

RELATÓRIO ESG
e AÇÕES CLIMÁTICAS
Santander BRASIL
2021



SANTANDER BRASIL E O PACTO GLOBAL

Desde 2006, aplicamos os princípios do Pacto Global, maior iniciativa voluntária de responsabilidade corporativa do mundo, em nossas práticas de gestão e relacionamentos com terceiros. Atualmente, temos uma cadeira no Conselho de Administração do Instituto Rede Brasil do Pacto Global.

Trabalhamos para que a nossa atuação em sustentabilidade contribua para os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) da ONU e aos **capitais do framework do IIRC**, o International Integrated Reporting Council.

Ambiental: Ser referência em negócios sustentáveis









Social: Trabalhar para que todos tenham oportunidades



Governança: Ter as melhores práticas de gestão ESG



Capitais do framework do IIRC

-  **Capital Financeiro**
-  **Capital Humano**
-  **Capital Intelectual**
-  **Capital Natural**
-  **Capital Social e de Relacionamento**
-  **Capital Manufaturado**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

SOBRE O RELATÓRIO	4
MENSAGEM DO PRESIDENTE	5
INDICADORES ESG	6
MATERIALIDADE	8

SOBRE NÓS

ESTRATÉGIA	11
COMPROMISSOS	12

AMBIENTAL

AÇÕES AMBIENTAIS E CLIMÁTICAS	13
GOVERNANÇA CLIMÁTICA	17
GESTÃO DE RISCOS CLIMÁTICOS	19
NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS	22
AMAZÔNIA	28
GESTÃO AMBIENTAL	30



Veja a nossa jornada
de sustentabilidade
dos últimos 20 anos.

SOCIAL

INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL	35
PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS	36
RELACIONAMENTO COM CLIENTES	41
INCLUSÃO FINANCEIRA	45
EDUCAÇÃO	48
NOSSAS PESSOAS	50

GOVERNANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA	61
INTEGRIDADE E CONDUTA ÉTICA	66
GESTÃO DO RISCO	71
RISCO SOCIOAMBIENTAL	72
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	80

ANEXOS

PRÊMIOS E ÍNDICES ESG	82
GLOSSÁRIO	83
RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO	84
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	87

SOBRE O RELATÓRIO

[102-1; 102-50; 102-53; 102-54]

Por que e para quem fizemos esse relatório?

Preparamos este documento para apresentar de maneira clara e objetiva as atividades que desenvolvemos ao longo de 2021 e seus impactos na sociedade.

Reunimos nossos principais indicadores ESG (*environmental, social e governance*, em inglês), para que todos possam ter acesso ao nosso modo de fazer negócios.

O objetivo é prestar contas e evidenciar com números e resultados concretos como contribuímos com a prosperidade das pessoas e dos negócios. Queremos que o leitor, seja um cliente, um funcionário, um estudante, um analista ou um investidor, tenham acesso às informações mais relevantes do ponto de vista da sustentabilidade.

Este documento é parte do relato anual do Banco Santander Brasil, que também inclui as Demonstrações Financeiras e o Relatório Anual. Juntos, eles mostram uma visão completa e detalhada de toda a nossa organização.

Para elaborarmos esta edição, levamos em conta quatro referências principais:

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

Nas próximas páginas, trazemos mais detalhes sobre como cada um desses tópicos está relacionado às nossas atividades.

Para isso, inserimos referências em cada um dos capítulos, como os ícones que sinalizam quais ODS, os indicadores GRI e os e capitais do framework do IIRC estão sendo trabalhados nos diferentes temas (veja ilustrações ao lado).

Assim como nos anos anteriores, apresentamos no final deste documento um glossário de termos técnicos e o Sumário de Conteúdo da GRI, com referência aos temas abordados.

Além disso, publicamos pela primeira vez, uma base de preparação que facilita a compreensão das limitações e premissas adotadas durante a elaboração deste relatório.

Caso queira entrar em contato conosco para tirar qualquer dúvida ou sugerir novos temas e indicadores para o próximo relatório, escreva para sustentabilidade@santander.com.br.

Boa leitura!

Entenda os ícones ao longo deste relatório:

- GRI [102-1; 102-50; 102-53; 102-54]

- ODS



- IIRC



MENSAGEM DO PRESIDENTE

[102-14]

Nosso voo rumo ao amanhã

Temos a ambição de transformar o Santander na melhor empresa de consumo do Brasil. Para esse sonho ser possível, daremos um significado ainda mais especial à dimensão cliente, e, junto desse cliente, um olhar ainda mais profundo à sociedade como um todo, em todos os aspectos sociais, ambientais e de governança.

Aqui no Santander praticamos a agenda ESG de forma ampla desde muito antes de essas três letras ganharem projeção. O tema está presente em nossos negócios, desde nosso programa voltado aos microempreendedores, o Prospera, até o atendimento às empresas globais. Está na forma como nos relacionamos com nossos clientes como um todo, e como tal, enraizado na nossa cultura de forma cada vez mais forte.

Este relatório celebra o melhor ano de nossa história na área da Sustentabilidade. Ultrapassamos R\$ 50 bilhões em negócios sustentáveis viabilizados, quase dobrando o saldo em relação ao ano anterior. Atendemos mais de 700 mil microempreendedores com nosso programa Prospera, que beira os R\$ 2 bilhões em carteira de empréstimos. Tudo isso tornando ainda mais robusta e transparente nossa governança ESG.

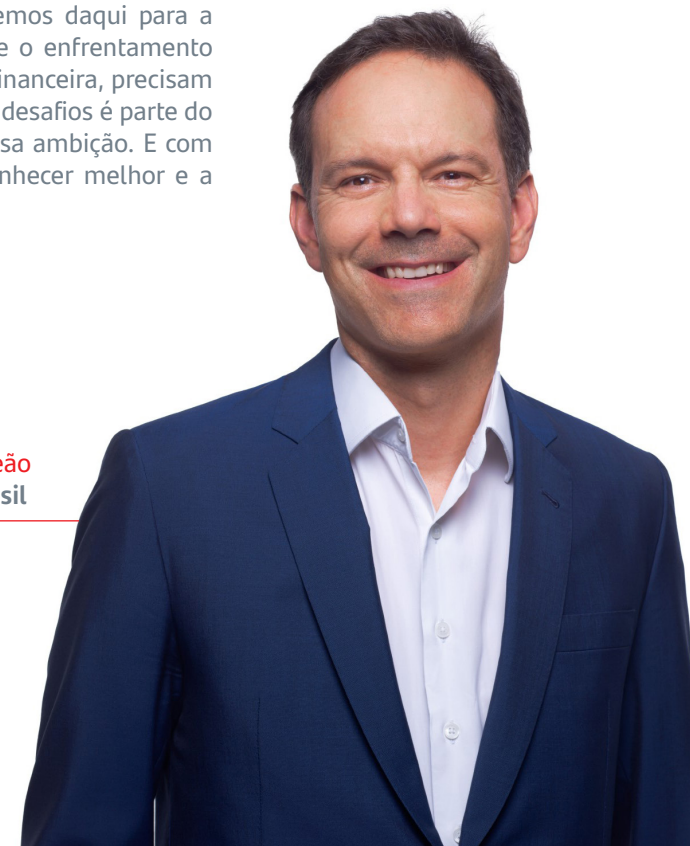
Em 2021, também assumimos um compromisso de longo prazo, o de nos tornarmos *Net Zero* até 2050 – com emissões líquidas zero em nossa operação e em nossa carteira de clientes. Dessa forma vamos pautar as decisões de negócio nos próximos anos e décadas, aperfeiçoando as dinâmicas de criação de produtos, análise de riscos e definição das estratégias comerciais.

Esse trabalho começa pelo olhar para nossas próprias operações: até 2025, 100% da nossa operação será alimentada por energia renovável, teremos 40% de mulheres na liderança e os mesmos 40% de negros em nossa organização. Essas são partes importantes dos compromissos que assumimos com nosso público e com a sociedade – o que inclui a aderência ao Pacto Global das Nações Unidas e o avanço nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Nossa trajetória de mais de 20 anos em sustentabilidade é a pedra fundamental para o que faremos daqui para a frente. Questões amplas, que vão desde o enfrentamento das mudanças climáticas até a inclusão financeira, precisam ser encaradas por todos. Lidar com esses desafios é parte do nosso plano de voo para atingirmos nossa ambição. E com este documento, convidamos você a conhecer melhor e a participar conosco desta jornada.

Mario Leão

Presidente Executivo do Santander Brasil



INDICADORES ESG

[102-7]

INDICADORES ECONÔMICOS

	2021	2020	2019	Varição (2021 x 2020)
Margem Financeira Bruta Gerencial (R\$ MM) ¹	R\$ 55.617	R\$ 51.103	R\$ 47.933	9% ↑
Receitas de Prestação de Serviços e Rendas de Tarifas Bancárias (R\$MM) ¹	R\$ 18.879	R\$ 18.464	R\$ 18.684	2% ↑
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa Gerencial 1,2 (R\$ MM) ¹	-R\$ 13.856	-R\$ 12.557	-R\$ 12.099	10,3% ↑
Despesas Gerais (R\$ MM) ¹	-R\$ 21.212	-R\$ 20.412	-R\$ 21.238	3,9% ↑
Lucro Líquido Gerencial (R\$ MM) ¹	R\$ 16.347	R\$ 13.849	R\$ 14.550	18% ↑
Total do Ativo (R\$ MM) ¹	R\$ 963.376	R\$ 1.002.389	R\$ 857.543	-4% ↓
Carteira de Crédito (R\$ MM) ¹	R\$ 462.749	R\$ 411.655	R\$ 352.028	12% ↑
Captação de Clientes (R\$ MM) ¹	R\$ 493.462	R\$ 455.751	R\$ 353.654	8% ↑
Índice de Eficiência (%) ¹	35,3%	36,2% ²	38,9%	-0,9p.p. ↓
Índice de Inadimplência (acima de 90 dias) (%) ¹	2,7%	2,1%	2,9%	0,6p.p. ↑
ROE (%) ¹	21,2%	19,1%	21,3%	2,1p.p. ↑
Total de Negócios Sustentáveis Viabilizados (R\$ MM ³)	R\$ 51.613	R\$ 26.795	R\$ 13.654	93% ↑







¹ Valores divulgados no Informe de Resultados 4º trimestre de 2021 (BRGAAP), que inclui informações distintas das informações contidas nas Demonstrações Financeiras auditadas.

² O valor revisado na Divulgação de Resultados - 4º TRIMESTRE DE 2021 (BR GAAP) difere do valor reportado no Caderno de Indicadores 2020. Na AGE realizada em 31/3/21 foi aprovada a cisão parcial do Santander Brasil, resultando na segregação das ações de sua propriedade emitidas pela Getnet. Sendo assim, para maior comparabilidade, normalizamos o nosso resultado e o balanço a partir do 1T20, sem considerar os números da Getnet, combinado às eliminações entre essas empresas.) [102-48]

³ Informação não incluída na Divulgação de Resultados - 4º TRIMESTRE DE 2021 (BR GAAP). Inclui o desembolso em energias renováveis, saneamento, agronegócio sustentável, ESG Linked-Loan, Próspera Santander Microfinanças, títulos verdes emitidos pelo banco, outros negócios (acessibilidade e mobilidade, outros financeiros, RFC e Multiagro Verde) e assessoria e desembolso em Project Finance (energias renováveis e saneamento).

[302-1; 303-5; 305-5; 306-3]

INDICADORES AMBIENTAIS

INDICADORES AMBIENTAIS		2021	2020	2019	Varição (2021 x 2020)
Gestão Ambiental	Total de Energia Consumida (GJ)	946.525	981.638	1.054.950	-4% 
	% de Consumo Interno de Energias Renováveis	53	47	24	6,0p.p. 
	Total de Água Consumida (m³)	418.272	485.531	616.126	-14% 
	Peso Total de Resíduos (toneladas)	456	516	883	-12% 
	% de Compensação de Emissões dos Escopos 1 e 2	100	100	100	0 
Número de Análises de Risco Socioambiental		2.725	3.038	3.061	-10% 

[401-1; 405-1]

INDICADORES SOCIAIS

		2021	2020	2019	Variação (2021 x 2020)
Clientes	Net Promoter Score (NPS) (pontos)	59	63	56	-4,0 pontos ↓
	Volume de manifestações nos canais de atendimento (em mil)	835	906	898	-8% ↓
	Prospera Santander Microfinanças - Clientes ativos	707,858	543.268	514.970	30% ↑
Funcionários	% Mulheres em Cargo de Liderança ¹	31,4%	28,8%	26,2%	2,6p.p. ↑
	% Funcionários Negros	27,3%	25,3%	24,6%	2,0p.p. ↑
	Taxa de Rotatividade (%)	23,7%	16,9%	17,4%	6,8p.p. ↑
	Taxa de Novas Contratações (%)	30,0%	9,1%	13,8%	20,9p.p. ↑
	% de Funcionários que realizaram o Netcurso de Prevenção à Corrupção	99,0%	99,0%	99,0%	0,0p.p. -
Sociedade	Participações em Ações de Educação Financeira (consolidado)	9.915.336	156.075	28.414	6.253% ↑
	Santander Universidades - Bolsas	33.074	24.857	6.621	33% ↑
	Programa Amigo de Valor - valor mobilizado (R\$ MM)	20	23 ²	19	-13% ↓
	Investimento Social e Cultural (R\$MM) - total	129	210	135	-39% ↓

¹ O critério do Santander Brasil difere do calculado pelo Grupo Santander, reportado na página 12.

² Em 2020, promovemos uma edição especial do Amigo de Valor para apoiar cinco hospitais no início da pandemia. Essa edição arrecadou R\$ 7 MM, sendo R\$ 3,5 MM doados pelos funcionários e R\$ 3,5 MM doados pelo Banco. A campanha tradicional arrecadou R\$ 15,8 MM.

[102-22]

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

% de Membros Independentes nos Órgãos de Governança	2021	2020	2019	Variação (2021 x 2020)
Conselho de Administração	56	56	56	0,0p.p. -
Comitê de Nomeação e Governança	100	100	100	0,0p.p. -
Comitê de Remuneração	100	100	100	0,0p.p. -
Comitê de Sustentabilidade	50	50	40	0,0p.p. -
Comitê de Auditoria	100	100	100	0,0p.p. -
Comitê de Risco e Compliance	75	75	75	0,0p.p. -
Conselho fiscal/Membros Independentes	100	100	100	0,0p.p. -
% de Mulheres nos Órgãos de Governança ¹	36%	34	29	2,0p.p. ↑

¹ Os valores refletem a porcentagem das posições do Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento ocupadas por mulheres.



MATERIALIDADE

[102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-46; 102-47; 102-49; 103-1]

Afinal, o que realmente importa?

Uma das ferramentas mais importantes para a elaboração deste relatório e para a estratégia de atuação do Banco é a Matriz de Materialidade. Seu objetivo é identificar os temas mais relevantes ligados à sustentabilidade para os negócios nas esferas ambiental, social e de governança.

Em 2018, criamos uma metodologia própria para avaliação da materialidade de temas ESG, combinando os GRI Standards com métodos utilizados pelo Grupo Santander e uma categorização matemática dos tópicos levantados. O resultado foi utilizado na elaboração deste Relatório ESG (anteriormente chamado Caderno de Indicadores) de 2019 e 2020.

Neste ano, realizamos uma nova pesquisa para atualizar tendências globais e brasileiras de sustentabilidade do setor financeiro. As tendências específicas do Brasil foram levantadas com o apoio de publicações do Banco Central do Brasil (BACEN) e da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

No processo, usamos a mesma metodologia aplicada globalmente pelo Grupo Santander: a da “dupla materialidade”. Neste modelo, analisamos os tópicos ambientais, sociais e de governança por meio de duas lentes:

- Como os tópicos impactam o desempenho financeiro da empresa e seu valor empresarial a longo prazo; e
- Como as ações da empresa sobre estes temas impactam a sociedade e o meio ambiente.

Priorizamos temas considerando curto e médio prazo. Para isso, utilizamos o método de ponderação e pontuação da metodologia, a partir das perspectivas de diferentes *stakeholders*.

Ouvimos ainda clientes, funcionários e a alta liderança do Banco. E levamos em conta investidores, consumidores, sociedade civil (não clientes) e regulamentações aplicáveis.

[102-42]

O processo de atualização contribuiu para que a nossa matriz reflita de maneira dinâmica os principais riscos e oportunidades ESG, no contexto de mudanças pelas quais o mundo atravessa. E seguiremos com esse mesmo olhar nos próximos anos; em 2022, nossa materialidade passará por uma nova revisão.

Acreditamos que isso é fundamental para nortear a nossa visão estratégica, orientar a nossa atuação e nos ajudar a priorizar os ODS mais relevantes para o negócio.

[102-44]**[102-46; 102-47; 103-1]**

Este relatório focou em seis temas materiais prioritários¹:

Alinhamento do portfólio com emissões líquidas zero até a metade do século

Avaliar a pegada de carbono atual de nossos portfólios e sua convergência em direção ao Acordo de Paris, aplicando as metodologias climáticas, estabelecendo metas e tomando medidas para direcionar os portfólios para o zero líquido.

Bem-estar financeiro do cliente

Apoiar os clientes e economias locais com produtos e serviços que atendam suas necessidades. Tratá-los como indivíduos de uma forma direta e justa. Inovação e uso de tecnologias digitais para maximizar o acesso a produtos/serviços e aumentar a experiência e satisfação do cliente.

Finanças ESG

Ajudar e assessorar nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono, incluindo a integração de fatores ambientais e sociais na oferta de produtos e análise de risco, e apoio ao crescimento de mercados voltados para produtos financeiros sustentáveis.

Igualdade, diversidade, inclusão & bem-estar

Promover a diversidade e inclusão internamente, com os clientes e sociedade. Buscar garantir a igualdade, saúde e bem-estar emocional/financeiro e respeito entre os funcionários, com tolerância zero a assédio e discriminação.

Privacidade, proteção de dados e segurança cibernética

Gerenciar os riscos relacionados à coleta, retenção e uso de informações pessoalmente identificáveis.

Resiliência operacional e dos negócios

Ser capaz de responder a um ambiente em mudança, incluindo eventos adversos, mantendo a resiliência do negócio e se desenvolvendo com base em prioridades estratégicas "One Santander, DCB, PagoNxt".

¹ Os limites de cada tópico podem ser consultados no Sumário de Conteúdo da GRI na página 86.

No processo de atualização da materialidade, foram levantados 16 tópicos relevantes, dos quais seis foram priorizados neste ciclo de relato como TEMAS MATERIAIS PRIORITÁRIOS. Apesar disso, todos os demais tópicos estão presentes neste documento - sem o mesmo detalhamentos das temáticas priorizadas - com a devida indicação no Sumário de Conteúdo GRI (página 86).

O quadro abaixo mostra os 16 tópicos e suas correlações com os ODS.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	ERADICAÇÃO DA POBREZA	DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL	Saúde e bem-estar	EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	IGUALDADE DE GÊNERO	AGUA LIMPA E ACESSO	ENERGIA LIMPA E ACESSO	TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	REDUÇÃO DAS DESIGDADES	CONSUMO E PRODUTOS SUSTENTÁVEIS	CONSUMO E PRODUTOS RESPONSÁVEIS	ACÇÃO CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA	VIDA NA ÁGUA	VIDA TERRESTRE	PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Temas materiais prioritários																	
Alinhamento do portfólio com emissões líquidas zero até à metade do século																	
Bem-estar financeiro do cliente																	
Finanças ESG																	
Igualdade, diversidade, inclusão & bem estar																	
Privacidade, proteção de dados e segurança cibernética																	
Resiliência operacional e dos negócios																	
Temas Relevantes																	
Biodiversidade / conservação ecológica																	
Compras Responsáveis																	
Cultura, Conduta e Comportamento Ético																	
Educação & outros apoios às comunidades locais																	
Gestão de risco ESG, incorporando clima																	
Gestão e desenvolvimento de talentos																	
Governança corporativa																	
Inclusão financeira e empoderamento																	
Inteligência artificial e robotização intelectual																	
Pegada ambiental nas operações																	

[102-40; 102-42; 102-43; 102-47]

NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS E PRINCIPAIS MEIOS DE DIÁLOGO

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

Além do engajamento dos stakeholders para esse ciclo de relato, o Santander dialoga com as partes interessadas durante todo o ano.

O engajamento com as partes interessadas é fundamental para que possamos gerar valor para nossos stakeholders, seja pela forma com a qual oferecemos produtos e serviços, assim como para um melhor ambiente de trabalho e de oportunidades para nossos colaboradores, melhor retorno aos acionistas e investidores, e, principalmente, para o desenvolvimento sustentável de nosso país.

ESTRATÉGIA

Queremos ser parte da solução por meio de negócios sustentáveis

[102-2; 102-4; 102-6; 103-2; 103-3; 203-2]

Nosso propósito é contribuir para o progresso das pessoas e dos negócios. Ao mesmo tempo, queremos apoiar a construção de um Brasil mais justo e sustentável.

Tão importante quanto saber onde queremos chegar é saber como chegar lá. Por isso, temos uma estratégia clara para as nossas aspirações ambientais, sociais e de governança.

Aqui no Santander, não temos dúvida: nossa principal forma de criar valor para os nossos públicos e para a sociedade é por meio de negócios.

Nossas prioridades são definidas a partir de uma combinação de três fatores: os temas importantes para o desenvolvimento do País; a nossa vocação; e as oportunidades de mercado.

Estamos presentes em todas as regiões do País e temos uma base de mais de 50 milhões de clientes, de todos os segmentos. Isso nos permite apoiar pessoas e organizações de forma escalável e maximizar a criação de valor.

Temos compromisso assumido com essa visão. Em 2017, incluímos nosso posicionamento de sustentabilidade no planejamento estratégico. Por consequência, desde então nossas prioridades comerciais estão alinhadas às prioridades ESG.

Esse posicionamento nos direciona para atividades que estão agrupadas em três pilares: **ambiental** (ser referência em negócios sustentáveis); **social** (trabalhar para que todos tenham oportunidades) e **governança** (ter as melhores práticas de gestão ESG).

Além da atuação por meio de nossa plataforma de negócios, também buscamos promover a prosperidade por meio de Investimento Social e Cultural Privado, em áreas estratégicas.

E para potencializarmos ainda mais o impacto das nossas iniciativas, atuamos na mobilização e cultura de doação das nossas equipes internas e também nas redes de relacionamento.

Convidamos você a conhecer nas páginas seguintes mais detalhes sobre como implementamos esta estratégia.

Temos um portfólio completo de financiamentos para geração de energia renovável, redução de emissões e redução do consumo de água e energia, tanto para pessoas quanto para empresas e agronegócio. [Veja mais em Negócios Socioambientais - Santander](#)

COMPROMISSOS

[102-12]

O Grupo Santander possui compromissos públicos globais nas esferas ESG e que têm a contribuição do Santander Brasil. Conheça as metas e o desempenho do Grupo e do Brasil em cada um desses objetivos em 2021.

Nossos compromissos públicos	Compromisso Grupo	2021	
		Grupo	Brasil
Estar entre as 10 melhores empresas para trabalhar ^A	Top 10 em 6 países em 2021	✓ 6	6º lugar
Mulheres no Conselho ^B	40%-60% em 2021	✓ 40%	33,30%
Mulheres em cargos de Liderança (%) ^C	30% em 2025	26,30%	25,96%
Equidade salarial ^D	~0% em 2025	1%	1,90%
Pessoas empoderadas financeiramente ^E (acumulado)	10MM em 2025	7,5MM	1,2MM
Consumo de energia renovável ^F	100% em 2025	✓ 75%	53,30%
Plástico de uso único (prédios administrativos e agências) ^G	100% em 2021	✓ 100%	100%
Programa de bolsas de estudo (nº de bolsas acumulado)	325 mil em 2021 ^H	✓ 388 mil	64 mil
Pessoas apoiadas por programas sociais ^I (acumulado)	4MM em 2021	✓ 6,1MM	855 mil

Conheça o Relatório do Grupo Santander em www.santander.com

A. De acordo com uma fonte externa reconhecida em cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).

B. Considera apenas Conselho de Administração.

C. O critério do Grupo Santander difere do calculado pelo Santander Brasil, reportado nas páginas 7 e 51. No caso do Grupo, são considerados os CEOs e executivos de até dois níveis de reporte a eles.

D. A equidade salarial de gênero é calculada comparando-se os salários entre funcionários que exercem a mesma função ou cargo e estão no mesmo nível.

E. Pessoas (sem acesso ou com acesso restrito a serviços bancários ou financeiramente vulneráveis) que tenham acesso a serviços financeiros, financiamento e educação financeira para melhorar seu conhecimento e resiliência por meio da educação financeira.

F. Nos países onde é possível certificar eletricidade de fontes renováveis. O percentual informado considera os principais países em que atuamos (G10).

G. O percentual informado considera os principais países em que atuamos (G10). Não foi penalizada no cálculo a implementação de possíveis medidas específicas, que possam ter sido tomadas para lidar com a situação de pandemia do Covid-19 e que possam ter envolvido o uso de materiais plásticos.

H. Pessoas beneficiadas pelo Santander Universidades (estudantes que receberam bolsa Santander, obtiveram estágio em PME ou participaram de programas de empreendedorismo apoiados pelo Banco).

I. A meta inicial de 200.000 beneficiários foi alcançada em 2020, então o banco se comprometeu a oferecer mais 125.000 bolsas até 2021. O dado não considera o Santander Universidades e iniciativas de educação financeira.

AÇÕES AMBIENTAIS E CLIMÁTICAS



A mudança precisa ser agora

O ano de 2021 foi um marco na nossa jornada rumo ao Net Zero! Assumimos o compromisso de mais longo prazo na nossa história. Ampliamos o apoio aos clientes na transição para uma economia de baixo carbono, com iniciativas como o financiamento de energias limpas e o fomento das finanças sustentáveis. Tornamos a nossa operação mais eficiente, com a eliminação do plástico de uso rápido. E fizemos avanços decisivos na governança climática.

RUMO AO NET ZERO

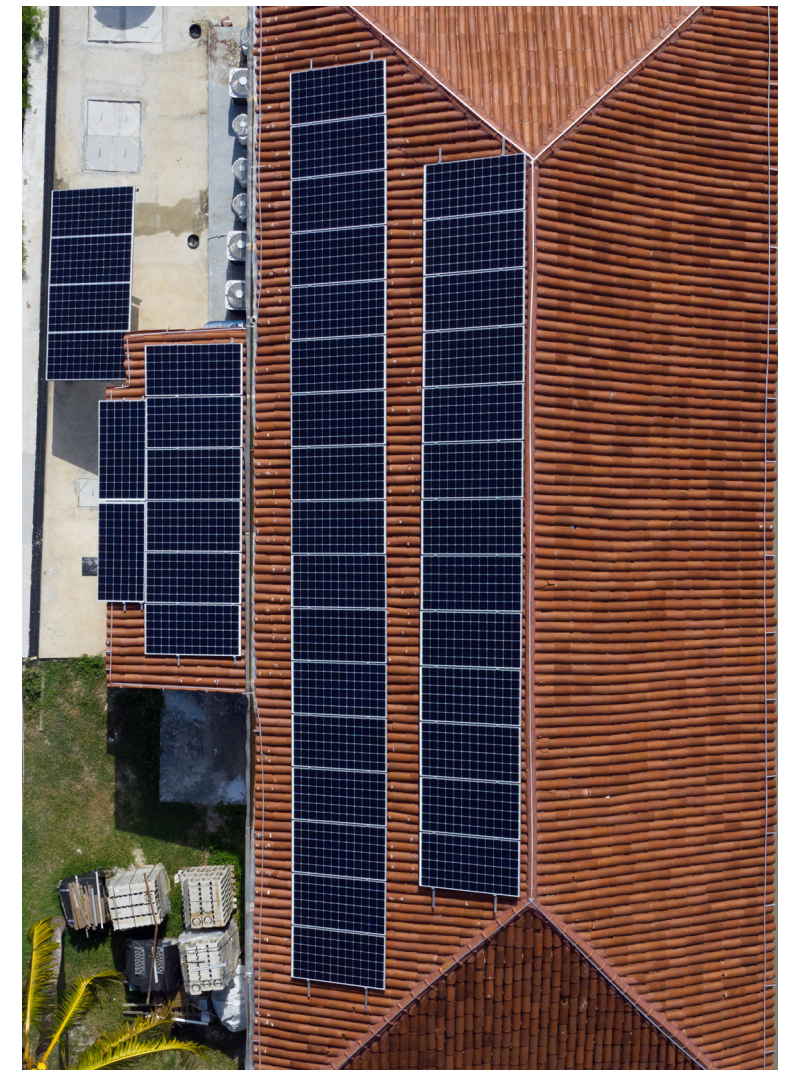
Nosso compromisso para 2050

O mundo empresarial está diante de um de seus maiores desafios e, também, de uma oportunidade gigantesca: revolucionar os negócios para conter as mudanças climáticas que já impactam as populações e as economias ao redor do globo.

Cientes do papel crucial dos bancos na transição para uma economia de baixo carbono, estamos acelerando a transformação de nossa estrutura de governança, gestão de riscos e estratégia comercial para dar uma contribuição ainda mais relevante e ágil para os clientes e o País.

Assumimos o compromisso de zerar as emissões líquidas de carbono de nossas carteiras de clientes até 2050 e temos avançado na definição do que precisa ser feito para chegarmos lá.

Confira, nas páginas seguintes, os principais destaques do que fizemos em 2021, pautados pelas diretrizes do Net Zero Banking Alliance, do TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), do Banco Central Europeu e do Banco Central do Brasil.



A CIÊNCIA E O CENÁRIO GLOBAL

O Painel Intergovernamental das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (IPCC), que representa o estado da arte da ciência climática global, foi contundente ao afirmar que as mudanças climáticas:

- São graves;
- Já estão em curso;
- São provocadas pela ação humana;
- E, para serem freadas, demandam ações urgentes a serem adotadas até o final desta década.

Há evidências robustas e inequívocas de que a influência humana no sistema climático já está causando mudanças rápidas e sem precedentes na atmosfera, oceanos, biosfera e áreas permanentes de gelo e neve.

De acordo com o IPCC, o planeta já registrou um aumento médio de temperatura global de 1,1°C acima do período pré-industrial (de 1850 a 1900). Caso medidas urgentes para frear as emissões de gases de efeito estufa (GEE) não sejam adotadas, o aumento médio de 2°C poderá ocorrer até 2050, com impactos e riscos severos para o equilíbrio dos ecossistemas e para a humanidade.

Os atuais compromissos climáticos globais foram firmados pelas nações no âmbito do Acordo de Paris, celebrado durante a 21ª Conferência das Partes (COP), em 2015. Esse tratado visa unir esforços no enfrentamento às mudanças climáticas por meio de ações estruturantes e investimentos focados em estabilizar o aumento da temperatura média global bem abaixo de 2°C, além de empreender esforços para limitar o aumento a 1,5°C.

O Acordo de Paris ainda vincula cada signatário, entre eles o Brasil, a Contribuições Nacionalmente Determinadas (NDCs) e ao compromisso de tornar seus esforços mais ambiciosos ao longo dos anos. Para avaliar o alcance dessa meta, em 2021 o IPCC revisou 14 mil artigos científicos e avaliou cinco possíveis cenários de emissões. Dos cinco, apenas um assegura alguma chance de manter viva a meta de 1,5°C.

Para que esse cenário se concretize, o estudo aponta que seriam necessários cortes das emissões globais em 45% (em relação aos níveis de 2010) até 2030 e alcançar o Net Zero até 2050.

Veja como o stress hídrico afeta os nossos clientes na [página 73](#).



ESTRATÉGIA

[102-12]

Respostas rápidas para desafios urgentes

“

Nosso caminho rumo ao Net Zero pressupõe sermos capazes de compreender a dimensão do risco climático em nosso portfólio ao mesmo tempo em que atuamos junto a cada um de nossos clientes para uma transição definitiva de seus negócios para a nova economia

”

Carolina Learth

Head de Sustentabilidade do Santander Brasil

Nossa ambição global é alcançar emissões líquidas zero até 2050. Isso se aplica tanto para as emissões de gases de efeito estufa (GEE) das nossas operações (das quais já somos carbono neutro desde 2010) quanto às emissões indiretas, relacionadas aos nossos serviços de empréstimo, assessoria e investimento.

Nossos passos são orientados, considerando as recomendações de reguladores nacionais e internacionais e os tratados setoriais aos quais aderimos. Entre os mais relevantes direcionadores estão:

- Resolução CMN 4.327/2014 do Banco Central do Brasil: Ver página 77.
- Regulamento SARB Nº 14 da Federação Brasileira de Bancos (Febraban): formaliza diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais dos seus signatários.

- Banco Central Europeu: determinou em 2021 prazos e metodologia para a realização de testes de estresse sobre riscos relacionados ao clima.
- TCFD: em português, Força-tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas às Mudanças Climáticas. Criado pelo Conselho de Estabilidade Financeira do G20, estabelece recomendações para a divulgação de informações claras, comparáveis e consistentes sobre os riscos e oportunidades apresentados pelas mudanças climáticas.
- Net Zero Banking Alliance (NZBA): somos signatários e cofundadores dessa iniciativa criada para acelerar a transição das emissões de GEE operacionais e atribuíveis às carteiras de empréstimos e investimentos dos bancos para alinhamento à meta de emissões líquidas zero até 2050 ou antes desse prazo.
- Net Zero Asset Managers: a Santander Asset Management uniu-se a este grupo internacional de 220 gestores de ativos comprometidos em apoiar a meta de emissões líquidas zero 2050 ou antes, em linha com os esforços globais para limitar o aquecimento a 1,5°C.
- Glasgow Financial Alliance for Net Zero: aliança guarda-chuva que traz iniciativas de financiamento líquido zero sob um fórum estratégico setorial.

Seguiremos avançando na integração do clima em nossa governança, estratégia de negócios e gestão de riscos. Estabelecemos planos de ação, procedimentos e metas para conduzir essa transição até 2050.

O que significa ser Net Zero

Reduzir as emissões de GEE coerentes com as metas globais estabelecidas no Acordo de Paris e compensar quaisquer emissões restantes por meio da remoção de uma quantidade equivalente dos GEE da atmosfera.

Globalmente, nossa estratégia abrange quatro frentes de ação e compromissos públicos:

1. Alinhar nosso portfólio às metas do Acordo de Paris

As metas de alinhamento estão sendo definidas de acordo com as diretrizes da *Net Zero Banking Alliance*, visando a garantir que as emissões de GEE projetadas estejam em linha com o objetivo de limitar o aumento da temperatura média em 1,5°C em comparação com os níveis pré-industriais.

Partindo dos setores globalmente críticos para o clima em nosso portfólio, as duas primeiras metas de descarbonização são:

- Deixar de prestar serviços financeiros para clientes do setor de energia que tenham mais de 10% de suas receitas provenientes de carvão térmico até 2030;
- Zerar nossa exposição à mineração de carvão térmico em 2030.

2. Apoiar os clientes na descarbonização de suas operações

Oferecer soluções financeiras a fim de ajudar os clientes no cumprimento de suas metas climáticas e na transição de seus negócios para uma economia de baixo carbono. [Veja mais na página 22.](#)

3. Manter nossas operações neutras em carbono

Reduzir o impacto ambiental das nossas atividades, atingindo 100% de abastecimento elétrico por fontes renováveis até 2025 e manter a neutralização das emissões de GEE de nossas operações. Saiba mais no capítulo sobre gestão ambiental. [Veja mais na página 30.](#)

4. Integrar o clima à nossa gestão de risco

Entender e gerenciar as fontes dos riscos que as mudanças climáticas trazem para nossas carteiras e definir planos de ação e processos para gerenciá-los. [Veja mais na página 19.](#)

WAYCARBON

Em março de 2022, o Grupo Santander anunciou um acordo para a compra de 80% da WayCarbon Soluções Ambientais e Projetos de Carbono, empresa de consultoria ESG, sediada no Brasil.

A WayCarbon oferece três serviços principais para ajudar os clientes a desenvolver e implementar estratégias para aumentar sua sustentabilidade: consultoria ESG; *software* de gestão de estratégias ESG e de risco climático; e origemação e comercialização de créditos de carbono.

Esta aquisição é um passo importante para aprimorar ainda mais as ofertas de sustentabilidade do Santander, a fim de apoiar os clientes de todos os mercados em suas transições para a economia de baixo carbono. O acordo também ajudará o Banco a avançar ainda mais em seus próprios objetivos ESG, comprometendo-se com o mercado voluntário de carbono, com programas de reflorestamento e de conservação florestal e com outras formas de comércio de emissões.



GOVERNANÇA CLIMÁTICA



[102-19; 102-20; 102-31; 103-2; 103-3]

Como nos estruturamos para cumprir nossos compromissos

Instâncias de governança envolvidas na gestão das mudanças climáticas e periodicidade em que endereçamos o tema no Brasil:

Conselho de Administração

Assessoramento ao Conselho de Administração	
Comitê de Sustentabilidade (trimestral)	Comitê de Risco e <i>Compliance</i> (trimestral)
Gestão – Nível Executivo	
Vice-Presidência de Relações Institucionais e Sustentabilidade e Vice-Presidência de Riscos	
Superintendência Executiva de Sustentabilidade	Diretoria de Riscos
Grupo Sênior PRSA (resolução nº 4.327)	Fórum Reputacional
Grupos de Trabalho – Nível Técnico	
GT PRSA Fórum de Finanças Sustentáveis Fórum de Risco Reputacional	

No Brasil, contamos com um modelo de governança local que dá suporte à gestão climática. Veja mais detalhes:

Estrutura

A gestão das mudanças climáticas está inserida nas principais instâncias de nossa Organização. O tema é acompanhado pelo Conselho de Administração, com o assessoramento do Comitê de Sustentabilidade e do Comitê de Risco e *Compliance*, e pelo Comitê Executivo.

Nossa *head* de Sustentabilidade responde à Vice-Presidente de Relações Institucionais e Sustentabilidade. É diretamente responsável pelo desenvolvimento e implementação da estratégia geral de sustentabilidade, incluindo as ações relacionadas às mudanças climáticas.

Já a estrutura de gestão de riscos nos permite ter uma visão integrada dos riscos climáticos e socioambientais, em conjunto com os demais riscos relacionados à nossa operação. Saiba mais no capítulo de Gestão do Risco, em nosso website e no [Formulário 20-F](#).

Grupo de Trabalho

Os riscos e oportunidades climáticos são avaliados e gerenciados por pontos focais de diversas áreas do Santander Brasil: Sustentabilidade, Riscos, Negócios, Facilities e Políticas Públicas. O grupo tem como objetivo engajar essas áreas no monitoramento e implementação das ações relacionadas ao clima.

Políticas

Nos links abaixo é possível consultar todas as políticas aplicadas em nossas operações que se relacionam à questão climática.

- Política de [Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#)
- [Política Global de Sustentabilidade](#)

Saiba como as Mudanças Climáticas estão inseridas na estratégia do Santander em âmbito global no [Climate Finance Report](#).

Dashboard de sustentabilidade

Os principais indicadores de nossa agenda de sustentabilidade são monitorados mensalmente em um painel reportado à Presidência do Banco, ao Comitê de Sustentabilidade e a executivos responsáveis pela estratégia e gestão das questões ESG. Esse acompanhamento inclui a performance das análises de risco socioambiental, dos negócios sustentáveis e da gestão interna (como consumo de água e energia e emissões de gases de efeito estufa).

Para conhecer a composição e o regimento de todas as nossas instâncias decisórias [acesse o site de Relações com o Investidores](#).

Metas e incentivos relacionados a questões climáticas

Estabelecemos metas específicas relacionadas a questões ESG, entre elas negócios sustentáveis, na avaliação de desempenho de nossos executivos e demais funcionários, em diferentes níveis hierárquicos, com impacto direto em sua remuneração variável (veja no capítulo de [Governança](#)).

Cultura ESG: capacitação do Varejo e do Atacado

Fechamos 2021 com 98% dos profissionais de nossa rede de agências treinados em negócios sustentáveis. Além disso, iniciamos no final do ano o programa Certificação do Atacado, com foco nos temas ambientais, sociais e de governança. A certificação é obrigatória para habilitar a promoção interna dos profissionais.

GESTÃO DE RISCOS CLIMÁTICOS



Nossa atuação no curto, médio e longo prazos



As mudanças climáticas estão se tornando rapidamente um tema da gestão integrada de riscos e o Santander Brasil está evoluindo aceleradamente nesse sentido. Além de atender às novas regulamentações do BACEN, em 2021 já começamos a trabalhar na execução do teste de estresse climático demandado pelo Banco Central Europeu, em um horizonte de 30 anos.



Marcelo Golovaty

Superintendente Executivo de Gestão Integrada de Riscos

[102-11; 102-15; 103-2; 103-3; 201-2]

Para identificar a vulnerabilidade do Grupo Santander às mudanças climáticas, acompanhamos nossa exposição aos setores mais sensíveis indicados pelo TCFD e geografias com maior probabilidade de serem afetadas por riscos físicos.

A estratégia do Grupo Santander para avaliar e gerenciar os potenciais impactos e efeitos das mudanças climáticas na carteira de crédito tem como base três principais ações:

- Desenho de cenários climáticos;
- Tradução dos cenários climáticos em fatores de risco para o cálculo de impactos financeiros;
- Adequação dos fatores de risco climático à metodologia e aos modelos de crédito para cálculo das métricas de *Probability of Default* (PD) e *Loss Given Default* (LGD).

Adicionalmente, identificamos, avaliamos, monitoramos e proativamente gerenciamos os principais riscos socioambientais, com potencial para impactar nossos resultados, liquidez ou capital, afetando a saúde financeira dos nossos negócios. Os riscos atrelados às mudanças climáticas também foram incorporados aos *Top Risks* ([saiba mais aqui](#)).

Teste de estresse climático

Em 2021, participamos dos testes de estresse climático iniciados pelo Grupo. Os dados da operação brasileira alimentaram a análise que está sendo feita globalmente, visando à adequação de nossa gestão de riscos à nova regulamentação do Banco Central Europeu.

Com isso, estamos dando os primeiros passos para que a operação brasileira esteja alinhada tanto aos mais avançados requisitos socioambientais nacionais quanto aos requisitos internacionais.

Para conhecer a metodologia que está sendo usada no teste de estresse climático, acesse o último [Climate Finance Report](#) publicado.

Riscos Climáticos mapeados pelo Grupo Santander

O Grupo Santander entende que o risco climático é transversal. Ou seja: pode ser um agravante para todos os tipos de riscos tradicionais geridos pelo Santander: crédito, mercado e operacional (incluindo risco de reputação).

Consideramos que existem duas fontes primárias de riscos relacionados às mudanças climáticas: risco físico e de transição.

Riscos físicos

Podem ser causados por eventos agudos ou por mudanças de longo prazo (crônicos).

- Riscos físicos agudos: incluem o aumento da frequência e gravidade de eventos climáticos extremos, como secas, furacões ou inundações.
- Riscos físicos crônicos: incluem mudanças nos padrões de precipitação e extrema variabilidade nos padrões climáticos, aumento da temperatura média, ondas crônicas de calor ou aumento do nível do mar.

Os riscos físicos podem levar a impactos financeiros como:

- Redução de receitas devido a problemas de transporte, interrupções na cadeia de suprimentos e outras fontes de geração de tensão;
- Redução de receitas e elevação de custos devido a problemas relacionados à força de trabalho (saúde, segurança, absenteísmo etc.);
- Perda de ativos causada por danos materiais em locais de “alto risco”;
- Elevação de custos operacionais causados, por exemplo, pelo desabastecimento de usinas hidrelétricas;
- Mudanças no padrão do vento que reduzam a produção de energia;
- Perdas agrícolas;
- Custos de capital mais altos causados, por exemplo, por danos às instalações;
- Redução de receitas devido a quedas em vendas;
- Prêmios de seguro mais altos e menor venda de seguros em locais de “alto risco”.

Riscos de transição

Referem-se a ações necessárias para atender aos requisitos de mitigação e adaptação relacionados às mudanças climáticas. Podem abranger risco regulatório, tecnológico e mudanças de mercado.

- Riscos regulatórios: geralmente se enquadram em duas categorias — aquelas que tentam restringir atividades que contribuem para os efeitos adversos das mudanças climáticas e aquelas que buscam promover a adaptação às mudanças climáticas. O risco associado e o impacto financeiro das mudanças regulatórias dependem da natureza e do momento da mudança.
- Risco tecnológico: surge de melhorias ou inovações para apoiar a transição para uma economia de baixo carbono e eficiente em energia, que pode ter um impacto significativo nas empresas, na medida em que a nova tecnologia desloca sistemas antigos e perturba algumas partes do sistema econômico existente.
- Risco de mercado: pode se manifestar por meio de mudanças na oferta e demanda de certas *commodities*, produtos e serviços, à medida que riscos e oportunidades relacionados ao clima são cada vez mais levados em consideração.

Nosso horizonte de curto, médio e longo prazos

Curto prazo	Até 1 ano	As ações que compõem nosso planejamento estratégico consideram três horizontes de prazos para implementação e estão alinhadas com o orçamento planejado. Para análises <i>ad hoc</i> são definidos períodos superiores a 7 anos.
Médio prazo	De 1 a 5 anos	
Longo prazo	De 5 a 7 anos	

Mitigação de riscos estratégicos no longo prazo

Os riscos climáticos estão inseridos em nosso principal processo de identificação e avaliação de riscos estratégicos, o *Top Risks*. Trata-se de uma ferramenta criada para identificar, medir e mitigar potenciais ameaças internas e externas, entre elas as mudanças climáticas, que possam afetar o planejamento estratégico e financeiro do Banco.

O processo de identificação e avaliação é conduzido pela área de Gestão Integrada de Riscos e atualizado trimestralmente. Os *insights* gerados subsidiam nossa Avaliação de Perfil de Risco, a avaliação do Modelo de Negócios e os exercícios regulatórios (ICAAP e ILAAP).

Esses riscos podem ser enquadrados em duas categorias:

- **Riscos plausíveis:** cenários com probabilidade de 5% a 15% de ocorrer em um horizonte temporal de três anos. Esses riscos representam ameaças ao Planejamento Financeiro.
- **Riscos de Cauda (Tail Risk):** cenários com menores que 5% de ocorrer em um horizonte temporal de dez anos. Apesar de terem menor probabilidade de ocorrência, caso se concretizem, o impacto pode ser mais relevante do que os causados pelos riscos plausíveis. Esses riscos representam ameaças ao Planejamento Estratégico.



Para saber sobre mitigação do risco de curto e médio prazo, acesse a seção de Risco Socioambiental no capítulo de Gestão do Risco.

NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS



Pioneirismo em soluções para a descarbonização da economia

[102-15; 103-2; 103-3; 201-2; 203-1; 203-2, G4 FS8]

As mudanças climáticas e a desigualdade social são dois dos maiores desafios da atualidade. Trabalhamos com nossos clientes no desenvolvimento de soluções financeiras para apoiar tanto a transição para modelos de negócios mais sustentáveis quanto as adaptações necessárias para que tenham mais resiliência ao lidar com os efeitos das mudanças climáticas que já nos impactam.

Ao longo dos últimos 20 anos, consolidamos um portfólio completo de soluções financeiras para a sustentabilidade, atendendo desde microempreendedores de baixa renda e nossos clientes do Varejo até as grandes empresas do Atacado. Nossas principais áreas de atuação são microfinanças, energia renovável, agronegócio, saneamento, eficiência hídrica e energética, gestão de resíduos e mobilidade.

Contamos com um assento no Conselho da ICMA (*International Capital Markets Association*). No nosso dia a dia, buscamos inspiração nos Princípios de Títulos Sociais e Verdes elaborados pela associação.

Para dar transparência aos critérios que aplicamos em nossos produtos, serviços e investimentos classificados como verdes, sociais ou sustentáveis, publicamos em fevereiro de 2022 o *Sustainable Finance Classification System* (SFCS) - o *framework* do Grupo Santander, revisado pela *Sustainalytics*¹¹.

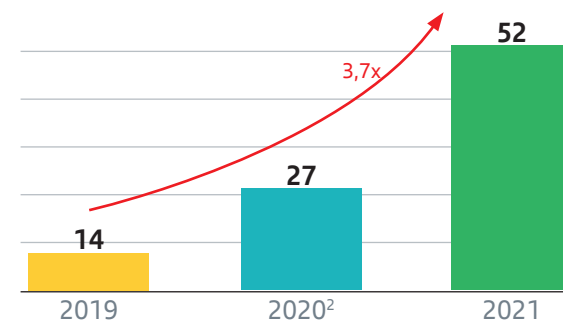
¹¹ A Sustainalytics, uma empresa da Morningstar, é uma fornecedora líder global de pesquisa, classificações e análises ESG e governança corporativa. Possui ampla experiência em ajudar as instituições financeiras a desenvolver padrões de elegibilidade e em fornecer opiniões de terceiros sobre títulos e fundos sustentáveis.

Esse documento baseia-se em diretrizes e princípios da indústria internacional, como os Princípios de Títulos Sociais e Verdes da ICMA, o *Climate Bonds Standard* e as Taxonomias da União Europeia e da Febraban.

Em julho de 2021, a fim de prevenir o risco de *greenwashing*, criamos o Fórum de Finanças Sustentáveis, uma instância responsável por analisar as operações sustentáveis e assegurar o alinhamento ao SFCS e aos padrões de mercado. Esse fórum, composto por executivos sêniores das áreas de Sustentabilidade, Riscos, Risco Socioambiental, Negócios, *Compliance* e Jurídico, avalia também os riscos reputacionais em nossas transações. Do total de 40 propostas avaliadas no ano, 31 foram aprovadas.

Com esse olhar, viabilizamos R\$ 51,6 bilhões¹ em negócios sustentáveis em 2021, um aumento de 93% em comparação com o ano anterior². Nos últimos três anos, esse volume cresceu quase quatro vezes.

Evolução (R\$Bi)

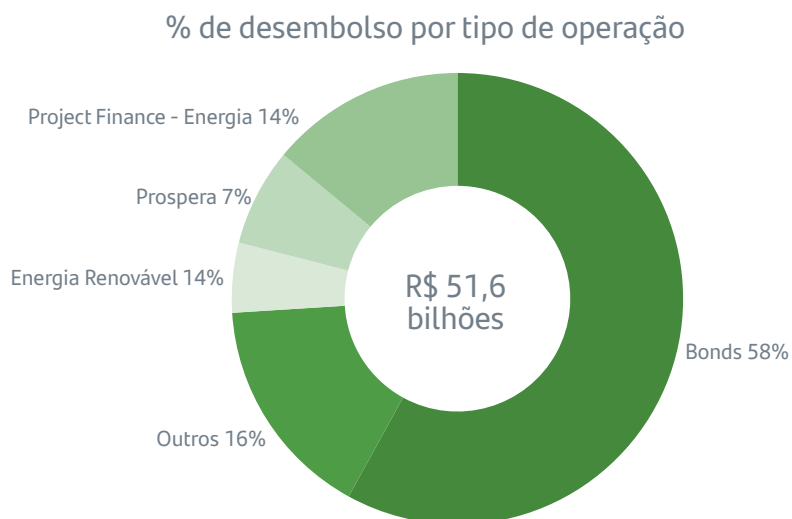


¹ Inclui o desembolso em energias renováveis, saneamento, agronegócio sustentável, ESG Linked-Loan, Prospera Santander Microfinanças, outros negócios (acessibilidade e mobilidade, outros financeiros, RFC e Multiagro Verde) e assessoria e desembolso em Project Finance (energias renováveis e saneamento), além dos emitidos pelo banco de títulos verdes em 2021.

² Com relação a 2020, foram incluídas, no total de negócios sustentáveis, as operações de: acessibilidade e mobilidade, outros financeiros, RFC e Multiagro Verde.

Destaques de desembolso em 2021

- **R\$ 30 bilhões** em títulos de dívida com viés sustentável emitidos com a participação do Santander
- **R\$ 3,4 bilhões** para microcrédito produtivo e orientado por meio do Prospera Microfinanças
- **R\$ 1,3 bilhão** em financiamentos sustentáveis para médias e grandes empresas do Atacado



Sistema de Classificação para Finanças Sustentáveis (SFCS)

No início de 2022, o Grupo Santander publicou o Sistema de Classificação para Finanças Sustentáveis, que reúne um conjunto de critérios que orientam o enquadramento de operações com características sociais e ambientais, favorecendo a consolidação, a transparência e a expansão dos negócios.

Inovação e expansão nos negócios sustentáveis no Atacado

Estivemos à frente das primeiras emissões de *Green Bonds* feitas por empresas brasileiras no mercado internacional em 2015. Desde então, temos ampliado os negócios nessa área, trazendo para o mercado nacional novas soluções que apoiam os clientes na captação de recursos para seus projetos de desenvolvimento.

Ajudamos a estruturar, por exemplo, em 2020, a segunda emissão de *Sustainability-linked Bond* do mundo e trouxemos linhas de financiamentos inéditas no Brasil com os Sustainability-linked Loans. Nessa modalidade, o recurso é de uso livre, mas a precificação está atrelada ao atingimento de metas sustentáveis em conformidade com princípios e diretrizes reconhecidos do setor, como os Princípios de Empréstimos Vinculados à Sustentabilidade da LMA (*Loan Market Association*) e os Princípios de Títulos Vinculados à Sustentabilidade da ICMA (*International Capital Market Association*).

Em 2021, lançamos o CDB Baixo Carbono, voltado a empresas interessadas em investimentos sustentáveis de baixo risco. Nesse produto, o investidor permite que um percentual predefinido do rendimento da aplicação – que também pode variar – seja direcionado ao *funding* de linhas de crédito e operações sustentáveis que promovam uma economia de baixo carbono. Fechamos o ano com R\$ 110 milhões investidos.

Instrumento	Volume	YoY
Emissões de títulos de dívida verde, social e <i>sustainability-linked</i>	R\$ 30 bi	173,5% ↑
Financiamentos verdes (finalidade dedicada e <i>sustainability-linked</i>)	R\$ 1,3 bi	4,2% ↑

Liderança em energia renovável

Temos impulsionado o desenvolvimento desse mercado desde 2009, respondendo pela estruturação e financiamento de mais de 30% dos projetos eólicos implantados no país, conforme dados da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, e temos uma participação destacada na energia solar centralizada.

Também nos destacamos no financiamento à geração solar distribuída. Com a Santander Financiamentos, temos linhas de crédito específicas para a compra de painéis fotovoltaicos para clientes pessoa física, jurídica ou agro. Para alcançar esse resultado, fizemos uma série de ações ao longo do ano:

- Lançamos uma campanha publicitária em canais de televisão;
- Ampliamos o prazo do financiamento para clientes do Varejo de 60 para 96 meses;
- Capacitamos 95% dos gerentes de relacionamento das lojas para a oferta desses financiamentos;
- Realizamos, com empresas parceiras, eventos dentro de nossas lojas, nos quais montamos estandes com placas solares e realizamos simulações dos financiamentos;
- Utilizamos placas solares na geração de energia em estandes patrocinados pelo Santander. No evento Taste of São Paulo, geramos dessa forma toda a energia utilizada no estande;
- Lançamos um seguro residencial com cobertura para as placas solares instaladas em residências.



O Santander Brasil segue comprometido com a expansão da geração de energia a partir de fontes renováveis, sendo um dos agentes mais ativos do país em financiamento de projetos sustentáveis. Além de fomentar sua viabilidade por meio de contratos de compra e venda de energia no mercado livre, o Banco atende à demanda de seus clientes na procura de energia proveniente de fontes limpas e se compromete em se tornar 100% renovável até final de 2025.



Rafael Thomaz

Head da Comercializadora de Energia do Santander Brasil



Parceria com o agronegócio responsável

Somos parceiros do produtor rural brasileiro na transição para uma agropecuária mais responsável, eficiente e produtiva.

Disponibilizamos a esses clientes um portfólio completo de linhas de crédito, com produtos próprios e de repasse, que financiam práticas de baixo carbono, equipamentos mais eficientes e certificações de rastreabilidade, entre outras soluções. Em 2021, desembolsamos R\$346 milhões nessas linhas.

Fomos também um dos maiores repassadores de recursos no Programa ABC, do BNDES, voltado a iniciativas que contribuam para a redução de emissões de gases de efeito estufa e outros impactos ambientais causados por atividades agropecuárias, como recuperação de pastagens, plantio direto e sistemas de produção orgânica. Só nessa linha foram R\$326,3 milhões em repasses para nossos clientes.

Energia+ Agro

Para incentivar a adoção de sistemas para a geração de energia solar no campo, criamos o programa Energia+ Agro, com condições especiais para o setor. Elas incluem 120 dias para o início do pagamento, até 96 meses de prazo e contratação totalmente *online*. Todo o projeto de implementação do sistema é desenvolvido para os clientes por distribuidores parceiros. O orçamento é feito pelo site santander.com.br/agrosolar.

LIVES AGRO

Ao longo do ano, realizamos seis *lives* com temas relevantes para o agronegócio, como mudanças climáticas; oportunidades e tendências; e a importância da gestão de riscos no setor e o papel das instituições financeiras. No total, registramos 376 mil impressões em nossas redes sociais.



Para ajudar nossos clientes produtores rurais a prosperar, vamos muito além do financiamento. Nossa oferta inclui orientação sobre o uso correto da terra e a preservação dos recursos naturais, que inclui, entre outras medidas, a redução do uso de fertilizantes, o descarte de embalagens e a mitigação do risco socioambiental.



Carlos Aguiar Neto
Diretor de Agronegócios do Santander Brasil

Impulso ao mercado de carbono nacional

A Política Nacional de Biocombustíveis, também conhecida como RenovaBio, entrou em vigor em 2019 para incentivar a descarbonização da matriz energética de transportes do País, por meio do estabelecimento de metas de redução de emissões para o setor.

Para apoiar esse processo de transição, em 2020 foi criado o primeiro mercado regulado de carbono brasileiro, no qual são negociados os Créditos de Descarbonização (CBIOS). Os créditos são emitidos por produtores e importadores de biocombustíveis em operações certificadas.

Esses ativos podem ser comprados por investidores individuais ou empresas que precisem ou queiram, de forma voluntária, compensar suas emissões de CO₂. Cada CBIO corresponde a uma tonelada de CO₂ evitado.

Acreditando no potencial do programa e trabalhando junto aos produtores de biocombustíveis pelo seu sucesso, fomos pioneiros na escrituração desse tipo de operação. Em 2021, respondemos por 65% do volume escriturado de CBIOS, operando tanto no mercado primário quanto no secundário.

Nossos clientes podem acompanhar as negociações em tempo real pelo site <https://cbio.santander.com.br/>.



Seguimos mantendo nossa liderança no mercado de CBIOS com 65% de share de mercado. As oportunidades no mercado brasileiro são grandes e a nossa ambição é expandir também para o mercado voluntário de carbono, que tem crescido exponencialmente nos últimos anos.



Luiz Masagao Ribeiro Filho
Diretor da Tesouraria do Santander Brasil

Saneamento básico

Um dos setores que mais carecem de investimentos no Brasil é o de saneamento básico. Ao longo do ano, realizamos operações de assessoria e financiamento a projetos nessa área, que juntas totalizaram R\$ 5,6 bilhões.

No início do ano, realizamos três dias de debates e reflexões sobre esse setor, que deve gerar R\$ 600 bilhões em investimentos nos próximos anos. Os vídeos do evento tiveram mais de 700 mil visualizações e impactaram 8,7 milhões de pessoas nas redes sociais.

Em maio, destinamos US\$ 25 milhões, por meio de uma linha da International Finance Corporation (IFC), para o projeto de despoluição do Rio Pinheiros, liderado pelo governo de São Paulo. O projeto tem por objetivo reduzir o lançamento de esgoto, melhorar a qualidade de suas águas e recuperar seu entorno. Parte do recurso será destinada a cooperativas de catadores que apoiarão a retirada de resíduos recicláveis depositados em riachos e córregos que desembocam no rio.

Já em agosto de 2021, assessoramos financeiramente o Consórcio Marco Zero, liderado pela Equatorial Energia, na estruturação de uma oferta que se tornou vencedora do primeiro grande leilão de saneamento da região Norte do Brasil, envolvendo a concessão dos serviços da Companhia de Água e Esgoto do Amapá (CAESA). Atualmente, apenas sete em cada 100 amapaenses têm coleta de esgoto e um em cada três tem acesso a água tratada. O projeto vai melhorar a oferta de serviços de saneamento básico para cerca de 750 mil pessoas, beneficiando todos os 16 municípios do estado pelo período de 35 anos.

Mobilidade urbana

Fomos pioneiros em linhas de crédito para financiar a acessibilidade e a mobilidade urbana no País. Em 2021, fortalecemos este enfoque com o relançamento do CDC Mobilidade, que financia a compra de bicicletas mecânicas ou elétricas.

Ampliamos a divulgação interna para capacitar nosso time comercial e passamos a dar mais visibilidade às demais soluções que lançamos para o ciclismo:

- Seguro residencial com cobertura para bicicletas e patinetes, incluindo eventos dentro e fora da moradia;
- Serviço de assistência, o Ben Bike, que cobre reparos, troca de pneu, ajuste de freios e transporte em caso de acidentes com bicicletas. A cobertura chegou ao mercado em janeiro/22;
- Projeto de compartilhamento de motos elétricas, em parceria com a montadora Riba, colocando 50 veículos à disposição de clientes e não clientes na zona Sul da cidade de São Paulo. O projeto foi lançado no aniversário da cidade, em janeiro/22.

Além dessas soluções, patrocinamos o maior evento de ciclismo do País, o Brasil Ride, e o atleta Henrique Avancini.

Cartão Reciclado

Em 2021, nos tornamos o primeiro banco a emitir cartões feitos com plástico reciclado. O projeto piloto contou com um primeiro lote de 1,5 mil cartões destinado a empresas comprometidas com o desenvolvimento sustentável. A partir do primeiro trimestre de 2022, o material será usado na confecção de novos cartões SX e Elite, em trocas ou novos clientes. A estimativa é reduzir em 85% o uso de plástico comum.

Projeto Tran\$forma

Em outubro, nos unimos à Casa da Moeda do Brasil e à Equipa Group, empresa especializada em impacto positivo, para dar uma destinação inédita e sustentável às cédulas de dinheiro. No Projeto Tran\$forma, as notas de real terão seu ciclo de vida ampliado ao serem reutilizadas para a construção de mobiliário dos Postos de Atendimento Bancário (PAB) do Santander. O primeiro PAB da iniciativa fica na sede da Casa da Moeda, no Rio de Janeiro.

A iniciativa baseia-se na economia circular, que parte do princípio da produção não linear. Ou seja, a matéria-prima e sua utilização são pensadas em todos os ciclos, gerando transformação e novas finalidades desde a concepção do produto ou serviço.

Estação Sustentável

Transformamos a estação Vila Olímpia, na cidade de São Paulo, na primeira estação sustentável do País, aumentando a eficiência no uso de recursos naturais no local. Com isso, a estação agora utiliza 70% de energia de placas solares e sistema de reuso de água.



AMAZÔNIA

Como abraçamos a causa do desenvolvimento de um dos maiores ativos do nosso País



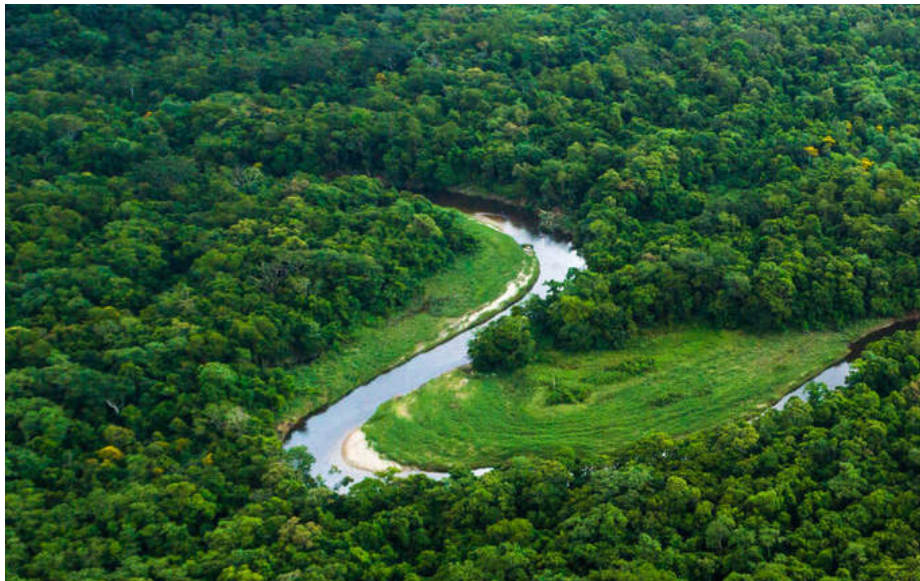
[103-2; 103-3]

Em seu primeiro ano de implementação, o Plano Amazônia se organizou em torno do fortalecimento da bioeconomia, um tema central nos debates que realizamos desde 2017 e do nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável da região.

O plano visa promover o desenvolvimento sustentável da região e elegeu como prioridades a eliminação do desmatamento na cadeia produtiva de processadores de carne bovina da região (*saiba mais no capítulo de Risco*), financiamento do cultivo de culturas locais como açaí, castanha-do-pará e cacau, e identificação de oportunidades para o desenvolvimento da bioeconomia e a regularização fundiária. Conheça nossa [landing page em nosso website](#).

Em 2021, engajamos os nossos principais clientes frigoríficos sobre nossa expectativa de zerar o desmatamento em toda a cadeia do fornecimento do gado até 2025, como parte da implementação do Plano Amazônia.

Em setembro de 2021, em parceria com os bancos Bradesco e Itaú, realizamos o evento “Bioeconomia em Foco”. O encontro debateu a relevância do setor para o PIB do Brasil e contou com um painel de abertura dos CEOs, que fizeram um balanço do primeiro ano do Plano Amazônia. Na primeira semana, o vídeo do evento registrou 2,9 milhões de visualizações e impactou 9,3 milhões de pessoas nas redes sociais somente nos canais do Santander Brasil.



Entenda o Plano Amazônia

Lançado em 2020 pelo Santander, Itaú e Bradesco, o Plano Amazônia é uma força-tarefa para o desenvolvimento sustentável da região. O documento que detalha a iniciativa contém dez ações concretas para a eliminação do desmatamento na cadeia produtiva da carne, estímulo às culturas sustentáveis, o desenvolvimento de transporte ecologicamente correto, projetos de pagamento por serviços ambientais e créditos de carbono, entre outros.

Em 2021, criamos a Rede Norte Amazônica, unidade de negócios composta pelos estados do Amazonas, Acre, Rondônia e Roraima. Reforçamos nossa estrutura para atender nossos clientes nesses estados e chegamos ao final de dezembro com 36 lojas.

Ao longo do ano, nossas equipes de Agronegócio, Sustentabilidade e da Rede Norte Amazônica visitaram pequenos e grandes produtores de cacau e piscicultura, frigoríficos e indústrias processadoras dessas culturas de Rondônia, seguindo a agenda do Plano Amazônia de financiamento das culturas sustentáveis. Ao final do ano, o desembolso para essas empresas somou R\$ 270 milhões, fortalecendo negócios que preservam a floresta em pé e, ao mesmo tempo, geram renda para as comunidades locais.

Lives sobre mudanças climáticas e economia verde

Em junho de 2021, patrocinamos o Fórum Cidadão Global, que recebeu o ex-vice-presidente dos Estados Unidos, Al Gore, para falar sobre meio ambiente, mudanças climáticas e desenvolvimento sustentável. Registramos 7,5 milhões de impressões, considerando as redes sociais do Grupo Globo e as do Santander.

Já em dezembro, realizamos o evento “Rio: A Capital de Investimentos Verdes do Brasil”, no Museu do Amanhã, que debateu as oportunidades da agenda ESG para a cidade do Rio de Janeiro e para o Brasil. Com 17 palestrantes, o encontro recebeu 363 participantes presenciais, além de 7,8 milhões de impressões e 3,8 milhões de visualizações em canais digitais.



GESTÃO AMBIENTAL

Operação cada vez mais eficiente

[103-2; 103-3; 302-1; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5; 306-3; 306-4; 306-5]

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

Energia	Utilizar somente energia de fontes renováveis em 100% de nossas lojas, prédios administrativos e Datacenter até 2025.	53,3% implementado em prédios administrativos e lojas de todo o Brasil até dezembro de 2021.
Plástico	Eliminar o consumo de plástico de uso único em nossas operações até 2021.	100% implementado em 2021

Gestão Ambiental

Os edifícios Sede, Radar e Datacenter são certificados pela norma ISO 14001 e reconhecidos por auditores externos, passando por processo de manutenção anual.

Temos também o selo LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) em nossa Sede, no Datacenter e na loja Granja Viana, em Cotia (SP), que foi o primeiro empreendimento da América do Sul a obter essa certificação. Esse selo garante a sustentabilidade e a redução do impacto ambiental das construções.

NOVA USINA SOLAR DE TELHADO.

No início de 2022, inauguramos uma usina de energia solar no telhado dos prédios Geração Digital e Radar. São mais de 3 mil placas solares que vão produzir o suficiente pra abastecer quase 800 casas ou 100 lojas de pequeno porte. Em termos técnicos, estimamos 1,5 mil MWh de geração por ano.

As placas foram instaladas em apenas quatro meses - sem a necessidade de parar os trabalhos nos dois prédios. Neste momento de escassez de recursos, o Santander se posiciona mais uma vez de maneira sustentável, apoiando o uso de energia limpa.



Medição e Reporte de emissões

A primeira mensuração de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) em nossas instalações foi feita em 2009. Desde então, utilizamos essas informações na condução das estratégias de mitigação e compensação.

Emissões de Gases de Efeito Estufa

[102-49; 305-1; 305-2; 305-3]

Emissões em toneladas métricas de CO2 equivalente (tCO2e)

	2021	2020	2019	Variação (2021 x 2020)
Escopo 1	6.434,25	13.037,47	17.319,38	-51% ↓
Escopo 2	27.765,03	8.495,73	20.302,41	227% ↑
Escopo 3	28.354,63	12.631,54	28.602,76	124% ↑

A partir de 2011 passamos a responder, também, ao CDP (Carbon Disclosure Project), maior banco de dados sobre práticas empresariais relacionadas a mudanças climáticas, emissões, água e florestas.

Nosso histórico de emissões está disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e em www.santander.com.br/sustentabilidade.

Conheça nossas respostas no site do CDP e em www.santander.com.br/sustentabilidade.

Mitigação de emissões

[302-4]

- Energia: desde 2007, contratamos energia de fontes renováveis (Pequenas Centrais Hidrelétricas, solares, eólicas e biogás de aterros sanitários). Desde 2020, utilizamos 100% de renováveis nas principais unidades administrativas e, em 2021, avançamos com a implantação nos prédios Radar e Geração Digital. A partir de 2022, essas instalações serão abastecidas por uma das cinco maiores usinas solares construídas em área urbana no Brasil. No Datacenter, passaremos a utilizar fontes renováveis já em 2022, avançando no compromisso de chegar a 100% até 2025.

[302-1]

Consumo de energia dentro da Organização (em GJ) ¹					
	2021	2020	2019	% de consumo em relação ao total (2021)	Redução anual
Consumo de combustíveis de fonte renovável	5.393	9.794	20.859	0,6%	-45% ↓
Consumo de combustíveis de fonte não renovável	25.463	27.680	40.550	2,7%	-8% ↓
Consumo de eletricidade	915.669	944.164	993.541	96,7%	-3% ↓
Total de energia consumida	946.525	981.638	1.054.950	100%	-4% ↓

¹ Inclui o consumo dos edifícios: Sede, Teatro Santander, Radar, Datacenter, Geração Digital 1, Rio Branco 70, Álvares Penteado, Generali, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos e Estação 33.

- Gestão de resíduos: veja as ações implementadas na página 33.
- Transporte: controle das viagens terrestres e aéreas, da ampliação do uso de videoconferência e da disponibilização de bicicletário para os funcionários que trabalham na Sede Santander, na capital paulista, e no Centro de Processamento de Dados, em Campinas (SP).

Compensação de emissões

Somos carbono neutro desde 2010, por meio da compensação total de nossas fontes de emissão de escopo 1 (responsabilidade direta) e 2 (indireta, decorrente do consumo de energia elétrica)¹.

De 2009 a 2013, nossas compensações foram feitas por meio de plantio de árvores nativas em áreas degradadas, por meio de dois projetos: Floresta Santander e Corredor Ecológico.

A partir de 2013, passamos a comprar créditos de carbono de projetos autorizados a emitir Reduções Verificadas de Emissões (RVEs). Adotamos uma metodologia própria para a seleção desses projetos, que garante benefícios socioambientais para as regiões onde estão localizados.

Desde 2021, a aquisição de créditos no Brasil segue uma metodologia global do Santander e que guia a estratégia de Carbono Neutro do grupo em todas as suas unidades de negócios. A metodologia é similar à do Brasil, trabalhando com projetos certificados e que também oferecem adicionalidades socioambientais, além do carbono.

Carbonômetro

Para engajar nossos funcionários no tema, lançamos em 2021 o Carbonômetro, que mede em tempo real as emissões de carbono do Banco e disponibiliza essa informação no NOW, nosso portal interno.

A iniciativa busca engajar nossas equipes no compromisso de sermos Net Zero até 2050. No final do ano, foi dado mais um passo: passamos a incentivar nossos funcionários a também reduzirem suas próprias pegadas de carbono.

Para isso, foi criada uma calculadora que estima as emissões individuais com base em estilo de vida, transporte e energia e oferece dicas para mudanças de hábitos. Também oferecemos condições de financiamento especiais para compra de equipamentos para geração de energia solar, bicicletas e veículos elétricos.

Fornecedores

Para engajar nossa cadeia de valor sobre a importância da conscientização das questões climáticas, em 2021 convidamos 238 fornecedores para responder o questionário do [CDP Supply Chain](#). No total, tivemos 80 respondentes.

Água

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

- Monitoramento centralizado do consumo de água nos prédios administrativos, o que possibilita ação rápida quando surge alguma anormalidade.
- Uso de sistemas como descarga a vácuo, torneiras automáticas e aeradores para controle de vazão de água.
- Aproveitamento de água da chuva na nossa Sede em São Paulo, no Datacenter de Campinas (SP) e, desde agosto de 2021, nos prédios Radar e Geração Digital. O Datacenter também utiliza um sistema de climatização que dispensa o uso de água para resfriamento. Com o aumento no volume das chuvas na região ao longo do ano, conseguimos uma redução significativa no consumo de água no Datacenter.

[303-5]

	Consumo de água (em m³)		
	2021	2020	2019
Agências ¹	335.652 ↓	374.366	484.300
Prédios administrativos ²	91.178 ↓	97.065 ³	131.808 ³
Total	426.830 ↓	471.431 ³	616.108 ³

¹ O consumo da Rede se refere 100% da quantidade de lojas, locais onde existe abastecimento de água por concessionária.

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

³ Valores ajustados diante da revisão das faturas, sem gerar impacto. [102-48]

¹ Escopo 1: proveniente de fontes que pertencem ou são controladas pela organização (frota própria). Escopo 2: proveniente da energia consumida pela empresa. Escopo 3: proveniente da nossa cadeia de valor (transporte de moeda, viagens, deslocamento de funcionários, resíduos e bens e serviços comprados).

Gestão de Resíduos

Em nossos prédios administrativos, realizamos o gerenciamento, descarte adequado e, quando aplicável, a compostagem de resíduos - encaminhando aos aterros apenas os resíduos não compostáveis. Em 2021, alcançamos reduções significativas na geração de resíduos:

- Papel: redução de 15% graças ao programa Santander 5.0, implementado com o objetivo de fomentar a digitalização dos processos.
- Plástico: com o programa Desplastifique, alcançamos a meta de eliminar todos os plásticos de uso único (descartáveis) dos nossos prédios e lojas até 2021. A redução total do resíduo plástico chegou a 52% em relação ao ano anterior.
- Resíduos orgânicos: nossa sede possui uma central que desidrata os resíduos orgânicos dos restaurantes e áreas comuns. A biomassa gerada é transformada, por meio da compostagem, em leiras, um composto substrato que é utilizado nos jardins e áreas verdes dos prédios administrativos.
- Eletrônicos: desde 2017, enviamos para reciclagem os resíduos eletroeletrônicos, como computadores, máquinas de autoatendimento e telefones. Os equipamentos são enviados a uma empresa especializada, que faz o processamento e a separação dos materiais. O plástico e o metal são reaproveitados por indústrias que utilizam essas matérias-primas, voltando ao ciclo produtivo.
- Com o projeto Aterro Zero, iniciamos uma série de ações para zerarmos o envio de lixo a aterros sanitários em todo o Brasil, dando uma destinação alternativa aos resíduos não recicláveis. Buscamos, por exemplo, soluções para uso dos resíduos na geração de energia ou aquecimento de fornos. O projeto já está implementado em sete prédios (Sede, Geração Digital, Álvares Penteado, Farol Santander Porto Alegre, Farol Santander São Paulo, Quarteirão de Investimentos e Datacenter).

[301-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

Resíduos (em toneladas) ¹					
Método de disposição – resíduos não perigosos	Tipo de resíduo	% redução	2021	2020	2019
Reciclagem	Papel	-15% ↓	104,1	122,1	190,1
	Plástico	-52% ↓	22,6	46,6	104,8
	Metal	-32% ↓	3,9	5,7	9,9
	Vidro	-35% ↓	10,4	16	21,84
Compostagem	Resíduos orgânicos	-4% ↓	172,5	179,4	342,0
Aterro	Resíduos não recicláveis	-2% ↓	142,8	146,2	213,0
Total		-12% ↓	456,3	516,0	881,6

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

Consumo Total de Papel - Prédios administrativos + Agências (em toneladas)			
	2021	2020	2019
Total	2.134 ↓	2.471	4.304

SOCIAL

A humanidade tem pressa

Aceleramos firme nas nossas iniciativas sociais em 2021. No empreendedorismo, nosso programa de microfinanças bateu suas próprias marcas; na educação, o Santander Universidades comemorou 25 anos de vida; e, na mobilização interna, o Amigo de Valor atingiu patamar histórico de participação e arrecadação.



INVESTIMENTO SOCIAL E CULTURAL

[103-2; 103-3; 201-1; 201-4]



Apoiando projetos, mobilizando pessoas



Por meio de programas e projetos sociais, apoiamos pessoas de diferentes regiões do País que se encontram em situação de vulnerabilidade social. Isso inclui promover os direitos da criança, do adolescente e do idoso, de forma a assegurar dignidade para todos.

Em 2021, contabilizamos **542 mil** pessoas impactadas.

Queremos oferecer também nossa colaboração na formação cultural da sociedade, pois entendemos que esta é uma importante ferramenta para o desenvolvimento individual de cada cidadão. Como contribuição, atuamos para expandir o acesso da população à cultura por meio de iniciativas institucionais, investimento em unidades culturais e patrocínio de programas e projetos.

Conheça mais detalhes sobre essas iniciativas a seguir.

PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS

Amigo de Valor

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

Na prática, a iniciativa possibilita que as doações sejam deduzidas do Imposto de Renda, dentro das regras estabelecidas pela legislação. Desta forma, incentiva os contribuintes a apoiarem os projetos beneficiados e a exercitarem o civismo tributário.

Os recursos são usados pelos Conselhos dos Direitos da Criança e do Adolescente de cada município, em uma série de projetos executados por organizações sociais locais, selecionadas pela nossa equipe. Ao aderir ao programa, os colaboradores, clientes e fornecedores podem indicar qual projeto deve ser apoiado com seus recursos, dentro dos pré-selecionados. Feita a doação, cada projeto fica responsável por todos os trâmites burocráticos e encaminha os recibos de doação, garantindo o fluxo da declaração de imposto de renda dos colaboradores do projeto.

Nesta edição, o programa elegeu para direcionamento das doações 100 projetos sociais, escolhidos em 21 estados do País. Isso representou um crescimento de 70% no número de iniciativas abraçadas em relação ao ano anterior.

Além de mobilizar nossos funcionários e nossa ampla rede de relacionamento, o Conglomerado Santander também contribui com a arrecadação. Todo ano, direcionamos à iniciativa 1% do Imposto de Renda (IR) devido do Banco Santander e suas Coligadas.

Em 2021, às vésperas de completar 20 anos, o Amigo de Valor arrecadou cerca de R\$ 20 milhões, um recorde em sua história e contou com a mobilização de funcionários, clientes, fornecedores, coligadas e empresas parceiras.



O exercício do civismo tributário, além de nos atentar para a garantia dos direitos de crianças, especialmente em vulnerabilidade, nos oferece a oportunidade de direcionar 6% do nosso imposto devido para projetos que nos tocam. E vale sempre ressaltar que, quem recebe recursos no momento da declaração, se fizer a destinação, irá receber a mais o valor destinado corrigido pela Selic. E quem pagar, obviamente pagará a menos.



Parceiro do Idoso

O Programa Parceiro do Idoso também é baseado em uma lei de incentivo fiscal e tem mecânica similar ao Amigo de Valor. Por meio dele, incentivamos os clientes pessoa jurídica e fornecedores a destinarem parte do IR devido aos Fundos Municipais dos Direitos do Idoso, além de destinarmos recursos do nosso próprio IR. Em 2021, aproximadamente R\$ 9 milhões foram arrecadados e direcionado a 59 projetos.

Nossa causa é a promoção e o cumprimento da lei de Garantia de Direito de Crianças e Adolescentes e a promoção do cuidado ao Idoso, de forma a assegurar dignidade para todos. Cuidar e assegurar direitos é premissa e parte fundamental de nosso envolvimento social. Que tal aderir a essa causa conosco?

Parceiros em Ação

Realizado em parceria com a Accenture, promove a capacitação, o apoio especializado e a educação financeira para empreendedores, clientes e não clientes de todas as regiões do Brasil. A iniciativa oferece capacitações gratuitas online, no site www.parceirosemacao.com.br. Em 2021, mais de 11,4 mil pessoas participaram da iniciativa.

Programa de Voluntariado Corporativo

Estimula o engajamento social e a cultura de doação entre nossos colaboradores. Em 2021, mais de 26 mil funcionários participaram de iniciativas como:

- **Efeito Santander:** mobilizamos nossos colaboradores para realizarem ações coordenadas por todo o Brasil, envolvendo desde a revitalização de praças e escolas até a arrecadação de itens para doação. Em 2021, tivemos mais de 2,4 mil participações voluntárias;
- **Campanha Brasil sem Fome:** iniciativa interna criada com o objetivo de arrecadar recursos para doação de cestas básicas à ONG Ação da Cidadania. A campanha teve a adesão de mais de 18 mil funcionários. O valor arrecadado, considerando também a doação de empresas coligadas e do Banco, representou o equivalente a 167 mil cestas básicas;
- **P.E.N.S.A.R.:** nosso programa de orientação financeira básica atingiu cerca de 800 pessoas em 2021. Seu propósito é disseminar conhecimentos básicos sobre finanças à população atendida por organizações sociais, de forma online ou presencial.

Endowment

Temos investido de forma crescente na estruturação de endowments. Por meio desses instrumentos, também conhecidos como fundos patrimoniais ou filantrópicos, é possível garantir uma estrutura de sustentabilidade financeira de longo prazo para instituições e organizações sem fins lucrativos, como universidades e hospitais. Contamos com especialistas em alocação de recursos, filantropia e assessoria jurídica para apoiar a organização na jornada pela sustentabilidade no longo prazo.

Na prática, os *endowments* são geridos como os fundos de investimento disponíveis no mercado. A diferença é que os rendimentos são reinvestidos para assegurar a perenidade da instituição ou dos projetos que motivaram as doações. Desta forma, o instrumento garante a previsibilidade e continuidade dos recursos, conferindo estabilidade para que a entidade se concentre em sua missão.

Em 2022, dobramos o nosso AUM (Asset Under Management).

PROJETOS CULTURAIS

Para expandir o acesso da população à cultura, adotamos práticas como iniciativas institucionais, investimento em unidades culturais e patrocínio de programas e projetos. Conheça abaixo.

Farol Santander

Em janeiro de 2022, comemoramos quatro anos de inauguração do Farol Santander São Paulo, nosso polo de cultura, lazer e empreendedorismo, que vem contribuindo com a revitalização do centro histórico de São Paulo.

Ao longo de 2021, realizamos exposições inéditas, como a mostra Futuro Espacial. Promovemos também eventos virtuais como a exposição “O Jardim das Maravilhas de Miró”, permitindo acesso remoto gratuito para todos os interessados.

Também contamos com o Farol Santander Porto Alegre, que foi inaugurado em 2019 e fica no centro histórico da capital gaúcha. Lá, difundimos a arte contemporânea produzida dentro e fora do Rio Grande do Sul. Um dos destaques de 2021 foi a exposição Tarsila para Crianças, com experiências imersivas criadas para o público infantil e adulto.

Em 2021, em virtude da pandemia, mantivemos os protocolos especiais de segurança e saúde, além de horários limitados e ocupação máxima reduzida nas duas unidades. Mesmo assim, contabilizamos cerca de 283,5 mil visitantes nas duas unidades no ano.

Teatro Santander e 033 Rooftop

Mantemos estes espaços culturais em São Paulo com estrutura e tecnologia de ponta para a realização de espetáculos artísticos nacionais e internacionais, além de grandes eventos. Os espaços foram fechados durante parte do ano em virtude da pandemia. No segundo semestre, o Teatro recebeu apresentações de grande repercussão, como “O Quebra Nozes”, “Sílvia Santos vem aí” e “Summer – Donna Summer Musical”, exibidas para um total de mais de 77,5 mil pessoas.



Projetos e patrocínios

Investimos em projetos que fomentam o empreendedorismo, o esporte e a cultura, além de estimular a inovação e contribuir para a prosperidade de pessoas e dos negócios.

Em 2021, patrocinamos mais uma vez o Fórum Cidadão Global, que recebeu o ex-vice-presidente dos EUA, Al Gore (ver mais na página 29). Também apoiamos projetos de gastronomia (Taste of São Paulo, Rio Gastronomia e Comer & Beber), moda (Veste Rio, São Paulo Fashion Week e Santander ELLE Consulting), cultura (Space Adventure) e esporte (Brasil Ride, Corrida da Esperança e Ciclovía Rio Pinheiros).



Coleção Santander Brasil

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

Dedicamos diversos cuidados à nossa coleção de artes visuais, realizando pesquisa, catalogação, conservação e restauro das peças. Promovemos acesso público às obras por meio de exposições, visitas orientadas, projetos e atividades educativas. Além disso, ampliamos periodicamente nosso acervo com aquisições de obras de artistas brasileiros contemporâneos.

Saiba mais sobre nosso investimento em cultura em nosso site.

[201-4; 203-2]

Investimento Social e Cultural Santander Brasil¹

	Valores Investidos (R\$ mil)			Incentivado (R\$ mil)			Não Incentivado (R\$ mil)		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Educação	37.905	43.093	46.294	17.019	19.349	18.458	20.886	23.744	27.836
Cultura	42.706	34.990	57.046	35.519	23.818	35.793	7.187	11.171	21.253
Direitos da Criança e do Adolescente	6.658	4.830	6.662	6.568	4.588	5.591	91	241	1.071
Direitos do Idoso	6.573	4.469	6.089	6.573	4.427	5.359	0	42	729
Empreendedorismo e Geração de Renda	461	300	275	207	120	110	254	180	165
Esporte	19.755	9.928	13.071	12.451	6.883	7.992	7.304	3.044	5.079
Valorização da Diversidade	0	100	15	0	45	6	0	55	9
Meio Ambiente	778	788	304	0	355	121	778	434	182
Saúde	5.383	2.741	4.013	5.383	2.741	3.647	0	0	365
Covid-19	82	99.612	0	18	17.799	0	64	81.813	0
Outros	9.214	9.228	2.073	3.901	3.680	819	5.313	5.548	1.254
Total geral	129.515 ↓	210.079	135.842	87.639 ↑	83.805	77.896	41.877 ↓	126.272	57.943²
% sobre Lucro Líquido^{2, 3}	0,8% ↓	1,5%	0,9%						

¹ Os valores incluem benefício fiscal. Em 2021, o benefício fiscal totalizou R\$ 87,6 milhões.

² Ajuste no valor total Não incentivado em 2019.

³ Cálculo com base no lucro líquido gerencial publicado no Informe de Resultados BRGAAP 4T21 (valores em milhões: R\$ 16.347 em 2021; R\$ 13.849 em 2020; R\$ 14.550 para 2019).

RELACIONAMENTO COM CLIENTES



A base para a construção da melhor empresa de consumo do Brasil

[102-2; 102-7; 102-15; 102-43; 102-44; 103-2; 103-3; 417-1]

Encerramos 2021 com

53,4

milhões de clientes

Um negócio sustentável começa por uma relação de qualidade entre a empresa e o cliente. Por isso, buscamos sempre oferecer soluções que sejam adequadas às necessidades de cada perfil, além de continuamente aprimorar os canais de atendimento.

Queremos estar disponíveis onde e quando o cliente precisar, seja no ambiente físico ou no digital. Com inovação, tecnologia e escuta atenta às demandas e expectativas do consumidor, atuamos para oferecer uma experiência simples, pessoal e justa¹.

A partir dessa visão, temos a ambição de ser a melhor empresa de consumo do Brasil. Veja a seguir o que temos feito para alcançar este objetivo.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Usamos o NPS (Net Promoter Score) como uma das principais métricas de avaliação de performance. A partir dessa metodologia, que mede a propensão de um cliente recomendar nossos serviços, identificamos oportunidades e implementamos ações para melhorar a experiência oferecida.

Em 2021, encerramos o ano com um NPS de 59 pontos.

Um dos pilares mais importantes na conquista destes resultados é o engajamento de toda a organização neste processo. Por isso, institucionalizamos o NPS na avaliação de desempenho dos funcionários. Desta forma, asseguramos o envolvimento individual de todos na melhoria contínua deste indicador.

¹ Conheça nosso portfólio de produtos em www.santander.com.br na seção "Produtos e Serviços"



Política Institucional e treinamentos

A Política de Relacionamento com Clientes é um importante instrumento para orientarmos nossas equipes no dia a dia.

O documento estabelece os comportamentos esperados para o relacionamento com o consumidor, regula a aderência das equipes e iniciativas ao modelo com mecanismos de incentivo e responsabilização e cria a governança para o aperfeiçoamento contínuo.

É a partir da Política Institucional, portanto, que fazemos a gestão e melhoria dos nossos processos.

As diretrizes abrangem toda a jornada de consumo, incluindo as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços. Um dos principais objetivos é garantir que a informação fornecida ao cliente seja clara, precisa, suficiente e oportuna.

O treinamento constante de nossos colaboradores é outro aliado na busca pela melhoria da experiência do cliente em nossos canais. Capacitamos nossas equipes para que as ofertas de produtos sejam realizadas com clareza e transparência, considerando o momento de vida e a situação financeira de cada cliente.

Para avançar nesse sentido, promovemos *netcursos* obrigatórios do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Política de Relacionamento com Clientes. No ano passado, 7.855 e 8.896 pessoas realizaram esses cursos respectivamente. Além disso, no segundo semestre de 2021 uma das prioridades da gestão da Política de Relacionamento foi criar uma abordagem diferenciada para os públicos considerados vulneráveis, a partir de critérios sociais, de acessibilidade e de condição financeira. Esse trabalho deve se transformar em ações concretas em 2022.

Auditoria e acompanhamento

Nossa auditoria interna realiza revisões específicas com foco na jornada do cliente. É o caso da comercialização de produtos, nas quais se avalia o cumprimento de exigências legais e internas, inclusive nos aspectos de conduta.

Adicionalmente, são realizados testes periódicos com foco em contratações de produtos com cancelamentos em curto período de tempo, que podem ser um indicativo de atipicidade quanto à comercialização e qualidade da venda.

Produtos e serviços justos e transparentes

[417-1]

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

Contamos ainda com o Comitê de Produtos para avaliar aspectos como as características e funcionalidades de cada item do portfólio, o risco socioambiental, o atendimento à legislação e o treinamentos de colaboradores.

Para assegurar total transparência aos clientes, disponibilizamos as principais informações sobre os produtos tanto nos canais de contratação como no próprio contrato. Isso inclui valores, prazos, taxas, encargos, riscos e demais condições, conforme exigência dos órgãos reguladores.

As tarifas são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para consulta nas lojas e no nosso site institucional, no qual informamos de forma clara o conceito, benefícios, custos e condições dos produtos. Adicionalmente, comunicamos de maneira transparente as cláusulas e condições gerais do crédito seguro.

Nos contratos com clientes pessoa jurídica, também incluimos cláusulas em que as partes se comprometem a proteger e preservar o meio ambiente. Além disso, procuramos garantir que os recursos decorrentes do contrato não sejam destinados a quaisquer finalidades que possam causar danos sociais e que não atendam à Política Nacional de Meio Ambiente.

Conheça o Ciclo de Vida dos produtos financeiros no nosso website.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Além do atendimento presencial, realizado em nossas lojas espalhadas por todo Brasil, oferecemos diversas opções para quem precisa falar conosco. Veja abaixo:

Gent&

Para atender nossos clientes com cada vez mais qualidade e conveniência, temos uma inteligência coletiva em uma plataforma virtual, a Gent&. A solução está à disposição 24h por dia, 7 dias por semana, no WhatsApp, app Santander e site Santander.

SAC e Ouvidoria

As inovações tecnológicas desenvolvidas pelo Banco complementam o trabalho desenvolvido pela nossa estrutura de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), na qual recebemos pedidos de informações, queixas e cancelamentos de produtos.

Quando a solução oferecida nos canais primários foi considerada não satisfatória, os clientes podem recorrer à Ouvidoria, que atua de forma imparcial, buscando soluções efetivas, além de trabalhar na identificação de melhorias nos demais canais de relacionamento. Este canal atua na mediação de conflitos, atendendo também demandas registradas pelos clientes no BACEN, na plataforma Consumidor.gov e nos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon.

Veja as manifestações nos canais de atendimento nos últimos três anos:

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES Volume de manifestações (em mil)

Canal	2021	2020	2019	Variação (2021 x 2020)
SAC ¹	697	802	805	-13% ↓
PROCON/CIP	25	16	14	56% ↑
OUVIDORIA	65	49	51	33% ↑
BANCO CENTRAL	48	39	28	23% ↑
TOTAL	835	906	898	-8% ↓

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

ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES

	2021	2020	2019
SAC (% de reclamações resolvidas em até 5 dias úteis)	98% ↓	99%	93%
Ouvidoria (% de reclamações resolvidas em até 10 dias úteis)	93% ↓	96%	99%

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

Plataformas digitais

Boa parte das dúvidas relacionadas a produtos e serviços pode ser solucionada por meio dos canais digitais do Santander e na seção *Resolva Online*, em nosso *website*, que consolida as principais questões já respondidas pelas equipes dos canais de relacionamento.

Nossos consumidores também podem fazer contato em nossas páginas nas redes sociais. Atualmente, estamos presentes no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e LinkedIn.

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

ACESSIBILIDADE

[G4-FS14]

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

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

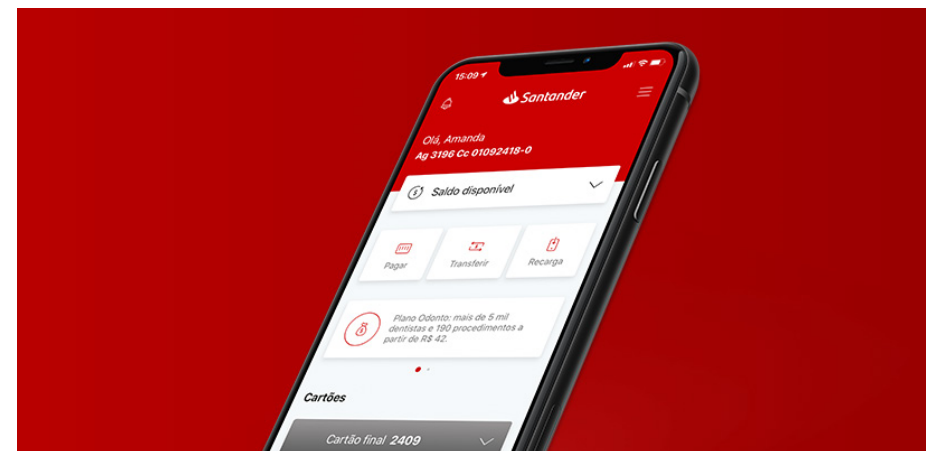
Em relação aos canais de atendimento, a Diretoria de Atendimento e a Ouvidoria disponibilizam números específicos para atender clientes com deficiência de fala e audição no SAC (0800 7627777), Central de Atendimento Santander (0800 7023535) e Ouvidoria (0800 7260322), que cobrem todo o território nacional.

Comunicação com clientes

Nossa atuação na área de *Customer Relationship Management* (CRM) busca a melhoria contínua das informações cadastradas e o uso responsável de dados, com o objetivo de identificar as necessidades dos clientes, aprimorar ofertas e sanar lacunas no atendimento.

Essa agenda permite a qualificação do relacionamento e maior assertividade no diálogo com os consumidores, ainda que haja eventual *turnover* nos times de atendimento.

Além disso, por meio do *Next Best Advisor* (NBA), que são alertas via *Push* e SMS, avisamos clientes sobre a melhor data para compras no cartão de crédito e vencimento de faturas. Com isso, contribuimos para que possam organizar e planejar melhor suas finanças.



INCLUSÃO FINANCEIRA



Para ajudar quem mais precisa a cuidar das suas finanças

[102-2; 102-15; 103-2; 103-3; 203-2]

Na nossa visão, o desafio de construir uma economia mais resiliente e inclusiva passa por fatores como promover a bancarização de quem está fora do sistema financeiro, fomentar o empreendedorismo e fortalecer os pequenos e médios negócios, que representam mais da metade dos empregos formais no País.

Desembolsamos **R\$ 3,4 bilhões** em microcrédito em 2021

No nosso dia a dia, buscamos contribuir nessas frentes de diversas maneiras. Conheça a seguir.



PROSPERA SANTANDER MICROFINANÇAS

Com 19 anos de história, o Prospera Santander Microfinanças é um programa privado de microcrédito destinado a microempreendedores, formais e informais, com intuito de gerar trabalho e renda.

Esta é uma ferramenta fundamental para ampliarmos a inclusão financeira no País e dar suporte a milhares de famílias que dependem de microcrédito para ampliar seus negócios.

Por meio do programa, ajudamos profissionais como costureiras, donos(as) de salões de beleza e bares, revendedoras de cosmético, entre outros. Além dos recursos, oferecemos orientação sobre gestão e mapeamento de oportunidades de negócios. Um suporte fundamental, especialmente em cenários desafiadores como o enfrentado na pandemia.

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

Em 2021, a base ativa do Prospera cresceu 30%, ultrapassando 707 mil clientes em cerca de 1.600 municípios. Ao longo do ano, desembolsamos R\$ 3,4 bilhões, com um crescimento de 40% na comparação com 2020.

No acumulado dos seus 19 anos de existência, a iniciativa já concedeu R\$ 13,4 bilhões¹ em crédito. A adimplência registrada em 2021 foi de 93%.

Além do Prospera, atuamos nas microfinanças por meio do Programa Parceiros em Ação, que oferece cursos de orientação financeira e de gestão. Saiba mais na [página 47](#).

¹ Contabiliza também a renegociação de contratos.

Em julho de 2021 realizamos a *live* “O empreendedorismo como agente de transformação” mediada por Sérgio Rial, com participação de Luis Felipe López-Calva (Diretor Regional do PNUD) e Muhammad Yunus (Nobel da Paz e fundador do Grameen Bank/Bangladesh).

O evento discutiu sobre a importância do microcrédito, especialmente no cenário pós-Covid, e sobre como podemos usar os nossos recursos para diminuir a desigualdade social. A *live* teve 1,6 milhão de visualizações.

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

Veja abaixo mais detalhes sobre o desembolso do Prospera Santander Microcrédito, os percentuais de mulheres e homens atendidos e o número total de cliente ativos.

	Carteira (R\$ mil)			Produção (R\$ mil)			Número de Clientes Ativos		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Mulheres ¹	R\$ 1.223.041	R\$ 822.595	R\$ 739.859	R\$ 2.238.764	R\$ 1.627.963	R\$ 1.418.096	460.108	358.557	334.134
Homens ¹	R\$ 658.561	R\$ 442.935	R\$ 427.248	R\$ 1.205.488	R\$ 838.647	R\$ 732.924	247.750	184.711	180.836
Total	R\$ 1.881.601 ↑	R\$ 1.265.530	R\$ 1.167.107	R\$ 3.444.253 ↑	R\$ 2.466.610	R\$ 2.151.020	707.858 ↑	543.268	514.970

¹ A classificação de gênero baseia-se em percentuais estimados de 65% para mulheres e 35% para homens.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

[FN0101-03]

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

Partindo desta premissa, desenvolvemos ações que contribuem para que qualquer pessoa aprimore o conhecimento sobre gestão financeira, independentemente de ser cliente do Santander.

Em 2021, tivemos quase 10 milhões de participações em ações de orientação financeira do Banco, incluindo palestras, *lives* e *podcasts*. Veja a seguir algumas destas iniciativas:

Podcast “No Corre”: discute temas gerais de planejamento financeiro e uso dos produtos. O conteúdo está disponível em duas temporadas no Spotify e no canal do Santander Brasil no YouTube, e alcançou mais de 9 milhões de visualizações no ano.

Programa Avançar: voltado para apoiar PMEs, oferece conteúdos de orientação financeira, cursos *online* e *podcasts*, além de notícias e artigos. Ao longo do ano, promovemos encontros com especialistas para falar sobre crédito, *e-commerce*, legislação trabalhista, orientação financeira e sustentabilidade. Em 2021, o programa alcançou mais de 4.900 pessoas.

Plataforma Próximos Passos: oferecemos cursos EAD sobre carreira, empreendedorismo e educação financeira, para clientes Pessoa Física e Jurídica. Em 2021, impactamos mais de mil pessoas com nossas trilhas de educação financeira.

Parceiros em Ação: oferecemos capacitação de gestão de negócios para microempreendedores clientes e não clientes do Prospera. Em 2021, capacitamos mais de 11 mil microempreendedores.

Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF): divulgamos a semana promovida pela Febraban e, nesse período, ressaltamos a importância do tema e incentivamos nossas equipes a se engajarem em nossos programas.

Conhecimento

Queremos que nossos clientes saibam investir melhor. Para isso, criamos o portal “Santander Investimentos”, com transmissões ao vivo e análises diárias sobre o tema, oferecendo dicas importantes para iniciantes ou mesmo especialistas. Ao longo do ano, realizamos palestras de investimentos que alcançaram mais de 2,6 mil participações.

EDUCAÇÃO

A chave para transformar a sociedade

[103-2; 103-3]

Acreditamos no poder transformador da educação para construirmos uma sociedade mais justa e próspera. Por este motivo, contamos com estruturas especialmente dedicadas ao tema em nossa organização e desenvolvemos diversas iniciativas para tornar o ecossistema acadêmico mais forte e conectado ao mundo empresarial.

Conheça mais detalhes a seguir.

SANTANDER UNIVERSIDADES

Criado como um braço global do Grupo Santander voltado exclusivamente para a educação, o Santander Universities completou 25 anos em 2021. Seu objetivo é apoiar pessoas e startups por meio da educação, desenvolvendo convênios com Instituições de Ensino, plataformas de aprendizagem e iniciativas voltadas para estudantes, professores e jovens empreendedores.

As ações desenvolvidas são baseadas em 3 pilares: Educação, Emprego e Empreendedorismo. Por meio desta estratégia, o Santander Universities vem guiando uma jornada de apoio e transformação na vida de milhares de pessoas.

Somente em 2021, foram mais de 33 mil bolsas contempladas, o que representa um crescimento de 33% em relação ao ano anterior. Ao todo, foram mais de 440 mil inscritos nos programas de bolsa de estudo. O investimento total foi de R\$ 35,8 milhões no ano.



Diversidade

[103-2; 103-3]

A diversidade e a meritocracia são valores que estão presentes de forma constante no relacionamento com nossos colaboradores e com a sociedade. No Santander Universities, este tema tem lugar de destaque em nossas iniciativas, atuando como uma poderosa ferramenta de inclusão social. Por isso, criamos incentivos especiais para mulheres e pessoas negras nos programas de apoio à educação superior e empregabilidade.

Veja abaixo alguns exemplos:

- **Santander Bootcamp:** nesse programa de treinamento imersivo, 100% gratuito, colocamos a questão de gênero e raça como elementos centrais, que precisam ser enfrentados devido ao desequilíbrio atual ainda existente nas carreiras tecnológicas. A iniciativa tem foco nas habilidades técnicas e comportamentais da área de tecnologia, com abrangência de mais de 50 mil inscritos e mais de 10 mil contemplados¹. Para completar, oferecemos oportunidades reais de efetivação no Banco para os participantes. Nesta ação, reservamos metade das vagas para negros e 30% para mulheres;
- **Santander CPA-20:** o programa tem o objetivo de capacitar pessoas para a certificação CPA20-ANBIMA – destinada a profissionais que desejam atuar no mercado financeiro. Em 2021, foram quase 30 mil inscrições. Oferecemos 1.600 bolsas para o curso, que teve 48% de negros e 51% de mulheres. Os 500 bolsistas com melhor desempenho tiveram sua prova na ANBIMA paga pelo Banco;
- **Santander Graduação:** iniciativa voltada para graduandos e pós-graduandos de todo o País. Tem como objetivo auxiliar os alunos no pagamento da mensalidade ou custos de material didático, alimentação e transporte. Em 2021, o programa beneficiou mais de 1.400 estudantes com R\$ 300 mensais por 12 meses. Entre os contemplados, foram 43% de negros e 66% de mulheres. Um total de 24% dos beneficiados eram das regiões Norte e Nordeste.

¹Considera apenas bolsistas que iniciaram e finalizaram o curso.

Oportunidades para jovens talentos

Atuamos para encurtar as distâncias entre o mundo acadêmico e o mercado de trabalho. Para isso, investimos na capacitação de jovens voltada a áreas de grande demanda e elevado potencial de empregabilidade. Por meio de nossos programas, bolsas de estudo e soluções financeiras, criamos oportunidades para que novos talentos possam desenvolver todo seu potencial.

Veja alguns destaques:

- **Tecnologia:** Por meio do Santander Coders, transformamos pessoas em especialistas de programação para se destacarem no mercado de trabalho por meio de uma trilha de formação completa na escola Let's Code! As ações Santander Coders + Santander Bootcamp somaram aproximadamente 90 mil inscritos, sendo 23 mil participantes contemplados¹.
- **Apoio Financeiro:** Investimos aproximadamente R\$ 10 milhões por meio dos programas Santander Graduação e Superamos Juntos, que dão apoio financeiro no custo da formação acadêmica (tanto nas mensalidades como em despesas de materiais didáticos, transporte e outras). No total, beneficiamos 2.686 universitários com bolsas de estudo. Conheça os programas em www.becas-santander.com.

Saiba mais sobre o Santander Universidades no site.

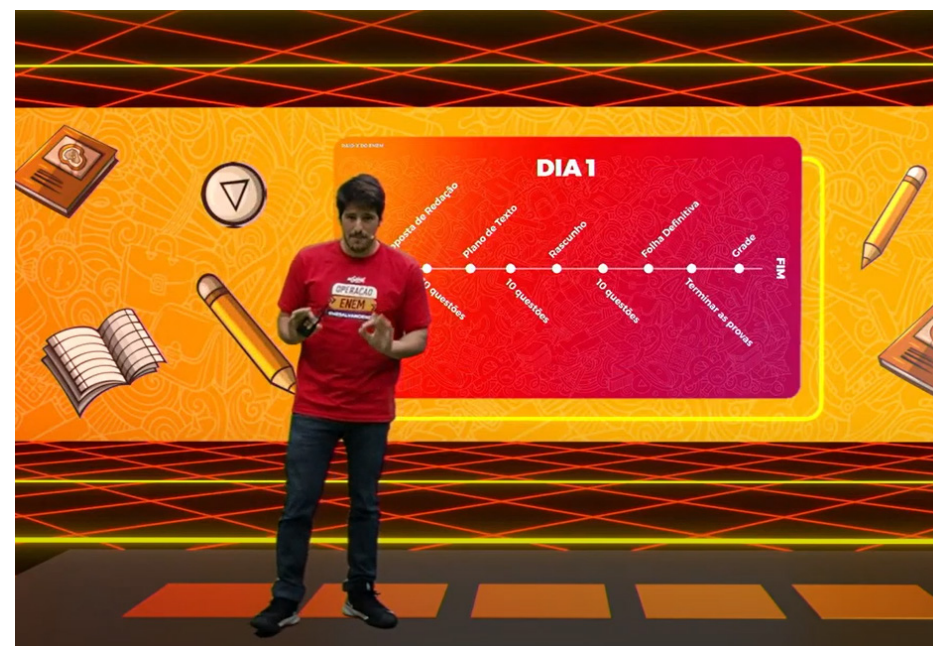
UNIVERSIA

Investimos na educação também por meio da Universia, empresa do Grupo Santander. No Brasil, seu objetivo é apoiar a entrada do jovem no Ensino Superior e garantir sua empregabilidade.

Ao longo de 2021, a Universia Brasil realizou processos² de recrutamento de mais de 2.600 estudantes para vagas de estágio, jovem aprendiz ou primeiro emprego. Por meio de seus portais, contabilizou mais de 1.700 oportunidades de emprego e estágio.

Preparação

Entre as principais ações desenvolvidas pela Universia está o festival Preparação, que busca preparar os alunos para as provas do ENEM e dar insights para a vida universitária e mercado de trabalho. Em 2021, foi realizada a terceira edição 100% online do evento. A programação contou com duas lives, realizadas em novembro/2021 e fevereiro/2022, que tiveram audiência de cerca de 287 mil e mais de 205 mil pessoas, respectivamente.



¹Considera apenas bolsistas que iniciaram e finalizaram o curso.

²Os processos seletivos são para Santander Brasil e também para empresas externas.

NOSSAS PESSOAS

O poder de mais de 49 mil chamadas

[102-7; 102-8; 103-2; 103-3; 401-2; 401-3; 403-1; 403-6; 403-9; 403-10; 404-1; 404-2; 404-3; 405-1]

Queremos que nossos colaboradores tenham oportunidade de desenvolver plenamente seu potencial. Para isso, entendemos que é fundamental construir um ambiente de respeito, diversidade e inclusão.

Conheça a seguir mais detalhes sobre como cuidamos das nossas pessoas.

DIVERSIDADE

Temos uma cultura fundamentada no respeito, inclusão e equidade. Nosso objetivo é permitir que todos desenvolvam seus talentos a partir de suas características únicas. Por isso, adotamos internamente o mote: "Aqui, você pode ser quem você é".

O treinamento Diversidade na Prática foi o mais acessado na **Academia Santander** em 2021

A diversidade é um dos cinco princípios do nosso Código de Conduta Ética. Para assegurar a governança e a execução adequada de nossas estratégias, estabelecemos as seguintes prioridades dentro deste tema: equidade de gênero, equidade racial, inclusão de pessoas com deficiência (PCD), diversidade de experiências e gerações, LGBTI+ e ecossistema.

40%

dos funcionários já foram treinados em Diversidade

Veja abaixo nossa atuação em cada um destes pilares.



Gênero: encorajar a liderança em cada mulher

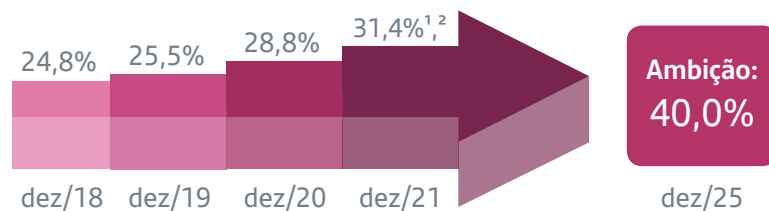
Estabelecemos como uma de nossas principais metas aumentar a representatividade feminina nos cargos de liderança. E temos conquistado resultados cada vez mais consistentes.

Em 2021, o número de mulheres em cargos de liderança aumentou 2,6% na comparação com o ano anterior. Com isso, superamos a meta de crescimento estipulada para o ano, que era de 2,3%.

Atualmente, 31,4%^{1, 2} da nossa liderança é formada por mulheres. A nossa pirâmide contempla cargos de média gestão até alta liderança e vice-presidências.

[405-1]

Mulheres em posições de liderança



¹ O critério do Santander Brasil difere do calculado pelo Grupo Santander, reportado na página 12.

² O valor de 31,4% é referente a mulheres em cargos de liderança (categoria gerencial e diretoria), para as empresas Banco Santander (Brasil) S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. e Santander Corretora de Seguros, Investimento e Serviços S.A.

Equidade Racial

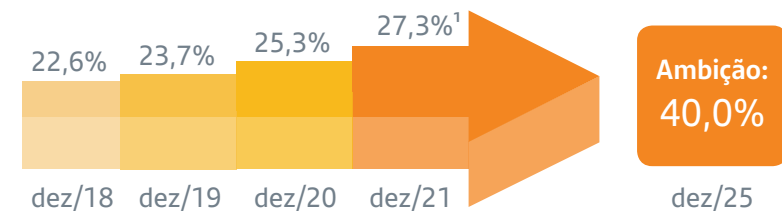
Em 2021, desenvolvemos diversas ações para ampliar a representatividade de pessoas negras na organização e no mercado de trabalho, beneficiando toda a sociedade.

Em parceria com o Santander Universidades, destinamos mais de 40% de cerca de 28 mil bolsas disponíveis para estudantes negros. Também realizamos o programa de capacitação em finanças e CPA20 (Certificação Profissional Ambima - Série 20), concedendo 767 bolsas para talentos negros que desejam trabalhar no mercado financeiro.

Encerramos o ano com 27,3%¹ de colaboradores negros na organização, o que representa um crescimento de 2% comparado ao ano anterior. Deste total, 7% estão em cargos de liderança².

[405-1]

Representatividade de Negros



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

² Para cargos de liderança são consideradas as categoria gerencial e diretoria.

Pessoas com deficiência

Buscamos fortalecer o desenvolvimento profissional das Pessoas com Deficiência com foco em habilidades, para que possam progredir na carreira em condições iguais às dos demais. Para isso, contamos com programas de mentoria que os auxiliam nesse processo. Em 2021, capacitamos mais de 50 colaboradores com este perfil em linguagem de programação e os contratamos para atuar na área de tecnologia.

As pessoas com algum tipo de deficiência representam cerca de 6,7% da população brasileira. Conforme exigido por lei, mantemos a proporção de 5% de funcionários com deficiência¹.

Gerações

Em nossa busca pela diversidade de formações, recrutamos profissionais com diferentes perfis, experiências, áreas de graduação e provenientes de diversos segmentos econômicos. Desta forma, conseguimos agregar aos nossos negócios outras visões, ideias e opiniões.

A contratação de profissionais de diferentes gerações também contribui para reforçarmos nossa diversidade. Em 2021, implementamos o programa 50+ na TOQUEFALE, uma das empresas do grupo, no qual contratamos 221 talentos acima de 50 anos para funções de atendimento ao cliente e supervisão.

LGBTI+

Acreditamos que todas as relações devem ter o respeito como base. Por isso, é fundamental que nossos colaboradores respeitem a liberdade, a essência e a individualidade de seus colegas.

Pensando nisso, lançamos em 2019 o Programa de Aliados. O objetivo é conscientizar os colaboradores sobre a importância de valorizar a diversidade, incluindo identidades de gênero e orientações sexuais. Atualmente, temos mais de 1.200 aliados no programa que atuam na defesa da pauta dentro da organização.

Ecossistema

Procuramos reforçar a importância da diversidade em nosso ecossistema. Por isso, todas as empresas do grupo estão engajadas neste compromisso.

Além disso, nossos contratos com fornecedores contemplam o compromisso de Diversidade, visando assim promover um ambiente mais diverso, além de gerar mais oportunidades de trabalho no mercado.

Reconhecimentos

Em 2021, o Santander Brasil foi reconhecido pela GPTW como uma das melhores empresas para trabalhar; uma das melhores empresas para a mulher trabalhar; as melhores práticas em Étnico Racial; as melhores práticas LGBTI+; e destaques em melhores práticas em 50+.

Também fomos reconhecidos pela *EuroMoney Awards Excellence* em práticas de Diversidade e Inclusão.

¹Considera apenas Banco Santander Brasil (empresa 8)

COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

Encerramos o ano com cerca de 55 mil funcionários, estagiários, aprendizes e terceirizados espalhados pelo País. Confira nas tabelas a composição por funções, gênero e etnia.

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS, ESTAGIÁRIOS, APRENDIZES E TERCEIRIZADOS

[102-7; 102-8]	2021			2020			2019		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Funcionários Efetivos ¹	27.960	20.874	48.834	25.374	19.225	44.599	27.259	20.560	47.819
Estagiários ²	332	389	721	224	289	513	458	530	988
Aprendizes ²	424	108	532	241	33	274	390	109	499
Terceirizados ³	1.159	4.005	5.164	995	3.107	4.102	1179	3999	5.178
Total	29.875	25.376	55.251	26.834	22.654	49.488	29.286	25.198	54.484

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

² Estagiários e aprendizes realizam jornada de trabalho em período parcial e possuem contrato por tempo determinado.

³ (i) Nesse reporte estão sendo considerados os terceirizados do prédio administrativos, (Sede, Vila, Geração e Radar); (ii) Estão sendo consideradas as empresas: F1rst Tecnologia e Inovação Ltda.; Banco Santander (Brasil) S.A.; Santander Global Technology; Aymoré Crédito, Financiamento; Santander Caceis Brasil Distribui; Webmotors S.A.; Santander Holding Imobiliária; Santander Brasil Tecnologia S.A.; BEN Benefícios e Serviços S.A.; Universia Brasil S.A.; (iii) Não são considerados terceirizados de serviços prediais, consultoria e auditoria.

% DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO¹

[405-1]	Feminino			Masculino		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Operacional	61,0%	64,4%	64,4%	39,0%	35,6%	35,6%
Administrativo	58,8%	59,2%	58,7%	41,2%	40,8%	41,3%
Especialista	43,4%	42,7%	42,0%	56,6%	57,3%	58,0%
Gerencial	33,7%	30,1%	27,3%	66,3%	69,9%	72,7%
Diretoria	25,0%	25,7%	23,9%	75,0%	74,3%	76,1%
Total	56,8% ↓	58,5%	58,4%	43,2% ↑	41,5%	41,6%

¹São considerados apenas os funcionários efetivos.

% DE COLABORADORES POR ETNIA¹

Categoria Funcional	Asiáticos (Amarelos)			Brancos			Indígenas			Negros (Pretos e Pardos)			Outros		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Operacional	2,0%	2,0%	2,0%	61,2%	65,3%	65,9%	0,2%	0,2%	0,2%	36,2%	32,1%	31,4%	0,5%	0,5%	0,5%
Administrativo	2,8%	2,8%	2,7%	71,2%	74,6%	75,6%	0,2%	0,2%	0,2%	25,5%	22,1%	21,2%	0,4%	0,3%	0,3%
Especialista	3,1%	3,0%	3,1%	81,6%	83,9%	84,5%	0,1%	0,1%	0,1%	15,0%	12,8%	12,1%	0,3%	0,2%	0,2%
Gerencial	4,4%	4,3%	3,6%	87,0%	88,6%	89,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%	6,5%	6,9%	0,7%	0,6%	0,4%
Diretoria	2,6%	2,2%	1,7%	93,2%	94,0%	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	2,7%	3,3%	0,5%	1,1%	0,6%
Total	2,6% ↑	2,5%	2,5%	69,6% ↓	72,4%	72,8%	0,2% =	0,2%	0,2%	27,3% ↑	24,6%	24,2%	0,4% =	0,4%	0,4%

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

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE

Oferecemos apoio às mães, da gestação ao período pós-parto, para que possam cuidar da saúde, investirem em suas vidas profissionais e dedicarem-se aos filhos. No Programa Nascer, as funcionárias e dependentes recebem orientações de saúde durante a gestação e nos primeiros meses de vida do bebê. Além disso, as participantes do programa contam com a isenção de coparticipação, que serve como estímulo à realização de um pré-natal adequado. Em 2021, foram 2.880 participações no programa¹.

Outro benefício é a licença-maternidade estendida. Todas as gestantes têm a opção de ampliar o período de licença de 120 para 180 dias. A licença-paternidade também vai além do que prevê a legislação: em vez de cinco dias, é de 20 dias². Os mesmos períodos são aplicáveis em casos de adoção e de casais homoafetivos, independentemente da idade da criança.

[401-2]

Essas práticas contribuem para as taxas de retorno e retenção (permanência por mais de 12 meses após a licença) após a licença-maternidade e paternidade. Veja na tabela os dados dos últimos três anos.

[401-3]

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

	Mulheres			Homens			Total		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Taxa de Retorno (%)	99,9% ↓	100,0%	99,0%	99,2% ↓	100,0%	97,0%	99,7% ↓	100,0%	97,0%
Taxa de Retenção ² (%)	80,0% ↑	77,3%	87,0%	79,0% ↑	77,8%	91,0%	79,7% ↑	77,5%	88,0%

¹Considera apenas funcionários efetivos.

²A taxa de retenção foi calculada considerando o número de colaboradores que permaneceram por mais de 12 meses após seu retorno de licença sobre o número de colaboradores que deveriam retornar de licença no período anterior.

¹ As empresas elegíveis ao Programa em 2021 foram: Banco Santander (Brasil) S.A., Aymore Cred. Fin. e Invest. S/A, Ben Benefícios e Serviços S.A., Santander Brasil Gest Recursos, Santander Brasil Tecnol. S.A., Santander Cor Seg Inv Serv S.A., Santander Holding Imobil S.A., Santander Caceis B. Santander Tec E Inovação Ltda, Webmotors S/A, Atual Rec Cre Meio Digitais S.

² Para extensão da licença de 5 para 20 dias é necessário que os colaboradores apresentem certificado do curso de paternidade.

CULTURA E ENGAJAMENTO

Por meio do Plano de Cultura e Engajamento, desenvolvemos práticas para sermos o melhor lugar para trabalhar:

- **Café com Rial:** promovemos mensalmente um diálogo entre Sérgio Rial, presidente do Banco até dezembro de 2021, e os colaboradores. Em junho, realizamos uma edição especial sobre sustentabilidade, abordando temas como ciclovias, emissão de CO₂ e uso consciente de recursos.
- **Semana Santander:** realizada anualmente em todas as unidades do Grupo Santander no mundo, a iniciativa promove ações para reforçar a cultura de servir. No Brasil, realizamos uma grande mobilização em prol de projetos participantes do programa Amigo de Valor.
- **Doação de Sangue:** realizamos a campanha Eu Dou o Sangue, com a participação de nossos colaboradores e da sociedade. Por meio desta mobilização, conseguimos doações suficientes para salvar aproximadamente 7.000 vidas¹.

¹ Cálculo baseado na estimativa disponibilizada pela Vigilância Sanitária do Governo do Brasil de que cada bolsa de sangue doada pode salvar até 4 vidas.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS

Trabalhamos de forma permanente a gestão de talentos e o planejamento para sucessão das posições-chave dentro da empresa. Dentro desta estratégia, promovemos a mobilidade interna e a avaliação contínua do potencial de nossas pessoas. Com isso, podemos planejar a formação de líderes no curto e no longo prazo.

A Academia Santander, nossa universidade corporativa, desempenha um papel fundamental neste processo. Atualmente, possui quatro unidades físicas (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Porto Alegre). Além disso, conta com recursos de aprendizagem via plataforma *online* e aplicativo para celular.

Veja abaixo alguns números registrados pela Academia Santander em 2021:

- Mais de 1,44 milhão de participações não únicas em cursos *online*;
- 21.812 participações em treinamentos presenciais e virtuais, sendo 78% deles aplicados por Multiplicador Interno;
- 17.445 funcionários concluíram certificações internas como: Certificação de Liderança e Fundamentos e Certificação da Rede Comercial, do Atacado, de Riscos etc;
- 3.295 funcionários participaram de treinamentos voltados a tecnologia em ações como DataMaster, Cultura Digital e BigData;
- 91% dos funcionários acessaram o Portal da Academia/Mobile.
- 724 pessoas participaram do Líder Comunicador, que forma profissionais aptos a comunicar nossa estratégia, cultura e metas;
- 322 funcionários participaram do treinamento Líder Digital, voltado à construção do banco do futuro;
- 461 participantes na capacitação Habilidades e Gestão de Pessoas, criada em 2021.

78,39% DOS COLABORADORES DO BANCO SANTANDER, ENTRE OUTRAS COLIGADAS¹, REALIZARAM ALGUMA AÇÃO NA ACADEMIA SANTANDER, DE FORMA VOLUNTÁRIA, OU CURSO EXTERNO PATROCINADO PELO BANCO

Também apoiamos financeiramente a primeira graduação e pós-graduação dos colaboradores, com bolsas-auxílio e subsídio de 50% da mensalidade. Em 2021, foram concedidas 924 novas bolsas aos funcionários. Temos ainda parcerias com instituições de ensino e MBA, escolas de idiomas e cursos preparatórios para certificações que oferecem descontos e condições exclusivas para os funcionários.

¹ Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., BEN Benefícios e Serviços S.A., Atual Serviços de Recuperação de Crédito e Meios Digitais S.A., PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A. e Santander Tecnologia e Inovação Ltda.

CARREIRA E MOBILIDADE

[404-2]

A gestão de desempenho é uma importante ferramenta no desenvolvimento da carreira dos colaboradores na organização. O processo combina a avaliação de dois indicadores principais: os resultados alcançados pelo colaborador e o seu nível de aderência aos comportamentos corporativos e à cultura de risco do Banco.

No início do ano, os gestores e suas equipes desdobram os objetivos (que podem ser não financeiros) e planejam ações de desenvolvimento. O acompanhamento é constante e as conversas de feedback ocorrem em dois processos formais no ano, ou a qualquer momento, sempre que necessário¹.

Para estimular a mobilidade dos colaboradores entre diferentes áreas, contamos com “Meu Lugar Santander”, que divulga na intranet corporativa oportunidades em todo o Banco. Em 2021, foram realizadas 20.872 movimentações internas e mais de 14.660 novas contratações. Também temos iniciativas de mobilidade internacional, como o Programa Mundo Santander e a Plataforma *Global Job Posting*.

[404-1]

NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO¹

	2021	2020	2019
Operacional	14,3 ↑	10,4	27,2
Administrativo	19,5 ↓	21,6	29,5
Especialista	21,8 ↑	20,4	24,2
Gerencial	24,7 ↑	18	29,5
Diretoria	21,5 ↑	19,6	24,3
Estagiário	23,3 ↑	13,9	-

¹São considerados os treinamentos realizados pela Academia Santander (Não considera Coligadas Externas)

¹ Todos os colaboradores fazem a avaliação de desempenho, exceto os licenciados e novos funcionários no primeiro ciclo. Inclui as seguintes empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., BEN Benefícios e Serviços S.A., Atual Serviços de Recuperação de Crédito e Meios Digitais S.A., Esfera Fidelidade S.A., PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A., Banco RCI Brasil S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

Seguimos as melhores práticas de mercado para recrutar novos profissionais, capacitar as equipes, engajar os colaboradores e reter os talentos. Por meio de nossos processos de recursos humanos, acompanhamos em detalhes toda a jornada do profissional na organização, desde sua contratação até seu desligamento.

Em 2021, nosso Programa de Trainee registrou mais de 45 mil jovens inscritos. O diferencial deste ano é que, ao final do programa os trainees com melhores performances terão a oportunidade de fazer um intercâmbio internacional, passando por uma de nossas unidades pelo mundo.

[401-1]

TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

	Taxa de novas contratações			Taxa de Rotatividade		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Total¹	30,0% ↑	9,1%	13,8%	23,7% ↑	16,9%	17,4%
Gênero						
Masculino	31,1%	10,2%	16,9%	23,5%	17,8%	19,7%
Feminino	29,1%	8,2%	11,5%	23,8%	16,3%	15,7%
Faixa etária						
Abaixo de 30 anos	59,6%	20,4%	24,9%	31,4%	14,9%	13,5%
Entre 30 e 50 anos	18,4%	5,3%	10,9%	21,6%	17,6%	17,5%
Acima de 50 anos	7,2%	5,0%	1,9%	14,2%	18,2%	30,8%
Categoria funcional						
Operacional	24,7%	3,7%	17,0%	17,1%	15,7%	17,1%
Administrativo	20,0%	15,0%	12,5%	21,6%	18,2%	17,6%
Especialista	51,7%	4,0%	8,8%	39,1%	16,3%	16,4%
Gerencial	11,1%	10,5%	12,0%	14,4%	18,1%	26,7%
Diretoria	8,3%	7,6%	14,2%	10,2%	14,7%	22,9%

¹Do total da taxa de rotatividade em 2021 (23,7%), 10,1% referem-se a rotatividade involuntária e 13,6% a rotatividade voluntária.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

[401-2]

Nossa política de salários e remuneração variável segue as melhores práticas de mercado e está alinhada tanto à legislação local como às premissas globais do Grupo Santander.

A meritocracia é um fator determinante em toda a nossa organização. Nosso objetivo é reconhecer a performance individual e coletiva, com base em critérios técnicos, sem jamais diferenciar etnia, gênero, orientação sexual e/ou qualquer outra condição.

EM 2021, REGISTRAMOS QUASE **12 MIL** PROMOÇÕES E AUMENTOS SALARIAIS POR MÉRITO¹

Nossos modelos de remuneração variável incentivam e reconhecem o bom desempenho, com ferramentas e indicadores que alinham os interesses dos acionistas, colaboradores e clientes. Para isso, promovemos boas práticas de conduta e de controle de riscos. Desta forma, incentivamos a realização de vendas que são mais adequadas ao perfil e às necessidades dos clientes.

AS METAS DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL SÃO UM IMPORTANTE INDICADOR DE DESEMPENHO E PODEM IMPACTAR A REMUNERAÇÃO VARIÁVEL.

As metas de desempenho socioambiental também são um importante indicador de desempenho e podem ter impacto direto na remuneração variável, de acordo com o escopo da posição. No caso dos executivos, por exemplo, a remuneração variável está vinculada ao cumprimento dessas metas. Desde 2020, o tema de cultura de risco faz parte da análise de desempenho de todos os funcionários.

Temos uma política de benefícios que oferece um pacote compatível com as práticas de mercado e tem o objetivo de atrair e reter talentos, gerar engajamento e melhorar a produtividade. Entre os benefícios oferecidos a todos os funcionários do Santander Brasil que trabalham em regime integral estão: plano de saúde, previdência privada, plano de aquisição de ações, bolsa de estudos para filhos com deficiência intelectual, auxílio-refeição/alimentação e auxílio-funeral.

[401-2]

¹ Não contempla o Banco Olé Consignado S.A

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO SINDICAL

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

SAÚDE E SEGURANÇA

Além das iniciativas regulares voltadas para a saúde e segurança dos colaboradores, em 2021, mantivemos as medidas emergenciais adotadas em função da pandemia, com o acompanhamento constante da equipe de Gestão Integrada da Saúde. As ações incluíram:

- Utilização de canais de apoio aos funcionários, como o 0800 24 horas, com equipe de enfermagem para dúvidas sobre o coronavírus;
- Atualização constante dos canais de comunicação para informar os funcionários sobre as atualizações dos protocolos de saúde e vacinas;
- Protocolos de testagem e afastamentos dos casos positivos e contatantes¹, com mais de 29 mil testes realizado em 2021;
- Serviço de Telemedicina por meio dos planos de saúde para todos os funcionários e seus dependentes;
- Manutenção do mapeamento do Grupo de Maior Risco (gestantes, pacientes crônicos e idosos), para tomarmos ações específicas de proteção;
- Adequação dos pontos de atendimento, com demarcação dos pisos para o distanciamento social e a distribuição de equipamentos de proteção e álcool gel;
- Criação do “Vacinômetro” (mais de 37 mil funcionários informaram terem tomado ao menos uma dose da vacina em 2021);
- Monitoramento da saúde dos colaboradores testados positivos para Covid-19, para apoiá-los em possíveis sequelas causadas pelo vírus. A ação foi iniciada no final de 2021. Um total de 2.012 funcionários já estão sendo acompanhados;
- Disponibilização do Guia com Recomendações para o Home Office, com orientações de ergonomia e dicas para organização da rotina de trabalho.

¹ Funcionários que tiveram contato com pessoa que testou positivo para Covid-19.

Vida Saudável

Por meio do programa global Be Healthy¹, promovemos a cultura da saúde, apoiando as diferentes necessidades e momentos dos nossos funcionários e familiares.

Todos os anos, realizamos ainda a Semana Be Healthy, para conscientização sobre a importância dos cuidados com a saúde. Em 2021, disponibilizamos uma plataforma com conteúdos exclusivos para os colaboradores e suas famílias.

Conheça abaixo os quatro pilares do programa:

1. Conheça seus índices de saúde: Apoiamos nossos funcionários para que realizem o acompanhamento periódico dos seus indicadores de saúde. Para isso, contamos com Unidades Sírio-Libanês de Saúde Corporativa nos nossos prédios administrativos, onde cada colaborador possui o seu médico de referência. Em 2021, foram realizados mais de 26 mil atendimentos.

2. Movimento-se: Incentivamos a prática de atividades físicas por meio de diversas iniciativas. Nossos centros administrativos de São Paulo contam com academias para os funcionários. Também temos parcerias com a *Gympass* e a *TotalPass* em todo o País. Com a reabertura das academias em 2021, cerca de 9 mil pessoas aderiram aos planos de nossos parceiros.

3. Equilibre sua Mente: Estimulamos os funcionários a terem atitudes positivas e fazerem escolhas conscientes, que ajudem no equilíbrio da mente. Uma das ferramentas é o PAPE (Programa de Apoio Pessoal Especializado), com especialistas em diversas áreas para atender nossos colaboradores e suas famílias. Seu papel no apoio emocional durante a pandemia foi fundamental. Em 2021, foram realizados mais de 182 mil atendimentos aos funcionários e dependentes.

Os cuidados com a saúde emocional têm ganhado cada vez mais relevância, antes mesmo do início da pandemia. O crescimento dos indicadores relacionados ao tema reforça esta visão: assim como a saúde física, a saúde emocional é fundamental para o equilíbrio pessoal e profissional.

Pensando nisso, desde 2020 o Programa de Saúde Emocional, conta com:

- Workshop para a liderança, criado para educar e conscientizar sobre saúde emocional e desmistificar temas como depressão, *burnout* e ansiedade;
- Aplicativo de terapia guiada (serviço gratuito para todos os funcionários), para tratar de questões como ansiedade, autoestima, insegurança, ânimo e foco;
- Netcurso de *Mindfulness*, com foco na prática da atenção plena;
- Ações de comunicação sobre temas relacionados à saúde emocional, destacando a importância do autoconhecimento;
- Serviço de Telepsicologia, com atendimento aos funcionários e dependentes via plano de saúde na modalidade digital.

4. Alimente-se Bem: Temos nutricionistas nos Centros Médicos, Orientação Nutricional via PAPE e oferecemos opções saudáveis (com o selo *Be Healthy*) em nossas *vending machines*.

Prevenção de doenças e apoio aos colaboradores

Com foco na prevenção de doenças e na promoção da saúde integral, realizamos também outras iniciativas importantes. Veja abaixo:

- **Vacinação contra a gripe:** Na campanha de 2021, mantivemos a aplicação via sistema *drive-thru* e presencial nos prédios administrativos. Com isso, foram aplicadas cerca de 28 mil doses em funcionários, estagiários e jovens aprendizes;
- **Outubro Rosa e Novembro Azul:** No mês dedicado à conscientização sobre a prevenção do câncer de mama, mais uma vez, nossas funcionárias e dependentes tiveram isenção da coparticipação nos exames relacionados à saúde feminina. Em novembro, mês voltado para prevenção do câncer de próstata, a isenção valeu para funcionários e dependentes nos exames relacionados à saúde do homem;
- **Mais saúde:** realizamos atendimentos aos funcionários nas unidades administrativas, com foco no apoio à estabilização de doenças crônicas, como hipertensão e diabetes, e redução da obesidade.

¹ Considera as seguintes empresas: Banco Santander (Brasil) S.A., Santander Brasil Tecnologia S.A., Santander Holding Imobiliária S.A., BEN Benefícios e Serviços S.A., Atual Serviços de Recuperação de Crédito e Meios Digitais S.A., Esfera Fidelidade S.A., PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Return Capital Serviços de Recuperação de Créditos S.A., Banco RCI Brasil S.A., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

Ambiente de trabalho saudável e seguro

Atuamos para oferecer ambientes de trabalho saudáveis e seguros para todos os nossos colaboradores.

Oferecemos treinamentos para todos os funcionários para a redução dos riscos de acidentes de trabalho, com orientações sob como adequar seu local de trabalho sob o ponto de vista ergonômico e postural. E, sempre que necessário, realizamos ajustes e adequações para atender as normas de saúde e segurança. Os treinamentos são disponibilizados na Academia Santander e segmentados pelo tipo de atividade desempenhada (áreas centrais, agências e PABS).

Os centros administrativos contam com CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), com a participação dos funcionários eleitos, representando empregados e empregador.

Conheça as iniciativas desenvolvidas em 2021:



- **SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho):** evento online que teve mais de 85 mil acessos aos conteúdos compartilhados. Por meio do tema “Equilibrada Mente”, buscamos mostrar como as emoções podem influenciar no dia a dia do trabalho e apresentar dicas de como equilibrá-las. Também promovemos uma palestra sobre o tema resiliência, para apresentar técnicas que auxiliam no controle emocional;
- **Ambiente seguro:** nossa área de Saúde e Segurança do Trabalho realizou visitas técnicas nos 3.274 estabelecimentos ativos do Banco, com o objetivo de elaborar as documentações legais e mapear os locais que necessitam de adequações. Também disponibilizamos treinamento para a redução dos riscos de acidentes de trabalho e adoecimento;
- **Programa Retorne Bem:** contribuimos com a reabilitação profissional dos colaboradores que apresentam diminuição da capacidade laboral no retorno ao trabalho, após afastamento de longo prazo ou quando há necessidade de adaptação do ambiente de trabalho. O programa possui abordagem multiprofissional, sob coordenação do médico reabilitador. Em 2021, 1.124 funcionários foram atendidos.

[403-9; 403-10]

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

	2021	2020	2019
Número de acidentes de trabalho ²	29,0 ↓	46,0	148,0
Número de doenças ocupacionais	3,0 ↑	1,0	8,0
Taxa de dias perdidos ³	7,7 ↑	4,5	20,3
Taxa de frequência ⁴	0,5 ↓	0,6	1,7

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

² São considerados acidentes típicos e de trajeto. Os acidentes de trajeto voltaram a ser contabilizados a partir de 20 de abril de 2020 com a revogação da Medida Provisória nº 905/2019 pela Medida Provisória nº 955/2020.

³ A taxa de dias perdidos contabiliza os dias perdidos referentes ao primeiro afastamento do colaborador (primeiro atestado médico) em decorrência de acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho, por meio de investigação interna) multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas.

⁴ A taxa de frequência contabiliza acidentes e doenças ocupacionais (exclusivamente de acidentes/doenças reconhecidas pelo empregador como acidente/doenças do trabalho, por meio de investigação interna) multiplicados por 1.000.000 e divididos pelo total de horas trabalhadas.

APOIO À MOBILIDADE URBANA

Incentivamos nossos colaboradores a utilizarem meios de transporte alternativos e que causem menos impacto ao meio ambiente, em linha com nossas iniciativas de sustentabilidade. Para contribuir com este objetivo, disponibilizamos um total de 485 vagas para bicicletas na Sede Santander, Radar e no Geração Digital I.

TRABALHO FLEXÍVEL (*FLEXIWORKING*)

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

- **Horário escalonado:** o horário de trabalho pode ser ajustado de acordo com as preferências pessoais do colaborador e as necessidades da sua área de atuação. Isso requer a observância do horário de atendimento ao cliente, quando aplicável; do suporte interno; e do cumprimento integral da jornada de trabalho;
- **Férias flexíveis:** as férias podem ser divididas em até três partes, respeitando o período aquisitivo;
- **Gestão da jornada de trabalho:** para assegurar condições de trabalho adequadas aos colaboradores, os horários para alimentação e repouso são obrigatoriamente cumpridos e as horas extras não devem exceder duas horas por dia, de acordo com a legislação.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

As boas práticas que nos guiam



A visão e o compromisso de longo prazo são elementos essenciais da cultura Santander. Por isso, todos os anos aprimoramos nosso modelo de governança, com o objetivo de nos desafiar em relação às melhores práticas do mercado e aprimorar a nossa gestão de risco, a fim de torná-la cada vez mais abrangente e integrada em relação aos aspectos ESG.



Marilia Rocca
Conselheira independente e coordenadora do Comitê de Sustentabilidade

[102-18; 102-22; 102-23; 102-31; 103-2; 103-3]

Acreditamos que a Governança Corporativa é essencial para garantir o bom funcionamento da empresa, assegurar a sua perenidade e proteger os interesses dos acionistas.

Por isso, adotamos um modelo robusto, com regras e práticas que superam os padrões exigidos pela legislação (mais especificamente, pela Lei das Sociedades por Ações - Lei nº 6.404/1976).

Entre os diferenciais da nossa governança estão elementos como a proibição do acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e diretor-presidente e a presença de conselheiros independentes, que atualmente representam 56% do órgão.

O modelo que utilizamos se apoia em quatro pilares, que nos orientam nas definições de processos, fluxos e nas tomadas de decisão. São eles:

1

Equidade na preservação dos direitos dos acionistas

2

Transparência na gestão e comunicação integrada com públicos estratégicos

3

Prestação de contas, que estabelece critérios para a apresentação periódica dos resultados da empresa

4

Responsabilidade corporativa, relacionada ao compromisso social

Membros do Conselho de Administração em 2022

- Sérgio Agapito Lires Rial - Presidente do Conselho
- Alberto Monteiro de Queiroz Netto - Conselheiro
- Angel Santodomingo - Conselheiro
- Deborah Patricia Wright - Conselheira Independente
- Deborah Stern Vieitas - Conselheira Independente
- José Antonio Álvarez Álvarez - Conselheiro
- José Antonio Garcia Cantera - Conselheiro
- José de Paiva Ferreira - Conselheiro
- Marília Artimonte Rocca - Conselheira Independente
- Mario Roberto Opice Leão - Conselheiro
- Pedro Augusto de Melo - Conselheiro Independente

ESTRUTURA

Na nossa Governança, as instâncias mais importantes são a Assembleia Geral, que reúne os acionistas do Banco; o Conselho de Administração, responsável pela estratégia de longo prazo e supervisão da Diretoria Executiva; e a própria Diretoria Executiva, a quem cabe implementar as atividades da empresa.

Outra figura importante é a dos comitês de assessoramento, que apoiam o Conselho de Administração e aportam qualidade técnica em temas específicos. Atualmente, contamos com cinco deles:

- Comitê de Auditoria
- Comitê de Risco e *Compliance*
- Comitê de Remuneração
- Comitê de Nomeação e Governança
- Comitê de Sustentabilidade

Temos, ainda, um Conselho Fiscal não permanente, previsto no Estatuto Social e instalado em 2021, de acordo com solicitação da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 30/04/2021. Na ocasião, foram eleitos três membros efetivos e três suplentes para o mandato anual que vigorará até a realização da assembleia geral ordinária de 2022.

O principal objetivo deste órgão é fiscalizar os atos de gestão administrativa, além de outras atribuições previstas no artigo 163 da Lei das Sociedades por Ações, para proteção dos interesses da nossa organização e dos acionistas. Seus membros reúnem-se ao final de cada trimestre, no mínimo.

Diversidade e independência

[103-2; 103-3]

No processo de seleção e indicação dos membros do Conselho de Administração e seus Comitês, buscamos sempre o equilíbrio de conhecimentos, capacidades, qualificações e experiências.

Como resultado, temos avançado consistentemente na diversidade de gênero, uma prioridade estabelecida para toda a empresa. Em 2021, a participação de mulheres nos órgãos de governança foi de 36%¹.

Experiência

100%

dos membros do Conselho de Administração têm conhecimento em serviços financeiros.

55%

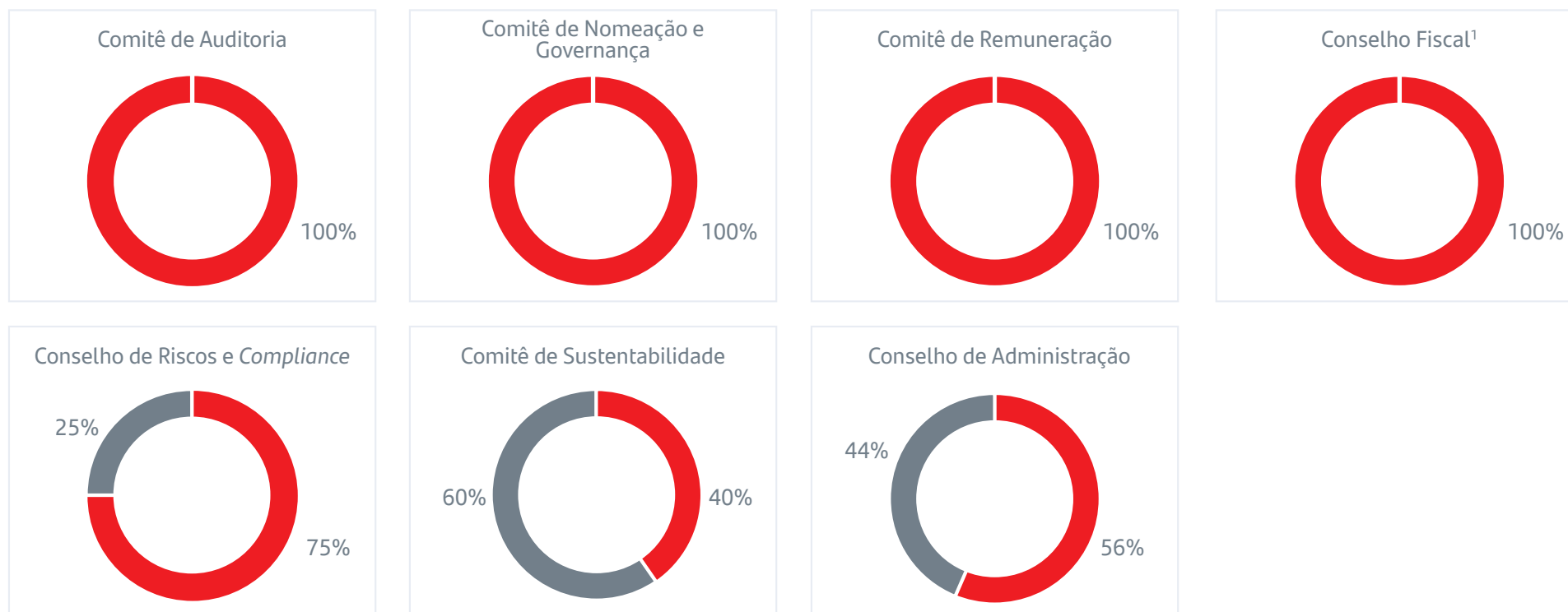
já trabalharam com o tema de sustentabilidade.

Além disso, procuramos garantir uma representatividade relevante de membros independentes. O Conselho de Administração, por exemplo, possui 56% de membros independentes.

Para saber mais sobre os órgãos de governança, funções e currículo dos membros do Conselho de Administração, seus comitês de assessoramento e do Conselho Fiscal e a Política Para Seleção e Sucessão de Membros da Alta Liderança, acesse o site de [Relações com Investidores](#). Veja ainda a nova composição do Conselho de Administração a partir de 1/1/2022.

¹ Os valores refletem a porcentagem das posições do Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento ocupadas por mulheres.

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



■ Membros independentes
■ Membros não independentes

¹ O Conselho Fiscal é constituído obrigatoriamente por membros independentes

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

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

Conheça as atribuições e a composição do Comitê no site de [Relações com Investidores](#).

PRÁTICAS DE BOA GOVERNANÇA

[102-27; 102-28; 102-35; 102-36]

Para garantir o funcionamento adequado dos nossos órgãos de governança, contamos com diretrizes, programas e treinamentos específicos. Conheça nossas práticas.

Avaliação de desempenho

Nosso Conselho de Administração e seus Comitês passam por avaliações anuais – o que se repetiu em 2021. Uma parte desta análise é realizada pelo próprio Conselho, com foco exclusivo no desempenho e eficácia.

Outra etapa é a realização da avaliação dos órgãos e de cada um dos membros do Conselho de Administração, para identificar as fortalezas e oportunidades de melhoria.

Para essas avaliações, contratamos uma consultoria externa especializada, a fim de garantir total imparcialidade. O resultado é compartilhado com o Conselho de Administração e o Comitê de Nomeação e Governança.

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

Programa de Educação Continuada

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

Em 2021, o programa abordou quatro temas: *Compliance*, *Transformação Digital*, *Mercado*, *Liderança* e *Dados*.

Remuneração executiva

Nossa Política de Remuneração busca promover a melhoria contínua no nosso desempenho, preservando o interesse dos acionistas e estimulando o comprometimento dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e demais colaboradores.

O objetivo é estabelecer critérios de remuneração que reconheçam o alto desempenho e ao mesmo tempo evitem comportamentos indesejados. Assim, atuamos de forma ativa para não incentivar atitudes que elevem o risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazo.

Nossas regras prevêm pagamento diferido e cláusula de *clawback* e *Malus*, mecanismos associados ao cumprimento de normas internas e exposição ao risco.

Também incentivamos a meritocracia, diferenciando as contribuições individuais das áreas no cumprimento dos objetivos e na execução das estratégias do negócio.

Nosso programa de Remuneração Variável Anual (PPG), ao qual nossos executivos são elegíveis, contempla indicadores quantitativos e qualitativos, incluindo três indicadores ESG, que abordam os temas de diversidade, empoderamento financeiro e financiamentos verdes.

No PPG, o Conselho de Administração, por recomendação do Comitê de Remuneração, realiza uma avaliação qualitativa de cada métrica quantitativa. Este processo considera como o objetivo foi alcançado e outros aspectos relevantes.

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

Governança tributária

[207-1; 207-2]

Como uma empresa responsável e com visão de longo prazo, recolhemos todos os tributos devidos, seguindo a legislação vigente. Somente em 2021, o total de tributos devidos e pagos pelo Santander Brasil atingiu aproximadamente R\$ 17 bilhões. Deste montante, R\$ 7,7 bilhões foram referentes aos tributos próprios e R\$ 9,4 bilhões em tributos de terceiros.

R\$ 17 BILHÕES

FOI O TOTAL DE TRIBUTOS
DEVIDOS E PAGOS PELO
SANTANDER BRASIL EM
2021

Temos uma Política Fiscal, aprovada pelo Conselho de Administração, que determina os princípios da nossa atuação em qualquer matéria fiscal. Seu objetivo é estabelecer diretrizes (ver box) e boas práticas voltadas a prevenir e reduzir riscos fiscais e reputacionais. Assim, reforçamos nossa segurança jurídica e econômica.

Nossa estrutura possui ainda uma equipe formada especialmente com a missão de supervisionar o cumprimento das obrigações tributárias: trata-se da Área Fiscal e de Normas. Por meio de sua atuação, podemos garantir a prevenção e mitigação dos riscos fiscais e reputacionais.



Diretrizes da Política Fiscal

- Cumprir as obrigações tributárias exigidas na legislação, realizando uma interpretação razoável das normas aplicáveis, de modo a atender a sua motivação e finalidade;
- Não criar ou adquirir empresas em países ou territórios considerados paraísos fiscais, sem autorização específica do Conselho de Administração e recomendações favoráveis dos comitês de Auditoria e de Contingências;
- Respeitar as normas sobre preços de transferência, atendendo, especialmente, às operações que não tenham relação com os negócios habituais do Santander Brasil;
- Não realizar qualquer tipo de assessoria ou planejamento fiscal para os clientes na comercialização e venda de produtos e serviços financeiros;
- Cooperar com a administração tributária, com base nos princípios de transparência e confiança mútua, e fornecer, de maneira fiel e completa, a informação exigida para o cumprimento de suas obrigações tributárias;
- Divulgar as despesas tributárias, devidamente auditadas, nas Demonstrações Financeiras trimestrais, disponíveis no site de [Relações com Investidores](#).

INTEGRIDADE E CONDUTA ÉTICA



Nosso jeito de criar um ambiente de negócios responsável

[102-16; 102-17; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 415-1]

Temos o compromisso de oferecer ao mercado e à sociedade um ambiente de negócios seguro e pautado por princípios éticos.

É por isso que trabalhamos constantemente na prevenção, detecção e remediação de fraudes e outros ilícitos, incluindo o combate à corrupção, suborno, lavagem de dinheiro, uso de informação privilegiada, concorrência desleal, trabalho infantil, forçado e/ou escravo, discriminação e qualquer tipo de conduta inadequada em nossos negócios.

Para orientar a conduta de nossos colaboradores e administradores, contamos com diversos instrumentos de Governança Corporativa, como a participação da Alta Administração nos temas de *compliance*, as políticas e códigos institucionais, o Comitê de Ética e *Compliance*, o canal de denúncias ("Canal Aberto Santander") e as ações e comunicações institucionais enviadas aos funcionários.

Queremos promover a conduta ética tanto internamente como em nossa rede externa de relacionamento. Para isso, divulgamos periodicamente o Código de Conduta de Fornecedores e o Código de Conduta e Ética, além de realizarmos diligências apropriadas para contratação e monitoramento de terceiros e investirmos de forma recorrente no aculturação desse público.

Conheça mais sobre estas iniciativas a seguir.

CÓDIGOS E POLÍTICAS

- [Código de Conduta Ética](#);
- [Política Anticorrupção](#);
- [Política para Transação com Partes Relacionadas](#);
- [Código de Conduta de Fornecedores](#);
- [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo](#).

Código de Conduta

O Código de Conduta Ética Santander contempla temas essenciais para uma cultura ética, incluindo o sigilo e a privacidade das informações, o respeito, a diversidade e a integridade.

O conhecimento e a adesão a este Código são obrigatórios a todos os colaboradores, sob pena de medidas disciplinares. Para garantir sua compreensão, ações de treinamento e comunicação são coordenadas por *Compliance* e/ou pelo Comitê de Ética e *Compliance*.

Essas diretrizes também são amplamente divulgadas para nossos fornecedores. O conhecimento e comprometimento com as normas acontecem na etapa de contratação, por meio da aderência ao Código de Conduta de Fornecedores durante o processo de concorrência, bem como na etapa de homologação, e formalização por meio de cláusulas contratuais. O descumprimento destas diretrizes implica na aplicação de medidas ou sanções estabelecidas legal e contratualmente.

Comitê de Ética e Compliance

Este órgão deliberativo assessora o Conselho de Administração e o Comitê Executivo na prevenção e mitigação dos riscos de *compliance*. O objetivo é garantir o cumprimento dos princípios éticos, da legislação e das normas aplicáveis ao Banco, incluindo as regras de conduta que orientam a atuação dos colaboradores.

Avaliações de riscos relacionados à corrupção

A Diretoria de Compliance realiza exercício de *Risk and Control Self Assessment* - RCSA, que permite a identificação e avaliação dos principais riscos da Organização e tem como objetivo mitigar a probabilidade de ocorrência de incumprimentos normativos ou falhas na conduta de colaboradores, por meio da identificação, reporte e resolução adequada daqueles riscos que, eventualmente, venham a se materializar.

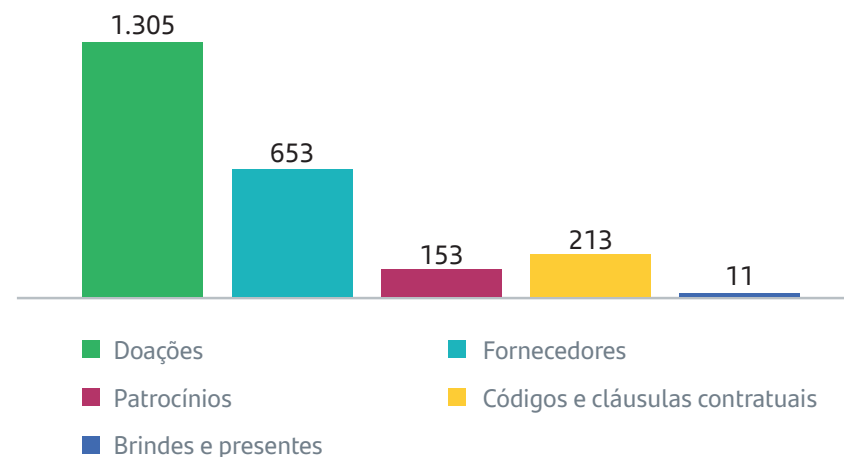
Dentre os riscos avaliados no RCSA, estão aqueles relacionados à corrupção, que devem ser evitados sem concessões. Desta forma, adotamos práticas rigorosas que norteiam nossos relacionamentos com clientes, fornecedores, parceiros, donatários e patrocinados.

De acordo com o perfil e o propósito do relacionamento, são adotadas regras, procedimentos e controles internos de gestão do relacionamento com terceiros, proporcionais ao risco de corrupção envolvido.

Outras análises também são realizadas para identificar risco de integridade nos diversos processos e relacionamentos com terceiros. Em 2021, foram realizadas mais de 2.335 avaliações desse tema com diferentes naturezas, conforme quadro a seguir.

[205-1]

Análise de Integridade nos Processos



Tecnologia especializada

[103-2]

Desde 2020, estamos investindo constantemente em tecnologia especializada em *compliance* para aumentar ainda mais nossos padrões de segurança. Foram implementados monitoramentos baseados em algoritmos e *machine learning*, visando assertividade, segurança e celeridade aos processos internos e aprimorando as análises de PLD (Prevenção à Lavagem de Dinheiro) e reportes ao COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras).

Também foram implementados testes, por meio do uso de dados, para aprimoramento da gestão de riscos de PLD, Conduta e Regulatório, incluindo fornecedores, parceiros, donatários e patrocinados. A iniciativa possibilita, ainda, identificar possível envolvimento deste público em atos lesivos à administração pública e/ ou atividades não alinhadas aos nossos princípios.

Diretrizes sobre doações para partidos políticos

[415-1]

Em respeito à legislação vigente (Lei 9.504 de 1997), não realizamos doação ou aporte (monetário ou em espécie) a campanhas eleitorais e partidos políticos, seja por conta própria ou por meio de pessoas interpostas (direta ou indiretamente). Isso inclui as empresas coligadas.

Canal de denúncias

O Canal Aberto Santander foi criado para receber denúncias sobre situações com qualquer indício de ilicitude, envolvendo o Santander ou empresas coligadas. Também trata de violações ao Código de Conduta Ética e/ou normas internas.

Este canal está disponível para colaboradores, estagiários, clientes, parceiros, fornecedores e para qualquer pessoa que queira relatar, sem necessidade de se identificar, alguma situação relacionada a esses temas. Em todos os casos, a confidencialidade, o sigilo das informações e a não retaliação são assegurados.

Os registros recebidos pelo Canal Aberto são avaliados por Compliance e encaminhados aos responsáveis para apuração e decisão sobre a adoção de medidas necessárias. Isso pode incluir relatos relacionados a direitos humanos, diversidade, corrupção, contabilidade e auditoria.

O Canal Aberto está divulgado no portal institucional do Santander e sua efetividade e confidencialidade são amplamente difundidas a todos os colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, por meio da alta liderança, Comitê de Ética e *Compliance*, políticas, treinamentos e comunicações do Banco.

Fale com a gente: canalaberto@santander.com.br

É escopo do Canal Aberto Santander receber e direcionar para tratamento as situações que envolvem:

- Descumprimento de normas internas ou legislações vigentes;
- Desvios comportamentais (ameaça, conflito de interesse, humilhação, discriminação, mau uso de ativos do Banco, negligência, dentre outros);
- Gestão inadequada;
- Segurança da Informação;
- Fraude interna, incluindo, mas não se limitando, àquelas relacionadas a demonstrativos contábeis, controles internos, auditoria interna ou influência em auditorias externas, compartilhamento de senhas, adulteração de documentos, apropriação de valores do Banco ou de clientes, falsificação de assinaturas, venda de produtos do Banco sem o consentimento do cliente, adulteração de metas, furto, roubo, ponto eletrônico, dentre outros;
- Assédio moral e/ou sexual;
- Riscos à integridade física;
- Corrupção e/ou suborno/prática de atos lesivos previstos na Lei Federal nº 12.846/2013;
- Práticas anticoncorrenciais ou anticompetitivas, que possam violar qualquer legislação brasileira, incluindo, mas não se limitando, às Leis Federais nº 9.279/1996, nº 12.529/2011, nº 8.137/1990;
- Uso indevido de informações confidenciais ou estratégicas;
- Lavagem de dinheiro;
- Qualquer outra situação que envolva uma conduta inadequada ou antiética.

As informações sobre o Canal são consolidadas periodicamente em relatórios, conforme determinação dos órgãos reguladores. O conteúdo é reportado ao Comitê de Auditoria e aprovado pelo Conselho de Administração.

Em 2021, o Canal Aberto recebeu 2.526 denúncias. Veja alguns destaques:

Denúncias Recebidas

2.526

Procedentes Improcedentes

83%* 14%*

Em andamento Inconclusivas

7%** 2%*

TMR*

(Tempo Médio de Resposta)

29

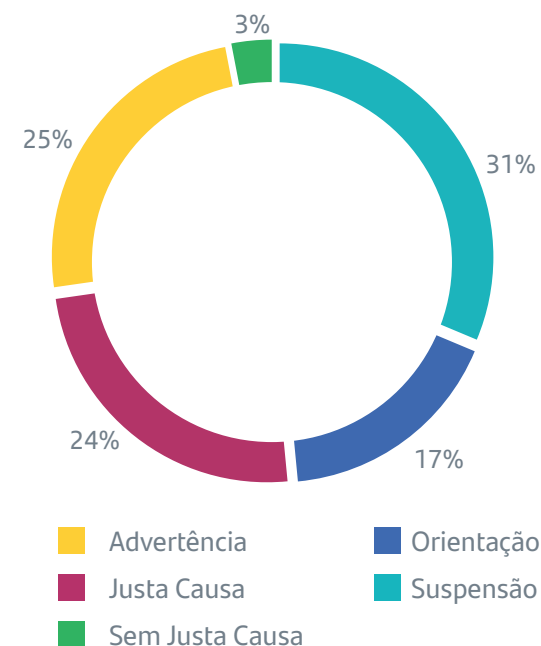
Dias

Anonimato**

92% | Identificadas

8% | Anônimas

Medidas Disciplinares¹



Fale com a gente: canalaberto@santander.com.br

¹ a) As medidas reportadas referem-se à atuação de Gestão de Ocorrências Internas, que consiste na apuração dos eventos (fraudes, desvios comportamentais, descumprimento de normas operacionais e comerciais, etc.); b) A deliberação quanto à aplicação de medidas por outras instâncias internas do Santander não está sendo considerada nesse reporte; c) Eventuais medidas administrativas não formais (ex. Orientação verbal, feedback verbal) não são consideradas no reporte; d) Em alguns eventos encaminhados para a apuração, mesmo que considerados procedentes ou procedentes em parte, pode ocorrer a não aplicação de medidas disciplinares, como no caso de funcionários já desligados; e) Há medidas disciplinares aplicadas que não possuem denúncia procedentes atreladas, como apurações decorrentes de processos de monitoramento e detecção de comportamentos antinormativos; f). Para as medidas vinculadas a uma denúncia procedente, os dados referem-se às medidas aplicadas em 2021, independente da data de registro da denúncia no Canal Aberto.

* Calculado com base no total de denúncias recebidas e concluídas até 31/12/2021 (2.260).

** Calculado com base no total de denúncias recebidas até 31/12/2021 (2.526).

Treinamentos

Para assegurar que todos os colaboradores conheçam nossas políticas e códigos, temos cursos *online* obrigatórios:

[205-2]

Netcurso	Colaboradores treinados ⁽¹⁾	Conteúdo
Prevenção e Combate à Corrupção	99,09%	Ética, combate à corrupção e suborno. Descreve nossas práticas, legislações vigentes e aborda a Política Anticorrupção.
Novo Código de Conduta Ética	97,83%	Princípios éticos (integridade, transparência, responsabilidade, diversidade, respeito) que devem nortear a atuação de todos os colaboradores do Santander e empresas coligadas, em todas as relações.
Prevenção à Lavagem de Dinheiro	98,93%	Lavagem e ocultação de dinheiro, origem de recursos ilícitos, exemplos de situações atípicas, canais de denúncia e legislação vigente. Aborda também a Política Conheça seu Cliente.
Antitruste – Introdução ao Direito de Concorrência	99,61%	Orientações sobre comunicação, relacionamento, proibições, obrigações e normas de concorrência entre empresas do ramo.
Prevenção a Fraudes	99,51%	Diretrizes estabelecidas em relação à prevenção de fraudes, explicitando, dentre outros aspectos, o que são fraudes, como são classificadas e que procedimentos devem ser adotados quando forem identificadas, além de atender obrigações regulatórias do Grupo Santander.
Conflito de Interesses	99,43%	Conflito de interesses, exemplos de situações atípicas e condutas esperadas. Aborda também a Política Geral de Interesses.
Corporate Defense	98,24%	Orientações sobre como o Banco atua para prevenir delitos e inibir condutas inadequadas. Descreve medidas de controle e supervisão, o modelo Corporativo de Corporate Defense, o Manual de Prevenção a Riscos Penais, a Política de Prevenção de Riscos Penais e o Canal Aberto.
Risco de Conduta na Comercialização de Produtos e Serviços	99,57%	Riscos e padrões de conduta ética que estão associados às etapas de desenho, venda e pós-venda de produtos e serviços.
Código de Conduta nos Mercados de Valores (CCMV) ⁽²⁾	99,03%	Orientações sobre regras de operações com valores mobiliários.

¹ Considera as empresas: Banco Santander (Brasil) S.A.; Atual Serviços de Recuperação de Créditos e Meios Digitais S.A.; Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.; BEN Benefícios e Serviços S.A.; Esfera Fidelidade S.A.; FIRST TECNOLOGIA E INOVACAO LTDA; Santander Brasil Gestão de Recursos LTDA; Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.; Santander Holding Imobiliária, S.A.; Universia Brasil, S.A.; Webmotors S.A. Dentre os colaboradores que ainda não realizaram o curso, estão os recentemente admitidos, que são elegíveis, mas podem ainda estar no prazo concedido para conclusão. São considerados treinamentos concluídos e em andamento.

²O total de colaboradores elegíveis difere dos demais pois considera critérios específicos do Código de Conduta de Valores Mobiliários.

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

GESTÃO DO RISCO



Visão cada vez mais integrada

[102-11; 102-15; 103-2; 103-3; 201-2]

Para construir um negócio seguro e responsável, realizamos a gestão permanente dos riscos que envolvem nossa atividade e que possam trazer impactos à Organização, aos acionistas, clientes, sociedade e meio ambiente.

Entre os principais riscos com os quais atuamos estão risco de crédito, liquidez, estrutural, socioambiental, operacional, modelos, compliance, reputacional, entre outros.

Fazemos também uma Gestão Integrada de Riscos voltada a identificar, monitorar, controlar e consolidar os diferentes tipos de riscos relacionados à nossa operação. Temos uma equipe dedicada a esse trabalho, com o objetivo de assegurar que todos os riscos financeiros e não financeiros tenham o tratamento adequado, garantindo o acompanhamento constante da governança.

Vamos destacar a seguir as nossas práticas de gestão do risco diretamente relacionadas à sustentabilidade.

[Saiba mais sobre os principais riscos que monitoramos em nosso portal de Relação com Investidores.](#)



RISCO SOCIOAMBIENTAL



Desde 2002, a avaliação de Risco Socioambiental na concessão de crédito é parte de nossa gestão diária dos negócios e desde 2009 somos signatários dos Princípios do Equador, conjunto de diretrizes para mitigar os riscos socioambientais no financiamento de grandes projetos (*project finance*).

Atualmente, avaliamos os riscos socioambientais de clientes de 14 setores dos segmentos Atacado e Empresas 3 do Varejo que tenham receita anual a partir de R\$ 20 milhões e limites de crédito ou exposição a riscos superiores a R\$ 5 milhões. Essa avaliação pode resultar em condições ou restrições para as empresas operarem com o Banco.



Com os procedimentos robustos de risco socioambiental implantados, vemos que o Santander Brasil está expandindo a sua carteira de crédito entre clientes do Agro no Varejo evitando contribuir para o desmatamento ilegal.



Christopher Wells
Head Global de Risco Socioambiental

SETORES DE ATENÇÃO SOCIOAMBIENTAL

- 1 Prospecção, exploração de petróleo ou gás natural
- 2 Mineração
- 3 Metalurgia, siderurgia, ferro gusa e galvanoplastia
- 4 Madeireira, serraria, desdobramento, movelaria e comércio
- 5 Geração, transmissão e distribuição de energia
- 6 Indústria
- 7 Agricultura, cooperativas agrícolas e *traders* de soja
- 8 Criação de animais e frigorífico
- 9 Saneamento, captação e tratamento de água e esgoto, coleta, tratamento, reciclagem e disposição de resíduos sólidos doméstico, industrial e hospitalar
- 10 Transporte, terminais (exceto de passageiros) e depósitos
- 11 Construção civil
- 12 Incorporadora
- 13 Pesca e aquicultura
- 14 Uso da diversidade biológica, silvicultura e subprodutos florestais

A partir de 2016, a análise também passou a influenciar o *rating* de crédito, afetando taxas, limites, prazos e exigências de garantias de empresas do Atacado com faturamento anual acima de R\$ 200 milhões.

O processo inclui o preenchimento do Questionário Socioambiental, usado para levantar informações sobre as práticas de sustentabilidade dos negócios, entre elas as emissões e compensações de carbono.

Nossa área de *Compliance*, com apoio do time de Risco Socioambiental, também analisa potenciais riscos sociais e ambientais na aceitação e manutenção de clientes pessoa jurídica do segmento Atacado com faturamento acima de R\$ 200 milhões/ano.

Além disso, imóveis usados como garantia em operações de crédito são submetidos à análise de risco socioambiental, que verifica possíveis contaminações de solo e água subterrânea por substâncias em quantidade acima dos parâmetros legais.

Estresse Hídrico

Um dos principais impactos das mudanças do clima no Brasil está na alteração do regime de chuvas, com o aumento da ocorrência de eventos hidrológicos extremos, como inundações e longos períodos de seca.

Por isso, a partir de 2020 nossas avaliações socioambientais passaram a incluir a exposição dos clientes ao estresse hídrico e sua dependência desse recurso, por meio da aplicação de uma ferramenta própria que considera três aspectos:

- Qualidade dos processos de gestão da água;
- Vulnerabilidade da atividade econômica;
- E a região onde o negócio se encontra.

Em 2021, outros avanços foram implementados:

- Incluímos na ferramenta de *rating* socioambiental uma pergunta específica sobre resiliência, a fim de mapear o grau de vulnerabilidade a riscos físicos e de transição. Os clientes podem ser classificados em vulnerabilidade alta, neutra ou leve, impactando seu rating de crédito.
- Os analistas de risco passaram a utilizar uma tabela criada para orientar a análise sobre a resiliência climática do negócio.

Gestão de risco de desmatamento

Zerar o desmatamento ilegal é uma das principais metas assumidas pelo Brasil no Acordo de Paris. A preservação das florestas brasileiras, especialmente a Amazônica, é crucial para o enfrentamento das mudanças climáticas, tanto por seu papel relevante no regime de chuvas da América do Sul, na segurança hídrica da região e no equilíbrio climático global, quanto pela necessidade de conter as emissões geradas pela queima da floresta.

O Grupo Santander está comprometido em fazer a sua parte por meio de uma agenda concreta de iniciativas, consolidadas em 2020 no Plano Amazônia. Além disso, integramos três iniciativas setoriais que estão buscando soluções para o fim do desmatamento na cadeia produtiva da carne:

- Somos um dos cofundadores do *Round Table on Responsible Soy* (RTRS), que criou a primeira certificação de produção responsável de soja;
- Somos cofundadores e membro do conselho do Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS), iniciativa multisetorial para promover melhores práticas agropecuárias no Brasil;
- E atuamos em grupos de trabalho relacionados a florestas e agronegócio da Febraban.

Em relação à análise de risco, detalhamos abaixo os cuidados adicionais que adotamos ao aceitar clientes e financiar operações com potenciais conexões com desmatamentos, abrangendo ações já implementadas e outras em andamento, que terão impacto no curto e no médio prazos.

Para saber mais, acesse nossa página de Risco Socioambiental em www.santander.com.br/sustentabilidade.

PRÁTICAS JÁ ADOTADAS

Empresas do Atacado e Empresas 3

Nossa política global de Gestão de Riscos Ambientais, Sociais e Mudanças Climáticas (ESCC) demanda atenção especial a atividades que envolvam potenciais impactos em áreas de conservação e extração e venda de madeira tropical nativa.

A política de Risco Socioambiental (PORS) prevê um conjunto de processos e controles que verificam a conformidade legal e as boas práticas de todos os nossos clientes corporativos com atividades no território brasileiro. Cerca de 1,9 mil análises são realizadas anualmente, incluindo negócios com operações na Amazônia, como grandes produtores de soja e processadores de carne bovina.

[Saiba mais](#)

Project Finance

Desde 2009, seguimos os Princípios do Equador ao financiar grandes projetos na região. A vulnerabilidade às mudanças climáticas foi incluída em 2021 nas análises socioambientais dessas operações.

Setores especialmente sensíveis a desmatamento

- Desde 2002, não trabalhamos com clientes que extraiam, beneficiem ou desdobrem madeira nativa não certificada pelos selos verdes (Forest Stewardship Council - FSC).
- As práticas socioambientais dos nossos clientes envolvidos no processamento de carne bovina e comercialização de soja e madeira são avaliadas anualmente.
- Na concessão de crédito para agricultores e pecuaristas do Vale do São Francisco, a análise de risco socioambiental inclui a verificação constante de embargos governamentais relacionados a desmatamento ilegal e sobreposição das propriedades com unidades de conservação, territórios indígenas e quilombolas oficialmente reconhecidos, reservas e parques florestais.

[Veja as análises realizadas na pág 75](#)

No início de 2022, concluímos as etapas críticas para poder monitorar alertas de desmatamento (legais ou ilegais) nos 17 mil imóveis financiados ou dados como garantia em operações do Santander Brasil. Esse acompanhamento é feito em tempo real, por meio de imagens de satélite fornecidas pelo Mapbiomas Brasil. O processo foi testado em nossa base de clientes no ano passado, considerando todas as operações realizadas entre o segundo semestre de 2018 e dezembro de 2020. A conclusão apontou que os casos de inadequação são raros em nossa base de clientes.

Quando algum problema é detectado, nossa política de risco socioambiental prevê os seguintes passos:

- Entramos em contato com o cliente, solicitando esclarecimentos;
- Caso alguma violação legal seja confirmada, são adotadas ações corretivas que incluem, quando aplicável, o pagamento antecipado da dívida.

PRÁTICAS EM IMPLEMENTAÇÃO

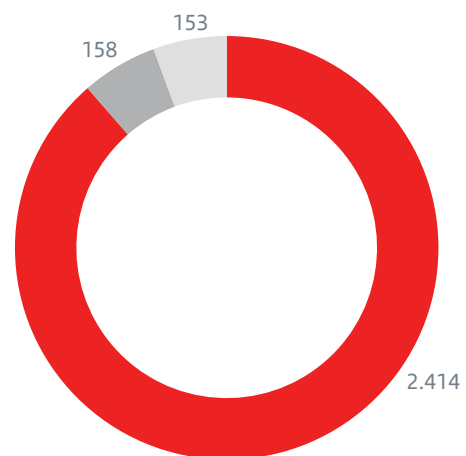
Rastreabilidade em frigoríficos

No Plano Amazônia, nos comprometemos a alcançar, até 2025, desmatamento zero na cadeia da carne, reforçando diligências internas, apoiando a adequação de frigoríficos e articulando empresas e associações para a criação de um compromisso setorial.

Para isso, a partir de 2021 passamos a questionar e acompanhar as práticas de rastreabilidade de gado adotadas pelos principais frigoríficos que integram nossa carteira de clientes. Com isso, estamos mapeando como essas empresas controlam a origem do gado. O próximo passo será determinar um processo para a implementação dos avanços necessários nesse controle.

Em 2021, emitimos 2.725 análises de Risco Socioambiental, classificadas conforme o gráfico a seguir:

Parecer das análises de Risco Socioambiental



- Aprovados
- Aprovados com ressalva
- Declinados

[102-11; 102-15]

Análises por segmento em 2021	Quantidade
Segmento Atacado ¹	911
Segmento Empresas 3 (Varejo) ¹	1.049
Projetos ²	28
Garantias ³	197
Crédito imobiliário ⁴	199
Indicadas por <i>Compliance</i> ⁵	12
Operações em agronegócio ⁶	329
Total	2.725

¹ Este valor corresponde ao número absoluto de grupos econômicos avaliados, que pode conter uma dezenas de CNPJs elegíveis à análise de Risco Socioambiental.

² O detalhamento das análises, bem como o histórico de indicadores de análises realizadas, incluindo os projetos avaliados segundo os Princípios do Equador, podem ser acessados em nosso [website](#) de Sustentabilidade.

³ 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.

⁴ As análises de Risco Socioambiental para Crédito Imobiliário podem acontecer no momento do financiamento de empreendimentos (Plano Empresário). O valor reportado é referente ao Plano Empresário.

⁵ 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.

⁶ Casos específicos de operações agro em que foram identificados riscos socioambientais (ex. embargos, terras indígenas, Unidades de Conservação) apontados através de uma ferramenta própria desenvolvida pelo banco Santander Brasil.

[102-16]

Restrições especiais

Adotamos rigorosas políticas de restrição para o relacionamento com clientes que atuem direta ou indiretamente em áreas sensíveis.

Temos uma política específica para o setor de defesa, sob responsabilidade da área de *Compliance*. Definimos, assim, que é proibido o vínculo com clientes que fabriquem, distribuam e/ou comercializem minas antipessoais, bombas de fragmentação (*cluster munitions*), armas nucleares, armas químicas ou biológicas e munição que contenha urânio empobrecido.

Veja na tabela detalhes sobre os setores especiais:

Sector	Carteira (R\$)	% em Relação à Carteira ¹
Armas e Munições ²	1.380.449,70	0,00%
Bebidas Alcoólicas	880.509.551,76	0,19%
Combustíveis Fósseis e Derivados ³	6.263.704.756,94	1,35%
Danos à Saúde ⁴	172.694.044,46	0,04%
Indústria Tabagista	96.620.514,95	0,02%
Jogos e/ou Apostas Autorizados ⁵	1.454,13	0,00% ⁶
TOTAL	7.414.910.771,94	1,60%

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

¹ Valor total da carteira de crédito.

² Temos política específica para o setor de defesa que estabelece critérios para atividades relacionadas a este setor.

³ Foram considerados nesta categoria atividades como a produção e/ou comercialização de combustíveis fósseis e de seus derivados.

⁴ Setores cujos produtos podem causar doenças crônicas como, por exemplo, colesterol ou hipertensão, no caso de uso não saudável.

⁵ Jogos que podem causar vício ao indivíduo no caso de relacionamentos não saudáveis. O Banco Santander apresenta políticas com restrições a relacionamentos com casas de apostas ou "jogos de azar" não autorizados oficialmente, mantendo relacionamento apenas com entidades licenciadas.

⁶ Valor próximo a zero.

Avaliação de casos selecionados

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

Análise de grandes projetos

Dedicamos atenção especial às análises socioambientais do financiamento a grandes projetos (*Project Finance*), relacionados a energia renováveis e saneamento. Nesses casos, utilizamos metodologia fundamentada nos Princípios do Equador (dos quais somos signatários desde 2009).

A partir dessas diretrizes, avaliamos estudos ambientais que viabilizam o licenciamento do empreendimento a ser financiado; programas de mitigação de impactos; autorizações; e licenças pertinentes à atividade, que demonstrem regularidade socioambiental e qualidade da gestão na implantação e operação do empreendimento.

Mudanças climáticas

Nossa área de Risco Socioambiental utiliza ferramentas e realiza análises específicas com foco no tema de mudanças climáticas.

Saiba mais mais no capítulo de Ações Ambientais e Climáticas.

Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)

Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) estabelece diretrizes e normas específicas para as práticas socioambientais nos nossos negócios e também no relacionamento com as partes interessadas. Essas práticas incluem o gerenciamento de riscos, impactos e oportunidades socioambientais.

A PRSA segue as diretrizes da Resolução CMN nº 4.327/2014 e do Regulamento SARB 14 da Febraban, garantindo total conformidade em relação aos temas abordados.

Para contribuir com o cumprimento e aprimoramento desta política, contamos com dois importantes suportes:

- Grupo Sênior da PRSA: composto pelos vice-presidentes de Riscos, *Corporate*, Recursos Humanos, Finanças, Relações Institucionais e Sustentabilidade, além dos diretores de Agronegócios e de *Compliance*. Este grupo participa da tomada de decisões estratégicas em relação à PRSA e atua como um elo com o COMEX.
- Grupo de Trabalho da PRSA: composto por representantes das áreas envolvidas no Grupo Sênior.

Em 2021, o Banco Central do Brasil publicou a Resolução CMN nº 4.945, que dispõe sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). O objetivo é aprimorar o conjunto de regras de gerenciamento do risco socioambiental, incluindo a questão climática. A PRSAC entra em vigor em 1/7/22, data em que a PRSA será revogada.

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

“

Em 2021, acompanhamos o empenho do regulador brasileiro no sentido de reforçar a responsabilidade das instituições financeiras sobre as questões sociais, ambientais e climáticas. As resoluções CMN nº 4.945 e nº 4.943, que passarão a vigorar em julho de 2022, determinam que as organizações adotem uma agenda positiva em relação a esses temas, com um olhar mais apurado no gerenciamento dos riscos associados a eles. Essa é uma agenda urgente, à qual nos dedicamos para atender plenamente.

”

Patricia Audi

Vice-Presidente de Relações Institucionais e Sustentabilidade

RISCO CIBERNÉTICO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

[103-2; 103-3; FN0101- 07]

Adotamos um rigoroso processo de governança para garantir que a segurança dos dados seja uma prioridade na organização.

Nossas políticas e processos de segurança são aprovados pelo Conselho de Administração e acompanhados por diversos órgãos (Conselho de Administração, Comitê Integrado de Riscos Operacionais, Fórum de Riscos Operacionais e Comitê de Auditoria).

Nestes fóruns, são apresentadas as diretrizes de segurança e atualizações dos investimentos e projetos em curso.

Nossas diretrizes estão em linha com:

- A resolução de segurança cibernética do Banco Central do Brasil (BACEN);
- O *framework* de cibersegurança NIST-CSF, reconhecido como o mais atualizado e pragmático do mercado;
- A ISO 27001, que estabelece as boas práticas para a gestão da segurança da informação;
- As políticas corporativas globais de *Cyber Security* publicadas pela matriz do Grupo Santander.

A partir destas referências, definimos as boas práticas em um programa de segurança global, acompanhado por unidades independentes da organização.

Localmente, a atuação dessas unidades é submetida às nossas práticas de Governança Corporativa. Sua composição inclui as áreas de Riscos Operacionais e Auditoria, que exercem respectivamente as funções de segunda e terceira linha de defesa.

Como uma empresa regulada e de capital aberto, nossos processos de segurança são também revisados por auditores independentes e pelo próprio BACEN.

Estrutura local e global

Nossa principal estrutura de defesa é o *Cyber Security & Anti-Fraud*, que centraliza o gerenciamento de riscos tecnológicos. Este núcleo é composto pelas áreas de *Cyber Security*, Prevenção a Fraudes e GRC (Governança, Riscos e Compliance).

Temos o suporte também do Centro de Operação de Segurança, localizado na sede do Grupo Santander, em Madri. Sua responsabilidade é desenvolver ações de monitoramento para todas as unidades do Santander.

Contamos ainda com uma operação local especialmente dedicada ao tema de segurança cibernética, que cuida das práticas e disciplinas de segurança. Sua atuação envolve questões de arquitetura técnica, segurança da infraestrutura de nossos datacenters, desenvolvimento de sistemas e resposta a incidentes.

Conscientização e treinamentos

A segurança de funcionários e clientes é um dos pilares mais importantes da nossa organização. Por isso, desenvolvemos treinamentos e estratégias de conscientização, de forma que o tema esteja presente no dia a dia dos colaboradores, estagiários e clientes.

Em 2021, realizamos mais de 58 milhões de comunicações ao cliente sobre segurança, em mais de 15 canais, com dicas de como se proteger contra golpes e ataques cibernéticos.

Veja a seguir algumas das ações realizadas por meio dos canais internos e externos de comunicação:

- Lançamento da campanha global "Proteja Sua Vida Digital", levando mensagens sobre o tema para todos os clientes;
- Testes de *Phishing* realizados periodicamente para os colaboradores, com o objetivo de capacitá-los a identificar tentativas de ataques cibernéticos que chegam por e-mail;
- Reformulação do nosso site de segurança, com conteúdos exclusivos sobre como se proteger contra golpes;
- Realização de eventos periódicos sobre cibersegurança para todos os colaboradores do Grupo Santander;
- Lançamento do treinamento de Proteção de Dados para todos os funcionários do Banco, destacando a responsabilidade ao manipular informações confidenciais e como tratar os dados com segurança.

Iniciativas com foco na segurança

Desenvolvemos novas ações ao longo de 2021 para reforçar a segurança em nossos processos. Conheça alguns destaques:

- **Biometria Facial:** implementamos esta tecnologia, que permite uma autenticação forte, para oferecer aos clientes a conveniência de realizar transações de risco nos canais eletrônicos;
- **Prevenção contra Vazamento da Informação:** fortalecemos nossa atuação no tema com o processo de classificação da informação, bem como a implantação de regras para proteção da informação e atendimento às regulamentações locais e globais;
- **Gestão de Riscos de Cibersegurança em Fornecedores:** realizamos uma avaliação da maturidade de controles preventivos (de detecção e reativos) implementados pelas empresas provedoras de serviços críticos ao Banco. Adicionalmente, foram feitas avaliações específicas com foco no tratamento de ameaças emergentes, como *Ransomware*, e acompanhamento dos planos de melhoria.

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

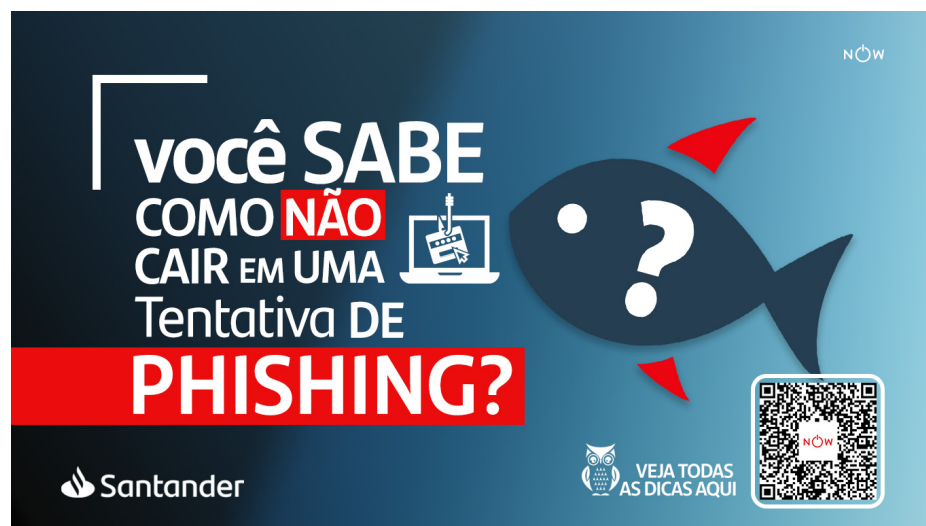
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em vigor desde setembro de 2020, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) regulamenta o tratamento de dados pessoais, inclusive pelas empresas privadas. Sabemos da importância do tema e o tratamos com grande prioridade.

Nossa abordagem é liderada por uma área dedicada à Privacidade e Proteção de Dados. Essa equipe realiza investimentos em tecnologias que reforcem a segurança dos dados contra ameaças cibernéticas e ainda atua para fortalecer e otimizar processos internos que promovam a privacidade em todas as nossas ações.

Além de estruturar processos e mecanismos que assegurem o atendimento aos direitos de titulares previstos na LGPD, reforçamos nossa cultura relacionada ao tema com uma governança robusta, que envolve todos os níveis da organização, inclusive as empresas coligadas.

[Saiba mais sobre LGPD no nosso website](#)



RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Responsabilidade e boas práticas na cadeia de valor



[102-9; 102-16; 103-2; 103-3; 308-1; 414-1]

Adotamos dentro da nossa organização os mais elevados níveis de governança e queremos que nossos fornecedores também assumam compromissos básicos. Acreditamos que esta é uma condição indispensável para garantir um ambiente de negócios responsável.

Nosso relacionamento com fornecedores conta com processos de avaliação em todas as etapas: na fase de concorrência, homologação e na vigência dos contratos. Para isso, utilizamos como fundamento as diretrizes do Pacto Global da ONU.

Um dos instrumentos internos para assegurar esses compromissos é o Código de Conduta de Fornecedores, que rege todos os princípios que devem ser respeitados em nossas relações comerciais.

Também seguimos a Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA); o Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros; a Política de Homologação de Fornecedores; e normativos relacionados aos temas de Anticorrupção e Prevenção à Lavagem de Dinheiro.



REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

Temos uma cláusula contratual que condiciona o relacionamento a temas que estão em linha com nossos valores. Entre eles, práticas socioambientais; defesa de direitos humanos (como prevenção ao trabalho escravo e infantil); diretrizes contra o assédio moral e sexual; e combate à corrupção.

[308-1; 414-1]

Toda contratação de serviços ou aquisição de bens é realizada somente com fornecedores homologados. Para isso, devem ser atendidos, além dos requisitos técnicos, aqueles relacionados a idoneidade legal, fiscal, tributária e reputacional, além de questões ambientais e sociais.

Para a homologação de fornecedores considerados relevantes, realizamos uma análise ainda mais criteriosa de seus riscos inerentes. Esta avaliação envolve as seguintes naturezas de riscos: Continuidade de Negócio, Cibersegurança, Segurança Física, *Facilities* e Proteção de Dados.

Ao final de 2021, contávamos com 1.659¹ fornecedores com contratos ativos, dos quais 8% eram considerados mais relevantes², conforme a atividade e critérios de risco pré-definidos. As principais categorias de atividades entre os nossos fornecedores são Call Center Cobrança, Telemarketing, BPO Crédito Imobiliário, BPO Financeira, Transporte de Valores, Arquivamento de documentos, dentre outros.

¹ A Informação é levantada de acordo com números de CNPJs únicos cadastrados, podendo haver fornecedores cadastrados com a mesma razão social e mais de um CNPJ no sistema.

² Fornecedores com risco inerente associado: Alto + e Crítico.

Monitoramento

[308-1; 414-1]

Ao longo do período de prestação do serviço, realizamos o monitoramento periódico dos fornecedores. São avaliados temas como situação trabalhista, tributária, fiscal, reputacional, eventos relevantes relacionados a riscos operacionais, envolvimento com trabalho escravo e punições aplicadas pelo poder público.

Temos um Fórum de Fornecedores que delibera sobre os serviços e/ou fornecedores e situações relevantes, e acompanha a implantação de eventuais planos de ação sobre oportunidades de melhorias identificados no processo de avaliação das empresas participantes.

Ele também é responsável por garantir a implementação do Marco Corporativo de *Outsourcing* e Acordos com Terceiros, além das políticas e regulamentações de órgãos reguladores.

Incentivo à gestão climática

Temos um compromisso público com a gestão climática e uso responsável dos recursos naturais. Por isso, incentivamos nossos parceiros a levarem essa agenda para as suas atividades.

Desde 2017, quando aderimos ao CDP SupplyChain, convidamos nossos fornecedores a reportar informações de sua gestão climática. Em 2021, 34% dos fornecedores convidados relataram informações sobre emissões, além dos riscos e oportunidades do tema para seu negócio.

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

Diversidade e inclusão

Desde 2020, os novos contratos e aditivos passaram a ter uma cláusula específica para reforçar o respeito e a promoção da diversidade e inclusão, além do compromisso de treinar todos os prestadores de serviços. Para dar suporte aos nossos fornecedores, criamos ainda um *e-book* sobre este tema, reunindo conceitos e comportamentos fundamentais minimamente exigidos pelo Santander e suas coligadas.

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

PRÊMIOS E ÍNDICES ESG

Em 2021, fomos reconhecidos por várias instituições. Veja alguns destaques:

- **Empresa da década em Sustentabilidade pelo Anuário Época 360°**
- **Empresas que mais mudam o mundo pela Fortune - Change The World** – case energia renovável.
- **Melhores do ESG da revista Exame**
- **Prêmio ECO da AMCHAM (Câmara Americana de Comércio)** – fomos uma das 11 empresas reconhecidas na categoria Soma: Práticas de enfrentamento à Covid-19.
- **Melhor Empresa para Trabalhar** - uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil, e destaque LGBTQI+ e Mulher.
- **Prêmio CEBDS** - (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável) - categoria Mulheres no Board.
- **ISE - Índice de Sustentabilidade Empresarial** - da B3 - Brasil, Bolsa, Balcão - pelo 12º ano consecutivo fomos reconhecidos pelas nossas práticas de sustentabilidade.
- **Climate Disclosure Leadership Index - Carbon Disclosure Project (CDP)** - somos uma das empresas que lideram o tema mudanças climáticas no País.

GLOSSÁRIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021

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 "Santander") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021 do Santander relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ESG e Ações Climáticas 2021, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do Santander

A administração do Santander é responsável por:

- selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – *Standards*) e com a base de preparação, elaborada pelo próprio Banco;
- desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos 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 pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à 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 legais 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 não financeiras constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021, em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Santander e outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem 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 levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório ESG e Ações Climáticas, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, dentre outros:

- 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 Relatório ESG e Ações Climáticas 2021;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021; e
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também a análise da aderência às diretrizes e critérios da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*, e ao disposto na base de preparação elaborada pelo Banco, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021. 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 sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pelo Banco e as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)* e, portanto, as informações apresentadas no Relatório ESG e Ações Climáticas 2021 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório ESG e Ações Climáticas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 do Banco Santander (Brasil) S.A. não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative – GRI (GRI-Standards)* e com a base de preparação elaborada pelo Banco.

São Paulo, 6 de junho de 2022

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Eliane Kihara
Contadora CRC 1SP212496/O-5

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

[102-55]

CONTEÚDO GERAL

GRI STANDARD	Item de divulgação	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016			
Perfil da organização	102-1 Nome da organização	p. 4	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	p. 11, 41, 45	8
	102-3 Localização da sede da organização	Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 2235/2041, Bloco A, Vila Olímpia, São Paulo/SP	
	102-4 Local de operações	p. 11	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	O Santander Brasil é uma companhia aberta listada na B3 - Brasil, Bolsa, Balcão (Tickers SANB3, SANB4, SANB11), também presente na Bolsa de Nova Iorque por meio de negociações de <i>American Depositary Receipts</i> , sob código BSBR.	
	102-6 Mercados atendidos	p. 11	
	102-7 Porte da organização	p. 6, 41, 50, 53; Ver o número de agências e PABs em 2021 na página 11 do Informe de Resultados (Apresentação do PowerPoint (santander.com.br))	
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	p. 50, 53	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	p. 80	8, 16.6
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no processo de contratação e gestão de fornecedores	
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	p. 19, 71, 75	16.6
	102-12 Iniciativas externas	p. 12, 15	5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 16, 17
	102-13 Participação em associações	Confira lista completa de fóruns nos quais o Santander participa ativamente	5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 16, 17

GRI STANDARD	Item de divulgação	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016			
Estratégia	102-14 Declaração do mais alto executivo	p. 5	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	p. 19, 22, 41, 45, 71, 75	16.6
Ética Integridade	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	p. 66, 76, 80	10, 16.6
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	p. 66	10, 16.6
Governança	102-18 Estrutura de governança	p.61, 62	
	102-19 Delegação de autoridade	p. 17	
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	p. 17	16.6
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	p. 7, 61, 63	5
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	p. 61	
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	p.64	
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	p. 64	
	102-31 Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	p. 17, 61	
	102-35 Políticas de remuneração	p. 66	
	102-36 Processo para determinação da remuneração	p. 64	

GRI STANDARD	Item de divulgação	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016			
Engajamento das partes interessadas	102-40 Lista de partes interessadas	p. 8, 10	
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos funcionários CLT estão cobertos por acordos de negociação coletiva.	8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	p. 8, 9, 10	
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	p. 8, 41, 43	16.6
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	p. 8, 9, 41	16.6
Práticas de relato	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Veja lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras, a partir da página 40	
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	p. 8, 9, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97	12.6, 16.6
	102-47 Lista de tópicos materiais	p. 8, 9, 10	12.6, 16.6
	102-48 Reformulação de informações	p. 6, 32	
	102-49 Alterações no relato	p. 8, 31	12.6
	102-50 Período coberto pelo relatório	p. 4	12.6
	102-51 Data do relatório mais recente	Março de 2021	12.6
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual	12.6
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	p. 4	12.6
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: Opção Essencial.	12.6
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	p. 87	12.6, 16.6
	102-56 Verificação externa	O Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade está disponível nas páginas 84 a 86 deste relatório. Seguimos esta boa prática de mercado e a recomendação da GRI.	12.6

CONTEÚDO ESPECÍFICO

Tópico material priorizado	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Finanças ESG	Interno: banco e colaboradores	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 8, 9	2, 6, 7
	Externo: Clientes e sociedade		103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 11, 12, 22, 23	
	Onde ocorrem os impactos: dentro da organização (desempenho econômico, reputação, agenda de compromissos públicos, relacionamento com clientes e fornecedores, atuação dos colaboradores) e fora da organização (clientes, acionistas, investidores, sociedade).		103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 11, 12, 22, 23	
		GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	p. 22	7, 8, 9, 11, 13, 17
	Impacto direto e indireto	G4 Suplemento Setorial: Serviços financeiros	G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	p. 22	2, 7, 8, 9, 11, 13, 17
Igualdade, diversidade, inclusão e bem-estar		GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 8, 9	3, 5, 10, 16
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 12, 48, 50, 52, 53, 62	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 12, 48, 50, 52, 53, 62	
	Interno: banco e colaboradores	GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	p. 7, 56	8
	Externo: Clientes e sociedade		401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	p. 50, 54, 57	8
	Onde ocorrem os impactos: dentro da organização (atuação dos colaboradores, reputação, agenda de compromissos públicos, políticas institucionais, relacionamento com clientes e fornecedores) e fora da organização (clientes, empresas, fornecedores, acionistas, investidores, sociedade)		401-3 Licença maternidade/paternidade	p. 50, 54	4, 8
		GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	p. 50, 59	8, 16
			403-10 Doenças profissionais	p. 50, 59	8, 16
	Impacto direto e indireto	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	p. 7, 50, 51, 53	5, 8, 10, 16
		G4 Suplemento Setorial: Serviços financeiros	G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas com deficiências aos serviços financeiros	p. 44	1,10

Tópico material priorizado	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU	
Bem-estar financeiro do cliente	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes e sociedade Onde ocorrem os impactos: dentro da organização (atuação dos colaboradores, reputação, desempenho econômico) e fora da organização (clientes, acionistas e sociedade) Impacto direto e indireto	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 8, 9	8, 9, 12	
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 12, 41		
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 12, 41		
		GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos	p. 42 Foram apresentados apenas os itens considerados aplicáveis para os tipos de serviço do Banco.	168, 12, 13	
Privacidade, proteção de dados e segurança cibernética	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes e sociedade Onde ocorrem os impactos: dentro da organização (reputação, relacionamento com clientes e fornecedores, atuação dos colaboradores, relacionamento com acionistas e investidores, desempenho operacional e econômico) e fora da organização (clientes, empresas, fornecedores, sociedade) Impacto direto e indireto	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 8, 9		
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 68, 78, 79		
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 68, 78, 79		
		GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Dado considerado estratégico e confidencial pela liderança do Santander Brasil e, portanto, não será relatado.		
		Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	FN0101-07 Discussão sobre a forma de gestão para identificar e abordar vulnerabilidades e ameaças à segurança	p. 78		
		Alinhamento do portfólio com emissões zero até a metade do século	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes e sociedade Onde ocorrem os impactos: dentro da organização (desempenho econômico, reputação, agenda de compromissos públicos, relacionamento com clientes, atuação dos colaboradores) e fora da organização (clientes que compõem o portfólio, fornecedores, acionistas, investidores, sociedade) Impacto direto e indireto	GRI 103: Forma de gestão 2016		103-1 Explicação do tópico material e seu limite
103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 8, 17, 19, 22					
103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 8, 17, 19, 22					
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas			p. 19, 22, 72, 73, 74, 75, 76, 77	12, 13	
Resiliência operacional e de negócios	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, fornecedores e sociedade Onde ocorrem os impactos: dentro da organização (atuação dos colaboradores, reputação, desempenho econômico) e fora da organização (clientes, acionistas e sociedade) Impacto direto e indireto	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 8, 9	9	
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 11, 12, 22, 23		
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 11, 12, 22, 23		
		G4 Suplemento setorial - Serviços Financeiros	G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviço: Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	A criação ou alteração de produtos e serviços baseia-se na Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco (ver mais na p. 77), que estabelece princípios, diretrizes e procedimentos socioambientais nos negócios e na relação com nossos públicos. O Comitê de Produtos tem o papel de avaliar as características e funcionalidades de cada produto, sua adequação ao perfil dos consumidores conforme às novas necessidades e demandas da sociedade (ver mais na p. 42). Saiba mais em: https://www.santander.com.br/sustentabilidade/clientes/ciclo-de-vida		

Tópico relevante não priorizado ¹	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Gestão de Risco ESG, incorporando clima	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas, fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: assegurar que nossa estrutura de gerenciamento de risco incorpore riscos ambientais (como clima) e sociais (como direitos humanos) dos clientes e operações e os reflita como um direcionador com impacto em todos os tipos de risco, políticas e procedimentos	13
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 11, 12, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 71, 80	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 11, 12, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 71, 80	
		GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	p. 19, 22, 72	8, 12, 13
		GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	p. 66, 80	10, 16
Cultura, Conduta e Comportamento Ético	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: assegurar conduta exemplar dos funcionários e da instituição, incluindo ambiente de trabalho simples, pessoal e justo, gestão de risco integrada, mecanismos de denúncia, conduta dos funcionários total transparência em relação aos clientes políticas best in class de comportamento ético AML&FC, pagamentos de impostos, direitos humanos).	8
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 66, 67, 68, 69, 70	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 66, 67, 68, 69, 70	
		GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	p. 66, 67	10, 16
			205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	p. 66, 70	10, 16
		GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	p. 66, 68	16

¹Esses tópicos foram indicados como temas relevantes no processo de atualização da materialidade, mas não foram priorizados neste ciclo de relato. Saiba mais na página 8.

Tópico relevante não priorizado ¹	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Inclusão financeira e empoderamento	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: projetar, desenvolver e fornecer produtos e serviços a todos os clientes em potencial, garantindo o acesso ao sistema financeiro, financiamento que atenda às suas necessidades de crédito e construção de resiliência através da educação financeira.	1, 5, 8, 9, 10, 11
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 12, 45, 46, 47	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 12, 45, 46, 47	
		GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	p. 40	4, 5, 8, 17
		Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	FN0101-03 Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes, não clientes ou pessoas não bancarizadas	p. 47	1, 8, 9, 16
Governança corporativa	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: garantir que o sistema de governança corporativa permaneça bem estabelecido eficaz, apoiando o valor do acionista a alocação eficiente do capital, enquanto atendemos aos interesses de todos os nossos acionistas com os quais nos relacionamos ativamente (ou seja ONGs, investidores e analistas da ESG) Incluindo ligar remuneração ao ESG.	5, 10
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 61, 62, 63, 64	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 61, 62, 63, 64	
		GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	p. 70	10, 16
		GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	p. 65	16, 17
			207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	p. 65	16, 17
		GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	p. 7, 51, 53	5, 8, 10, 16

¹Esses tópicos foram indicados como temas relevantes no processo de atualização da materialidade, mas não foram priorizados neste ciclo de relato. Saiba mais na página 8.

Tópico relevante não priorizado ¹	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Biodiversidade, bioeconomia e recursos naturais	Interno: banco Externo: Clientes e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: gerenciar o impacto dos produtos e serviços financeiros do Santander sobre os ecossistemas e a biodiversidade através daqueles a que ele empresta, incluindo, mas não se limitando à extração de recursos naturais, cultivos agroindustriais ou desenvolvimento de projetos.	2, 14, 15
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 16, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 16, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	
		GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	p. 19, 22, 72, 73, 74, 75, 76, 77 12, 13	
		Compras responsáveis	Interno: banco Externo: fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite
103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 30, 80, 81				
103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 30, 80, 81				
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais			p. 80, 81	8, 12, 16
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais			p. 80, 81	8, 12, 16

¹Esses tópicos foram indicados como temas relevantes no processo de atualização da materialidade, mas não foram priorizados neste ciclo de relato. Saiba mais na página 8.

Tópico relevante não priorizado ¹	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Educação e outros apoios a comunidades locais	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: principalmente alavancando o Santander Universidades, proporcionando educação, empregabilidade oportunidades de empreendedorismo para pessoas e conectando start ups e PMEs a talentos, clientes, treinamento outros recursos Continuar apoiando o bem estar das comunidades, melhorando a vida das pessoas em risco de exclusão e promovendo o desenvolvimento territorial.	1, 3, 4, 8, 10, 16
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 12, 35, 36, 37, 37, 38, 39, 40, 48, 49	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 12, 35, 36, 37, 37, 38, 39, 40, 48, 49	
		GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Benefícios via Lei de Incentivos fiscais. Ver em p.35, 40	16
		GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	p. 11, 22, 45, 48	4, 5, 8, 17
Gestão e desenvolvimento de talentos	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: atrair, engajar e manter uma força de trabalho produtiva e talentosa (incluindo benefícios oportunidades de desenvolvimento garantindo a meritocracia).	8
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 12, 48	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 12, 48	
		GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	p. 7, 50, 56	8
		GRI 404: Capacitação e educação	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	p. 50, 56	4, 8
			404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	p. 50, 55, 56	8
			404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	p. 50, 56	8

¹Esses tópicos foram indicados como temas relevantes no processo de atualização da materialidade, mas não foram priorizados neste ciclo de relato. Saiba mais na página 8.

Tópico relevante não priorizado ¹	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Pegada ambiental nas atividades	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: redução dos impactos operacionais diretos e indiretos da cadeia de fornecimento, gerenciando o uso de energia, consumo de água, uso/reciclagem de materiais e projeto de edifícios verdes, incluindo iniciativas para que os funcionários avaliem e reduzam a pegada ambiental.	7, 11
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 12, 17, 19, 22, 28, 30, 31, 32, 33	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 12, 17, 19, 22, 28, 30, 31, 32, 33	
		GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	p. 33	
		GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	p. 6, 30	7
			302-4 Redução do consumo de energia	p. 31	
		GRI 303: Água e efluentes 2018	303-5 Consumo de água	p. 6, 30, 32	14
		GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	p. 30, 31	13
			305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	p. 30, 31	13
			305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	p. 30, 31	13
			305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	p. 6, 30, 32	13
		GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	p. 30, 33	14, 15
			306-3 Resíduos gerados	p. 6, 30, 33	14, 15
			306-4 Resíduos não destinados para disposição final	p. 30, 33	14, 15
			306-5 Resíduos destinados para disposição final	p. 30, 33	14, 15

¹Esses tópicos foram indicados como temas relevantes no processo de atualização da materialidade, mas não foram priorizados neste ciclo de relato. Saiba mais na página 8.

Tópico relevante não priorizado ¹	Limite do Tópico	Item de divulgação	Conteúdos	Comentários, páginas, links e/ou razão para omissão	Contribuição para os ODS da ONU
Inteligência artificial e robotização	Interno: banco e colaboradores Externo: Clientes, acionistas fornecedores e sociedade	GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Definição do tópico: maior dependência tecnológica e Comercialização de créditos de carbono, finanças verdes e produtos ESG por meio de Criptoativos. Visto que o tópico é material não prioritário, a organização avalia a possibilidade de divulgar mais detalhes futuramente.	
			103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 26, 55	
			103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 26, 55	
Conteúdo específico		GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	p. 35 e Demonstrações financeiras	

¹Esses tópicos foram indicados como temas relevantes no processo de atualização da materialidade, mas não foram priorizados neste ciclo de relato. Saiba mais na página 8.



CRÉDITOS EDITORIAIS

Coordenação

Banco Santander

Conteúdo Editorial

Casa Azul Conteúdo e
Design para Sustentabilidade
Otavio Maia

Rafael Ribella

Consultoria GRI

Sandra Nagano

Projeto gráfico e Diagramação

Bruno de Oliveira Santos

Fotos

Divulgação Santander

Esperamos que você
tenha gostado do nosso
relatório ESG e Ações
Climáticas.

Acesse o QR Code abaixo e deixe
seus comentários e/ou sugestões
de temas para a próxima edição.

