



Santander

Performance

3T24



Acesse nosso
Informe de Resultados



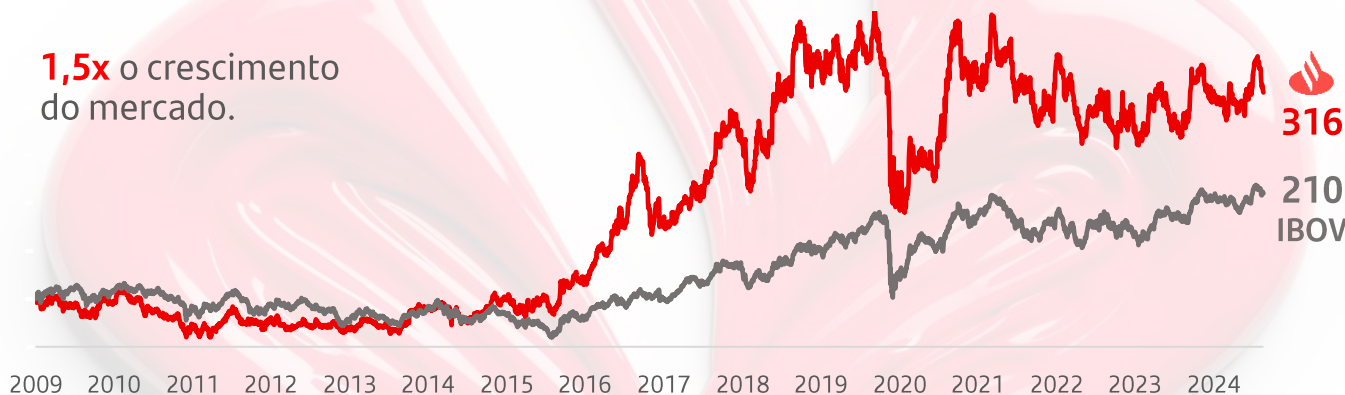
Destaques



(1) Valores referentes ao fechamento do dia 30/set.

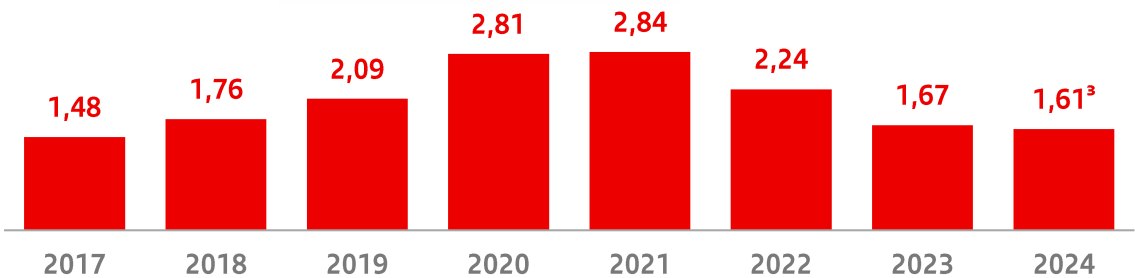
Desempenho das nossas ações

Retorno desde o IPO



Dividendos²

Remuneração do Acionista / Unit (R\$)



(2) Pagamentos de Dividendos e JCP no regime caixa. (3) Inclui dividendo previsto para pagamento no dia 08/nov conforme aviso aos acionistas do dia 10/out.

Evolução da Estratégia



Obsessão pela busca da **principalidade dos clientes**



Transacionalidade diversificando nossas receitas



Crescimento do **crédito** com foco no retorno sobre capital



Investimentos impulsionando o plano de passivos



Nova oferta de PMEs com jornada de recompensas

Centralidade no Cliente

Visão global do cliente

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

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

Transacionalidade, crédito e investimentos impulsionando a retomada da **rentabilidade**

Oferta com foco na principalidade

62 pontos de NPS de PF
+11 pontos em 2 anos

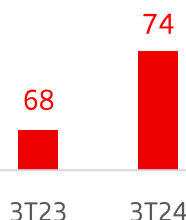
Obsessão pela experiência completa

Jornada digital

+13 p.p. em funções disponíveis no digital¹

+ 2x em interações com uso de AI no chatbot¹

NPS do App Mobile



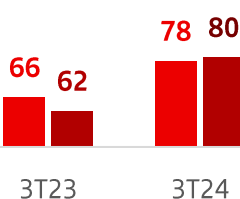
(1) Em dois anos

Jornada acompanhada

Aumento do uso do **chat conversacional**

Foco na loja como **espaço de negócios**

■ NPS Remoto ■ NPS Loja



Transacionalidade



Pilar fundamental para a **principalidade dos clientes**

Impulsionador da estratégia de **diversificação de receitas**

Foco em **estar presente no dia a dia** dos clientes



Cartões

Alavanca chave da transacionalidade

Aumento consistente e sustentável do faturamento de crédito

Melhora na experiência do cliente e aumento da base ativa

Tecnologia embarcada para a melhor a experiência do cliente

Foco em **estabilidade** dos canais, mantendo o 1º lugar no Downdetector

Melhora **expressiva na jornada do PIX**¹

- Jornada em 2 etapas com redução de 30% do tempo de navegação
- 83 pontos de NPS, aumento de 16 pontos YoY

(1) PIX de Pessoa Física.

Investimentos

Construção da **melhor plataforma de investimentos** do mercado, pautada no **relacionamento humano com escala e excelência digital**



DNA digital em plataforma aberta com melhor experiência de renda variável

Oferta completa com curadoria diferenciada

Canal humano próximo especializado com oferta full-banking



Santander

AAA

NPS 80

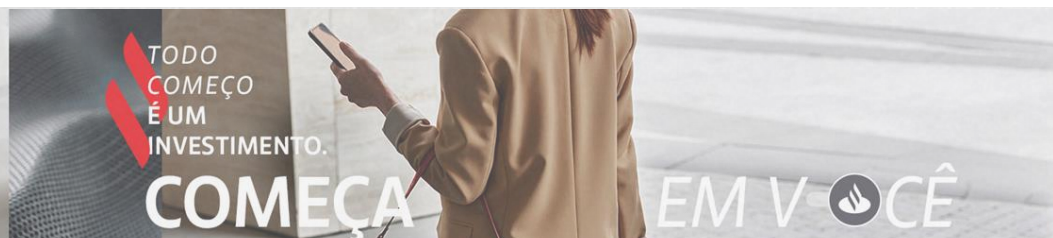
▲ +7 pts QoQ

R\$ 6,3 bilhões

(+133% YoY)
de captação líquida
no 3T24

R\$ 3,8 milhões

(+76% YoY)
de captação líquida
média por assessor



Crédito

Crescimento do crédito **com foco no retorno sobre capital**

Elemento complementar dos pilares de transacionalidade e investimentos

Criação de valor com **experiência hiperpersonalizada** para os clientes

Nova oferta de PMEs

Presença ampla e diferenciais competitivos para impulsionar o negócio

Maior **transacionalidade**, crédito **consistente** e **aumento** da nossa **captação**

Foco em digitalizar nossos clientes

44 pontos de NPS, crescimento de **24 pontos** em dois anos



 **Santander Empresas**

 **Soluções completas** para qualquer tamanho de negócio impulsionadas pela parceria com a Getnet

 **Jornada de recompensas**, com benefícios que crescem com a **transacionalidade**

 **Atendimento humano e próximo** em todo o território nacional

 Programa **AVANÇAR** para **apoiar o desenvolvimento** do negócio do cliente

PRÓXIMO, DISPONÍVEL
E INTEGRADO,
AO SEU NEGÓCIO.

COMEÇA  **DOS OS DIAS**
COMEÇA AGORA

