



# Apresentação de resultados

---

2T24  
BRGAAP

24 de Julho de 2024

# Informações importantes

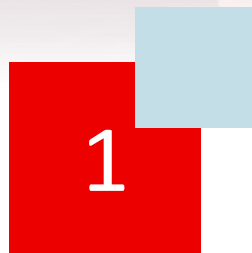
Esta apresentação pode conter certas declarações prospectivas e informações relativas ao Banco Santander (Brasil) S.A. ("Santander Brasil") e suas subsidiárias, que refletem as visões atuais e/ou expectativas do Santander Brasil e sua administração a respeito de seu desempenho nos negócios, e eventos futuros.

Declarações prospectivas incluem, sem limitação, qualquer declaração que possa prever, prever, indicar ou implicar resultados futuros, desempenho ou realizações, e podem conter palavras como "acredita", "antecipa", "espera", "estima", "poderia", "prevê", "potencial", "provavelmente resultará" ou outras palavras ou expressões de significado semelhante.

Tais afirmações estão sujeitas a uma série de riscos, incertezas e suposições. Alertamos que um número de fatores importantes pode causar resultados reais diferentes substancialmente dos planos, objetivos, expectativas, estimativas e intenções expressos nesta apresentação.

Nós não assumimos nenhuma obrigação de atualizar ou revisar quaisquer declarações prospectivas, seja como resultado de novas informações, eventos futuros ou outros. Em nenhum caso o Santander Brasil, ou qualquer de suas subsidiárias, afiliadas, acionistas, diretores, funcionários ou agentes serão responsáveis perante quaisquer terceiros (inclusive investidores) por qualquer decisão de investimento ou negócio ou ação tomada em confiança nas informações e declarações contidas nesta apresentação ou por quaisquer danos consequentes, especiais ou similar.

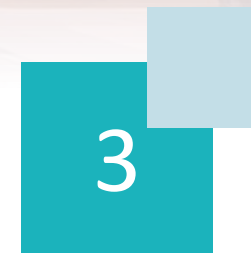
Além dos fatores identificados em outro lugar nesta apresentação, os seguintes fatores, entre outros, podem causar resultados reais diferentes materialmente das declarações prospectivas ou desempenho histórico: mudanças nas preferências e condição financeira de nossos consumidores e condições competitivas nos mercados em que atuamos, mudanças nas condições econômicas, políticas e de negócios no Brasil; intervenções governamentais, resultando em mudanças na economia brasileira, impostos, tarifas ou ambiente regulatório, a nossa capacidade para competir com sucesso; mudanças em nossos negócios, a nossa capacidade de implementar com sucesso estratégias de marketing; nossa identificação de oportunidades de negócios, a nossa capacidade para desenvolver e introduzir novos produtos e serviços, mudanças no custo dos produtos e os custos operacionais; nosso nível de endividamento e outras obrigações financeiras, a nossa capacidade de atrair novos clientes; inflação no Brasil, a desvalorização do real frente ao dólar dos EUA e flutuações da taxa de juros, mudanças presentes ou futuras nas leis e regulamentos, e nossa capacidade de manter relacionamentos de negócios existentes e criar novos relacionamentos.



**Atualização da  
estratégia**



**Destaques do  
resultado 2T24**



**Conclusões**



# Principais mensagens

## Destques 2T24

YoY

**Margem financeira**

**+11%**

**Crescimento consistente** e aderente à estratégia

**Comissões**

**+17%**

**Comissões** com expansão sólida, reforçando diversificação do portfólio

**Captações**

**+10%**

**Evolução do mix de captações** com maior representatividade do varejo

**PDD recorrente**

**-1%**

**PDD controlada** com redução do custo de crédito

**Carteira ampliada**

**+8%**

**Crescimento da carteira** com destaque para os negócios foco

## Resultados



**Lucro líquido**

**R\$ 3,3 bilhões**

(+10% QoQ)  
(+44% YoY)



**ROAE recorrente**

**15,5%**

(+1,4 p.p. QoQ)  
(+4,3 p.p. YoY)

## Evolução da estratégia



Obsessão na busca da **principalidade dos clientes**



**Free alavancando a conversão** de clientes do banco



**Financeira** crescendo com qualidade



**Potencialização de PMEs** com novo modelo de atendimento



**Parceria Ben e Pluxee** permite reforço de balanço

# Centralidade no cliente

Evolução tecnológica contínua para servir o cliente onde, como e quando ele desejar

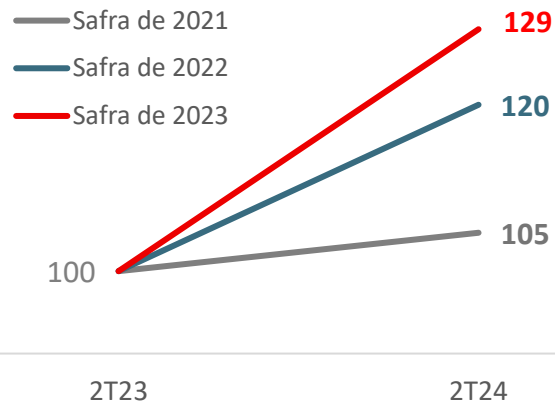
**Principalidade, foco em sermos o banco mais presente na vida dos clientes<sup>1</sup>**

**+13% YoY e +6% QoQ** de clientes com principalidade na PF

**Cliente com principalidade gera receita líquida<sup>3</sup> 4x maior**

## Rentabilidade

Receita<sup>3</sup> por cliente ativo por safra (Base 100)



## Obsessão pela experiência do cliente

NPS por segmento

**Pessoa Física** | **61** +10 YoY

**Pessoa Jurídica<sup>2</sup>** | **41** + 8 YoY

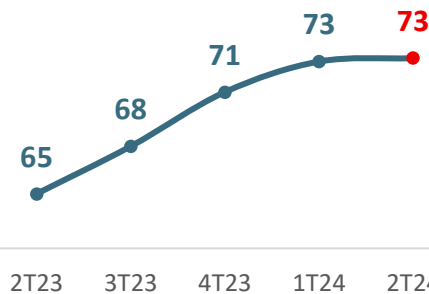
**Primeiro em estabilidade** pelo Downtdetector nos 6M24

**+12 p.p. em funcionalidades disponíveis** digitalmente em 2 anos

**Investimentos contínuos na segurança e fluidez** das jornadas de nossos clientes

### Canal digital

NPS do APP Mobile PF



Relação **principalmente digital**

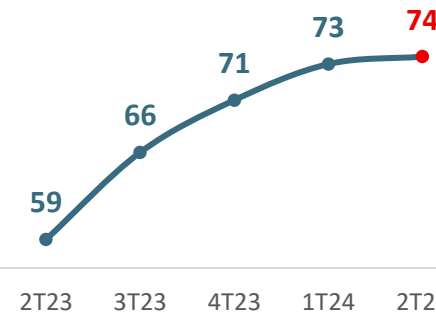
**4,5x** interações com **IA** no chatbot<sup>4</sup>

**+40% YoY** de interações<sup>5</sup> no chatbot

**533** milhões de acessos por mês

### Atendimento remoto

NPS



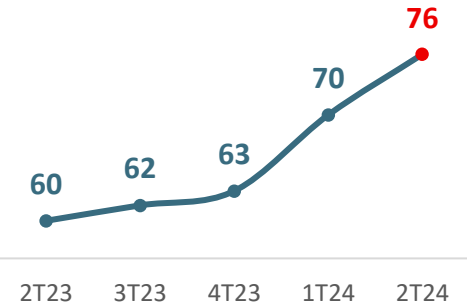
**96%** de resolutividade no canal

**+31% YoY** de interações no remoto

**+6 p.p. YoY** de participação do chat humano no remoto

### Novo modelo de lojas

NPS de lojas



Loja como canal de **conveniência** e parte de **oferta multicanal** completa

**+15%** no faturamento por loja nos 2 meses do novo modelo

**-16% YoY** de fluxo nas lojas

## Oferta free

- Redesenho completo da oferta de Rendas Massivas
- Nova experiência digital, muito mais simples e intuitiva
- Conversa contínua e multicanal: App, Chat e Loja 100% integrados
- Ambição de sermos mais presentes na vida dos clientes

## Avanço na principalidade e conversão da nossa base de clientes

### Cartão de crédito

- Aumento de venda de primeiro cartão de crédito para clientes do banco
- Foco em clientes com melhores ratings e renda acima da média do segmento
- Expansão do NPS do segmento

### Conta corrente

- Maior reativação de correntistas
- Maior conversão de monoprodutistas
- Aumentamos presença no público jovem



# Santander Select

A ambição de sermos a **plataforma líder em serviços premium do Brasil**

## 🔥 Performance destacada em alta renda nos últimos dois anos

**1,5 milhão** de clientes  
(+144% em 2 anos)

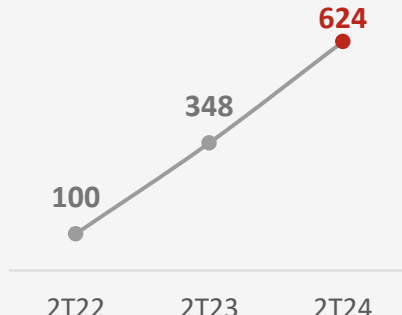
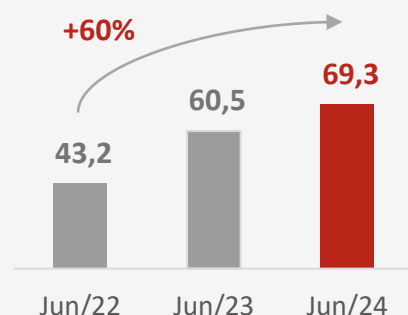
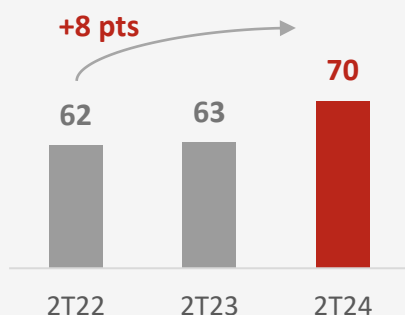
**+59%** de clientes investidores<sup>1</sup> em 2 anos

**+42% YoY** de clientes com principalidade<sup>2</sup>

Contínua melhora da experiência (NPS)

Carteira de crédito (R\$ bilhões)

Captação líquida (base 100)



## 🔥 Novo posicionamento de marca reforçando atributos únicos do Santander Select

🔥 **Especialistas** reconhecidos pelo cliente, com **alto nível de satisfação**

🔥 **Santander Global**, jornada simples, experiências e serviços exclusivos

🔥 Oferta **próxima, pessoal e humana**

🔥 **Assessoria de investimentos**, com a maior proximidade do mercado

🔥 Cartões **exclusivos** para todos os perfis

🔥 Experiências **sociais e culturais exclusivas**

COMEÇA EM VOCÊ  
COMEÇA AGORA

[santander.com.br/select](https://santander.com.br/select)

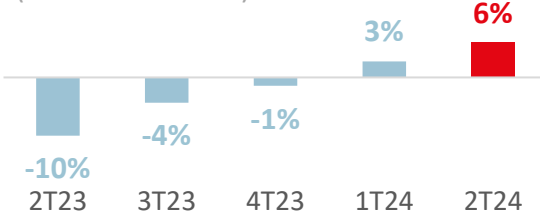
Santander Select

# Negócios estratégicos

Diversificando o portfólio com consistência e rentabilidade

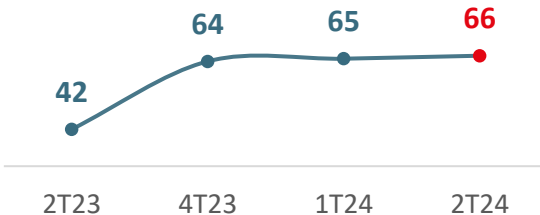
## Cartões

### Aumento da base de clientes<sup>1</sup> (Crescimento YoY)



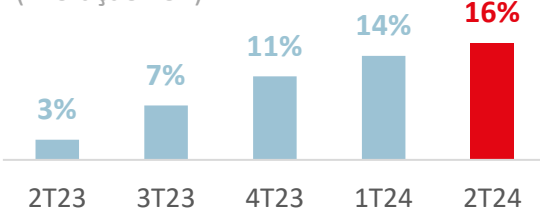
**+12 p.p. YoY** na ativação em até 3 meses da contratação

### Crescimento sustentável da venda de cartões (Base 100 em 4T21)



**87%** dos nossos clientes são correntistas, +13 p.p. em 3 anos

### Aumento consistente do faturamento de crédito (Evolução YoY)

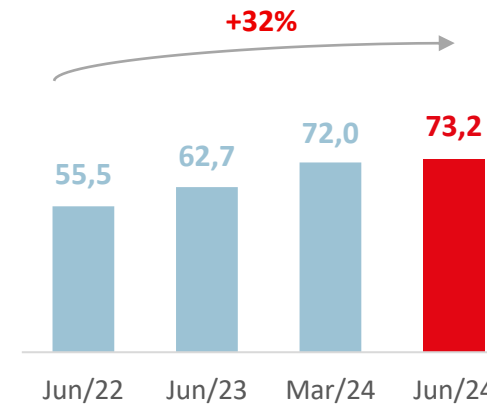


### Melhoria contínua da experiência do cliente

NPS **86** +6 YoY

## Consignado

### Crescimento da carteira de crédito focando nos canais próprios (R\$ bilhões)

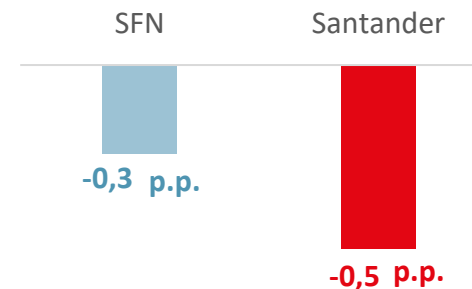


**+21 p.p.** de participação de canais próprios na produção desde 2021

**+36%** YoY produção em canais digitais

**5,2 mil** convênios

### Qualidade de crédito superior ao SFN NPL 90 (maio/24 vs maio/22)



**Foco na jornada fluida do cliente** com a pulverização entre lojas e canal digital

NPS **89** +7 YoY



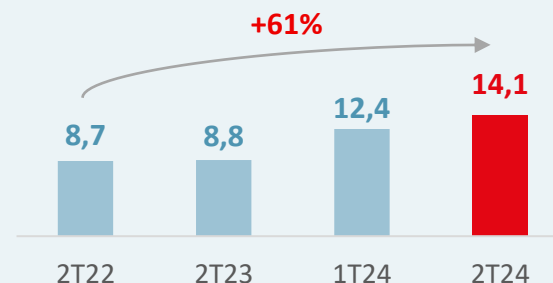
# Financeira

Transformação contínua com inovação e tecnologia

## A maior Financeira do país 100% digital

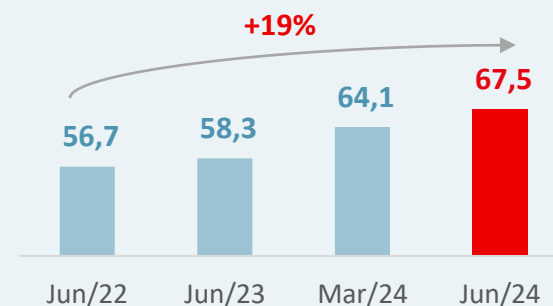
- Contratação em **4 cliques e segurança ampliada** com reconhecimento facial
- Ofertas hiper personalizadas em tempo real** uso intensivo de *Advanced Analytics*
- Parcerias estratégicas** com 6 das 10 maiores marcas de veículos
- Cross-sell de produtos** com +28% YoY conta-corrente e +44% YoY seguros
- Presença online via parceria com a **Webmotors**, o maior portal do Brasil
- Contribuindo para o desenvolvimento do mercado de **soluções sustentáveis**

Recorde de produção em veículos no último ano (R\$ bilhões)



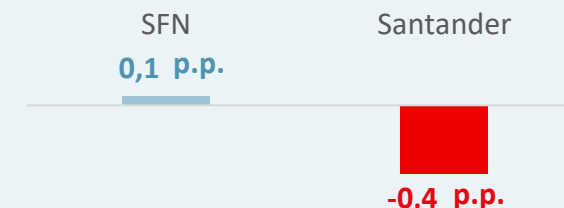
**+3,0 p.p. YoY share de concessão** de crédito de veículos no país<sup>1</sup>

Expansão consistente na carteira de veículos (R\$ bilhões)



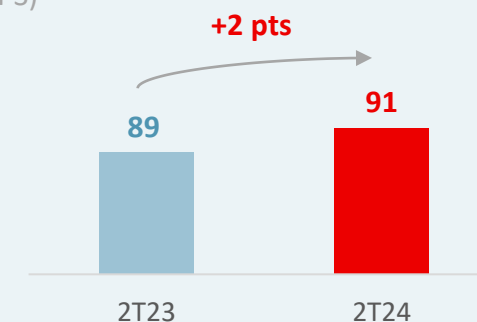
**+3,7 p.p. YoY participação de veículos novos** no total da carteira

Qualidade da carteira superior ao SFN NPL 90 (mai/24 vs mai/22)



**-1,8 p.p.** no NPL de 15 a 90 dias de Veículos PF (Jun/24 vs. Jun/23)





Excelência na experiência do cliente (NPS)



**Satisfação do cliente**  
Best in Class

Presença ampla e diferenciais competitivos para impulsionar o negócio

## Mais presentes no dia a dia dos clientes

-  Cobertura de atendimento por microrregiões
-  Incremento de 25% do time de especialistas
-  Inteligência na abordagem com uso de ferramentas de geolocalização
-  Proximidade com cliente auxiliando a gestão de riscos



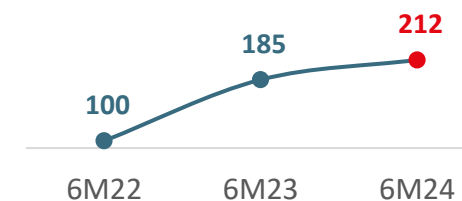
**4x** número de visitas por especialista/mês

Clientes visitados têm NPS **2x** maior

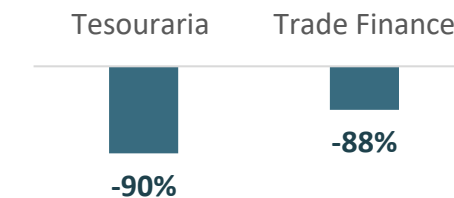
## Melhor experiência com uso intenso de tecnologia

- 94%** dos correntistas ativos são clientes digitais
- Assinatura digital e eletrônica para todos os segmentos
- +14 p.p.** de representatividade de assinaturas eletrônicas
- Automação e digitalização na formalização de garantias
- Emissão automática de contratos

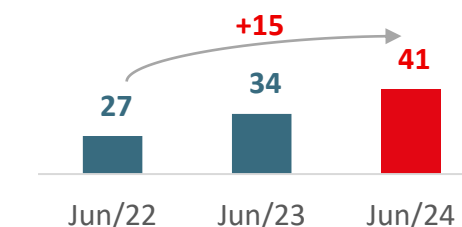
Quantidade de operações com assinatura eletrônica (base 100)



Evolução do lead time YTD



Evolução do NPS



# Investimentos

## Expansão do plano de captações

### Oferta completa Toro e Santander



Plataforma de investimentos aberta, completa e com melhor experiência de renda variável

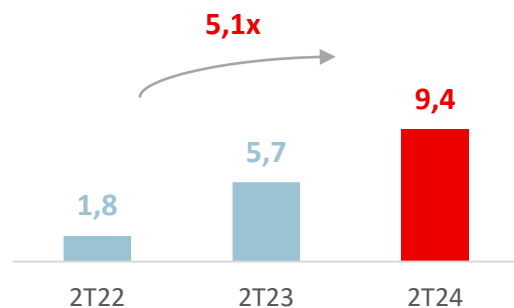
Assessoria com a melhor oferta, alinhada ao perfil do cliente e suportada por alta tecnologia

Plataforma Full-banking, com maior curadoria e completude



## Varejo<sup>1</sup>

Captação líquida  
(R\$ bilhões)



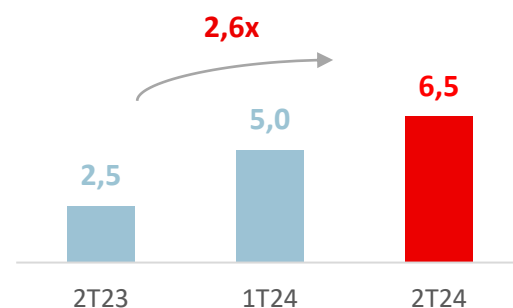
+82% YoY de captação líquida PF

+10% YoY clientes investidores PF<sup>2</sup>

NPS 76 +8 pts YoY



Captação líquida  
(R\$ bilhões)



1,7 mil assessores com ambição de 2 mil

R\$ 4,2 milhões (+95% YoY)  
de captação líquida média por assessor

NPS 85 +16 pts YoY

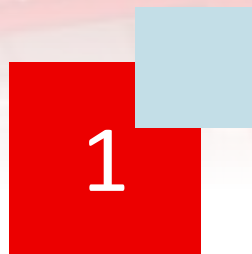
## Uso intensivo de tecnologia para uma nova experiência digital



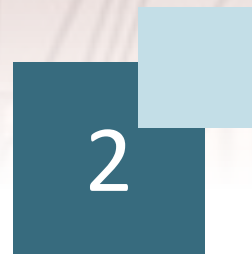
### Mais intuitiva e prática

- Rentabilidade:** nova visão de acompanhamento
- Usabilidade:** jornadas mais simples e intuitivas
- Performance:** mais rápida e robusta





**Atualização da  
estratégia**



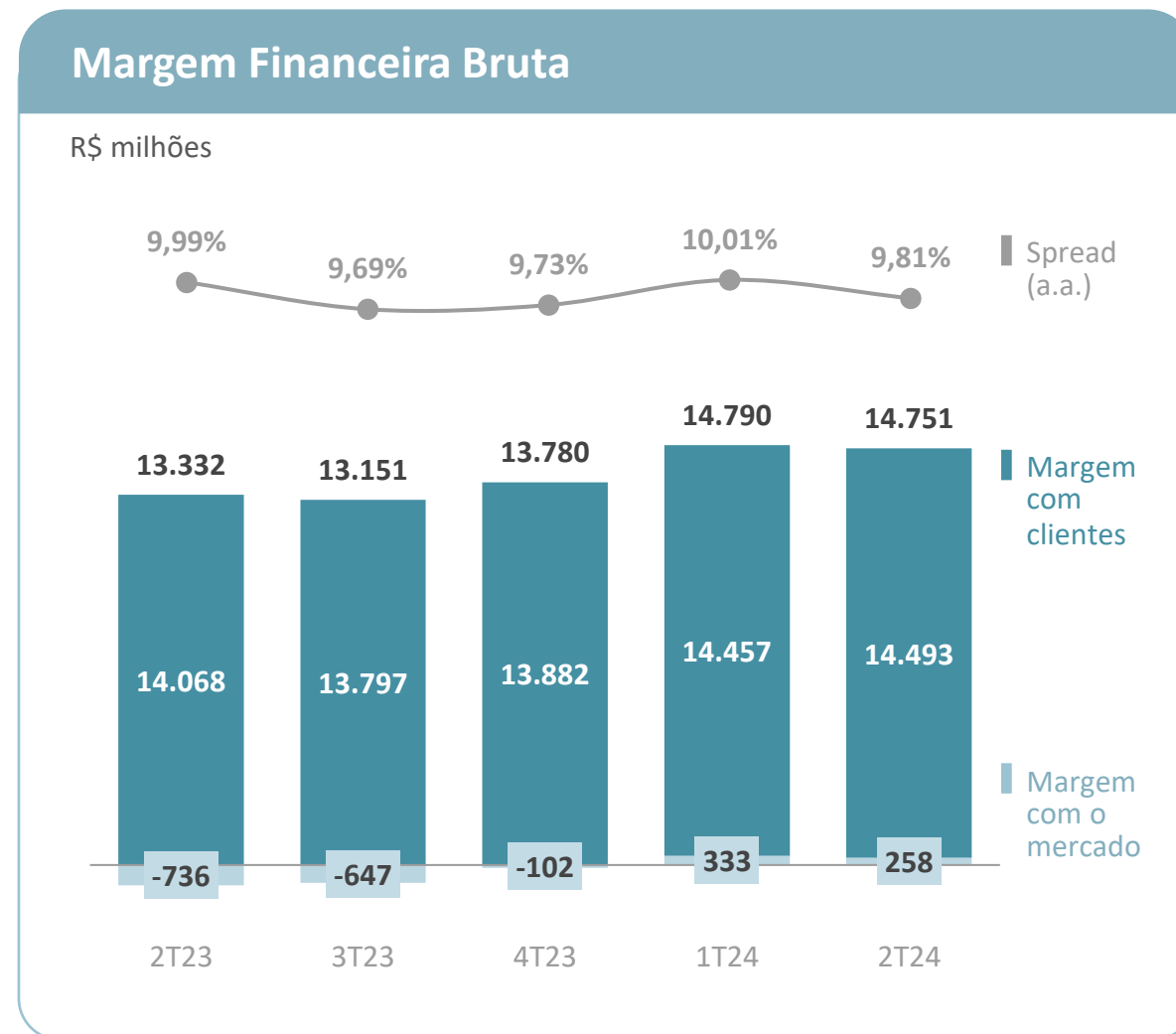
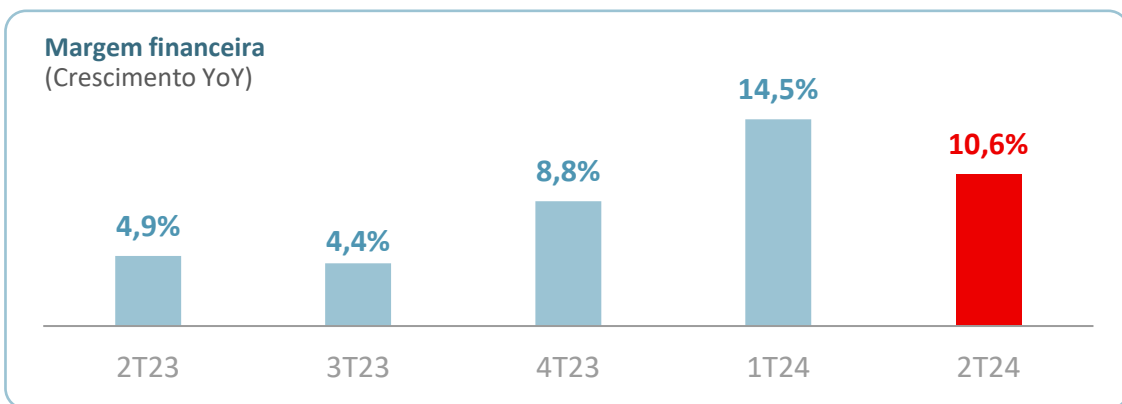
**Destaques do  
resultado 2T24**



**Conclusões**

# Margem financeira

(R\$ milhões)	2T24	2T24 x 1T24	2T23	2T24 x 2T23
<b>Clientes</b>	<b>14.493</b>	<b>0,2%</b>	<b>14.068</b>	<b>3,0%</b>
Margem de produtos	13.883	0,5%	13.226	5,0%
Volume	588.235	2,6%	550.730	6,8%
Spread (a.a.)	9,81%	-0,21 p.p.	9,99%	-0,18 p.p.
<b>Margem com o mercado</b>	<b>258</b>	<b>-22,6%</b>	<b>-736</b>	<b>n.a.</b>
<b>Margem financeira</b>	<b>14.751</b>	<b>-0,3%</b>	<b>13.332</b>	<b>10,6%</b>



# Carteira de crédito

(R\$ milhões)	Jun/24	Jun/24 x Mar/24	Jun/23	Jun/24 x Jun/23
Pessoa física	248.932	0,9%	229.104	8,7%
Financiamento ao consumo <sup>1</sup>	75.450	4,5%	67.515	11,8% <span>15,7%<sup>1</sup></span>
Pequenas e médias empresas	70.922	3,0%	62.218	14,0%
Grandes empresas <sup>2</sup>	143.199	4,1%	140.461	1,9%
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>538.502</b>	<b>2,5%</b>	<b>499.298</b>	<b>7,9%</b> <span>8,4%<sup>1</sup></span>
Avais, fianças e títulos privados	127.090	-1,2%	117.917	7,8%
<b>Carteira ampliada</b>	<b>665.592</b>	<b>1,8%</b>	<b>617.215</b>	<b>7,8%</b> <span>8,2%<sup>1</sup></span>

## Foco em produtos com garantias

**69%** da carteira de crédito PF com garantias

**Estável** QoQ  
**+3 p.p.** YoY

## Carteira de crédito

### Veículos<sup>3</sup>



**R\$ 78,5 bilhões**

+6% QoQ  
+22% YoY<sup>1</sup>

### Consignado



**R\$ 73,2 bilhões**

+2% QoQ  
+17% YoY

### Cartões



**R\$ 55,7 bilhões**

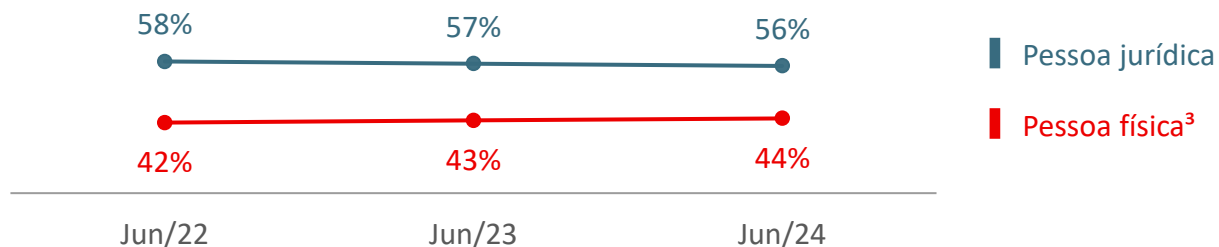
+4% QoQ  
+13% YoY



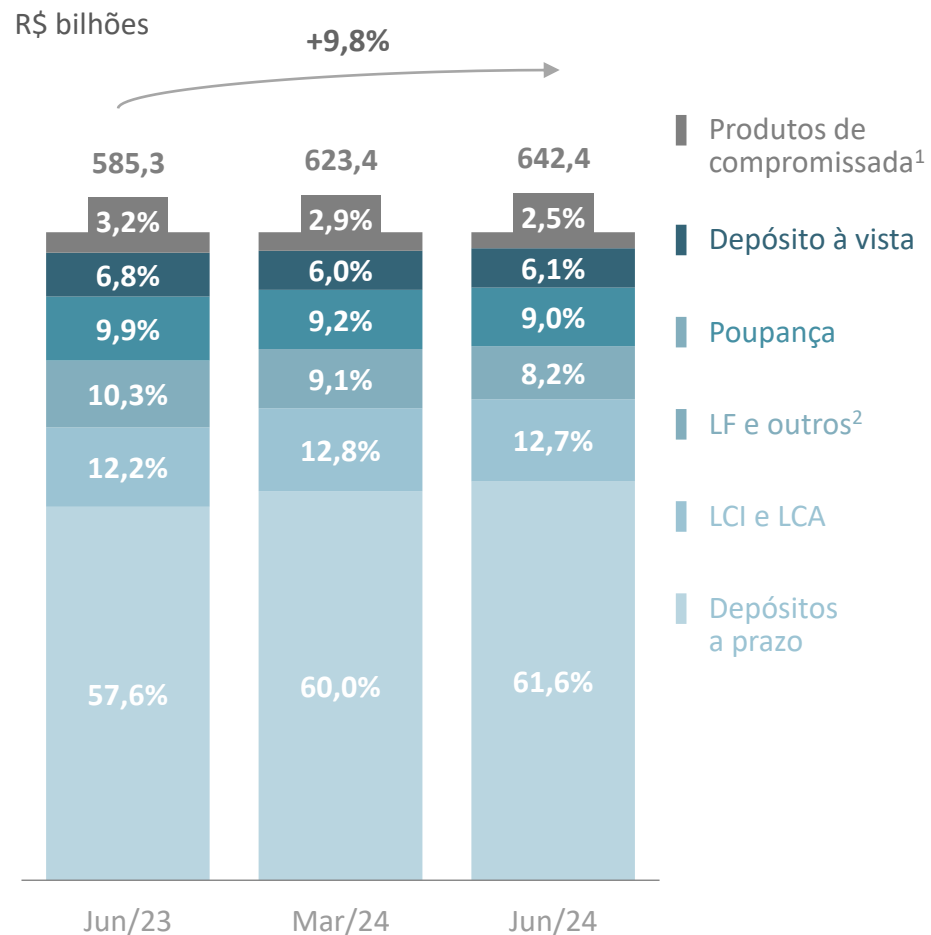
# Captações

(R\$ milhões)	Jun/24	Jun/24 x Mar/24	Jun/23	Jun/24 x Jun/23
Depósitos à vista	39.159	4,5%	39.715	-1,4%
Poupança	57.980	1,6%	57.672	0,5%
Depósitos a prazo	395.408	5,6%	337.196	17,3%
Produtos de compromissada <sup>1</sup>	15.942	-11,5%	18.526	-13,9%
LCI e LCA	81.384	2,1%	71.679	13,5%
LF e outros <sup>2</sup>	52.533	-7,6%	60.503	-13,2%
<b>Captações de clientes</b>	<b>642.406</b>	<b>3,0%</b>	<b>585.291</b>	<b>9,8%</b>

## Mix de captações de clientes por segmento



## Mix de captações de clientes por produto

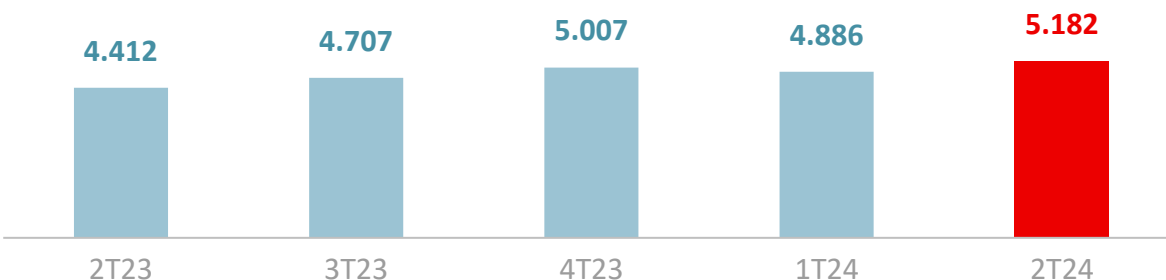


# Comissões

(R\$ milhões)	2T24	2T24 x 1T24	2T23	2T24 x 2T23
Cartões	1.328	7,2%	1.171	13,4%
Conta corrente	887	4,2%	819	8,2%
Seguros	992	4,3%	795	24,9%
Operações de crédito	578	-0,9%	477	21,1%
Corretagem e colocação de títulos	441	11,8%	405	9,0%
Administração de recursos	381	3,7%	339	12,4%
Fundos de investimentos	150	9,4%	126	19,0%
Consórcios	231	0,4%	213	8,5%
Cobrança e arrecadações	302	-2,9%	323	-6,4%
Outras	273	44,7%	83	n.a.
<b>Total comissões</b>	<b>5.182</b>	<b>6,1%</b>	<b>4.412</b>	<b>17,5%</b>

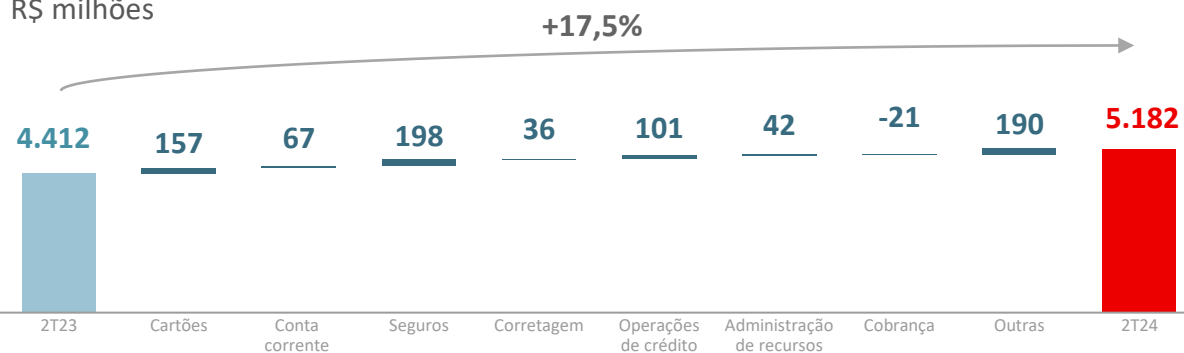
## Comissões totais

R\$ milhões



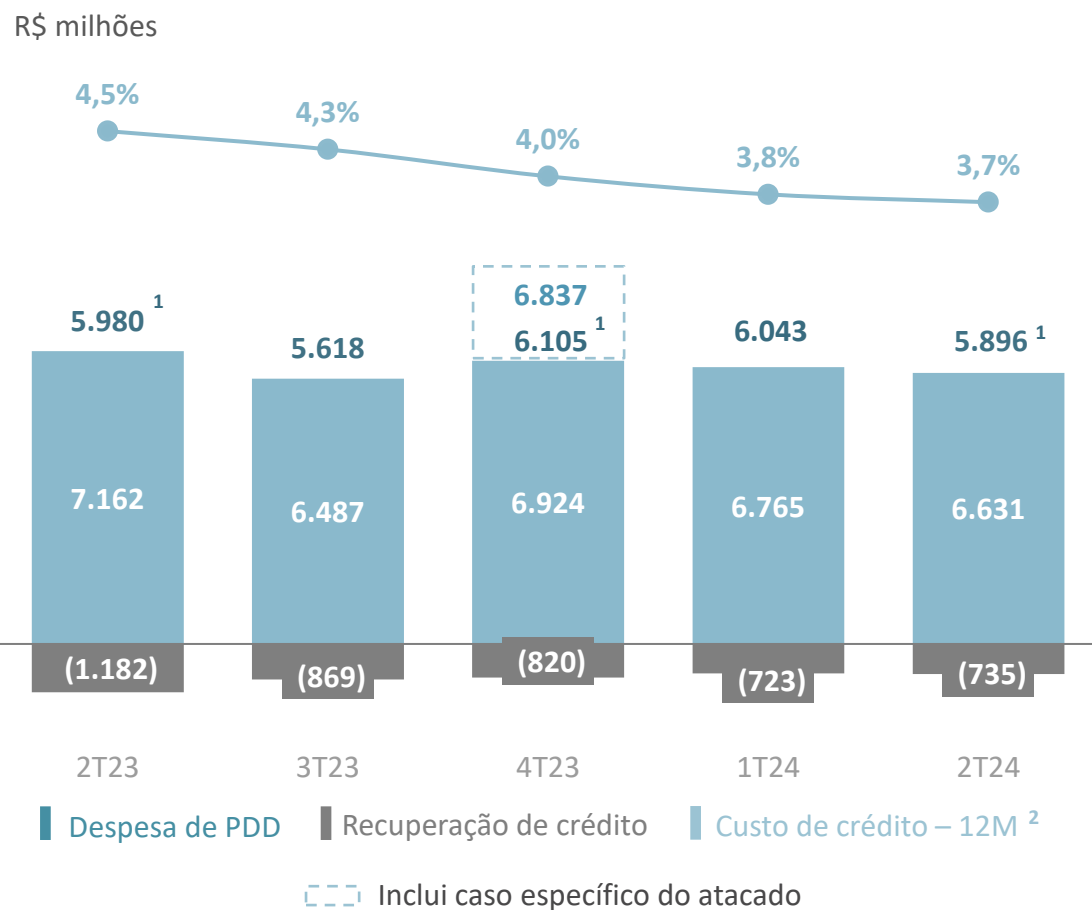
## Composição das comissões no 2T24

R\$ milhões

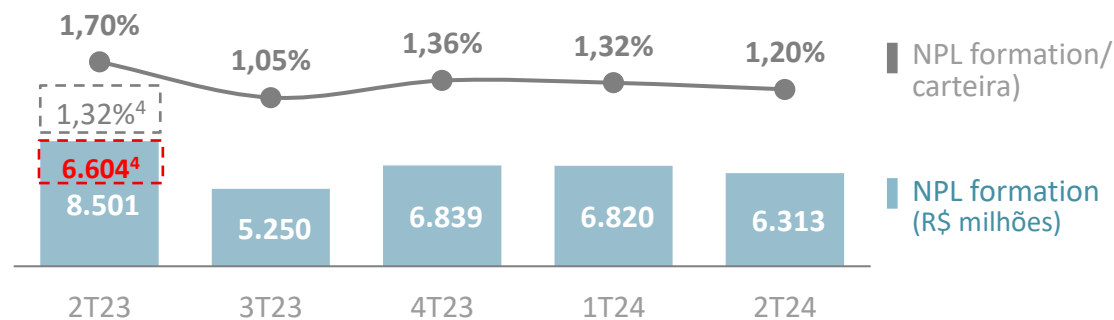


# Custo de crédito

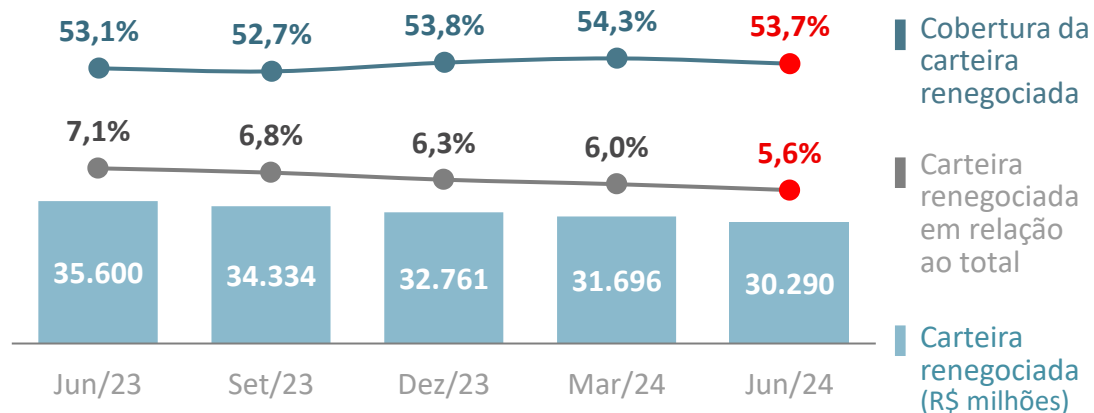
## Resultado de PDD e custo de crédito recorrente



## NPL Formation<sup>3</sup>



## Carteira renegociada

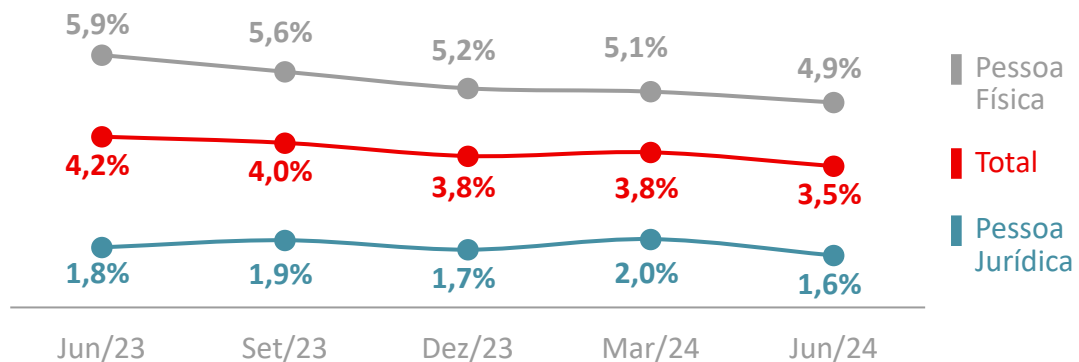


(1) Desconsidera (i) reversão da provisão adicional no montante de R\$ 1.450 milhões, ocorrida no 2T23, (ii) constituição de provisão para caso específico no atacado no 4T23 e (iii) constituição de provisão adicional ocorrida no 2T24 no valor de R\$ 1.930 milhões. (2) Custo de crédito líquido dos efeitos mencionados anteriormente. (3) O NPL Formation é obtido pela soma da carteira baixada para prejuízo no período com as variações do saldo da carteira inadimplente acima de 90 dias sobre a carteira de crédito do trimestre anterior, excluindo a carteira renegociada. (4) Desconsidera a venda da carteira ativa de R\$ 1,9 bilhão no 2T23.

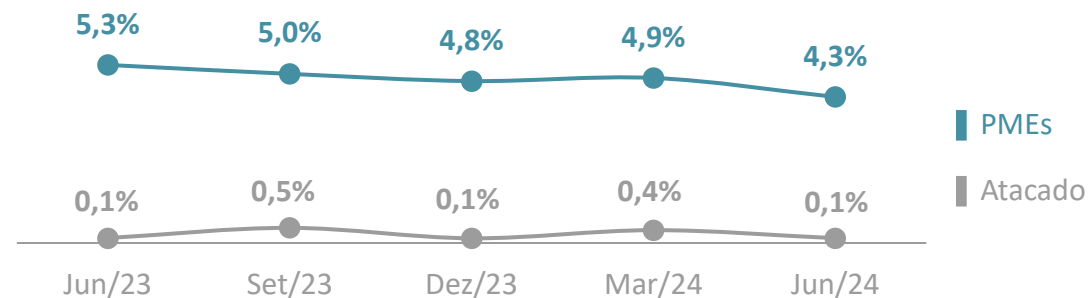


# Inadimplência (NPL)

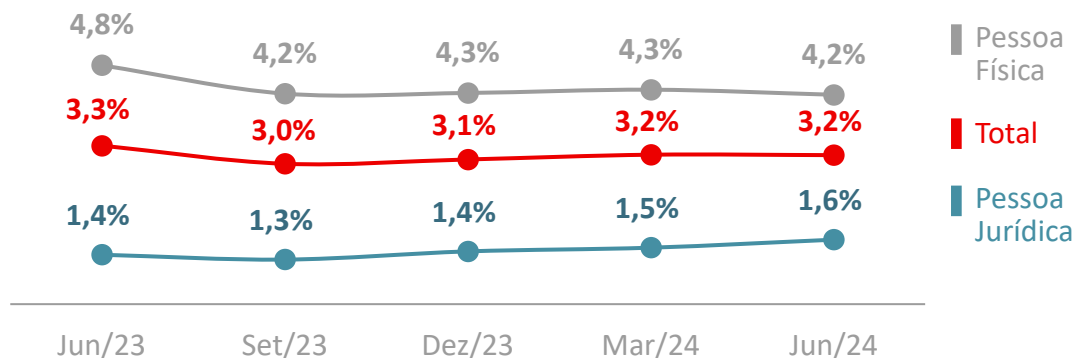
## 15-90 dias



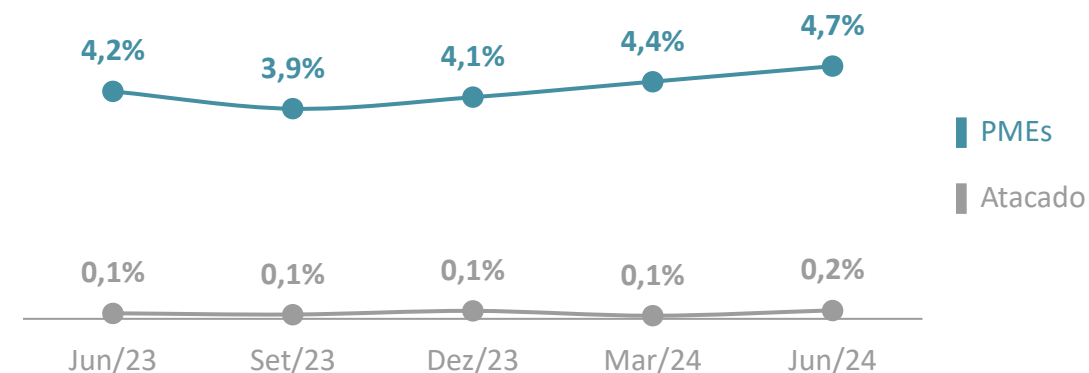
## 15-90 dias no PJ



## Over 90 dias



## Over 90 dias no PJ

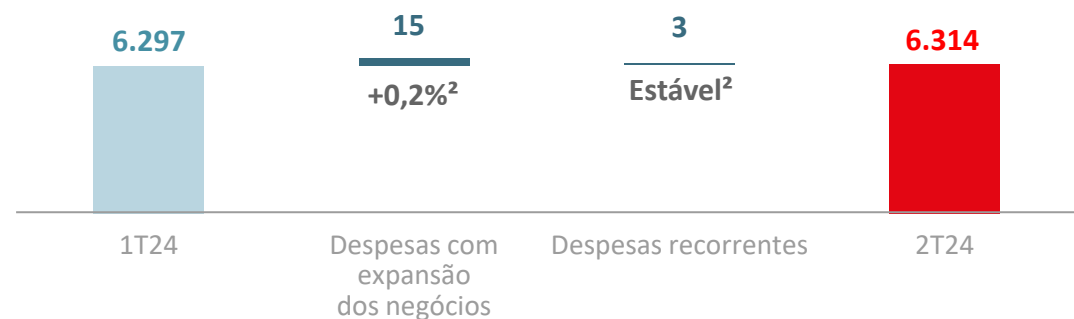


# Despesas

(R\$ milhões)	2T24	2T24 x 1T24	2T23	2T24 x 2T23
Despesas Administrativas	2.531	3,9%	2.492	1,6%
Despesas de Pessoal	2.979	-2,6%	2.762	7,8%
<b>Total Despesas</b>	<b>5.510</b>	<b>0,3%</b>	<b>5.255</b>	<b>4,9%</b>
Depreciações e Amortizações <sup>1</sup>	805	0,3%	784	2,6%
<b>Total Despesas Gerais</b>	<b>6.314</b>	<b>0,3%</b>	<b>6.039</b>	<b>4,6%</b>

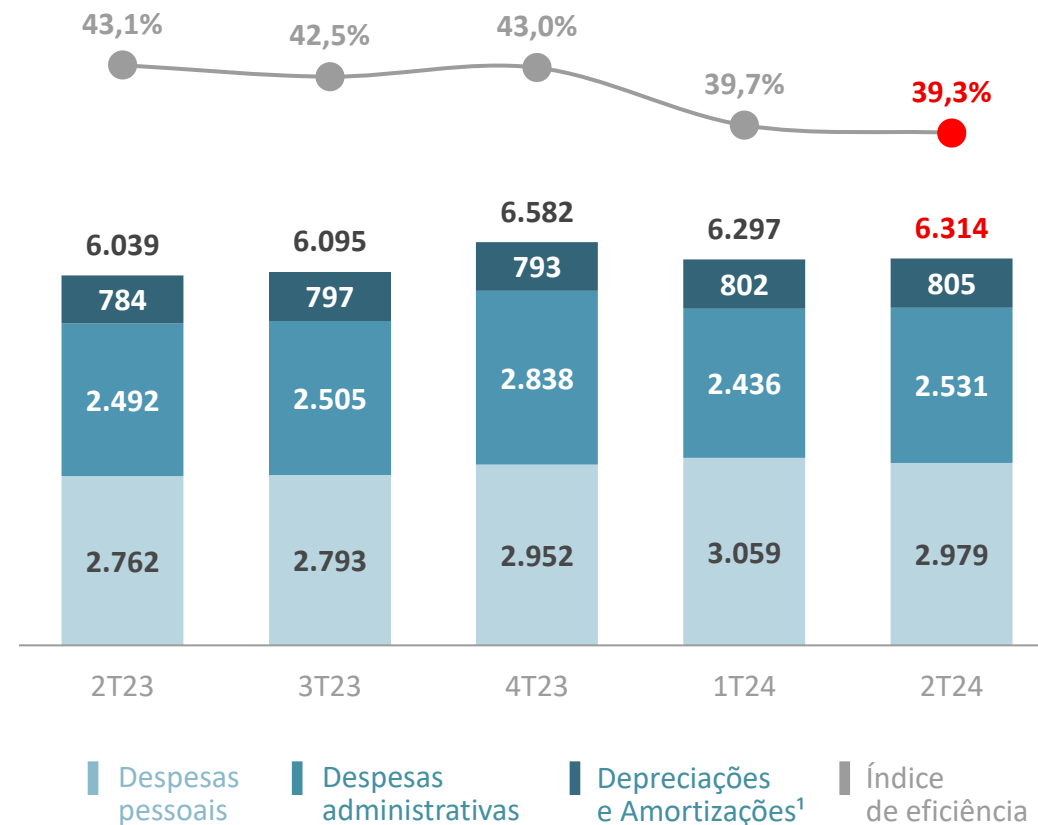
## Despesas Gerais

R\$ milhões



## Despesas e Índice de eficiência

R\$ milhões



# Resultados

(R\$ milhões)	2T24	1T24	2T24 x 1T24	2T24 x 2T23
Margem Financeira Bruta	14.751	14.790	-0,3%	10,6%
Comissões	5.182	4.886	6,1%	17,5%
<b>Receita Total</b>	<b>19.933</b>	<b>19.676</b>	<b>1,3%</b>	<b>12,3%</b>
Resultado de PDD	(5.896)	(6.043)	-2,4%	-1,4%
Despesas Gerais	(6.314)	(6.297)	0,3%	4,6%
Outros	(3.816)	(3.797)	0,5%	2,4%
<b>Lucro líquido antes de impostos</b>	<b>3.907</b>	<b>3.539</b>	<b>10,4%</b>	<b>95,3%</b>
Impostos e minoritários	(575)	(518)	10,9%	n.a.
<b>Lucro líquido gerencial recorrente</b>	<b>3.332</b>	<b>3.021</b>	<b>10,3%</b>	<b>44,3%</b>
Provisão adicional	(1.930)	-	n.a.	n.a.
Parcerias estratégicas <sup>1</sup>	1.930	-	n.a.	n.a.
<b>Lucro líquido gerencial</b>	<b>3.332</b>	<b>3.021</b>	<b>10,3%</b>	<b>47,5%</b>

## Destaques 2T24

### ROAE recorrente

**15,5%**

+1,4 p.p. QoQ  
+4,3 p.p. YoY

### Custo do crédito 12M<sup>2</sup> recorrente

**3,7%**

-0,1 p.p. QoQ  
-0,8 p.p. YoY

### Índice de Basileia

**14,4%**

-0,1 QoQ  
+0,9 p.p. YoY

### CET1

**11,2%**

-0,2 p.p. QoQ  
+0,6 p.p. YoY



1

**Atualização da  
estratégia**

2

**Destaques do  
resultado 2T24**

3

**Conclusões**



## Destaques do trimestre e expectativas



Foco obsessivo em sermos **o banco mais presente na vida dos nossos clientes**

---



Agenda de **principalidade** alavancada por **uso intensivo de tecnologia**

---



**Oferta free** como ferramenta potente de **conversão e ativação de clientes**

---



**Avanço consistente dos negócios estratégicos**, com qualidade na carteira de ativos e **clientes cada vez mais satisfeitos**

---



**Resultado aderente à nossa estratégia** e alinhado à busca de crescimento e rentabilidade no longo prazo

# Conclusões –