

CORAGEM PARA SE REINVENTAR A CADA DIA

Só sobrevive quem se adapta. Essa máxima se aplica à atividade humana desde os primórdios, mas, nos dias de hoje, a exigência é ainda maior: o futuro das grandes organizações será determinado por sua **capacidade de antecipar e liderar as grandes mudanças** do mercado. Na era da revolução tecnológica, transformações profundas fazem parte do dia a dia, e quem não estiver preparado para reagir com rapidez vai ficar para trás. Optamos claramente por **estar na frente**.

Passamos por um processo perene de adaptação a novas tecnologias e a um mercado consumidor cada vez mais exigente. Em paralelo, promovemos os ajustes necessários para responder à evolução do cenário econômico brasileiro e mundial. Trata-se de um desconforto construtivo que impõe mais **eficiência e agilidade** para estruturar a melhor plataforma financeira do Brasil.

Aproveitamos o atual entorno macroeconômico benigno para catalisar o crescimento das nossas atividades e atingimos **resultados históricos** em 2019.

Alcançamos o lucro líquido de R\$ 14,6 bilhões e o maior ROE (retorno sobre patrimônio líquido) da nossa história (21,3%) – **o melhor índice de eficiência** de todo o sistema financeiro.

Ao mesmo tempo, nosso NPS segue em patamar elevado, fechando o ano em 56 pontos. Este resultado mostra que os 26,3 milhões de

clientes ativos estão cada vez mais propensos a recomendar o nosso atendimento – seja na rede física ou nas plataformas digitais, cujas possibilidades de autosserviço são cada vez mais amplas.

Continuamos **obcecados** pelo aumento de nossa base de clientes, e mal começamos a aproveitar o potencial e a sinergia das empresas do nosso ecossistema.

Neste ano, lançamos as fintechs emDia, focada na renegociação de dívidas; a Sim, que oferece crédito rápido e sem burocracia; a nossa empresa de benefícios, a Ben Visa Vale e o Santander Auto, que tem como foco o segmento automotivo. São iniciativas ousadas, criadas a partir da **convicção** de que sempre há espaço para a constituição de empresas modernas e com a solidez que só um grupo como o nosso pode assegurar.

Nosso maior atributo é a **geração de valor**, no sentido mais amplo da palavra. E esse valor vem também do impacto que levamos à sociedade com nossas iniciativas socioambientais.

Em 18 anos de atuação do Prospera Santander Microfinanças, apoiamos mais de 1 milhão de empreendedores pelo País, com forte impacto nas comunidades em que atuam. Esse sucesso chamou a atenção da renomada publicação norte-americana Fortune, que nos listou entre as dez **empresas que mudam o mundo**. Somos o banco mais bem posicionado neste ranking.



Esse avanço vem sendo construído com **responsabilidade**. Nossos especialistas possuem ferramentas que permitem facilitar o acesso ao crédito para projetos sustentáveis, respeitando sempre o nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Somos a prova de que **sustentabilidade e desenvolvimento** podem – e devem – andar lado a lado.

Consolidamos nossa posição como o **banco que mais cresce no agronegócio** e vamos seguir desbravando o interior do Brasil com a rede de Lojas Agro, que conta com profissionais especializados no apoio aos produtores rurais, atores fundamentais para o desenvolvimento de um país sedento pelo saber técnico.

Vemos o conhecimento como a mola propulsora para o **desenvolvimento de um ambiente ético** e adequado para negócios. Não há nada mais transformador do que a **educação**.

Nossa ambição é grande e estamos prontos para **avançar**. Seguimos transformando a plataforma operacional do Banco, com inovações tecnológicas e soluções para garantir aos nossos clientes as melhores possibilidades para que possam realizar seus objetivos.

Em um mundo digital e conectado não há mais espaço para o 1.0. Por isso, vamos continuar acelerando cada vez mais para construir uma empresa verdadeiramente 5.0: com mais produtividade, eficiência, ambição para crescer e protagonismo de nossos colaboradores.

Somos mais de 47 mil pessoas que podem fazer muito pelos sonhos de milhões de clientes, mas não podemos esquecer que, para cada sonho, se faz necessário um bom plano. Sozinhos podemos muito, mas com o outro, sejam empresas ou pessoas, **podemos prosperar muito mais**.

Sérgio Rial, Presidente
São Paulo, Janeiro de 2020.

UM OLHAR PARA O FUTURO, A PARTIR DO PRESENTE

Uma trajetória de crescimento sustentável só se perpetua se for embasada por práticas de governança corporativa sólidas e consistentes. Com **transparência e ética inegociáveis** e **uma gestão preventiva de riscos** e focada nas tendências do mercado, temos sido bem-sucedidos em alinhar o nosso olhar para o futuro com o que já estamos fazendo no presente. Os resultados são significativos para todos os nossos stakeholders.

Para garantir a remuneração de todos aqueles que investem na companhia, em 2019 destacamos R\$ 10,8 bilhões entre Juros sobre o Capital Próprio (JCP) e dividendos, superando em 63,6% o valor de proventos do ano anterior. Além disso, encerramos 2019 com nossa unit (SANB11) cotada a R\$ 49,52, uma valorização de 21% em doze meses.

Continuamos comprometidos com as **melhores práticas de governança corporativa**. Desenvolvemos um programa de educação continuada para nossos conselheiros e membros dos Comitês, buscando conhecer melhor a realidade do presente e ao mesmo tempo construir a visão do futuro. Temos maioria de conselheiros independentes, sendo 33% mulheres, e contamos com cinco comitês autônomos para garantir qualidade técnica aos nossos

processos. Além disso, nosso Conselho é formado por profissionais com experiências em diferentes áreas de negócio, com diversidade de formações e perspectivas.

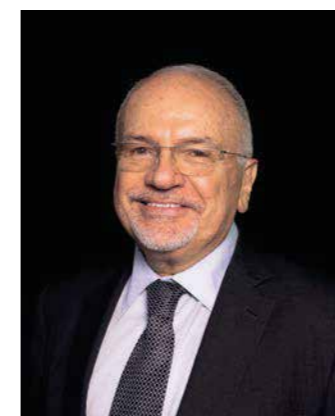
Atuamos de forma ativa para **contribuir com a definição das diretrizes estratégicas**, sempre com proximidade e abertura à diretoria. Acreditamos que isso impulsiona os nossos resultados.

Em 2019, realizamos pela primeira vez no Brasil nosso Investor Day. Reunimos analistas e investidores para compartilhar nossa visão de mercado, nosso planejamento estratégico e o que já fizemos até aqui, além de apresentar de forma pioneira nosso *guidance*, que direcionará nossa atuação nos próximos três anos.

Nossas práticas têm sido reconhecidas há dez anos consecutivos pelo Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão. Mais do que uma demonstração de que estamos no caminho certo, este é um estímulo para seguir trabalhando com dedicação em nossa tarefa de fazer do Santander Brasil **uma companhia cada vez mais comprometida** com a sociedade e com seus acionistas.

Álvaro Antonio Cardoso de Souza
Presidente do Conselho de Administração
Conselheiro Independente

Conselho de Administração do Santander Brasil em Janeiro de 2020



Álvaro Antonio Cardoso de Souza
Presidente do Conselho de Administração
Conselheiro Independente



Sérgio Agapito Lires Rial
Vice-Presidente



Celso Clemente Giacometti
Conselheiro independente



Deborah Patricia Wright
Conselheira independente



Deborah Stern Vieitas
Conselheira independente



José Antonio Álvarez Álvarez
Conselheiro



José de Paiva Ferreira
Conselheiro



José Maria Nus Badía
Conselheiro



Marília Artimonte Rocca
Conselheira independente

NEGÓ- CIOS

NÓS PODEMOS SOLUCIONAR

Se algum cliente não fica satisfeito com seu atendimento, é nossa responsabilidade encontrar uma solução. Um grupo de 636 executivos da alta liderança do Banco se engajou em contatar clientes insatisfeitos para ouvir e resolver seus problemas. Neste primeiro ano da iniciativa, 3.721 clientes foram contatados e, após serem atendidos, 40% nos avaliaram com nota 9 ou 10. A ação faz parte do projeto Nós Podemos Solucionar (NPS), um jogo de palavras com a sigla do *Net Promoter Score*, índice que afere a lealdade de nossos clientes.

“É a satisfação do cliente que dá consistência ao resultado.”

Sérgio Rial, Presidente

A MELHOR EXPERIÊNCIA PARA TODOS OS CLIENTES

Trabalhamos sempre para garantir que quem conta conosco para cuidar da sua vida financeira tenha a melhor experiência. Por isso, o consumidor segue no centro de nossas decisões.

Como resultado, nosso NPS (*Net Promoter Score*), metodologia de pesquisa que mede objetivamente a satisfação e a lealdade dos consumidores, cresce em ritmo constante. Ou seja, o consumidor está cada vez mais propenso a recomendar nossos produtos e serviços.

E para avançar mais, estamos fazendo uma verdadeira revolução digital. Com os investimentos em nossos aplicativos e em novos negócios, proporcionamos uma experiência ainda mais personalizada ao cliente, com sinergia entre os canais digitais e físicos, além de contribuir para a inclusão financeira de milhares de pessoas.

Com o Santander On, nossos clientes passaram a ter a possibilidade de acompanhar com transparência sua vida financeira e acessar dados e informações que o Banco tem sobre eles. Levamos novas tecnologias para o segmento de cartões e renovamos a plataforma de benefícios e recompensa do Esfera. Também aumentamos a oferta de crédito por meio da Olé Consignado. Agora, com uma operação 100% Santander, a

Olé permite que o cliente tenha todo seu atendimento feito pela internet, sem burocracia.

Para os microempreendedores individuais (MEI), criamos um segmento específico e lançamos o Santander Duo, que facilita a gestão financeira ao concentrar as contas pessoal e jurídica em um único gerente.

Com a Getnet, reduzimos o prazo de pagamento para o comerciante e uniformizamos as taxas das operações de débito e crédito à vista. Criamos a SuperGet mobile, que se conecta ao celular, ajudando na gestão das vendas, e permite ainda a portabilidade, transformando qualquer maquininha em uma SuperGet. Seguimos ampliando nossas lojas especializadas, com as novas filiais da unidade de negócios Prospera Santander Microfinanças e as Lojas Agro. Assim, nos colocamos ainda mais próximos do consumidor para atendê-lo cada vez melhor.

Também expandimos nossa operação no mercado de atacado, oferecendo serviços como financiamento, pagamento e câmbio a grandes empresas. Nossa atuação se reflete diretamente no aumento das transações entre o Brasil e outros países, como é o caso da China. Com nossa assessoria financeira, demos o suporte a cerca de R\$ 70 bilhões em investimentos chineses no Brasil, ajudando assim o País a prosperar.

ROE de **21,3%**

Nosso NPS atingiu **56** pontos em 2019

Alcançamos **26,3** milhões de clientes ativos, um crescimento de 9%

Lucro líquido de **R\$14,6** bilhões um aumento de 17,4% em relação a 2018

55 meses de crescimento consecutivo de nossa base de clientes

79%

das transações totais foram realizadas nos canais digitais

+4,3

bilhões de transações online realizadas em 2019

3,2

bilhões de acessos registrados nos apps do Santander



TECNOLOGIA NA PALMA DA MÃO

Sabemos o quanto a tecnologia pode simplificar a vida do cliente. Por isso, desenvolvemos constantemente novas soluções para atender o consumidor onde e quando precisar. Por meio de nossos aplicativos, oferecemos serviços financeiros descomplicados para pessoas físicas e jurídicas, permitindo o controle das finanças na palma da mão.

Para quem deseja acompanhar os detalhes dos gastos e recebimentos mensais, criamos uma nova funcionalidade no Santander On, disponível no app do Santander. Na opção Meu Bolso, o cliente pode ver todas as entradas e saídas de sua conta divididas por categorias, tornando mais prática a gestão da vida financeira.

Também passamos a oferecer pagamentos e transferências instantâneas no app Santander Way. Os clientes podem ainda fazer pagamentos por QR Code, usando a câmera do celular, e por aproximação, nos dispositivos com a tecnologia NFC (Near Field Communication).

Facilitamos a abertura de contas digitais, com a Superdigital, e o crédito para compra de veículos, com o app Santander Financiamentos. Também investimos em *blockchain* para agilizar transferências de recursos internacionais e garantir a segurança da informação. Proteger os dados dos nossos clientes é uma prioridade absoluta.

A MAIS INOVADORA BLACK FRIDAY

Nossos clientes tiveram a oportunidade de aproveitar ofertas diferenciadas na tradicional Black Week. Fizemos parcerias inéditas e, já na primeira fase, os clientes que adquiriram qualquer uma das nossas soluções financeiras participantes receberam vouchers com condições especiais para serem utilizados na plataforma Uber,

academias Smart Fit, LinkedIn Premium, YouTube Premium e Xbox Game Pass. Na etapa seguinte, incluímos mais três parceiros de peso: Casas Bahia, Claro e Hyundai, com novos benefícios. No segmento de crédito imobiliário, anunciamos uma iniciativa inédita, oferecendo carência de seis meses para o pagamento da primeira parcela.

O FUTURO QUE QUEREMOS CONSTRUIR COMEÇA HOJE

Em 2019, realizamos pela primeira vez nosso Investor Day no Brasil, no qual reunimos analistas, investidores e jornalistas para apresentar nossa estratégia de crescimento e as metas para os próximos anos.

Temos como objetivo continuar investindo em tecnologia, ampliando o portfólio e criando novos negócios dentro de nosso ecossistema. Assim, queremos ampliar o nosso potencial de geração de receitas nos próximos anos.

Internamente, vamos fortalecer nossa diversidade e meritocracia. Assumimos o

compromisso de aumentar para 30% o número de mulheres em posição de liderança até 2021.

Também vamos erradicar o uso de plástico descartável até 2020 e nos comprometemos a usar energia renovável em 100% de nossas operações até 2025.

Com nossa estratégia e metas bem fundamentadas, estamos mantendo o Brasil como a operação mais representativa nos resultados globais de nosso Grupo, com 28% de participação.

Compromissos Investor Day

	1º semestre 2019	2022
Carteira de Crédito (crescimento médio)	R\$ 317.625MM	> 10%
ROE	21,3%	~ 21%
Eficiência (final de período)	39,4%	~ 38%
Clientes ativos (crescimento médio)	25,5MM	> 7%
Clientes Prospera	368 mil	> 1MM

Dados BR GAAP.



...WITH A SOCIALLY RESPONSIBLE STRATEGY TO THE COMMUNITIES WHERE WE OPERATE...

CREATING A POSITIVE IMPACT AND BEING RECOGNIZED FOR IT

Renewable energy: R\$ 1.2Bn origination in 7M19

Financial education: We opened our branches on weekends

Sustainable agribusiness: R\$ 249MM origination in 7M19

Paid in taxes: R\$ 15Bn in 15 year

Prospera customers: >1MM in 2022

Women account for 30% of leadership positions by 2024 vs. 25% of our current leadership positions

NOSSO ECOSSISTEMA CADA VEZ MAIS FORTE

DNA DE STARTUP

Para tornar ainda mais completa nossa oferta de serviços, ampliamos o portfólio de produtos da nossa plataforma digital de investimentos, a Pi. Criada com a proposta de oferecer uma experiência simples, segura, acessível e transparente, com DNA de *startup*, a empresa já oferece 198 produtos de renda fixa e 310 fundos de investimento.

BENEFÍCIOS E MAIS CONVENIÊNCIA PARA OS CLIENTES

O início da operação da Ben Visa Vale, empresa com atuação no setor de benefícios, marcou nossa entrada neste segmento. Passamos a oferecer cartões como vales-refeição, vales-alimentação, vales-transporte, vales-cultura e similares para clientes corporativos. Em poucos meses de atividade, fizemos o credenciamento de mais de 220 mil estabelecimentos comerciais e atingimos mais de 100 mil cartões ativos, todos equipados com a tecnologia *contactless* (por aproximação na máquina leitora).

Levamos a praticidade do mundo digital também para o setor de seguros, com o início da operação da Santander Auto. Controlada em parceria com a seguradora alemã HDI, a empresa veio completar o ciclo de atuação do Banco no mercado automotivo, no qual já estávamos presente com a plataforma da Webmotors (compra e venda) e com o financiamento de veículos, setor em que o Santander é líder no Brasil. Isso nos permite ser a primeira seguradora de automóveis do País em que a análise do seguro é realizada em conjunto com a proposta de financiamento, proporcionando mais conveniência e agilidade para os nossos clientes.

CONTAS EM DIA, SEM BUROCRACIA

Melhorar a experiência dos nossos clientes é uma responsabilidade que está no foco de nossa estratégia de atuação. Por isso, ampliamos constantemente nosso portfólio de produtos e soluções, com o desenvolvimento de novos negócios integrados ao ecossistema Santander. Sabemos que muitos consumidores enfrentam dificuldade para pagar contas que estão atrasadas e acabam acumulando débitos que afetam diretamente o controle de suas finanças e a obtenção de crédito no mercado. Pensando neste público, criamos a plataforma digital de renegociação de dívidas emDia. Desenvolvida como uma

fintech, a empresa tem como objetivo fazer a ponte entre credores e pessoas físicas, facilitando o pagamento de débitos em atraso. Em linha com nossa proposta de oferecer soluções que agreguem praticidade e segurança para nossos clientes, criamos também a Sim - plataforma digital de crédito para pessoas físicas. O novo serviço permite a obtenção de empréstimos com o uso de diferentes bens como garantia. Além de juros menores do que os tradicionalmente encontrados no mercado, o processo de aprovação é mais rápido e com menos burocracia.

MICROCRÉDITO: A PONTE PARA UM FUTURO MELHOR

Trabalhamos todos os dias para criar impacto positivo na vida dos brasileiros. Temos um compromisso com o País e queremos ser protagonistas das mudanças na sociedade e na construção de um futuro melhor para as próximas gerações. Com este propósito, atuamos em diversas frentes, promovendo negócios sustentáveis e apoiando as comunidades onde estamos presentes.

Para auxiliar os microempreendedores que enfrentam dificuldade no acesso ao crédito, fortalecemos o Prospera Santander Microfinanças. Já apoiamos mais de 1 milhão de pessoas com microcrédito, o que faz do

Santander o líder neste segmento entre os bancos privados.

São empreendedores que trabalham em diversos setores, como serviços de costura, mercearias, salões de beleza e pequenos negócios em mais de 1,6 mil municípios no Brasil.

São pessoas como Izabel Braga, que com o apoio do Prospera conseguiu ampliar seu negócio de revenda de confecções. Cliente do Santander há dois anos, seu empreendimento já conta com dois pontos comerciais, e com o dinheiro do negócio, ela sustenta orgulhosamente a família.

TEMPO PARA ORGANIZAR AS FINANÇAS

Levamos orientação financeira gratuita para a população (mesmo para quem ainda não é cliente do Santander), em diversas regiões do Brasil, com a abertura de lojas durante o fim de semana. Desenvolvida como uma

ação de voluntariado, a iniciativa contou com a participação de colaboradores que se propuseram a dedicar seu tempo livre para auxiliar o público na organização de suas finanças.

PROTAGONISMO FEMININO

Pensando nas empreendedoras, que já abrem 3x mais empresas que os homens, oferecemos crédito com juros 15% menores para pequenas empresas lideradas por mulheres. Com o Santander ELA disponibilizamos uma linha de crédito mais barata, seguro com assistências exclusivas, além de conta corrente para pessoa jurídica. Em apenas um mês, cerca de 2.300 mulheres adquiriram algum serviço do pacote.



Reconhecimento internacional

O sucesso do Prospera Santander Microfinanças levou a conceituada publicação americana Fortune a reconhecer o Santander Brasil como uma das 10 empresas que mudam o mundo e o banco mais bem posicionado nesse ranking.

SEMEANDO UM FUTURO MAIS SUSTENTÁVEL

Produtores rurais que trabalham para aumentar a produtividade de suas fazendas, dentro de um modelo de agricultura sustentável, ainda encontram muitos desafios para avançar. Para apoiá-los, investimos de forma crescente na abertura de lojas especializadas.

Atualmente temos 300 lojas vocacionadas para o setor, e aumentamos o número de Lojas Agro, encerrando 2019 com 36 unidades.

Lançamos ainda uma linha de crédito especial, o Financiamento Multiagro, para aquisição de máquinas e equipamentos agrícolas, com

taxas competitivas e agilidade na liberação dos recursos. E na última edição da Agrishow levamos mais de R\$ 1 bilhão em crédito pré-aprovado para os clientes.

Por acreditarmos que a sustentabilidade é aliada do agronegócio, oferecemos financiamentos que tornam mais simples a adoção de soluções com menores impactos ambientais. Iniciativas como o CDC Agro Solar (energia renovável) e o Programa Santander Agronegócio Responsável facilitam acesso ao crédito e disponibilizam orientação técnica para quem deseja investir em inovação e sustentabilidade no campo.



Compromisso com o futuro. Fomos eleitos a empresa mais sustentável do setor financeiro, segundo a edição 2019 do Guia Exame de Sustentabilidade.

O PLANETA PEDE MUDANÇAS

Atuamos para estimular negócios que impactem positivamente as pessoas e o meio ambiente. Quando falamos em sustentabilidade, temos metas ambiciosas. Queremos transformar, liderar e inspirar o mercado.

O trabalho começa dentro da nossa própria casa. Com a iniciativa #Desplastifique, já deixamos de consumir aproximadamente 3,7 milhões de copos plásticos e vamos eliminar o consumo de plástico descartável em toda a operação em 2020.

Estendemos o desafio de eliminar o plástico de uso rápido ao maior circuito de corridas de rua da América Latina, o Santander Track&Field Run Series. Mais de 100 mil copos plásticos eram distribuídos aos atletas em cada etapa, mas agora os corredores passarão a receber copos feitos de papelão 100% biodegradável.

Também assumimos o compromisso de utilizar energia renovável em todas as nossas lojas, prédios administrativos e centros

de processamento de dados até 2025. Já atingimos essa meta em nossa Sede, no Teatro Santander e em diversas lojas em todo o Brasil, totalizando 25% de nosso consumo. Além disso, queremos diminuir a pegada de carbono, estimulando nossos colaboradores a utilizarem os bicicletários, o programa Carona Amiga, entre outros.

Oferecemos crédito para incentivar a micro e minigeração de energia solar, produzida pelos próprios consumidores, por meio do CDC Socioambiental Solar. Também criamos linhas de financiamento para empresas de todos os portes que queiram investir em energia limpa e renovável.

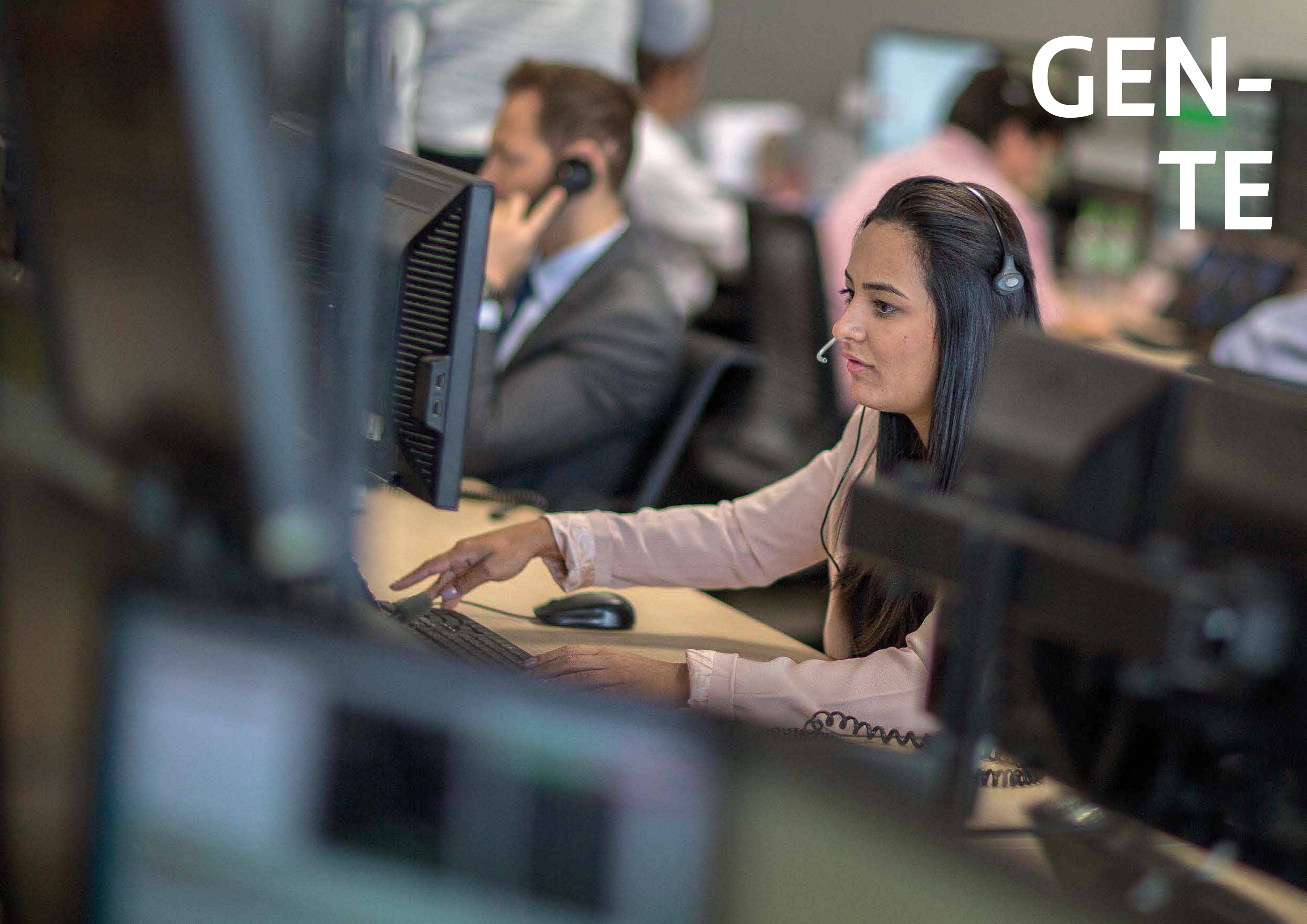
Atuamos ainda como banco estruturador, assessor, financiador e garantidor em grandes projetos de energia eólica, fazendo parcerias para disponibilizar crédito para iniciativas de eficiência energética. Somos um dos bancos que mais investem na expansão das energias renováveis no Brasil. Em 2019, destinamos R\$ 4,5 bilhões para este mercado.

Responsabilidade socioambiental

A gestão de riscos faz parte do dia a dia de um banco. Com ela, é possível mitigar ameaças externas ao negócio e monitorar os impactos que nossa atuação pode trazer à sociedade e ao meio ambiente.

Por isso, quando nos procuram, assumimos a responsabilidade de olhar além da tradicional análise do cliente. Desde 2002 adotamos parâmetros e dedicamos atenção especial às questões sociais e ambientais nas análises de risco para a concessão de crédito, que são realizadas por meio de um processo próprio para identificar problemas e orientar nossos clientes. Mais de cinco mil avaliações foram feitas nos últimos três anos.

GEN-
TE



#EfeitoSantander

DIVERSIDADE E MERITOCRACIA PARA MANTER ACESA NOSSA CHAMA

Por trás de cada serviço ou solução oferecida aos nossos clientes há sempre um time de profissionais engajados. Para manter esta chama acesa em cada um de nossos colaboradores, valorizamos a diversidade e a meritocracia em todos os nossos processos. Acreditamos que estes valores são fundamentais para a sociedade e também para o desenvolvimento de nossos colaboradores. Por isso, ambos caminham lado a lado no Santander.

Sabemos que talento não tem gênero, cor, idade ou qualquer outro limite. Então procuramos criar oportunidades justas e promover a inclusão de diferentes perfis de profissionais.

Na Academia Santander, nossa academia corporativa, apoiamos o desenvolvimento dos nossos colaboradores e criamos um espaço para que nossos próprios líderes possam transmitir conhecimento internamente.

Como resultado, fomos apontados pela GPTW (*Great Place to Work*) uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil pela quarta vez consecutiva, e na América Latina. Além disso, fomos eleitos uma das melhores companhias para mulheres e reconhecidos pela atenção à primeira infância dos filhos dos nossos colaboradores.

PAUSA PARA O CAFÉ

Para fortalecer nossa cultura, desde 2016 realizamos mensalmente o "Café com Rial", videoconferência na qual nosso presidente conversa com os colaboradores sobre os assuntos mais importantes do momento. Em 2019, tivemos a audiência média de 21.000 colaboradores.

Inclusão e representatividade

Fomos reconhecidos como Empresa do Ano no Guia Exame de Diversidade. O ranking, desenvolvido com o Instituto Ethos, reúne empresas que são referência na inclusão de mulheres, negros, pessoas com deficiência e LGBTQI+.



#HABILIDADENÃOTEMLIMITE

2,1 mil colaboradores têm algum tipo de deficiência

#AQUISEMPRENDE

36 anos é a idade média de nossos colaboradores

#COMPETÊNCIENÃOTEMGÊNERO

26% das posições de liderança são ocupadas por mulheres

#TALENTONÃOTEMCOR

24% dos nossos colaboradores são negros

TODAS AS NOSSAS CHAMAS EM UM SÓ LUGAR

Em nosso Encontro Anual 2019, reunimos em São Paulo mais de 40 mil pessoas entre colaboradores e clientes para uma grande celebração.

As atividades começaram com uma corrida de revezamento, iniciada pelo presidente, Sérgio Rial, que partiu da nossa sede levando a Chama Santander, símbolo da nossa dedicação pelo cliente. A tocha passou de mão em mão, até chegar ao local evento.

“Essa chama representa a alma do Santander. Aquilo que a gente é. Foi muito trabalho em 2019 e eu queria agradecer a vocês. Como toda corrida, ela nunca termina. Cruzamos a linha de chegada com medalha de ouro”, disse Rial.

No evento, também foram anunciados os vencedores do prêmio Star, que reconhece os colaboradores que fazem a diferença e se destacam em seu protagonismo nas categorias Atendimento, Inovação, Resultado, Risk Pró e Colaboração. E para encerrar a noite, Michel Teló e Ivete Sangalo fizeram shows exclusivos, com direito a trio elétrico.

IM- PACTO

REINVENTANDO GRANDES CENTROS

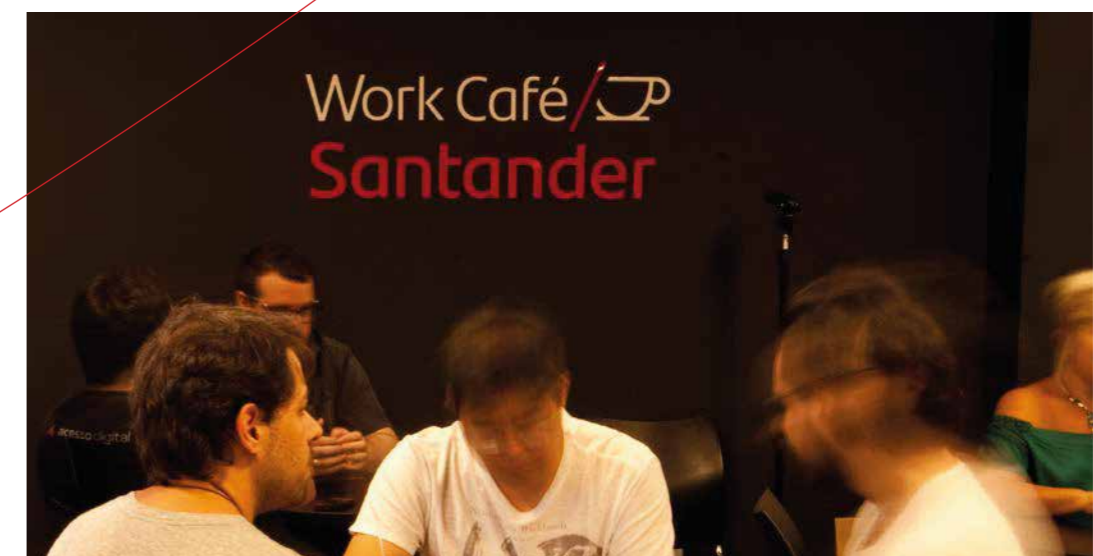
+ 700 Mil
visitantes passaram pelo Farol São Paulo e pelo Farol Porto Alegre desde suas aberturas

Podemos ajudar as pessoas a terem uma vida melhor de diferentes formas. Como um banco que participa ativamente no cotidiano de milhões de brasileiros, entendemos que é também possível melhorar o entorno de onde vivemos.

Para trazer luz à região central de grandes capitais, inauguramos mais uma unidade do Farol Santander, agora em Porto Alegre. O Farol atua na democratização da cultura, preserva a memória da cidade e já se consolidou como um polo de cultura, lazer e empreendedorismo onde está presente. Mais de 700 mil visitantes já passaram pelo Farol São Paulo, aberto há dois anos, e pelo Farol Porto Alegre, inaugurado em 2019.

Em São Paulo, para promover inovação e tecnologia no Centro, realizamos o programa de aceleração Radar Santander, que apoia o desenvolvimento de *scale-ups* (empresas com modelo escalável e alto potencial de crescimento). Mas não paramos por aí.

Em 2019, levamos nossos especialistas em investimentos para ocupar dois novos prédios na região, de conceito inovador, ao lado do Farol Santander São Paulo, e abrimos mais um Work Café nas proximidades. Com isso, criamos nosso "Quartirão de Investimentos" no coração da cidade. Mais um passo para levar mais vida ao centro da capital paulistana.



Portas abertas para um cafezinho. Inauguramos nosso segundo Work Café em São Paulo. Já são três unidades no Brasil, uma delas no Rio de Janeiro. Criado para proporcionar uma experiência diferenciada, o Work Café é um espaço de *coworking* inclusive para quem ainda não é cliente Santander. Os visitantes têm acesso a wifi gratuito, assessoria financeira, horário de atendimento estendido, além, é claro, de serviços da cafeteria, onde nossos clientes têm 30% de desconto.

+ 5 Mil
estudantes participaram
do Preparadão Universia

A MAIOR AULA DO MUNDO

Mais de 5 mil estudantes das redes pública e privada tiveram a oportunidade de participar de um momento único durante a segunda edição do Preparadão Universia, realizado na véspera do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

Sob o comando do professor Paulo Jubilut, um dos mais populares educadores do País, os alunos quebraram o recorde da maior aula de Biologia já realizada no mundo, entrando para o GUINNESS WORLD RECORDS™.

O evento contou com uma grade especial de aulas e apresentações, com a participação

dos professores mais conhecidos da internet no Brasil, que somam juntos mais de 20 milhões de seguidores em seus canais.

Na abertura, nosso presidente, Sérgio Rial, chegou ao palco vestido de astronauta, em um cenário que representava a chegada de uma missão espacial ao planeta Marte. “É preciso dar o devido valor ao conhecimento e à ciência, que são as alavancas que abrem as portas para o Universo”, destacou.

Os professores se revezaram ao longo do dia com muita interação do público. O evento foi encerrado com o show da artista IZA.



EDUCAÇÃO PARA TRANSFORMAR A SOCIEDADE

Viver uma experiência acadêmica internacional é um dos principais desejos dos universitários. Pensando nisso, o Santander Universidades realiza o programa Top Espanha, que oferece bolsa de estudo para uma imersão de três semanas na Universidade de Salamanca, com todas as despesas pagas. Em 10 anos, a iniciativa já beneficiou mais de mil participantes.

Por acreditar na educação como força transformadora da sociedade, também realizamos o Santander Graduação. A iniciativa já está em sua 4ª edição e oferece bolsas mensais durante o período de um ano.

#EUDOUOSANGUE

A campanha de doação de sangue organizada pelo Santander mobilizou mais uma vez milhares de colaboradores, familiares, amigos e clientes em 2019. Ao todo, foram 21.942 doações, que ajudaram a salvar 87.768 vidas.

**+ 660***projetos envolvidos***GESTOS SIMPLES QUE
PODEM SALVAR VIDAS**

Pequenos gestos individuais, quando somados, podem fazer a diferença na vida de milhares de pessoas que precisam de ajuda. E quando falamos de crianças e adolescentes vítimas de abusos e maus tratos, é nosso papel assumir o protagonismo para transformar esta realidade.

Com este propósito, realizamos a 18ª edição do Amigo de Valor, maior programa de mobilização de recursos incentivados do Brasil promovido por um banco. A iniciativa

permite que pessoas físicas e empresas destinem parte do Imposto de Renda devido, de forma simples e prática, aos Fundos Municipais dos Direitos das Crianças e Adolescentes.

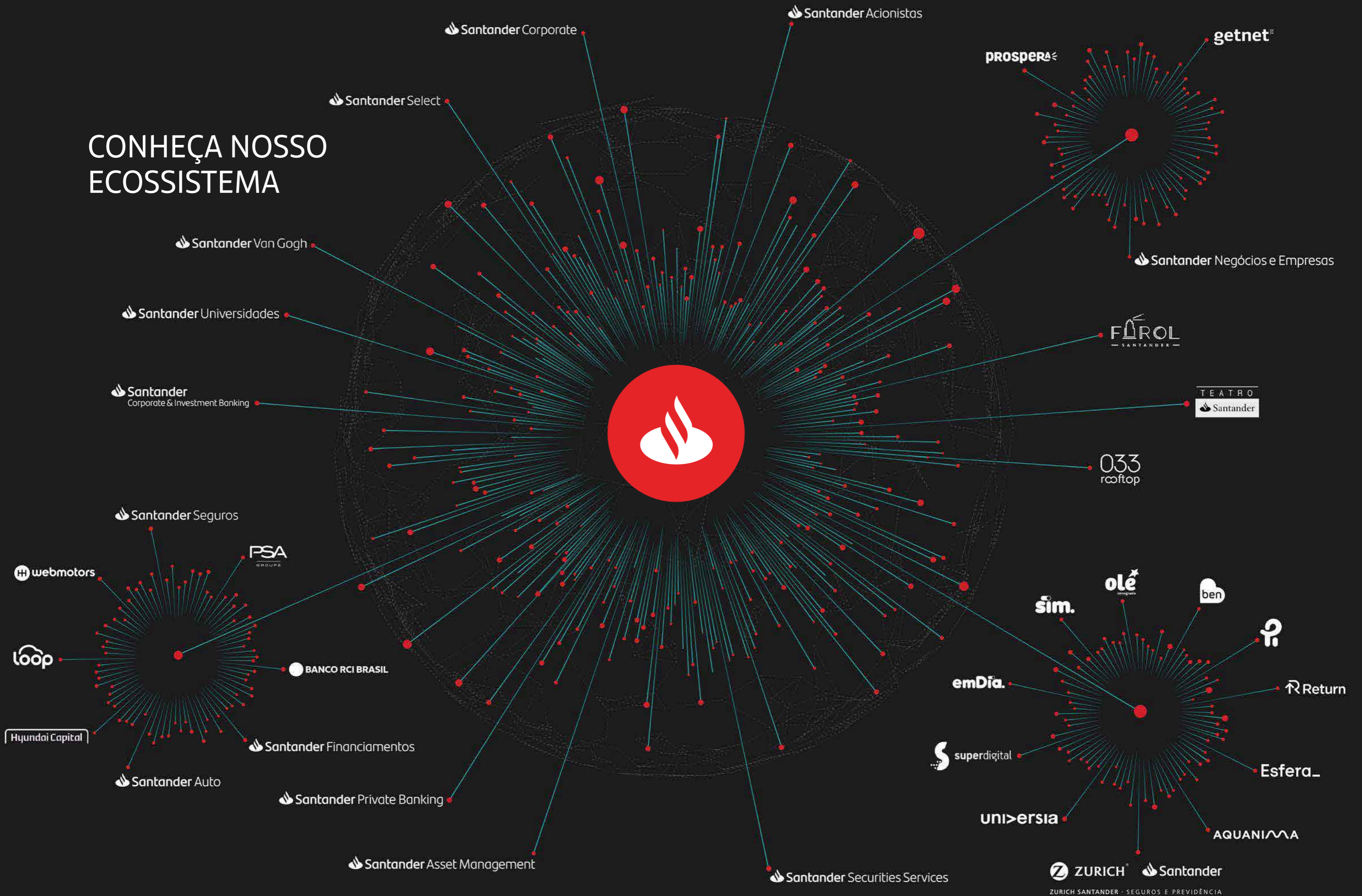
Em 2019, com a participação de colaboradores e clientes, mobilizamos mais de R\$ 19,3 milhões. Esses recursos serão encaminhados para 65 projetos, beneficiando crianças e adolescentes em 55 municípios.

+ R\$ 130 MM*mobilizados desde 2012***+ 54 Mil***crianças beneficiadas
no Amigo de Valor*

“O Amigo de Valor mudou a história das 13 crianças e adolescentes que moram conosco atualmente. Sem ele, não teríamos condições de manter nossa estrutura.”

Lilia Karolina Costa Lira de Lima, coordenadora do CEO (Cidade Evangélica dos Órfãos), projeto localizado em Moreno (PE)

CONHEÇA NOSSO ECOSISTEMA





Simples. Pessoal. Justo.