



Apresentação de resultados

4T24
BRGAAP

05 de Fevereiro de 2025



Informações importantes

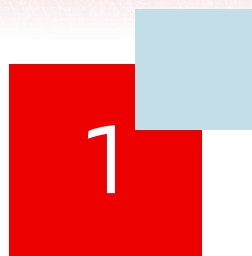
Esta apresentação pode conter certas declarações prospectivas e informações relativas ao Banco Santander (Brasil) S.A. ("Santander Brasil") e suas subsidiárias, que refletem as visões atuais e/ou expectativas do Santander Brasil e sua administração a respeito de seu desempenho nos negócios, e eventos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

Declarações prospectivas incluem, sem limitação, qualquer declaração que possa predizer, 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 4T24**



Conclusões

Principais mensagens

Resultados

Lucro líquido

R\$ **3,9** bilhões

(+5,2% QoQ)
(+74,9% YoY)


ROAE

17,6%

(+0,6 p.p. QoQ)
(+5,3 p.p. YoY)

Destques

	QoQ	YoY	
Margem financeira	+5%	+16%	Crescimento consistente com aumento do spread
Comissões	+3%	+10%	Comissões expandindo com diversificação do portfólio
Custo de crédito	-0,2 p.p.	-0,5 p.p.	Queda no custo de crédito , com PDD controlada
Gastos	+5%	+3%	Gastos crescem abaixo da inflação no período
Índice de eficiência	-0,8 p.p	-5,0 p.p.	Melhor índice de eficiência dos últimos 2 anos

 **Construção de uma operação mais sólida e resiliente**

 **Transformação da oferta de valor** para cada segmento

 **Disciplina na execução da estratégia**

Em 2024 consolidamos a nossa transformação

Balanço mais sólido, diversificado, e resiliente com foco na consistência

Prioridades estratégicas e grandes iniciativas

Ancoramento dos pilares com foco em rentabilidade

Expansão guiada por uso intensivo de tecnologia

Redução do risco e reconfiguração do portfólio

Novas ofertas e posicionamento

Ambição de sermos o banco mais presente na vida dos nossos clientes



Santander Select e rendas massivas

Atendimento de excelência para média renda com plataformas regionalizadas

Simplificação da oferta de produtos

-55% de produtos em nossa prateleira nos últimos 4 anos

Modelo comercial ressignificado

Proximidade com cliente e presença ampla como diferenciais competitivos



Loja como canal de conveniência

Atendimento por microrregiões

Transformação da plataforma de investimentos



Oferta completa com curadoria diferenciada



DNA digital em plataforma aberta com melhor experiência de investimentos

Canal humano, próximo e especializado com oferta full-banking

Tecnologia como alavanca chave

Evolução expressiva na jornada

Digital first, +16 p.p. YoY de participação nas vendas e 97% de todas as transações financeiras

Alta resolutividade, com -44% ligações no remoto¹

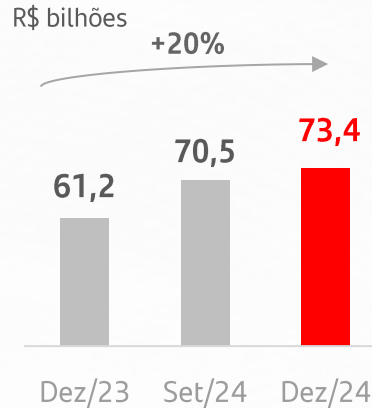
Chatbot já é o maior canal de atendimento, 2,2x de iterações¹

Negócios estratégicos

Diversificando o portfólio com consistência e rentabilidade

Ano recorde para a Financeira

Expansão consistente na carteira de veículos



Contratação em **4 cliques** com **2 informações**

Cross-sell com produtos cresce 52% YoY

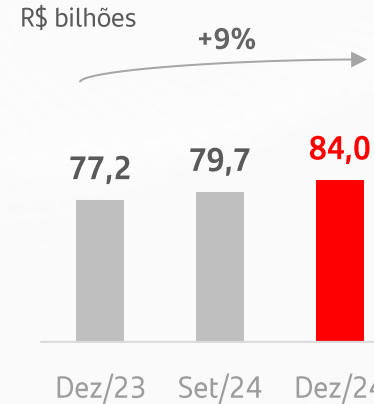
Excelência na experiência do cliente

NPS 92 pontos +1 ponto QoQ

A maior financeira do país é **100% digital**

PMEs com crescimento e rentabilidade

Crescimento relevante da carteira ampliada



Atendimento humano e próximo em todo o território nacional

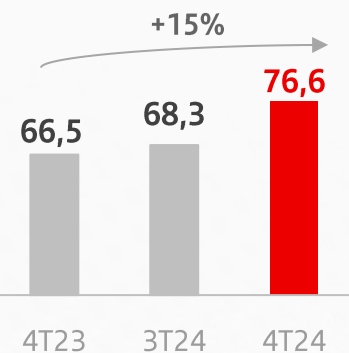
Nova oferta de valor, com jornada de benefícios que crescem com a transacionalidade

Soluções completas para qualquer negócio



Cartões com crescimento sustentável

Aumento consistente do faturamento de crédito com melhor qualificação



+11% YoY de spending médio

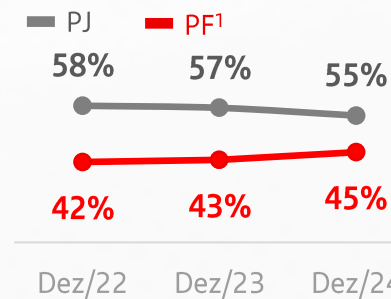
88% dos nossos clientes são correntistas

Melhora contínua na experiência do cliente

Elemento chave da **transacionalidade**

Plano de expansão de captações

Maior representatividade de PF no mix



Varejo PF2

R\$ 23 bilhões (+41% YoY)
Captação líquida

Santander AAA

R\$ 16 milhões (+66% YoY)
Captação líquida média por assessor

Foco na **redução do custo de captação**

Centralidade no cliente

One APP

Apoio ao cliente em todos os momentos do seu dia a dia



Uma só jornada, um só login, uma única experiência

Conversas contínuas no contexto do cliente

Nova jornada de pagamentos



Obsessão pela experiência completa

Melhor NPS dos últimos anos

NPS PF | **63 pontos**
+9 pontos em 2 anos

NPS PJ | **49 pontos**
+22 pontos em 2 anos

Todos os canais PF com NPS acima de 75 pontos

O app mais estável pelo 2º ano consecutivo #1 no Downtdetector

Visão integrada do cliente

Ambição de sermos o banco mais presente na vida dos clientes

69,5 milhões de clientes

+8% YoY de clientes ativos

+15% YoY de clientes com principalidade

Transacionalidade, crédito e investimentos como pilares da principalidade

Hiperpersonalização

Falar com o **cliente** no **momento adequado**, pelo **melhor canal** e dentro do **contexto ideal**

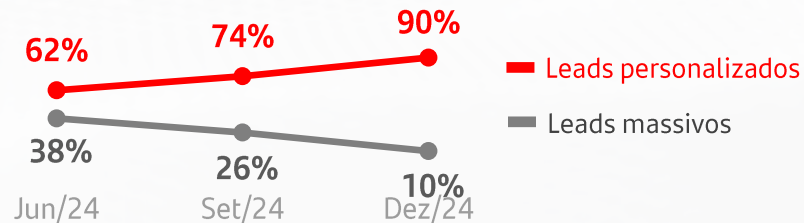
Ofertas com base no comportamento e momento de vida

Conversas massivas totalmente convertidas em segmentos

Conversas mais personalizadas geram mais negócios

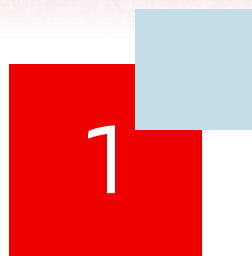


Renovação completa do CRM



Portabilidade de salário +1,3x de conversão

Portabilidade qualificada de crédito +5x de conversão



**Atualização da
estratégia**



**Destaques do
resultado 4T24**



Conclusões

Carteira de crédito e Captações

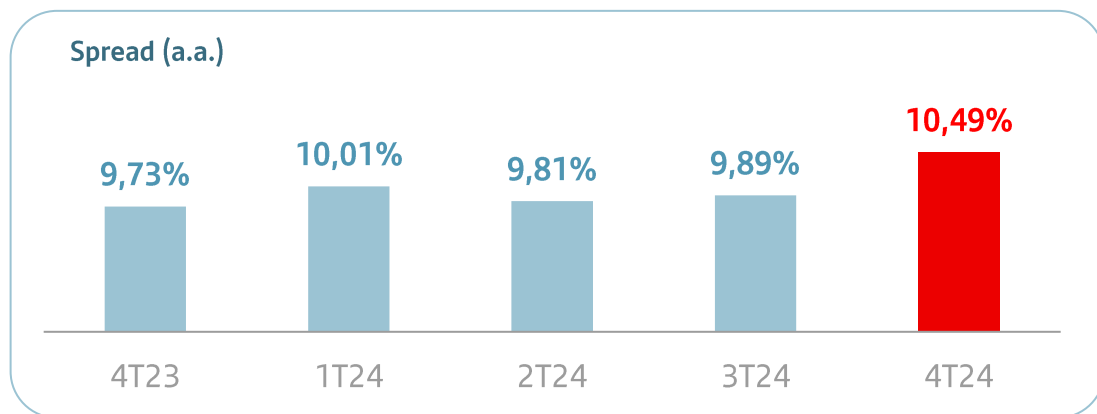
Crédito (R\$ milhões)	Dez/24	Dez/24 x Set/24	Dez/23	Dez/24 x Dez/23
Pessoa física	254.633	1,5%	239.880	6,2%
Consignado	71.124	-2,7%	67.615	5,2%
Cartão de crédito	57.685	10,3%	49.603	16,3%
Financiamento ao consumo	83.029	5,1%	69.725	19,1%
Pequenas e médias empresas	76.636	6,0%	67.409	13,7%
Grandes empresas ¹	135.358	1,2%	139.604	-3,0%
Total¹	549.657	2,6%	516.618	6,4%
Avais, fianças e títulos privados	133.036	4,3%	126.423	5,2%
Carteira ampliada	682.693	2,9%	643.040	6,2%

Captações de clientes (R\$ milhões)	Dez/24	Dez/24 x Set/24	Dez/23	Dez/24 x Dez/23
Depósitos à vista	41.355	5,3%	40.967	0,9%
Poupança	57.453	0,5%	58.112	-1,1%
Depósitos a prazo	390.230	-0,9%	372.200	4,8%
Compromissada ²	13.689	-13,4%	21.613	-36,7%
LCI e LCA	78.246	-4,0%	78.101	0,2%
LF e outros ³	64.555	20,5%	56.151	15,0%
Total	645.526	0,7%	627.145	2,9%

(1) Desconsiderando a variação cambial, a carteira de grandes empresas teria reduzido 3,7% QoQ e 11,5% YoY. A carteira total teria crescido 1,2% QoQ e 3,8% YoY. (2) Com lastro em debêntures.
(3) Inclui LIG e COE.

Receitas

Margem financeira (R\$ milhões)	4T24	4T24 x 3T24	4T23	4T24 x 4T23
Clientes	15.780	5,9%	13.882	13,7%
Margem de produtos	15.179	6,4%	13.311	14,0%
Volume	596.124	0,5%	561.895	6,1%
Spread (a.a.)	10,49%	0,60 p.p.	9,73%	0,76 p.p.
Margem com o mercado	198	-39,1%	(102)	n.a.
Total	15.978	4,9%	13.780	16,0%

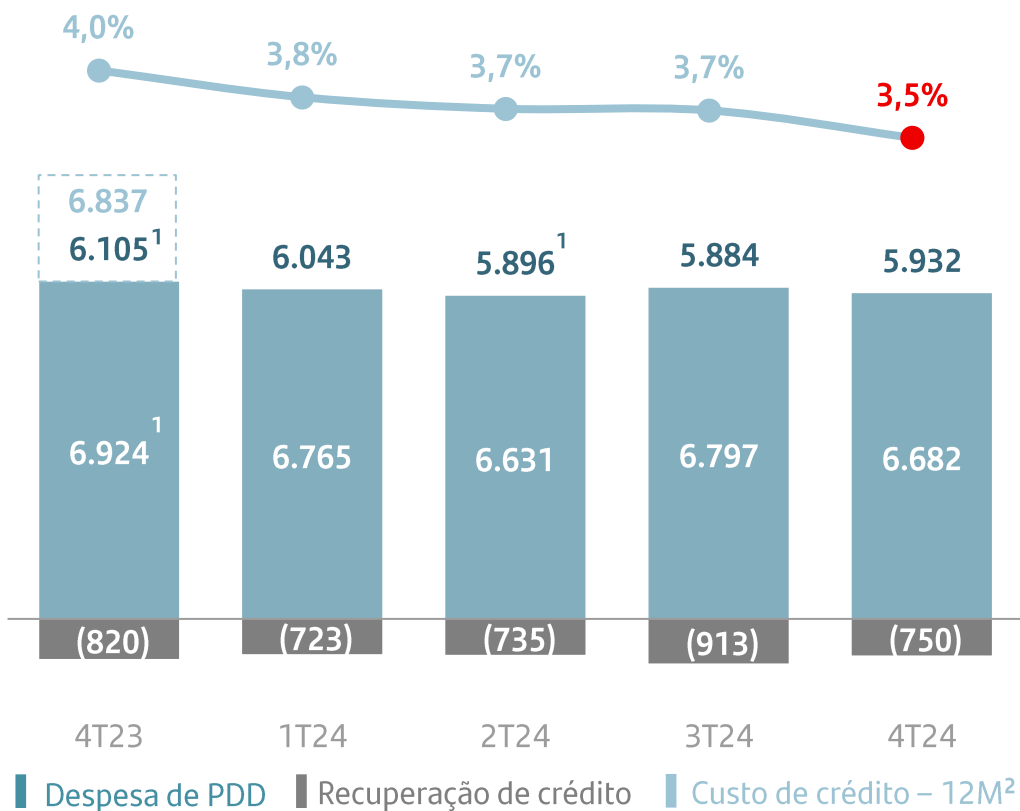


Comissões (R\$ milhões)	4T24	4T24 x 3T24	4T23	4T24 x 4T23
Cartões	1.554	13,4%	1.308	18,8%
Conta corrente	933	1,5%	855	9,2%
Seguros	1.050	-0,8%	1.023	2,6%
Operações de crédito	631	2,5%	567	11,3%
Corretagem e colocação de títulos	421	20,2%	475	-11,4%
Administração de recursos	374	-13,0%	354	5,7%
Fundos e previdência	120	-36,7%	124	-2,9%
Consórcios	254	5,9%	230	10,3%
Cobrança e arrecadações	308	2,9%	319	-3,6%
Outras	245	-16,0%	106	n.a.
Total	5.515	3,4%	5.007	10,1%

Custo de crédito e Inadimplência

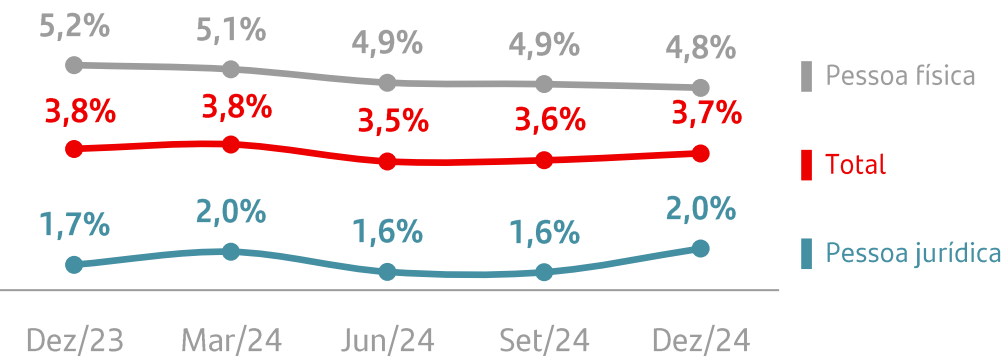
Resultado de PDD e custo de crédito recorrente

R\$ milhões

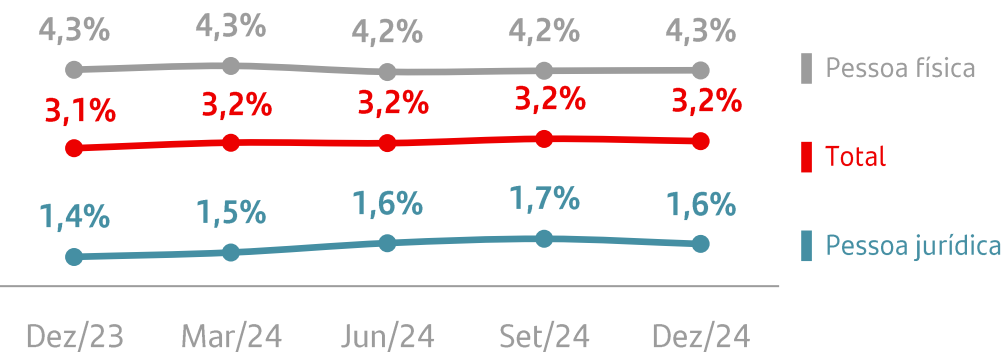


▭ Incluir caso específico do atacado

NPL 15-90 dias



NPL acima de 90 dias



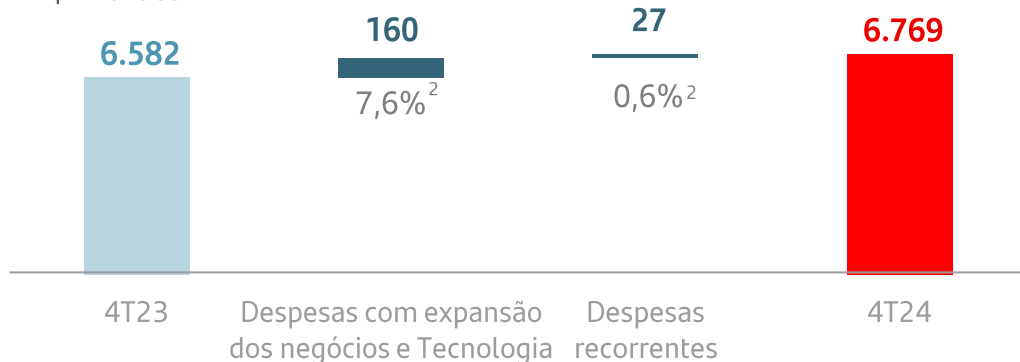
(1) Desconsidera (i) constituição de provisão para caso específico no atacado no 4T23 e (ii) constituição de provisão adicional ocorrida no 2T24 no valor de R\$ 1.930 milhões. (2) Custo de crédito líquido dos efeitos mencionados anteriormente.

Despesas

<i>Despesas gerais</i> (R\$ milhões)	4T24	4T24 x 3T24	4T23	4T24 x 4T23
Despesas administrativas	2.634	0,5%	2.838	-7,2%
Despesas de pessoal	3.306	9,3%	2.952	12,0%
Total despesas	5.939	5,2%	5.789	2,6%
Depreciações e amortizações ¹	830	2,2%	793	4,7%
Total	6.769	4,8%	6.582	2,8%

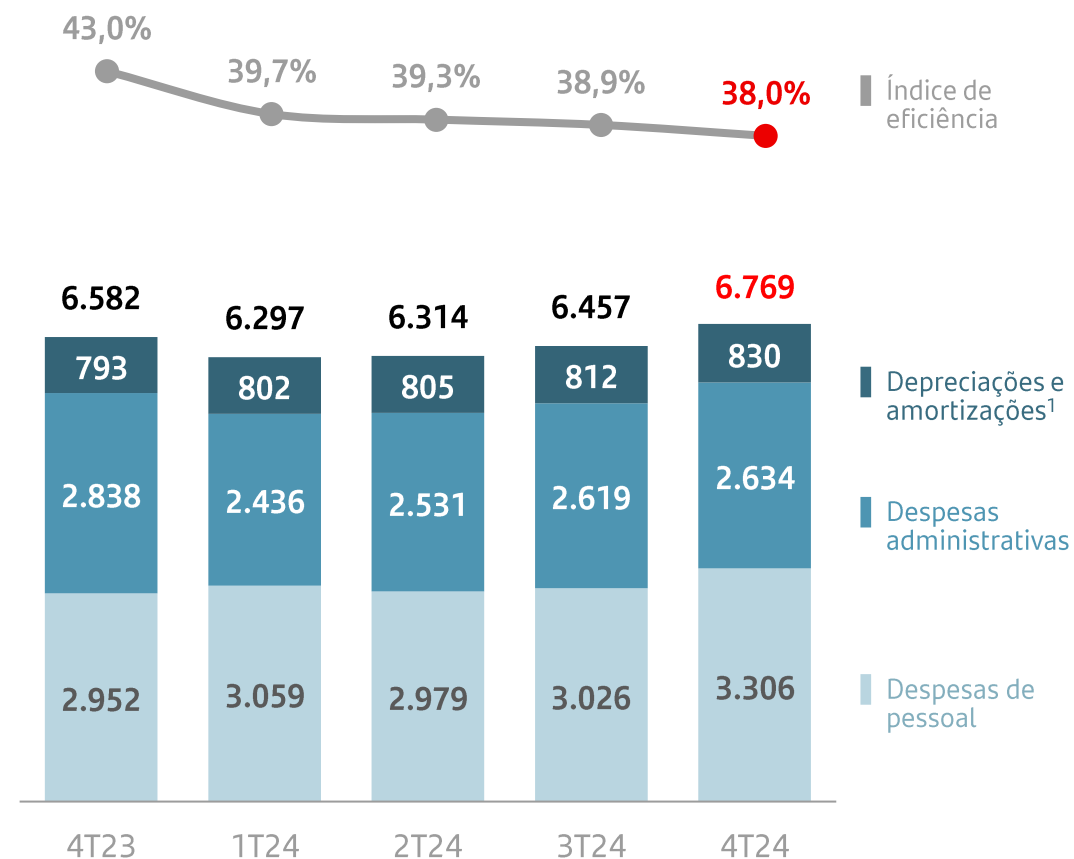
Despesas Gerais

R\$ milhões



Despesas e índice de eficiência

R\$ milhões



Resultados

(R\$ milhões)	4T24	4T24 x 3T24	4T24 x 4T23	2024	2024 x 2023
Margem financeira bruta	15.978	4,9%	16,0%	60.746	14,2%
Comissões	5.515	3,4%	10,1%	20.917	13,3%
Receita total	21.493	4,5%	14,4%	81.663	14,0%
Resultado de PDD	(5.932)	0,8%	-13,2%	(23.755)	-5,7%
Despesas gerais	(6.769)	4,8%	2,8%	(25.837)	4,6%
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(2.271)	-13,1%	3,0%	(9.952)	15,0%
Despesas tributárias	(1.485)	5,4%	12,3%	(5.595)	13,4%
Outros	67	-50,1%	-30,9%	359	2,5%
Lucro líquido antes de impostos	5.104	17,8%	n.a.	16.883	99,0%
Impostos e Participações Minoritárias	(1.250)	86,9%	n.a.	(3.011)	n.a.
Lucro líquido gerencial ¹	3.855	5,2%	74,9%	13.872	47,8%

Destaques 4T24

ROAE

17,6% +0,6 p.p. QoQ
+5,3 p.p. YoY

Custo do crédito 12M² recorrente

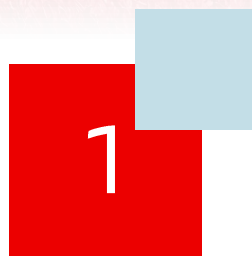
3,5% -0,2 p.p. QoQ
-0,5 p.p. YoY

Índice de Basileia

14,3% -0,9 p.p. QoQ
-0,2 p.p. YoY

CET1

11,0% +0,1 p.p. QoQ
-0,5 p.p. YoY



**Atualização da
estratégia**



**Destques do
resultado 4T24**



Conclusões

Destaques do trimestre e expectativas

- Foco total na **relação principal e completa** com os nossos clientes
- Ofertas e interações cada vez mais **hiperpersonalizadas**
- Mais do que o “banco principal”, a noção do “**cliente principal**”
- Crescimento com foco na **rentabilidade e gestão ativa do portfólio**
- **Diversificação** das fontes de receitas
- Tecnologia como grande **alavanca da transformação**

Conclusões –