G4 Suplemento Setorial:</b> Serviços Financeiros	<b>G4-FS13</b> Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo <a href="#">Página 25</a>	1.4, 5.a, 8.3, 8.10, 9.3, 9.a, 10.2	
		<b>G4 Suplemento Setorial:</b> Serviços Financeiros	<b>G4-FS14</b> Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros <a href="#">Página 25</a>	1.4, 8.10, 9.a, 10.2	
	<b>Tópico: Educação Financeira</b>	<b>Interno:</b> Banco	<b>GRI 405:</b> Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	<b>405-1</b> Diversidade de órgãos de governança e funcionários <a href="#">Páginas 24 e 25</a>	5.5, 5.c, 8.5, 10.2, 16.b
			<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Página 26</a>	
			<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Páginas 26 e 27</a>	9.3
		<b>Externo:</b> Clientes e Sociedade	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Página 26</a>	
<b>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</b>			<b>FN0101-03</b> Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes, não clientes ou pessoas não bancarizadas <a href="#">Página 26</a>	9.3	
<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016			<b>103-1</b> Explicação do tópico material e limites <a href="#">Página 27</a>		
<b>Tópico: Inovação Digital</b>	<b>Interno:</b> Banco e Funcionários	<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-2</b> A abordagem de gestão e seus componentes <a href="#">Página 28</a>	1.4, 17.17	
		<b>GRI 103:</b> Abordagem de Gestão 2016	<b>103-3</b> Avaliação da abordagem de gestão <a href="#">Página 27</a>		
	<b>Santander</b>	<b>STD13</b> Número de clientes digitais <a href="#">Página 27</a>	1.4, 17.17		

## CRÉDITOS

**Coordenação**  
Banco Santander

**Conteúdo editorial**  
The Factory

**Projeto gráfico e diagramação**  
Adesign

**Fotos**  
Pág. 6 – Banco de Imagens Santander Brasil  
Pág. 22 – Parque Eólico Morro do Chapéu Sul – Divulgação Enel Green Power

## ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO  
SANTANDER



SANTANDER  
.COM.BR

### Central de Atendimento

Consultas, informações  
e transações:

**4004 3535**  
(capitais e regiões metropolitanas)

**0800 702 3535**  
(demais localidades)

**0800 723 5007**  
(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

 @SANTANDER\_BR

 SANTANDER BRASIL

### SAC

Reclamações, cancelamentos  
e informações:  
**0800 762 7777**

Pessoas com deficiência  
auditiva ou de fala:  
**0800 771 0401**

No exterior, ligue a cobrar  
para: **55 (11) 3012 3336**  
Atendimento 24h  
por dia, todos os dias.

### Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com  
a solução apresentada:  
**0800 726 0322**

Pessoas com deficiência  
auditiva ou de fala:  
**0800 771 0301**

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

