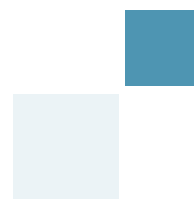


Informe de Resultados

4º trimestre de 2023

(BRGAAP)



Índice

Destaques estratégicos	3
Pilares estratégicos	4
Rentabilização da base e vinculação	4
Expansão dos Negócios	10
Inovação e Tecnologia	15
Cultura e Pessoas	16
Análise do desempenho	18
Sumário executivo	19
Análise do resultado e balanço patrimonial	20
Demonstração do resultado gerencial	20
Margem financeira	21
Comissões	22
Resultado de PDD e custo de crédito	24
NPL Formation, write-off e carteira renegociada	25
Qualidade do crédito	26
Despesas	27
Balanço patrimonial	29
Carteira de crédito	30
Captações	34
Capital	35
Reconciliação dos resultados contábil e gerencial	36

Informe de Resultados do 4º trimestre de 2023 (BRGAAP)

Iniciamos 2024 com uma tendência ainda mais positiva, prontos para seguir com a nossa história de crescimento. Estamos construindo um portfólio sólido, duradouro e com capacidade de gerar resultados sustentáveis. Nesse ano avançaremos na nossa estratégia em ser o Banco principal dos nossos clientes, com foco obsessivo na sua experiência, conhecendo o seu comportamento e sua expectativa e trazendo-o para transacionar conosco quando, como e onde ele quiser, com o nosso atendimento "omnichannel".

Em 2023 consolidamos a nossa estratégia com a materialização da boa performance das nossas receitas. Destacamos o bom desempenho em volumes, principalmente em passivos, pela expansão do nosso plano de captações, além do avanço dos negócios estratégicos, impulsionando o crescimento do portfólio, beneficiando a margem com clientes e com perspectiva positiva para 2024. A margem com o mercado segue com tendência de melhora gradual. Observamos também perspectivas mais favoráveis em comissões, marcadas pelo maior volume trimestral já alcançado em nossa história, contribuindo para a diversificação do nosso resultado. Na qualidade da nossa carteira, as novas safras seguem com boa performance e a PDD recorrente controlada. O índice de inadimplência de curto-prazo alcançou o melhor patamar desde o 1T22, o que reforça uma trajetória positiva do custo de crédito. Na dimensão de eficiência, vamos sedimentar ainda mais nossa cultura de produtividade. Seguimos avançando nas prioridades estratégicas para 2024:

Rentabilização e vinculação da base de clientes: crescimento de 2% da base de clientes vinculados no trimestre, que está diretamente relacionado à evolução da satisfação. Tivemos um grande salto de NPS nesse ano, principalmente pela destacada evolução dos nossos canais de atendimento. Como pilares, destacamos (i) Folhas de pagamento; (ii) Segmentos (a) Select, segmento no qual fomos além da nossa ambição, com 1,2 milhão de clientes no ano, (b) Reposicionamento do Varejo Massificado, onde voltaremos a ter um segmento rentável, trazendo uma experiência multicanal mais integrada e simplificação da oferta, além de crescimento com eficiência, permitindo foco máximo na geração de valor; (iii) Investimentos, com captação líquida acelerando no varejo e o AAA que segue com o plano de expansão, Toro com grande potencial de sinergia com o nosso ecossistema, e Private com ano recorde; (iv) Cartões e Fidelidade, grande alavanca de vinculação, com aumento de vendas de cartões, porém em níveis significativamente inferiores aos alcançados em 2021, o que comprova um processo sólido e estruturado de retomada gradual, e Esfera com oportunidades de cross-sell.

Expansão dos negócios estratégicos, impulsionando o crescimento da rentabilidade: (i) no Agro, atingimos R\$ 54 bilhões de carteira, com patamar superior à nossa ambição de R\$ 50 bilhões até dezembro/23; (ii) Na Financeira, registramos recorde de produção e (iii) no Consignado, mantivemos um crescimento de carteira superior ao do sistema; (iv) Em Empresas temos a ambição de ser o banco de primeira escolha das empresas. Em Grandes Empresas, mantivemos nossa posição de destaque em diversos negócios e aceleramos a carteira de crédito e de títulos privados. Em PMEs, fortalecemos o nosso modelo de atendimento e retomamos a expansão do crédito, o que embasará o nosso objetivo de dobrar o negócio a médio prazo.

Inovação e tecnologia potencializando a evolução da experiência do cliente. Seguimos desenvolvendo novos negócios e amadurecendo as 27 Business Domains, além de continuarmos usando novas ferramentas para fortalecer a nossa cultura de produtividade e excelência operacional. Reduzimos pela metade o nosso custo unitário por transação nos últimos 3 anos, ao mesmo tempo em que dobramos o volume de transações.

Na dimensão Pessoas, com a horizontalidade cristalizamos nossa atuação transversal, dinâmica, simples e fluida, além de evoluirmos para uma empresa cada vez mais diversa, meritocrática e engajada.

Assim, seguimos nossa retomada de crescimento e de rentabilidade, com expansão de negócios, vinculação, evolução das alavancas e transformação constante junto a clientes, colaboradores, acionistas e sociedade.

Em 2024, vamos trabalhar todos os dias, com foco único, para juntos construirmos O BANCO PRINCIPAL DOS NOSSOS CLIENTES.

MARIO LEÃO
CEO DO SANTANDER BRASIL

Destques financeiros | 4T23



Carteira ampliada

R\$ 643,0 bilhões (+2,8% QoQ e +9,0% YoY)

Destaque para Pessoa Física e PMEs



NPL 15-90 dias

3,8% (-0,3 p.p. QoQ e -0,8 p.p. YoY)

Melhora destacada principalmente em Pessoa Física



Custo do crédito¹ | 12M

4,0% (-0,3 p.p. QoQ e -0,3 p.p. YoY)

Melhora evidencia a consolidação da nossa estratégia



Saldo de captações

R\$ 627,1 bilhões (+2,6% QoQ e +15,0% YoY)

Expansão do nosso plano de captações



Margem financeira

R\$ 14,1 bilhões (+4,8% QoQ e +4,6% YoY)

Margem com clientes cresce no ano e no trimestre e de mercados segue com evolução favorável



Comissões

R\$ 5,5 bilhões (+7,0% QoQ e +4,2% YoY)

Bom desempenho traz maior diversificação dos negócios



Despesas

R\$ 6,6 bilhões (+9,1% QoQ e +7,9% YoY)

Despesas evoluem no ano por investimentos em expansão dos negócios



Lucro líquido

R\$ 2,2 bilhões 4T23

R\$ 9,4 bilhões 2023

(1) Considerando o efeito da constituição de provisão de um caso específico no atacado, o custo do crédito 12M teria sido 4,1%, -0,2 p.p. QoQ e -0,2 p.p. YoY.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Centralidade no cliente

Somos um banco digital com lojas, presentes onde, como e quando o cliente desejar

Estamos focados em ser o banco principal dos nossos clientes. Nossa estratégia de centralidade no cliente se traduz em aumento saudável de nossa base, principalmente em vinculados, e na evolução da satisfação, medida pelo NPS, com melhora relevante em canais de atendimento e produtos.

Atingimos 9,1 milhões de clientes vinculados em dezembro/23, com aumento de 6% no YoY e de 2% no QoQ. Destacamos que 69% dos clientes vinculados são provenientes de folhas de pagamento. Continuamos promovendo maior rentabilização e vinculação da nossa base, por meio de pilares estratégicos como (i) folhas de pagamento, (ii) avanços no Select, (iii) assessoria de investimentos customizada e (iv) cartões e fidelidade.

Conquistamos 6,5 milhões de clientes¹, aproveitando as oportunidades do nosso ecossistema e potencializando a geração de resultado por meio do cross-sell, com a aquisição de 760 mil clientes por folhas de pagamento, 458 mil pela Financeira, 419 mil por Universidades e 258 mil pelo Prospera em 2023.

Continuamos transformando nosso negócio e modelo de servir para garantir uma melhora constante da experiência do nosso cliente. Diariamente estamos aprimorando ofertas, atendimento, canais de vendas e nossa produtividade. Assim, compreendemos melhor o perfil de nossos clientes, gerando maior recorrência de nossos serviços. Como resultado, vemos uma melhora de rentabilidade nas safras mais novas.

Clientes

65,9 milhões totais
+10% YoY e +2% QoQ

9,1 milhões vinculados
+6% YoY e +2% QoQ

32,9 milhões ativos
+3% YoY e +3% QoQ

6,5 milhões conquistados em 2023

Alavancas de rentabilização

Folhas de pagamento

Select

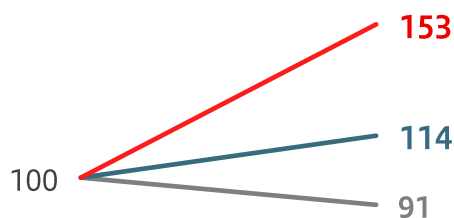
Investimentos

Cartões e Fidelidade

Rentabilidade

Receita trimestral por cliente por safra

— Safra de 2021 — Safra de 2022 — Safra de 2023



1T23

4T23



+15% YoY (+3% QoQ)
Crescimento do saldo de captações

+4% YoY (+7% QoQ)
Expansão das comissões



NPS

Pessoa Física

58

▲ +4 YoY

Pessoa Jurídica²

41

▲ +13 YoY

Multicanalidade: 96%

dos clientes utilizam dois ou mais canais

Digital

71

▲ +6 YoY

Remoto

71

▲ +24 YoY

Físico

72

▲ +6 YoY

Produtos³

Conta PF

80

▲ +9 YoY

Cartão

84

▲ +2 YoY

Conta PJ²

74

▲ +11 YoY

(1) Novos clientes no Banco. (2) Referente ao segmento PMEs. (3) Na contratação do produto.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Santander Select

Ambição de sermos a plataforma líder em serviços premium do Brasil

Evoluímos no segmento de alta renda ao fornecermos um atendimento sob medida, acessível 24/7 com ofertas diferenciadas, consultoria financeira e ampla plataforma de investimentos.

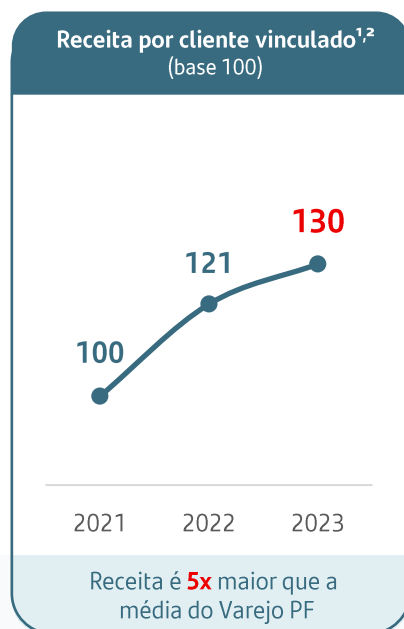
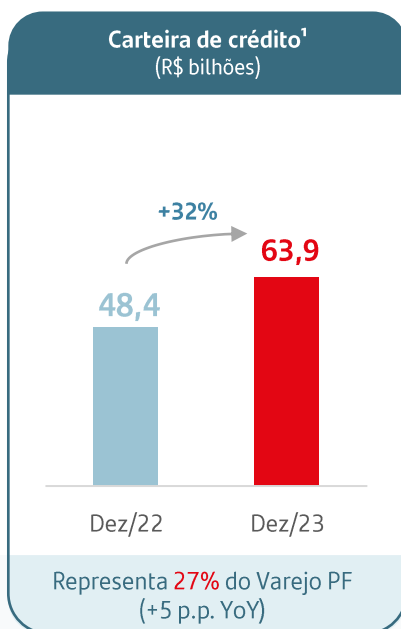
Em 2023 alcançamos 1,2 milhões de clientes¹, um crescimento de 51% em relação a 2022, superando nossa ambição de 1 milhão em dezembro de 2023. Além disso, 47% dos clientes Select são vinculados, trazendo maior rentabilidade para o negócio.

Seguimos expandindo a carteira de crédito¹ no segmento, com crescimento de 32% no ano, atingindo R\$ 63,9 bilhões em dezembro de 2023, o que representa 27% da carteira total de Varejo PF, aumento de 5,0 p.p. em relação a dezembro de 2022.

As receitas do Select apresentaram evolução relevante, com aumento de 30% nos últimos dois anos, o que demonstra que o segmento é uma importante alavanca para nosso negócio.

Nossos esforços constantes para a melhoria na experiência do cliente se traduziram em aumentos consecutivos da satisfação do cliente, com NPS de 70 em dezembro de 2023, sendo 3 pontos acima do trimestre anterior e 8 pontos em relação a 2022.

Seguindo o bom desempenho do AAA, lançamos o AAA patrimonial, com foco na assessoria dos produtos de seguros e consórcios. Os primeiros resultados do AAA patrimonial já demonstraram uma melhora significativa nas vendas, com isso avançaremos o plano de expansão do modelo ao longo de 2024.



Santander
AAA
patrimonial



Consultores especializados
e focados em:

Consórcios
&
Seguros



Plano de expansão em 2024

(1) Houve migração de clientes para o Select no período. (2) Receita média mensal.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Varejo Massificado

Reposicionamento do segmento para atingir rentabilidade sustentável

Estamos reposicionando nosso varejo massificado para trazer a melhor experiência para nossos clientes em todos os canais, com o aprimoramento da oferta e foco máximo na geração de valor.

Um dos pilares desse reposicionamento é oferecer uma experiência multicanal mais integrada, o que significa combinar o contato humano com o ambiente digital e a inteligência artificial para melhor atender e fazer negócios com os nossos clientes.

Experiência multicanal integrada

Digital

Experiência reinventada, que vai além do transacional

Completo quando o cliente precisa, se tornando o principal canal de interação com o cliente

88% dos clientes usam nosso app

Remoto

Conversacional em torno do cliente

Gen. AI e humano potencializam os negócios

Resolutivo e conectado por meio de assistente virtual

Físico

Propósito renovado, com foco na geração de valor

Domínio da microrregião em busca de crescimento

Vendas **consultivas**

Otimização da distribuição física

O segundo pilar do nosso reposicionamento é entender que “conveniência é a chave para a decisão”. Para nós é fundamental atender e encantar nossos clientes com ofertas e produtos mais adequados a seu perfil. Simplicidade, velocidade e uso de dados são fundamentais nesse processo.

Conveniência é a chave para a decisão

Simplificação da oferta

Melhora da experiência no back e front office

-31% produtos em nosso portfólio¹

-67% produtos de cartões¹

Maior velocidade

Readequação da oferta com maior tempestividade

Uso de inteligência de dados

para qualidade do crédito, pricing e CRM

Crescimento da base com **rentabilidade**

Seguimos crescendo com eficiência, para isso, estamos direcionando nossos esforços no lançamento de novas plataformas de atendimento que possam trazer mais proximidade com os nossos clientes. Além disso, continuamos conquistando clientes mais qualificados, com melhor perfil de riscos e mais vinculados, que apoiam a nossa rentabilidade. Por fim, seguimos com foco total em gerar valor, por meio de uma redução material do custo de servir.

Crescimento do eficiência

Expansão dos negócios

Lançamento das **plataformas de atendimentos**

Atendimento **carteirizado, regionalizado e diferenciado**

Conquista mais qualificada

Aumento da **vinculação**

Geração de valor

Redução material do custo de servir

Automação dos processos de ofertas e implantações

Busca pela principalidade

Maior recorrência pela vinculação dos clientes

NPS **57** pontos

(1) Variação de Fev/21 até Dez/23.

Pilares estratégicos:



Rentabilização
da base e
vinculação



Expansão
dos Negócios



Inovação e
Tecnologia



Cultura e
Pessoas

Por meio da multicanalidade, alavancamos a completude e assertividade da nossa oferta com canais integrados, eficientes e sempre disponíveis, encantando nossos clientes em cada interação.

Foco no atendimento da venda e pós-venda



Estamos presentes **onde, como e quando** nossos clientes desejam, sempre nos antecipando a suas necessidades.



96% dos clientes ativos utilizam dois ou mais canais.

Presença Remota 24/7



Digital

Com foco na experiência dos nossos clientes e na constante evolução tecnológica, o canal segue crescendo em acessos, transações, vendas e NPS. Atingimos a marca de 614 milhões de acessos totais por mês¹ (+11% YoY) e 46 milhões de novas vendas em 2023, com destaque para cartões (+15% YoY). Seguimos evoluindo em nosso assistente virtual, que atende 4,6 milhões de clientes por mês para realizar transações, vendas e pós-vendas (+44% YoY).

97% das transações ocorrem nos canais digitais (+2 p.p. YoY)



Remoto

Focamos na eficiência e no aumento de produtividade, com a utilização da AI generativa, no canal. No trimestre produzimos mais de 1,5 milhão de contratos de negócios, com volume financeiro de R\$ 2,7 bilhões. Realizamos 3,5 milhões de atendimentos humanos por mês com importantes evoluções na satisfação dos nossos clientes.

96% índice de resolutividade no ato da ligação (+1 p.p. YoY)

Presença Física



Rede Comercial

Seguimos com nossa capilaridade de atendimento, principalmente em regiões estratégicas² e capturando oportunidades geradas pelo fluxo de clientes com a potência comercial das nossas lojas.

2,7 mil lojas e pontos de atendimento
9,7 milhões visitas/mês



Próspera

Por meio do Próspera, nossa plataforma de Microcrédito, atendemos 1,1 milhão de clientes (+16% YoY) em 1.755 municípios. No trimestre, alcançamos R\$ 3,0 bilhões de carteira de crédito (+14% YoY).

1,4 mil agentes

(1) Portal, IB e App. (2) Centro-Oeste, Norte e Nordeste.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Investimentos

Expansão do plano de captações

A **expansão de captações** é uma de nossas principais alavancas de crescimento. Focamos em especialização e proximidade, com avanços na digitalização e tecnologia a favor da produtividade e com oferta completa e direcionada.

Investimentos no Varejo

Atingimos R\$ 20,7 bilhões de captação líquida em 2023¹, crescimento expressivo de 156% em relação ao ano anterior. Além disso, aumentamos em 10% a quantidade de clientes investidores² no ano e alcançamos 2,0 milhões de usuários por mês

em nosso portal de investimentos, promovendo maior recorrência na utilização dos nossos serviços. Como resultado da constante melhora da experiência, o NPS chegou a 75 (+4 pontos YoY).



Aceleramos o nosso plano de expansão e alcançamos 1,4 mil assessores em dezembro de 2023, com ambição de 2,0 mil para os próximos meses. Esta crescente expansão e relacionamento mais próximo nos permitiram uma evolução significativa de captação líquida por assessor e do NPS, com 85 (+7 pontos YoY).

R\$ 2,5 milhões
de captação líquida
média trimestral por
assessor
(+66% vs 4T22)³

R\$ 3,5 bilhões
de captação líquida
no 4T23
(+6x vs 4T22)



A aquisição da totalidade da Toro traz sinergias para o nosso ecossistema de investimentos, com uma das melhores plataformas digitais de investimentos e gestão de assessoria, maximizando a oferta de produtos de renda variável e renda fixa, educação financeira e engajamento na geração de conteúdos, possibilitando maior conquista e retenção de clientes. Além disso, a Toro possui patamar elevado de NPS de 84 (+3 pontos YoY) e segue com crescimento exponencial com R\$ 17,4 bilhões de AuC (+76% YoY).

R\$ 7,1 bilhões
de captação líquida
(+32% YoY)

1,4 milhão
de clientes
(+21% YoY)

Santander Private Banking

Banco com **expertise global**
e **forte atuação local**

R\$ 35,0 bilhões
de captação líquida
(+93% YoY)

Tivemos ano recorde no segmento, com o melhor resultado em receitas, com aumento de 27% no ano. Além disso, seguimos expandindo nossa participação de mercado, ampliando-a em 1,0 p.p. YoY⁴. O NPS atingiu 84 (+4 pontos YoY).

(1) Captação de varejo inclui AAA. (2) Conceito interno de clientes com investimentos acima de um determinado valor. (3) O AAA teve início em Ago/22, assim demonstramos a comparação/média trimestral de 2023. (4) Fonte: Anbima, referência Nov/23.

Pilares estratégicos:

Rentabilização da base e vinculação

Expansão dos Negócios

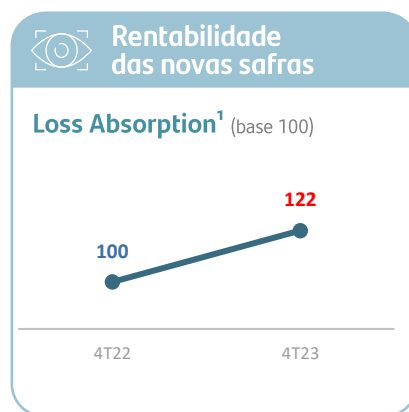
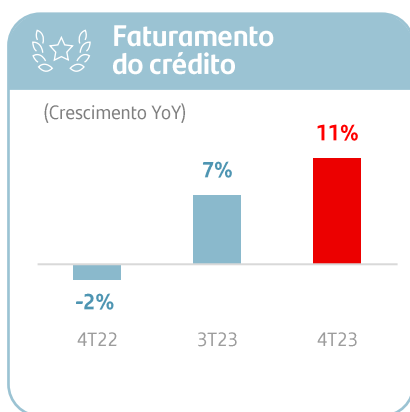
Inovação e Tecnologia

Cultura e Pessoas

Cartões e Fidelidade

Cartões como alavanca da principalidade

Por meio do aprimoramento da oferta, temos alcançado uma crescente recorrência na utilização de nossos cartões, o que se reflete em um aumento no *spending* por cliente (+14% YoY). No segundo semestre de 2023, retomamos o crescimento no produto, com aumento de cartões emitidos no 4T23 (+45% YoY). Como consequência da expansão do produto e da maior ativação (+5 p.p. YoY após o 3º mês de contratação), o faturamento no crédito cresceu 11% YoY no 4T23, mostrando constante evolução ao longo dos trimestres. Seguimos com elevados níveis de rentabilidade com crescimento do *loss absorption*¹ de 22% YoY.



(1) Loss Absorption: representa a quantidade de vezes em que as receitas conseguem absorver as perdas, sendo o cálculo (Margem Bruta + Comissões) / PDD.

Esfera — Nossa plataforma de fidelidade

Nossa plataforma de fidelidade Esfera nos abre oportunidades de ampliar as receitas por meio da expansão para novos mercados e de cross-sell com o nosso ecossistema. Alcançamos 54 milhões de acessos no site e app em 2023, além disso, como oportunidades de cross-sell, o *spending* de cartão do cliente após a ativação na Esfera aumenta em média 50%. Como resultado dos nossos avanços, o índice de satisfação alcançou 79 pontos.



Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Negócios estratégicos para impulsionar o crescimento da rentabilidade



Agronegócio: Fortalecendo o ecossistema

Possuímos soluções para toda a cadeia de valor de agro. Alcançamos uma carteira total de R\$ 53,7 bilhões (+42% no ano), superando nossa ambição de R\$ 50 bilhões até dezembro de 2023. Além disso, seguimos aproveitando nossa força comercial no Agro para alavancar outros negócios no banco.

As receitas no produto cresceram 2x em dois anos e prospectamos R\$ 6 bilhões de carteira nas principais feiras do setor, com aumento de 59% YoY.

Também temos aprovação automática de crédito, com previsibilidade da safra, e adotamos tecnologia nos processos para melhorar a experiência dos nossos clientes (com maior velocidade na contratação), além de mitigar erros, como o reconhecimento das imagens dos documentos via OCR - Optical Character Recognition.

R\$ 54 bilhões de
Carteira de Crédito
(+42% YoY)

+115%
de receitas
em dois anos



Consignado: Ritmo de produção acima do mercado

Nossa carteira de crédito alcançou R\$ 67,6 bilhões, alta de 13% YoY e nossa produção segue apresentando ritmo acelerado, ambos com crescimentos superiores aos do mercado. Seguimos avançando na nossa estratégia de digitalização de convênios, aprimorando a experiência do cliente. A rentabilidade das novas safras continua evoluindo, com aumento de 19% do loss absorption em dois anos.

R\$ 68 bilhões de
Carteira de Crédito
(+13% YoY)

Pilares estratégicos:



Rentabilização
da base e
vinculação



Expansão
dos Negócios



Inovação e
Tecnologia



Cultura e
Pessoas

Financiamento ao consumo



Santander Financiamentos

Seguimos sendo referência na praticidade e qualidade do atendimento ao cliente desde seu primeiro contato com o banco, disponibilizando uma plataforma intuitiva, simples e 100% digital para a contratação de financiamento de veículos. Com apenas 4 cliques é possível concluir todo processo, o que nos fez atingir NPS de originação de 90. Mantendo o mesmo nível de excelência, no pós-venda oferecemos canais exclusivos de atendimento personalizado e humano, como o Whatsapp Gent&, onde atendemos mais de 800 mil clientes no trimestre.

Com força comercial e redes de distribuição extremamente robustas, seguimos líderes no segmento de financiamento a veículos no país, com 21% de market share em carteira de veículos PF¹. Alcançamos R\$ 69,7 bilhões de carteira de financiamento ao consumo (+5,5% no trimestre e, desconsiderando o efeito da nossa participação no Banco PSA para os períodos anteriores, crescimento de 6,2% no ano) e nosso LTV da carteira de veículos atingiu 53,5%¹. Além disso, continuamos explorando o cross-sell e conquistando novos clientes para o banco, com 458 mil conquistas no ano (+17% YoY).

Apoiados em parcerias estratégicas que reforçam nossa liderança de mercado, atingimos o maior volume histórico de produção de carteira de veículos no 4T23, de R\$ 11,8 bilhões (+13% no trimestre), ou 261 mil contratos de veículos, sendo 84% deles nos melhores ratings. Também alcançamos o maior patamar histórico de financiamento para a mobilidade verde, financiando 2 mil veículos eletrificados (híbridos e elétricos) no 4T23 (+194% YoY).

Plataforma de crédito

A SIM, empresa de soluções financeiras B2C e B2B2C do Santander, apresentou crescimento de carteira de crédito e comissões. No 4T23 aumentamos em 16% a produção em três meses, devido principalmente aos setores como o de energia solar.

Em 2023, a estratégia da empresa foi baseada no crescimento em produtos com garantia, na oferta de crédito pessoal, e na priorização no financiamento ao consumo em setores rentáveis e estratégicos para o Grupo Santander (solar, móveis, tecnologia, saúde e turismo).

Com o objetivo de ser a melhor plataforma digital de soluções financeiras do mercado, a SIM segue fortalecendo a consolidação das suas verticais de negócios: SIM DIGITAL, com a ampliação do portfólio de produtos para autosserviço do cliente, SIM PARCEIROS, com a integração de novos canais de venda, capilarizando a venda por meio de parcerias, e SIM BENS, com força comercial em esfera nacional e oferta customizada para produzir mais negócios.

(1) Data-base: Nov/23.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Empresas

Ambição de ser o banco de primeira escolha das empresas

Alcançamos R\$ 317 bilhões de carteira¹ (+11% YoY)

Aumento de 43% nas receitas totais de Pessoa Jurídica em dois anos, com destaque para o crescimento das comissões (+21% em dois anos).

PMEs

Ambição de dobrar o negócio a médio prazo, por meio da transacionalidade e vinculação

Conquista de **45 mil novos clientes/mês** (+6% YoY)

Representa **49%** dos clientes advindos de folhas de pagamento

Permanecemos focados em maior transacionalidade, com a carteira de crédito ampliada¹ atingindo R\$ 78 bilhões (+10% YoY e +4% QoQ) e o saldo de captações² crescendo 16% YoY. Em termos de receitas totais, expandimos 47% em dois anos, com destaque para consórcios (+32% YoY) e *cash management* (+11% YoY). Adequamos e fortalecemos nosso modelo de atendimento de acordo com o perfil dos clientes e com foco em cobrir cada uma das microrregiões do Brasil. Utilizamos o CRM para proporcionar uma oferta de valor customizada e com maior qualidade nos créditos concedidos.

Grandes Empresas

Serviços customizados e adequados à complexidade e sofisticação dos clientes

Carteira ampliada¹
R\$ 239 bilhões (+11% YoY)

Aumento de **18% YoY** de municípios cobertos pelos nossos escritórios

NPS⁸ **83** +1 YoY

Seguimos ocupando destacado posicionamento no mercado. Somos líderes em trade finance³, com 25% de market share, e em câmbio⁴ pelo 9º ano consecutivo. Além disso, ficamos em 1º lugar no ranking de originação DCM internacional⁵. As receitas no segmento evoluíram 37% nos últimos dois anos.

Somos a maior mesa de *commodities* do Brasil⁶ e a segunda maior comercializadora de energia independente⁷.

(1) Carteira ampliada, considera carteira de crédito de AA-H, títulos e avais. (2) Inclui depósitos a prazo e à vista, ContaMaxe poupança e letras. (3) Fonte: International Chambers of Commerce. (4) Fonte: Bacen. (5) BondRadar. (6) Ranking B3 (7) Fonte: Câmara e Comercialização de Energia Elétrica. (8) Refere-se apenas ao NPS do segmento Corporate para Set/23.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Negócios estratégicos para impulsionar o crescimento da rentabilidade



Consórcios:

oferta adequada frente ao cenário de juros elevados

Seguimos investindo em digitalização, ampliação da oferta, distribuição multicanal e melhorias no pós-venda, o que nos permitiu alcançarmos uma produção de R\$ 16,0 bilhões em 2023 (+9% YoY), com destaque para a produção de imóveis, que cresceu 18% no ano. Possuímos uma carteira de R\$ 38,6 bilhões (+20% YoY) e aumentamos em 35% YoY as receitas do produto. Continuamos focados no aprimoramento da experiência do cliente, alcançando uma proporção de 70% das cartas de crédito que são pagas em até 2 dias e um NPS de contratação de 86 (+1 ponto no ano).

R\$ 16 bilhões
de produção
em 2023
(+9% YoY)



Crédito Imobiliário:

foco na jornada do cliente

Disponibilizamos para nossos clientes a assinatura digital e o registro eletrônico, com jornada digital e envio estruturado dos dados diretamente para o cartório. Com isso, no 4T23 tivemos um NPS de 73. Atingimos 8,3% de market share no crédito imobiliário PF (+1,5 p.p. YoY) e a carteira de crédito alcançou R\$ 61,7 bilhões (+6% YoY e +2% QoQ).

R\$ 62 bilhões
carteira
de crédito
(+6% YoY)



Home-equity:

liderança no mercado¹

No UseCasa, nosso produto de home-equity, possuímos R\$ 4,4 bilhões de carteira de crédito, com aumento de 11% no ano.

Já no UseImóvel, dedicado à pessoa jurídica, mantivemos o forte ritmo, com crescimento anual de produção de 215% e de carteira de crédito de 55% em 2023.

21%
de market share²
de carteira
Use Casa

(1) Entre os bancos privados. (2) Fonte: Abecip. Data-base Nov/23.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Seguros

Totalizamos **R\$ 11,6 bilhões** em prêmios emitidos em 2023 e permanecemos como destaque no ramo de pessoas, com **13%** de market share de prêmios (+3 p.p. YoY) e em seguros de acidentes pessoais, com **17%** de participação de mercado.

Santander Corretora

Na modalidade Open, seguros não relacionados ao crédito, emitimos **R\$ 5,6 bilhões** em prêmios em 2023. Neste trimestre relançamos o seguro vida produtor rural, ampliando a possibilidade de contratação para clientes com crédito pré-aprovado e representando uma grande oportunidade de cross-sell, dado nosso crescimento acelerado no Agro.

helpS

Com a ampliação de venda nos canais físico e remoto, possuímos mais de **50 mil clientes ativos** na carteira e um NPS de 62. Destacamos melhorias na jornada do cliente, principalmente no pós-venda.

Insurtech

29% dos financiamentos da financeira são contratados com seguro no 4T23. Emitimos **R\$ 436 milhões** em prêmios brutos no acumulado do ano, crescimento de 22% em doze meses.

Insurtech

Oferta de seguro de automóveis **100% online**. Com **2,6 milhões** de acessos ao nosso site, emitimos **R\$ 700 milhões** de prêmios brutos no ano. Pensando no cliente, seguimos ampliando nosso portfólio, complementando a oferta de seguradoras na plataforma.

 Santander Auto

 Auto Compara

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

Tecnologia potencializa a evolução da experiência do cliente

Nossa cultura de produtividade e excelência operacional proporciona melhoria constante na experiência do cliente

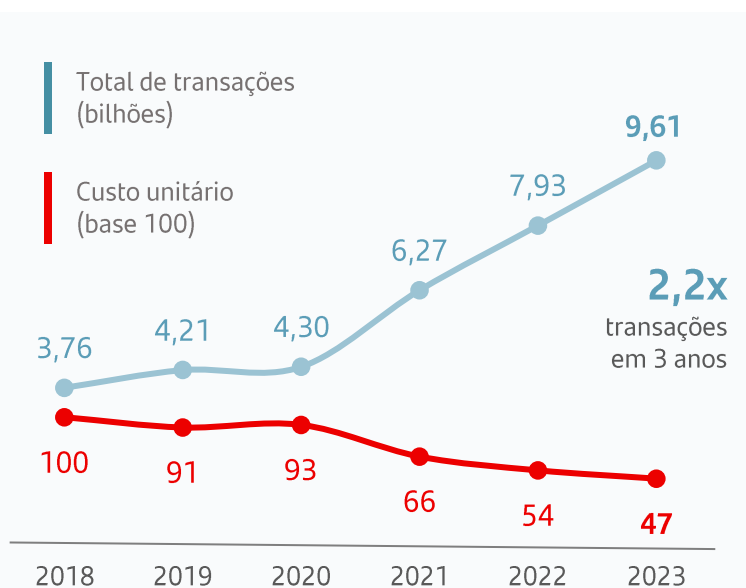
Somos um Banco digital com lojas, com ênfase na digitalização e simplificação da experiência de nossos clientes. Utilizamos a hiperpersonalização para ofertas cada vez mais customizadas, que já contamos com 5 mil microsegmentos. Além disso, com foco no aumento de produtividade, a IA generativa permitiu reduzirmos em 18% o tempo de atendimento no canal remoto. Continuamos investindo para a modernização da nossa infraestrutura, com agilidade e solidez. Com isso, aumentamos em 5 vezes as implantações em 3 anos, com crescimento de 23 vezes das implementações imediatas. Atingimos 95% das operações em cloud e tivemos a melhor performance de estabilidade digital pelo Downtdetector em 2023, que mede a disponibilidade dos nossos serviços por meio de menções dos próprios usuários, apresentando uma redução relevante do número de menções (-38% YoY), demonstrando a solidez das nossas operações.

Utilizamos a tecnologia para impulsionar os nossos negócios. Com o Open Finance, avançamos nas ofertas contextualizadas e realizamos ofertas de renegociação para 1,8 milhão de clientes com

recursos disponíveis em outras instituições. Saímos na vanguarda e fomos a 1ª instituição a realizar uma transação com privacidade na rede do Real Digital (DREX). Ademais, seguimos ampliando para novos mercados em Banking as a Service, assim expandimos em 6 vezes nosso portfólio e aumentamos em 2,5x as transações por APIs, além de crescermos em 7 vezes as parcerias.

Buscamos eficiência por meio de internalização, simplificação, padronização e reutilização de dados. Atuamos com 27 business domains com o foco em resultado e transformação e 531 squads. Dessa forma, lançamos um novo modelo operacional combinando equipes de tecnologia com os negócios, trazendo ganho estrutural de eficiência.

Como resultado dessas ações, seguimos reduzindo o custo unitário por transação financeira, ao mesmo tempo em que observamos uma maior transacionalidade.



Obsessão pela experiência do cliente




Agilidade e solidez



Comunidades fusionadas com o negócio

Pilares estratégicos:

 Rentabilização da base e vinculação

 Expansão dos Negócios

 Inovação e Tecnologia

 **Cultura e Pessoas**

Nossas pessoas são nossa maior alavanca de encantamento

Nosso crescimento se relaciona com a história de nossa gente e começa com a construção de uma empresa em que todos são negócio, pensando como cliente e como vendedor, sendo responsáveis pela experiência dos nossos clientes e por promover nossa marca. Para isso, seguimos fortalecendo nossa cultura única e horizontal baseada em empoderamento, protagonismo e diversidade, estimulando um ambiente de inovação para alavancar nossa transformação digital.

Fomos eleitos a **10º Melhor Empresa para Trabalhar** no ranking nacional pela **GPTW**.

 eNPS¹ **79** Pts



Diversidade & Inclusão



35,4%
Colaboradores **Pretos e pardos**
▲ +5,4 p.p. YoY



36,3%
Mulheres em cargo de liderança
▲ +3,0 p.p. YoY

Academia Santander, fortalecendo nossa cultura

Treinamentos voltados para a experiência dos nossos clientes e otimização de processos. Conceitos como centralidade no cliente, empreendedorismo e inovação, análise de dados e mindset digital.



99% dos funcionários realizaram **treinamentos** no ano



54% de **cursos internos** ministrados por nossos próprios funcionários

(1) eNPS (EmployeeNet PromoteScore) – medição do nível de satisfação dos colaboradores.

Pilares estratégicos:



Rentabilização da base e vinculação



Expansão dos Negócios



Inovação e Tecnologia



Cultura e Pessoas

ESG



Ambiental:

Comprometimento com o meio ambiente, fomentando negócios sustentáveis e com compromisso de sermos Net Zero até 2050

Apoiamos nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono e fomentando a bioeconomia.

Em Negócios Sustentáveis, evoluímos nos processos de marcação de operações, produtos ou clientes com impacto social ou ambiental positivo segundo a taxonomia do Santander, alcançando R\$ 23,1 bilhões em carteira¹ (+55% YoY). Mantivemos a liderança de mercado em CBIOS (créditos de carbono) com 41% de market share.

Para avançar em nossa estratégia Net Zero, focamos no agronegócio e mensuramos as emissões de carbono das fazendas financiadas.

Aderimos à Amazon Finance Network, lançada na COP 28, que visa gerar impacto sustentável na Amazônia com o objetivo de aumentar fluxos de investimento, mobilizar capitais, promover a inclusão financeira e gerar sinergias com o setor público.



Social:

Há mais de 20 anos contribuindo para a construção de uma **sociedade mais inclusiva, com acesso à educação e produtos financeiros**

O Próspera Santander Microfinanças, nosso programa de microcrédito produtivo, alcançou uma carteira de R\$ 3,0 bilhões em dezembro de 2023.

Já o Amigo de Valor, em sua 21ª edição, atingiu a arrecadação recorde de R\$ 26 milhões. O programa atua na garantia de direitos de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. O valor arrecadado beneficiará cerca de 11.400 crianças, adolescentes e suas famílias em 64 municípios brasileiros.

Nosso programa de Voluntariado mobilizou mais de 3 mil pessoas, com ações com a comunidade e campanha de arrecadação de agasalhos. Distribuímos ainda mais de 184 mil bolsas de estudo no ano por meio do Santander Universities.



Governança:

Promovendo o ESG em nossa cultura, **conectando todos os nossos negócios**

Buscamos incorporar as questões ESG em nossa cultura, por meio de capacitação interna e inclusão de critérios relacionados na remuneração de executivos. Nosso Conselho de Administração manteve-se diverso e independente, com 36% de membros mulheres e 55% de membros independentes.

Expandimos a oferta de cursos focados em tópicos ESG para empresas afiliadas e desenvolvemos práticas ESG para nossos fornecedores.

Nossa atuação em sustentabilidade continua sendo destacada pelo mercado: estamos entre as 17 companhias premiadas pelo 30% Club Brazil Award 2023, promovido pela PwC, que reconhece empresas que possuem 30% ou mais mulheres em seu Conselho de Administração. Recebemos o GRI Infra Awards, do GRI Club Infra, voltado a iniciativas de infraestrutura e energia no Brasil e o Finance For The Future, concedido pela ICAEW e A4S, em parceria com a Deloitte.

Além disso, fazemos parte da prévia da carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) de 2024, da qual fazemos parte há 14 anos consecutivos.

(1) Carteira considera operações que se enquadram no Sistema de Classificação de Finanças Sustentáveis ("SFCs") do Santander.

Análise do desempenho de 2023

Encerramos o ano com boas perspectivas e tendências para 2024. Construímos um balanço sólido e diversificado, crescemos em segmentos de melhor qualidade, resultando em uma inadimplência mais controlada.

A margem financeira avançou 4,6% no ano, com boa performance tanto na margem de clientes quanto em mercados. Tivemos um bom desempenho em termos de volume, bem como no resultado de *funding*, beneficiando a margem com clientes em 2023. A margem com o mercado apresentou evolução positiva, seguindo a tendência de melhora gradual. No trimestre, seguimos com tendências positivas, que levaram ao crescimento de 4,8% em três meses, pela retomada gradual no crescimento de crédito, com rentabilidade, e queda de juros, beneficiando nosso custo de *funding*.

A carteira de crédito ampliada apresentou crescimento de 9,0% em 2023. Obtivemos acréscimo importante no varejo, abrangendo pessoas físicas, veículos e SMEs. Destaco também nossa performance no crédito rural, com aumento de 43,2% no ano. No trimestre, a carteira de cartões para Pessoas Físicas cresceu 7,5%, resultado sustentado pela sazonalidade e pela retomada gradual das vendas de cartões, que têm se mostrado assertivas com níveis de qualidade satisfatórios.

Conforme destacamos ao longo do ano, temos alcançado uma performance sólida em captações, com crescimento de 15,0% no ano. Esta evolução demonstra nosso compromisso com a estratégia de expansão e a busca por um mix mais equilibrado entre atacado e varejo, alavancada pelo nosso ecossistema de investimentos, com AAA e Toro, além da performance recorde do Private.

O desempenho das comissões é bastante sólido, apresentando crescimento de 7,0% no trimestre, com dinâmicas positivas em praticamente todas as linhas de negócios e derivado de um aumento da transacionalidade. Acreditamos que a retomada gradual do crédito e a maior vinculação impulsionarão a geração de comissões nos próximos trimestres.

Nossos indicadores de qualidade de crédito permaneceram controlados ao longo de 2023, com destaque para a melhora da inadimplência de curto prazo no 4T23. Nesse trimestre, fomos impactados por um caso específico no segmento do Atacado, com uma PDD recorrente controlada e uma trajetória de redução do custo de crédito. Também observamos tendência de queda na carteira renegociada.

Em despesas, podemos ver que nosso crescimento no ano foi concentrado principalmente nas despesas focadas no crescimento do negócio, as quais consideramos como fundamentais para suportar nossa estratégia de entregar a melhor experiência aos nossos clientes.

Com a evolução das linhas mencionadas acima atingimos um lucro líquido de R\$ 9,4 bilhões no ano. A performance do crédito foi favorável com aumento na geração de receitas. Seguimos construindo um balanço de melhor qualidade, expandindo nossos negócios e vinculando nossa base, com o objetivo de sermos o banco mais utilizado pelos clientes nas suas decisões financeiras.

GUSTAVO ALEJO,
CFO DO SANTANDER BRASIL

Destaques anual (2023 x 2022)

Lucro Líquido

R\$ 9,4 **-27,3%**
bilhões

Carteira de crédito ampliada

R\$ 643 **+9,0%**
bilhões

Captações de Clientes

R\$ 627 **+15,0%**
bilhões

Margem com Clientes

R\$ 57,3 **+2,2%**
bilhões

Margem com Mercado

R\$ -3,1 **-26,8%**
bilhão

Custo de Crédito gerencial¹
12 meses

4,0% **-0,3 p.p.**

Eficiência recorrente

42,2% **+5,3 p.p.**

ROAE gerencial²

11,8% **-4,5 p.p.**

(1) Considerando o efeito da constituição de provisão para caso específico no atacado, o custo do crédito 12M teria sido 4,1%, -0,2 p.p. QoQ e -0,2 p.p. YoY. (2) Desconsidera o caso específico no atacado. Considerando o caso específico, o ROAE seria de 11,3% em 2023, variação de -5,0 p.p. YoY.

Sumário Executivo

R\$ Milhões	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Resultados do período						
Lucro líquido recorrente	2.204	2.729	-19,2%	9.383	12.900	-27,3%
Indicadores de desempenho						
ROAE gerencial excluindo ágio - anualizado ¹	12,3%	13,1%	-0,8 p.p.	11,8%	16,3%	-4,5 p.p.
ROAA gerencial excluindo ágio - anualizado ¹	0,9%	1,0%	-0,1 p.p.	0,9%	1,3%	-0,4 p.p.
Índice de eficiência recorrente ²	43,0%	42,2%	0,8 p.p.	42,2%	36,9%	5,3 p.p.
Índice de recorrência ³	83,3%	85,0%	-1,7 p.p.	82,1%	85,0%	-2,9 p.p.
Índice de inadimplência (15 a 90 dias)	3,8%	4,0%	-0,3 p.p.	3,8%	4,5%	-0,8 p.p.
Índice de inadimplência (acima de 60 dias)	3,8%	3,8%	0,1 p.p.	3,8%	3,9%	-0,1 p.p.
Índice de inadimplência (acima de 90 dias)	3,1%	3,0%	0,1 p.p.	3,1%	3,1%	0,0 p.p.
Índice de cobertura (acima de 90 dias)	222%	230%	-7,1 p.p.	222%	230%	-7,7 p.p.

Balço patrimonial

	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Ativos totais	1.153.196	1.162.093	-0,8%	1.153.196	1.048.518	10,0%
Carteira de crédito	516.618	502.626	2,8%	516.618	489.687	5,5%
Carteira de crédito ampliada ⁴	643.040	625.487	2,8%	643.040	589.726	9,0%
Captações de clientes ⁵	627.145	611.365	2,6%	627.145	545.316	15,0%
Patrimônio líquido	86.084	84.793	1,5%	86.084	82.062	4,9%
Índice de Basileia	14,5%	14,3%	0,2 p.p.	14,5%	13,9%	0,6 p.p.
Índice de capital principal (CET1)	11,5%	11,2%	0,3 p.p.	11,5%	10,8%	0,6 p.p.

	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Indicadores de ações						
Valor de mercado (R\$ milhões)	120.601	97.711	23,4%			
Lucro líquido recorrente por unit (R\$) - anualizado	2,37	2,93	-19,2%			
Lucro líquido societário por unit (R\$) - anualizado	2,28	2,84	-19,9%			
Quantidade de ações no final do período - milhões ⁶	7.444	7.444	-			
Valor patrimonial por unit (R\$)	22,89	22,52	1,7%			
JCP + Dividendos ⁷ em 2023 (R\$ milhões)	6.200	6.200	-			

Outros dados

	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Funcionários	55.611	55.739	(128)	55.611	52.603	3.008
Lojas e pontos de atendimento	2.677	2.756	(79)	2.677	2.967	(290)
Caixas eletrônicos - próprios	9.406	10.153	(747)	9.406	11.527	(2.121)
Caixas eletrônicos - Rede 24h	24.169	24.098	71	24.169	24.374	(205)

(1) Exclui 100% do saldo do ágio (líquido de amortização), que foi de R\$ 887 milhões em dezembro de 2023, R\$ 987 milhões em setembro de 2023 e R\$ 1.256 em dezembro de 2022. Desconsidera o caso específico no atacado. Considerando o caso específico, o ROAE seria 10,4% no 4T23, variação de -2,7 p.p. QoQ e de 11,3% em 2023, variação de -5,0 p.p. YoY. Considerando o caso específico, o ROAA seria 0,8% no 4T23, variação de -0,2 p.p. QoQ e de 0,9% em 2023, variação de -0,4 p.p. YoY.

(2) Eficiência: Despesas Gerais/(Margem Financeira Bruta + Comissões + Despesas Tributárias + Outras Receitas/Despesas Operacionais + Resultados de Participações em Coligadas e Controladas).

(3) Recorrência: Comissões/Despesas gerais.

(4) Inclui Títulos privados, avais e fianças (CRA, FIDC e CPR, além de debêntures, CRI, promissórias de colocação no exterior, notas promissórias e avais e fianças).

(5) Inclui Poupança, Depósitos à vista, Depósitos a prazo, Debêntures, LCA, LCI, Letras Financeiras, Certificados de Operações Estruturadas e LIG.

(6) Quantidade de ações representativas do capital social em circulação, excluindo ações em tesouraria.

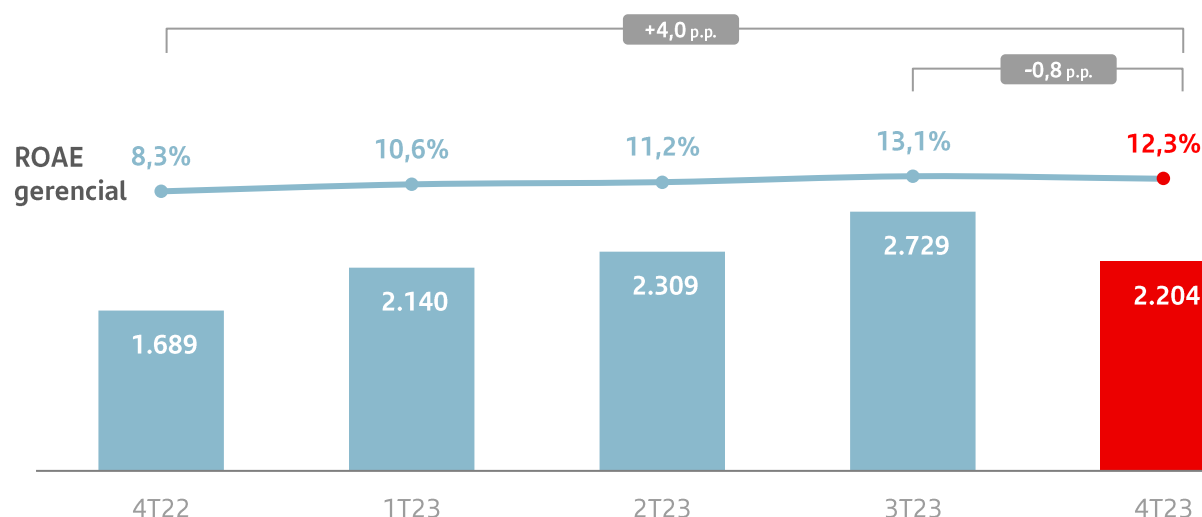
(7) Valores pagos/provisionados, declarados e destacados no Patrimônio Líquido no período. No dia 11 de janeiro de 2024 foi aprovada a distribuição de JCP no valor de R\$ 1.500 milhões, com pagamento a partir de 08 de fevereiro de 2024 baseado nos registros de acionistas do dia 19 de janeiro de 2024. Com isso, no ano de 2024 realizamos a distribuição de JCP e Dividendos no montante de R\$ 1.500 milhões.

Demonstração de Resultado Gerencial

R\$ Milhões	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Margem Financeira Bruta	14.055	13.413	4,8%	54.192	51.827	4,6%
Margem Financeira com Clientes	14.318	14.240	0,5%	57.294	56.067	2,2%
Margem Financeira com o Mercado	(263)	(827)	-68,2%	(3.103)	(4.239)	-26,8%
Comissões	5.480	5.123	7,0%	20.112	19.308	4,2%
Receita Total	19.535	18.535	5,4%	74.304	71.135	4,5%
Resultado de PDD	(6.837)	(5.618)	21,7%	(25.200)	(23.930)	5,3%
Provisão de crédito	(7.657)	(6.487)	18,0%	(29.005)	(26.941)	7,7%
Recuperação de crédito	820	869	-5,7%	3.805	3.010	26,4%
Despesas Gerais	(6.577)	(6.027)	9,1%	(24.490)	(22.706)	7,9%
Despesa com Pessoal	(2.953)	(2.795)	5,7%	(11.291)	(10.086)	11,9%
Despesas Administrativas	(3.624)	(3.232)	12,1%	(13.199)	(12.619)	4,6%
Despesas tributárias	(1.322)	(1.260)	5,0%	(4.934)	(4.883)	1,0%
Resultados de Participações em Coligadas e Controladas	45	47	-4,0%	173	115	50,5%
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(2.957)	(3.047)	-3,0%	(11.546)	(4.869)	n.a.
Resultado Operacional	1.886	2.630	-28,3%	8.307	14.862	-44,1%
Resultado Não Operacional	53	20	n.a.	177	543	-67,4%
Resultado recorrente antes de impostos	1.939	2.651	-26,9%	8.484	15.405	-44,9%
Imposto de renda e contribuição social	334	102	n.a.	1.042	(2.326)	n.a.
Participações de acionistas minoritários	(68)	(23)	n.a.	(143)	(179)	-20,0%
Lucro líquido recorrente	2.204	2.729	-19,2%	9.383	12.900	-27,3%
Itens extraordinários ¹	-	-	n.a.	(50)	-	n.a.
Lucro líquido	2.204	2.729	-19,2%	9.333	12.900	-27,7%
Lucro Líquido Contábil	2.119	2.644	-19,9%	8.974	12.570	-28,6%

Lucro Líquido recorrente e ROAE gerencial²

R\$ Milhões



(1) Itens extraordinários: (i) Provisão Adicional: reversão de provisão adicional no valor bruto de R\$ 1.450 milhões, contabilizada em "provisões de crédito de liquidação duvidosa"; (ii) Passivos fiscais relativos às empresas que compõe o nosso conglomerado financeiro, que envolve a decisão judicial da Lei no 9.718/1998, com impacto negativo bruto de R\$ 2.672 milhões, contabilizado em "Outras Receitas e Despesas Operacionais"; (iii) Venda de 40% da participação acionária da Webmotors: ganho de receita, com impacto positivo bruto de R\$ 1.105 milhões, contabilizado em "Resultado não Operacional"; (iv) Impostos dos itens extraordinários no valor de R\$ 67 milhões. (2) Desconsidera o caso específico no atacado. Considerando o caso específico, o ROAE seria 10,4% no 4T23, variação de -2,7 p.p. QoQ e de 11,3% em 2023, variação de -5,0 p.p. YoY.

Margem Financeira

R\$ Milhões	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Clientes	14.318	14.240	0,5%	57.294	56.067	2,2%
Margem de Produtos	13.747	13.547	1,5%	54.264	52.965	2,5%
Volume	561.895	555.842	1,1%	551.467	502.779	9,7%
Spread (a.a.)	9,71%	9,67%	0,04 p.p.	9,84%	10,53%	-0,69 p.p.
Operações com Mercado	-263	-827	-68,2%	-3.103	-4.239	-26,8%
Margem Financeira	14.055	13.413	4,8%	54.192	51.827	4,6%

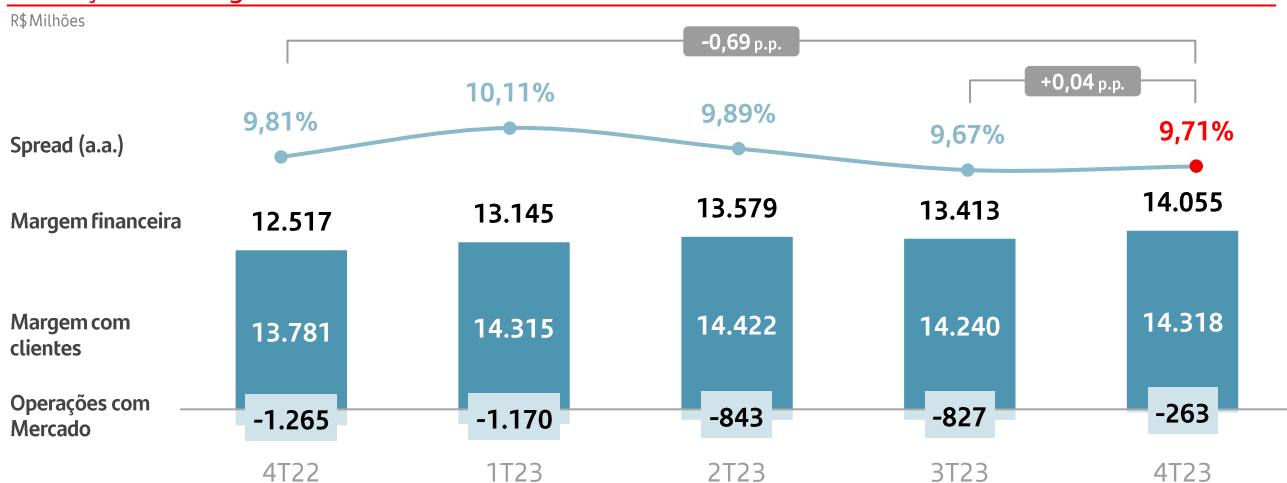
A margem financeira atingiu R\$ 14.055 milhões no 4T23, avanço de 4,8% em três meses. A margem com clientes alcançou R\$ 14.318 milhões, aumento de 0,5% no trimestre, por maior transacionalidade. A margem com mercado seguiu com tendência de melhora no trimestre, com impacto favorável da sensibilidade à taxa de juros.

Na comparação anual, a margem financeira apresentou aumento de 4,6%, com dinâmica positiva da margem com clientes, principalmente pelo resultado de captações, além da melhora das operações com mercado no período.

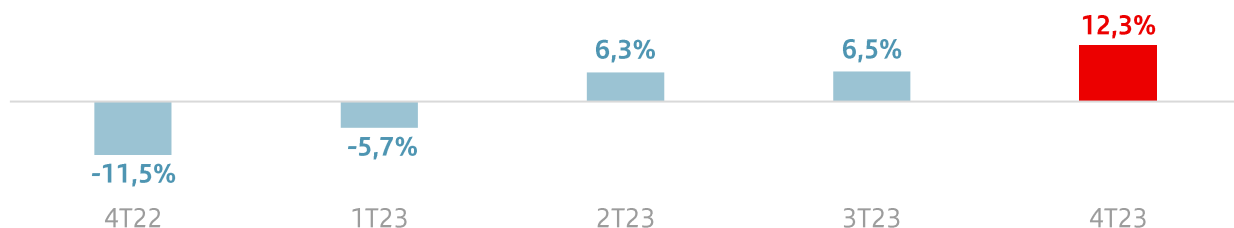
A margem com clientes aumentou 0,5% no trimestre. A margem de produtos cresceu em função da expansão da margem de crédito, principalmente por maiores volumes. Na margem de captações, destacamos o aumento por volumes, parcialmente compensado por menores spreads, dado o menor nível da taxa Selic, e quantidade de dias úteis no trimestre. No comparativo anual, a margem com clientes subiu 2,2%, pelo bom desempenho da margem de captações, influenciado por maiores volumes e spreads, que acompanharam as maiores taxas de juros ao longo do ano. A margem de crédito foi impactada por menores spreads em função da mudança do mix, com melhor perfil de risco e foco em produtos com garantias, porém esse efeito foi parcialmente compensado pelo crescimento de volumes e por maior transacionalidade.

A margem de operações com o mercado apresentou evolução positiva no trimestre e no ano, seguindo a tendência de melhora gradual.

Evolução da margem financeira



Crescimento YoY da margem financeira

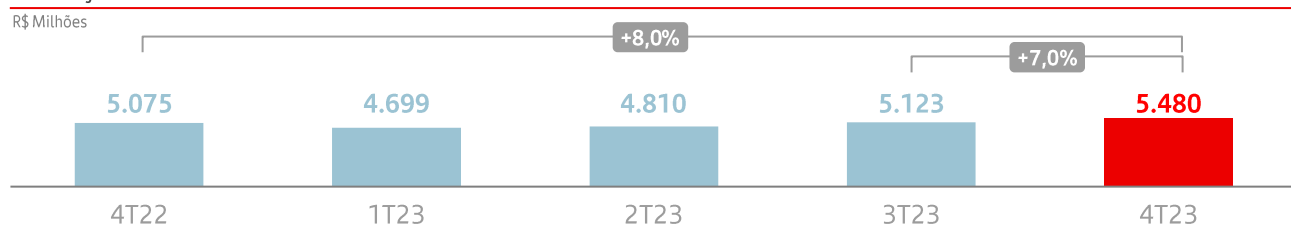


Comissões

R\$ Milhões	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Cartões	1.560	1.415	10,2%	5.697	5.510	3,4%
Conta Corrente	1.034	1.028	0,6%	4.057	3.828	6,0%
Seguros	1.023	946	8,1%	3.519	3.606	-2,4%
Operações de Crédito	567	528	7,4%	2.043	1.825	11,9%
Corretagem e Colocação de Títulos	496	409	21,1%	1.692	1.481	14,2%
Administração de Recursos	354	360	-1,8%	1.403	1.257	11,6%
Fundos de investimentos	124	138	-10,2%	527	590	-10,6%
Consórcios	230	222	3,7%	875	667	31,1%
Cobrança e Arrecadações	319	337	-5,1%	1.307	1.406	-7,0%
Outras	126	99	26,9%	394	395	-0,2%
Total Comissões	5.480	5.123	7,0%	20.112	19.308	4,2%

As comissões totalizaram R\$ 5.480 milhões no 4T23, avanço de 7,0% em três meses, beneficiado por maiores receitas de cartões, seguros, operações de crédito e corretagem e colocação de títulos. No comparativo anual, o aumento foi de 4,2%, com destaque para receitas de conta corrente, operações de crédito, corretagem e colocação de títulos, consórcios e cartões.

Evolução do total de comissões



Composição das comissões no 4T23

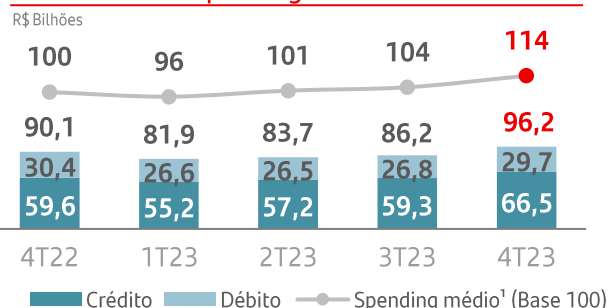


Cartões

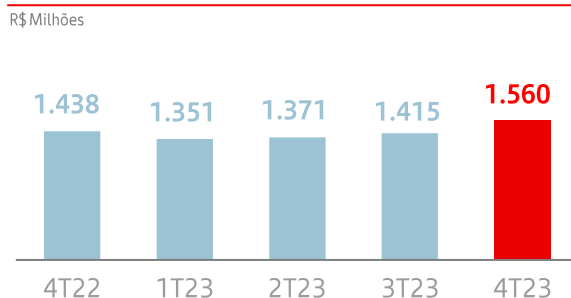
As receitas com cartões atingiram R\$ 1.560 milhões no 4T23, aumento de 10,2% no trimestre, dado o efeito sazonal de vendas de final de ano. Em comparação ao 4T22, essas receitas cresceram 8,5%, devido à expansão de 6,6% da quantidade de transações, de 14,2% do *spending* médio por cliente e de 44,7% de emissão de cartões.

Seguimos com a estratégia seletiva voltada a clientes com melhor perfil de risco e foco em nosso programa de *loyalty*, Esfera, que aumenta em 50% o *spending* de cartões após sua ativação.

Faturamento e Spending Médio



Receitas com cartões



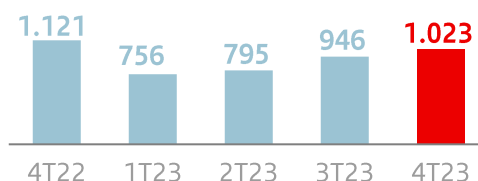
(1) Spending de crédito.

Seguros

As comissões com seguros totalizaram R\$ 1.023 milhões no 4T23, aumento de 8,1% no trimestre, devido à concentração de renovação de apólices no período, além do aumento na modalidade de seguros Open. No acumulado do ano, essas receitas declinaram 2,4%.

Receitas com seguros

R\$ Milhões

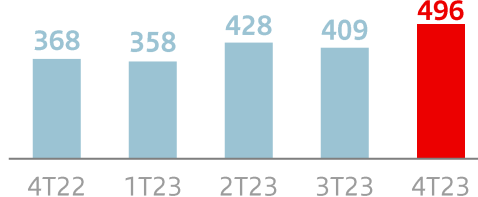


Corretagem e Colocação de Títulos

As receitas de serviços de corretagem e colocação de títulos atingiram R\$ 496 milhões no período, aumento de 21,1% no trimestre por colocações de títulos. No acumulado do ano, essas receitas totalizaram R\$ 1.692 milhões, crescimento de 14,2%, principalmente por maiores receitas com intermediação e assessoria financeira para empresas.

Receitas com corretagem e colocação de títulos

R\$ Milhões

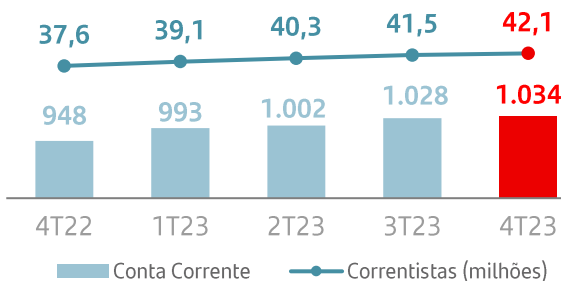


Conta Corrente

As receitas de serviços de conta corrente totalizaram R\$ 1.034 milhões no 4T23, com aumento de 0,6% em três meses, principalmente pelo crescimento da base de correntistas e do número de transações. No acumulado, essas receitas atingiram R\$ 4.057 milhões, crescimento de 6,0%, devido ao aumento da base de correntistas, à readequação de tarifas e ao impacto favorável do PIX PJ.

Receitas com conta corrente

R\$ Milhões

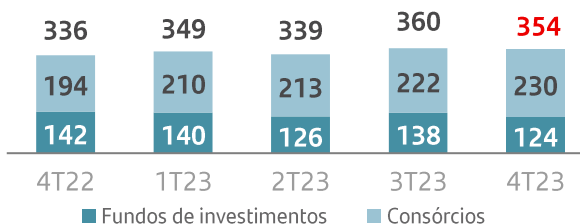


Administração de Recursos

As receitas de administração de fundos e de consórcios totalizaram R\$ 354 milhões no trimestre, redução de 1,8% em três meses, devido a menores receitas com administração de fundos de investimentos, por migração para fundos com taxas de administração menores. Em consórcios, aumento de 3,7% de receitas no trimestre e de 31,1% no ano, em função da produção de R\$ 16 bilhões em 2023, resultante do aumento expressivo das vendas.

Receitas com administração de recursos

R\$ Milhões

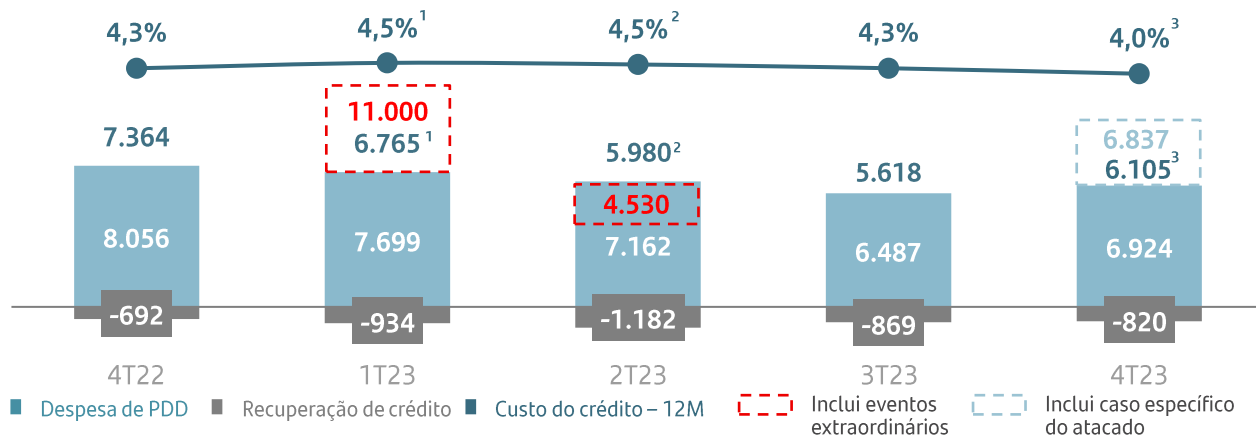


Operações de crédito e cobranças e arrecadações

As comissões de operações de crédito totalizaram R\$ 567 milhões no 4T23, aumento de 7,4% em três meses e crescimento de 11,9% no acumulado do ano, beneficiadas principalmente pelas maiores receitas advindas da originação de créditos. Já as receitas de cobranças e arrecadações totalizaram R\$ 319 milhões no período, redução de 5,1% em três meses e de 7,0% no ano, devido a menores receitas de cobrança.

Resultado de PDD e custo de crédito

R\$ Milhões



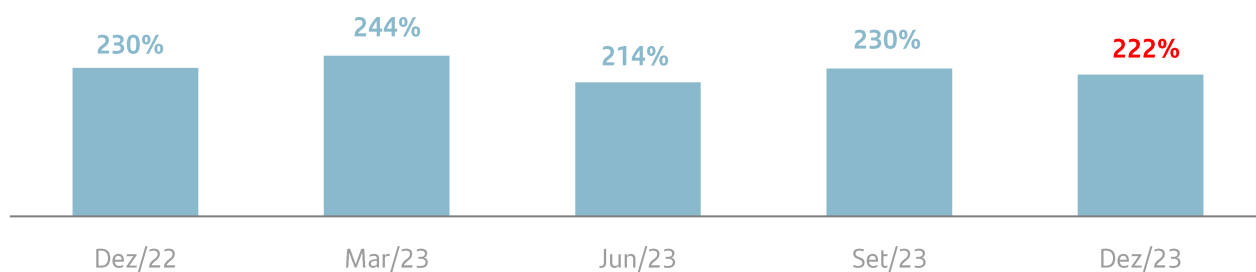
O resultado de PDD gerencial totalizou R\$ 6.105 milhões no 4T23, aumento de 8,7% no trimestre, impactado por um caso específico no atacado. No acumulado do ano, o resultado aumentou 2,2% devido ao crescimento da carteira e mix, principalmente em pessoa física e pequenas e médias empresas.

As despesas de provisão gerencial³ no 4T23 aumentaram 6,7% em três meses, reflexo do avanço da nossa carteira de crédito e de um caso específico no atacado. No ano, houve aumento de 4,9%, principalmente pelo segmento de pessoa física e pequenas e médias empresas.

As receitas de recuperação de créditos baixados para prejuízo atingiram R\$ 820 milhões no trimestre, com redução de 5,7% em três meses e aumento de 26,4% no ano. Seguimos com bom patamar de recuperação, o que comprova a eficiência da nossa estratégia de atuação, que opera com excelência, tecnologia e uso de dados, alcançando uma leitura mais assertiva do momento de vida dos nossos clientes.

O custo de crédito gerencial de doze meses³ atingiu 4,0%, queda de 0,3 p.p. no trimestre e de 0,3 p.p. no ano, devido aos resultados mais favoráveis das novas safras, mantendo tendência positiva dos indicadores de crédito.

Índice de cobertura (Acima 90 dias)



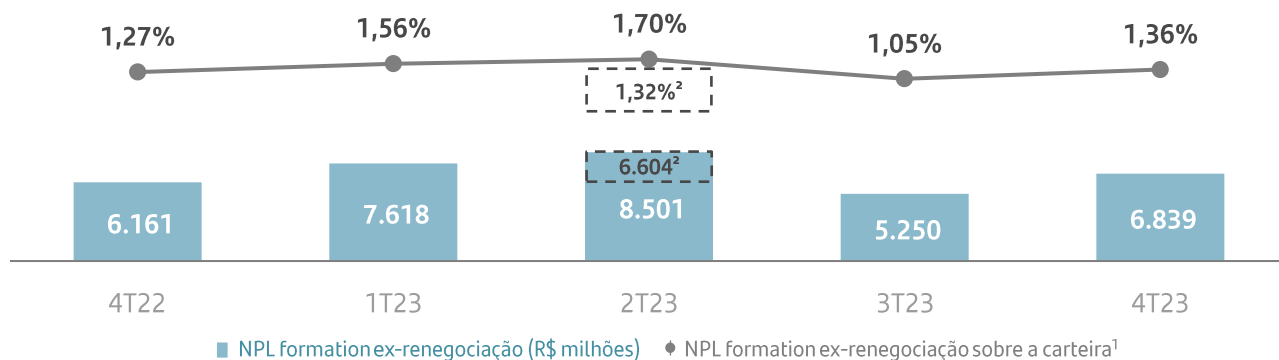
O índice de cobertura atingiu 222% em dezembro de 2023, queda de 7 p.p. no trimestre e de 8 p.p. no ano.

O saldo das provisões para crédito de liquidação duvidosa totalizou R\$ 35.375 milhões em dezembro de 2023, aumento de 2,1% em três meses, impactado pela constituição de provisão de um caso específico do Atacado, conforme mencionado anteriormente.

No ano, alta de 2,7%, impactada por safras mais antigas e por maiores provisões para a carteira renegociada, especialmente no primeiro semestre de 2023. A parcela de provisão requerida apresentou aumento de 3,5% em três meses e de 3,6% em doze meses.

(1) Desconsidera o efeito da constituição da provisão adicional ocorrida no 1T23. (2) Desconsidera o efeito da reversão da provisão adicional ocorrida no 2T23. (3) Desconsidera efeito da constituição de provisão para caso específico no atacado. Considerando essa provisão o custo do crédito 12M foi de 4,1%.

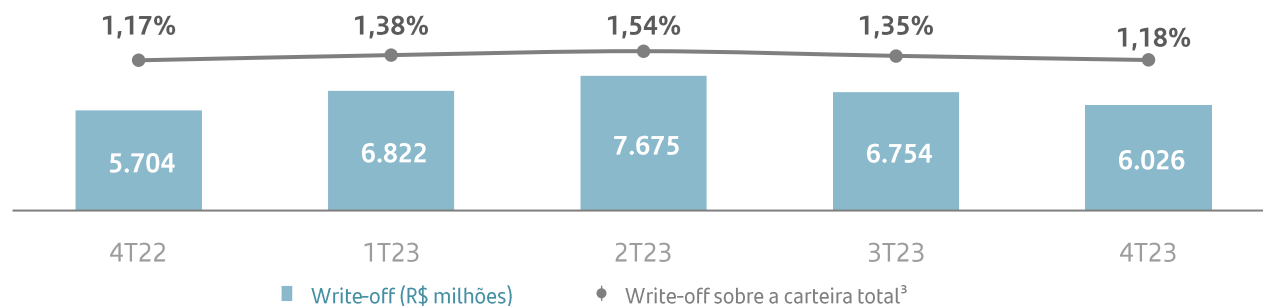
NPL Formation¹



(1) O NPL Formation ex-renegociação é obtido pela soma da carteira baixada para prejuízo no período com a variação do saldo da carteira inadimplente acima de 90 dias sobre a carteira de crédito do trimestre anterior. (2) Desconsidera a venda da carteira ativa de R\$ 1,9 bilhão no 2T23.

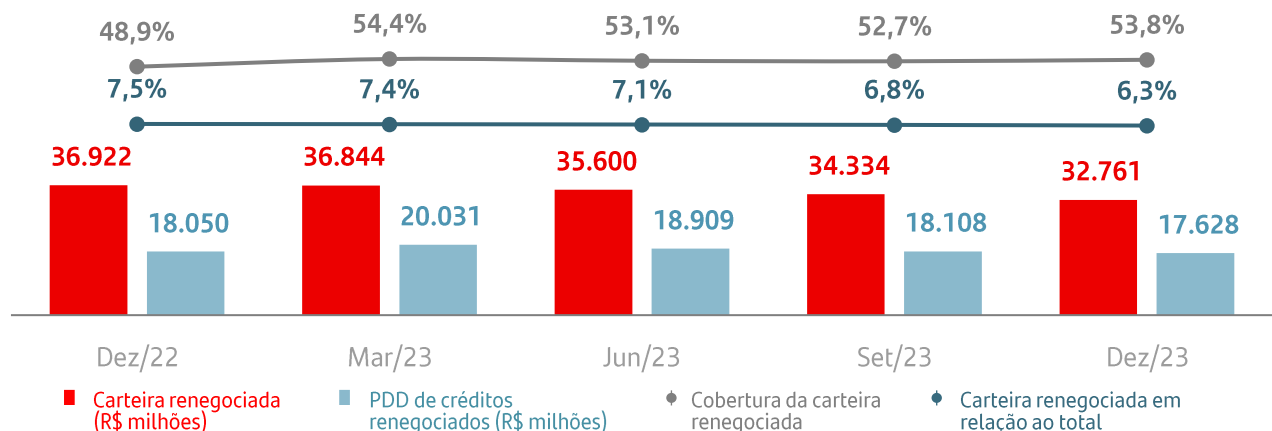
O NPL formation recorrente somou R\$ 6.839 milhões no 4T23, aumento de R\$ 1.589 milhões no trimestre, influenciado principalmente pelo aumento no saldo de atraso acima de 90 dias, com impacto da carteira renegociada. A relação entre o NPL formation recorrente e a carteira de crédito atingiu 1,36% no trimestre, aumento de 0,31 p.p. no trimestre e 0,09 p.p. no ano.

Write-off



O Write-off atingiu R\$ 6.026 milhões no 4T23, com redução de 10,8% ou R\$ 727 milhões no trimestre. A relação entre o Write-off e a carteira de crédito atingiu 1,18% no trimestre, redução de 0,17 p.p. em três meses e aumento de 0,01 p.p. no ano.

Carteira de renegociação⁴

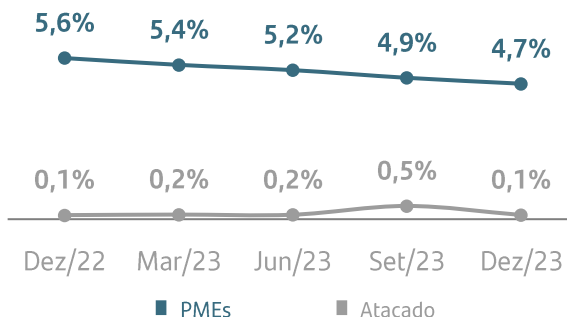
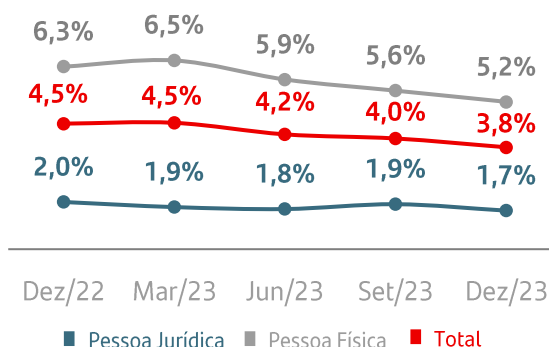


As operações de crédito renegociadas somaram R\$ 32.761 milhões em dezembro de 2023, com queda de 4,6% em três meses e de 11,3% em doze meses. No trimestre, o índice de provisionamento da carteira de renegociação atingiu 53,8%, aumento de 1,1 p.p. no trimestre e de 4,9 p.p. no ano. A proporção da carteira renegociada sobre a carteira total atingiu 6,3%, queda de 0,5 p.p. em relação ao 3T23 e de 1,2 p.p. comparado a dezembro de 2022.

(3) Saldo médio da carteira de crédito dos últimos dois trimestres. (4) Nestas operações estão incluídos os contratos de crédito que foram repactuados para permitir o seu recebimento em condições acordadas com os clientes, inclusive as renegociações de operações baixadas a prejuízo em períodos anteriores.

Qualidade de crédito

Índice de inadimplência de 15 e 90 dias



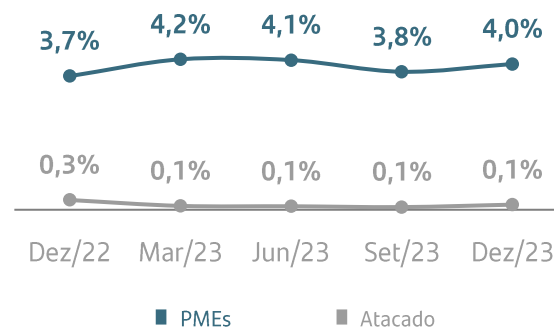
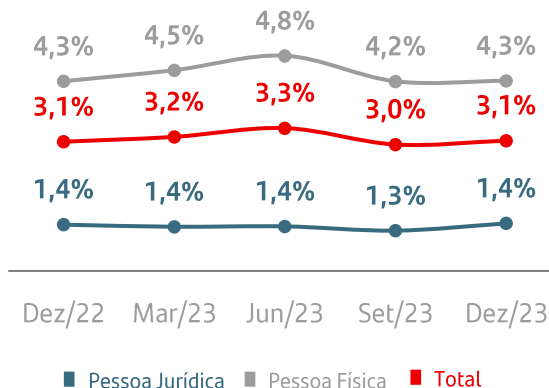
O índice de inadimplência de 15 a 90 dias alcançou 3,8% em dezembro de 2023, queda de 0,3 p.p. no trimestre e de 0,8 p.p. no ano, seguindo com melhora relevante em Pessoa Física, o que evidencia a qualidade das novas safras e as boas perspectivas à frente. Em Pessoa Jurídica, o indicador caiu 0,2 p.p. no trimestre e 0,3 p.p. no ano, principalmente por PMEs.

Índice de inadimplência de 15 a 90 dias de Pessoa Física atingiu 5,2% em dezembro de 2023, queda de 0,4 p.p. no trimestre e de 1,1 p.p. no ano. Em Pessoa Jurídica, o índice alcançou 1,7%, queda de 0,2 p.p. no trimestre e de 0,3 p.p. no ano.

Para PMEs, o indicador atingiu 4,7%, com redução de 0,2 p.p. no trimestre e de 0,9 p.p. no ano.

Já para Grandes Empresas o índice ficou em 0,1%, com queda de 0,3 p.p. no trimestre e estabilidade no ano.

Índice de inadimplência acima de 90 dias



O índice de inadimplência superior a 90 dias atingiu 3,1% em dezembro de 2023, aumento de 0,1 p.p. no trimestre e estabilidade no ano. O segmento de Pessoa Física apresentou estabilidade tanto no trimestre quanto no ano, enquanto em Pessoa Jurídica o índice subiu 0,1 p.p. no trimestre, por PMEs, e se manteve estável no ano.

Índice de inadimplência acima de 90 dias de Pessoa Física atingiu 4,3% no trimestre, estável no trimestre e no ano. Em Pessoa Jurídica, o índice alcançou 1,4% em dezembro de 2023, com aumento de 0,1 p.p. no trimestre e estabilidade no ano.

Em PMEs, o índice atingiu 4,0%, aumento de 0,2 p.p. no trimestre e 0,3 p.p. no ano, em linha com o crescimento da carteira nos últimos períodos.

Em Grandes Empresas, o índice alcançou 0,1%, com aumento de 0,1 p.p. no trimestre e redução de 0,1 p.p. no ano, se mantendo em patamares controlados.

Despesas

R\$ Milhões	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Serviços de Terceiros, Transportes, Segurança e Sistema Financeiro	(1.138)	(937)	21,5%	(3.897)	(3.533)	10,3%
Propaganda, promoções e publicidade	(240)	(209)	14,9%	(784)	(615)	27,5%
Processamento de dados	(738)	(623)	18,5%	(2.665)	(2.879)	-7,4%
Comunicações	(82)	(88)	-6,5%	(332)	(349)	-4,8%
Aluguéis	(207)	(217)	-4,7%	(875)	(895)	-2,2%
Manutenção e conservação de bens	(88)	(82)	7,9%	(321)	(311)	3,0%
Água, Energia e Gás	(46)	(40)	14,6%	(180)	(205)	-12,2%
Material	(35)	(29)	18,4%	(120)	(135)	-10,7%
Outras	(303)	(249)	21,4%	(1.049)	(970)	8,2%
Subtotal	(2.877)	(2.474)	16,3%	(10.224)	(9.891)	3,4%
Depreciações e Amortizações ¹	(747)	(758)	-1,5%	(2.975)	(2.728)	9,1%
Total Despesas Administrativas	(3.624)	(3.232)	12,1%	(13.199)	(12.619)	4,6%
Remuneração ²	(1.970)	(1.793)	9,9%	(7.437)	(6.698)	11,0%
Encargos	(525)	(520)	0,9%	(2.043)	(1.575)	29,7%
Benefícios	(419)	(438)	-4,4%	(1.661)	(1.642)	1,2%
Treinamento	(20)	(15)	36,5%	(68)	(62)	8,9%
Outras	(19)	(28)	-31,5%	(82)	(109)	-24,4%
Despesas de Pessoal²	(2.953)	(2.795)	5,7%	(11.291)	(10.086)	11,9%
Despesas Administrativas + Pessoal (exclui depreciação e amortização)	(5.830)	(5.268)	10,7%	(21.514)	(19.978)	7,7%
Total Despesas Gerais	(6.577)	(6.027)	9,1%	(24.490)	(22.706)	7,9%

As despesas gerais atingiram R\$ 6.577 milhões no 4T23, aumento de 9,1% em três meses, principalmente por maiores despesas administrativas. Em 2023, as despesas atingiram R\$ 24.490 milhões, crescimento de 7,9% no ano, impactadas pelo crescimento das despesas administrativas e de pessoal. As despesas relacionadas à expansão dos negócios³ representaram +5,0% da variação anual, no acumulado de 2023, enquanto as despesas recorrentes impactaram +2,8%.

As despesas administrativas, excluindo depreciação e amortização, somaram R\$ 2.877 milhões no 4T23, aumento de 16,3% no trimestre, devido a maiores despesas com (i) serviços técnicos especializados e de terceiros, (ii) processamento de dados para desenvolvimento e manutenção de projetos estratégicos e (iii) gastos com propaganda, dado o efeito sazonal do período. Em 2023, essas mesmas despesas aumentaram 3,4%, em função de maiores custos com serviços técnicos especializados e de terceiros e propaganda. As despesas de depreciação e amortização, excluindo o efeito do ágio, atingiram R\$ 747 milhões no 4T23, queda de 1,5% no trimestre.

No ano, essas despesas aumentaram 9,1% em relação

ao mesmo período do ano anterior, devido aos investimentos realizados em software e hardware.

As despesas com pessoal alcançaram R\$ 2.953 milhões no trimestre, com aumento de 5,7% em relação ao trimestre anterior, por maiores despesas com remuneração e encargos em função do acordo coletivo de 2023. No acumulado do ano, essas despesas atingiram R\$ 11.291 milhões, representando aumento de 11,9% em relação ao mesmo período de 2022, impactadas pelo dissídio de 2022, aplicado sobre a base salarial a partir de setembro de 2022, além do dissídio de 2023, a partir de setembro de 2023.

Evolução das despesas gerais

R\$ Milhões



(1) Exclui 100% da despesa de amortização do ágio de R\$ 85 milhões no 4T23 e R\$ 85 milhões no 3T23. (2) Inclui participação no Lucro. (3) Despesas com produtos e expansão de negócios englobam as despesas que devem suportar o nosso crescimento futuro, como por exemplo amortização de software e comissões com terceiros no impulsionamento das vendas.

Varição trimestral das despesas gerais

R\$ Milhões



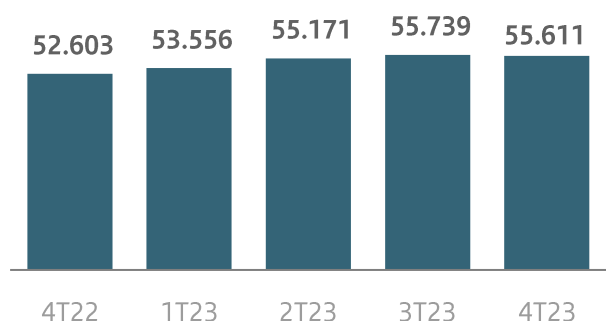
Varição anual das despesas gerais

R\$ Milhões

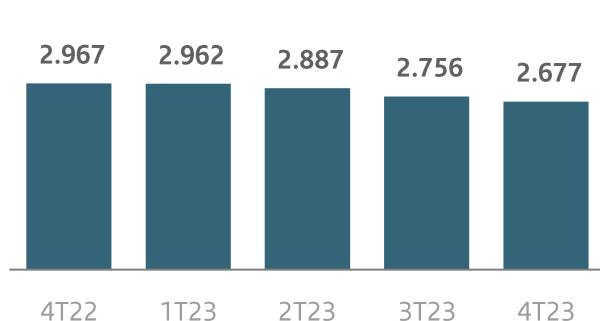


(1) Variações em relação ao total do período anterior. (2) Despesas com produtos e expansão de negócios englobam as despesas que devem suportar o nosso crescimento futuro, como por exemplo amortização de software e comissões com terceiros no impulsionamento das vendas.

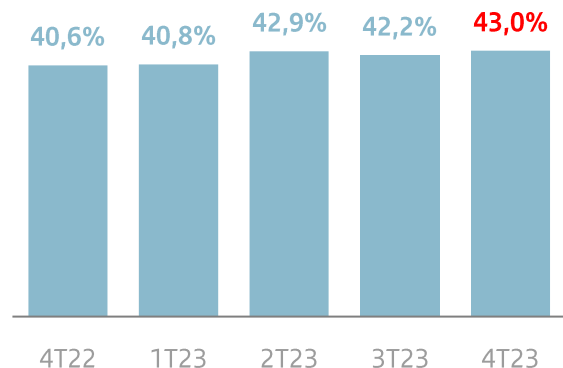
Colaboradores



Pontos de atendimento



Índice de Eficiência



O índice de eficiência recorrente atingiu 43,0% no 4T23, alta de 0,8 p.p. no trimestre, impactado pelo aumento de despesas no período. No acumulado, o índice alcançou 42,2%, alta de 5,3 p.p. em doze meses, devido à menor geração de receitas por conta da seletividade do crédito e às maiores despesas, em função da expansão dos negócios e do dissídio de 2022 aplicado sobre a base salarial a partir do 3T22, além do dissídio de 2023, a partir de setembro de 2023. Seguimos comprometidos com o controle dos custos essenciais para a operação, promovendo a otimização de nossos processos.

Outras Receitas e despesas operacionais

R\$ Milhões

	4T23	3T23	4T23 x 3T23	2023	2022	2023 x 2022
Despesa com comercialização de cartões	(1.066)	(876)	21,7%	(3.686)	(3.996)	-7,8%
Receita Líquida de Rendimentos de Capitalização	103	185	-44,4%	597	665	-10,3%
Provisões para contingências	(1.080)	(1.051)	2,7%	(3.785)	(1.478)	n.a.
Outras	(914)	(1.305)	-30,0%	(4.671)	(60)	n.a.
Outras Rec. e Desp. Operacionais Recorrentes	(2.957)	(3.047)	-3,0%	(11.546)	(4.869)	n.a.

Outras receitas e despesas operacionais totalizaram uma despesa líquida recorrente de R\$ 2.957 milhões no 4T23 e R\$ 11.546 milhões em 2023, impactadas por provisões para contingências.

Balço Patrimonial

R\$ Milhões	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Ativo Circulante e Realizável a Longo Prazo	1.138.641	1.147.884	-0,8%	1.034.164	10,1%
Disponibilidades	10.109	13.250	-23,7%	14.420	-29,9%
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	113.861	138.109	-17,6%	69.677	63,4%
Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	277.066	271.079	2,2%	227.359	21,9%
Relações Interfinanceiras	105.455	106.978	-1,4%	95.643	10,3%
Carteira de Crédito	395.388	388.356	1,8%	379.882	4,1%
Outros Créditos	234.654	227.723	3,0%	245.192	-4,3%
Outros Valores e Bens	2.109	2.390	-11,8%	1.991	5,9%
Permanente	14.556	14.209	2,4%	14.354	1,4%
Investimentos Temporários	939	924	1,7%	947	-0,8%
Imobilizado de Uso	5.655	5.733	-1,4%	6.115	-7,5%
Intangível	7.962	7.552	5,4%	7.292	9,2%
Total do Ativo	1.153.196	1.162.093	-0,8%	1.048.518	10,0%
Passivo Circulante e Exigível a Longo Prazo	1.065.951	1.076.131	-0,9%	965.103	10,4%
Depósitos	475.702	465.528	2,2%	420.929	13,0%
Captações no Mercado Aberto	134.794	135.858	-0,8%	109.761	22,8%
Recursos de Aceites e Emissão de Títulos	149.203	149.815	-0,4%	127.409	17,1%
Relações Interfinanceiras	17	2.545	-99,3%	14	20,7%
Relações Interdependências	6.421	4.411	45,6%	6.093	5,4%
Obrigações por Empréstimos	77.303	94.720	-18,4%	67.751	14,1%
Obrigações por Repasses do País - Instituições Oficiais	12.333	13.017	-5,3%	13.970	-11,7%
Instrumentos Financeiros Derivativos	25.607	27.170	-5,8%	19.858	28,9%
Outras Obrigações	184.572	183.067	0,8%	199.317	-7,4%
Participação dos Acionistas Minoritários	1.161	1.169	-0,7%	1.353	-14,2%
Patrimônio Líquido	86.084	84.793	1,5%	82.062	4,9%
Total do Passivo	1.153.196	1.162.093	-0,8%	1.048.518	10,0%
Patrimônio Líquido (excluindo o ágio)	85.197	83.807	1,7%	80.806	5,4%

Os ativos totais somaram R\$ 1.153 bilhões em dezembro de 2023, queda de 0,8% em três meses, em função principalmente da redução das aplicações interfinanceiras de liquidez. Em relação ao mesmo período do ano anterior, aumento de 10,0%, refletindo o crescimento das aplicações interfinanceiras de liquidez e TVM. O patrimônio líquido atingiu R\$ 86.084 milhões no período, com aumento de 1,5% em três meses e 4,9% em doze meses, ou R\$ 85.197 milhões desconsiderando o saldo do ágio, com alta de 1,7% no trimestre e 5,4% no ano.

Títulos e Valores Mobiliários

R\$ Milhões	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Títulos Públicos	169.160	163.382	3,5%	147.187	14,9%
Títulos Privados	79.839	77.258	3,3%	59.056	35,2%
Instrumentos Financeiros	28.067	30.439	-7,8%	21.116	32,9%
Total	277.066	271.079	2,2%	227.359	21,9%

A carteira de títulos e valores mobiliários totalizou R\$ 277.066 milhões em dezembro de 2023, alta de 2,2% em três meses, influenciada principalmente pelo crescimento em títulos públicos e privados (+3,5% e +3,3%, respectivamente). Em doze meses, alta de 21,9%, decorrente principalmente do incremento no saldo de títulos privados (+35,2%).

Carteira de Crédito Ampliada

R\$ Milhões	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Pessoa física	239.880	232.721	3,1%	226.302	6,0%
Financiamento ao consumo ¹	69.725	66.112	5,5%	67.970	2,6% ²
Pequenas e Médias empresas	68.255	64.898	5,2%	62.651	8,9%
Grandes Empresas	138.757	138.896	-0,1%	132.765	4,5%
Total	516.618	502.626	2,8%	489.687	5,5% ²
Títulos privados	62.145	64.973	-4,4%	51.022	21,8%
Avais e fianças	64.278	57.888	11,0%	49.017	31,1%
Carteira ampliada	643.040	625.487	2,8%	589.726	9,0% ²

A carteira de crédito totalizou R\$ 516.618 milhões em dezembro de 2023, alta de 2,8% na comparação trimestral (ou de 3,1% desconsiderando o efeito da variação cambial), devido principalmente ao aumento de 5,2% em PMEs (ou de 5,3% desconsiderando o efeito da variação cambial). Em doze meses, a carteira de crédito apresentou aumento de 5,5% (ou de 6,2% desconsiderando o efeito da variação cambial), com destaque para o crescimento no varejo (de 6,0% em pessoa física e de 8,9% em PMEs). A carteira de crédito de pessoa jurídica totalizou R\$ 207.012 milhões, aumento de 1,6% em três meses e 5,9% em doze meses (ou de 2,3% em três meses e de 7,6% em doze meses desconsiderando o impacto cambial), e grandes empresas somou R\$ 138.757 milhões, queda de 0,1% em três meses e aumento de 4,5% em doze meses (ou aumento de 0,9% em três meses e de 6,9% em doze meses desconsiderando o efeito da variação cambial).

A carteira ampliada, que inclui operações estruturadas no mercado de capitais com risco de crédito, avais e fianças, atingiu R\$ 643.040 milhões, aumento de 2,8% na comparação trimestral e 9,0% no ano (ou de 3,1% no trimestre e de 9,6% em doze meses desconsiderando o efeito da variação cambial), principalmente por avais e fianças no trimestre e pelo crescimento acelerado em títulos e avais e fianças no ano.

As novas safras, originadas a partir de janeiro de 2022, vêm apresentando um perfil mais adequado de risco e já representam 67% de participação da carteira total de dezembro, crescimento de 19 p.p. no ano.

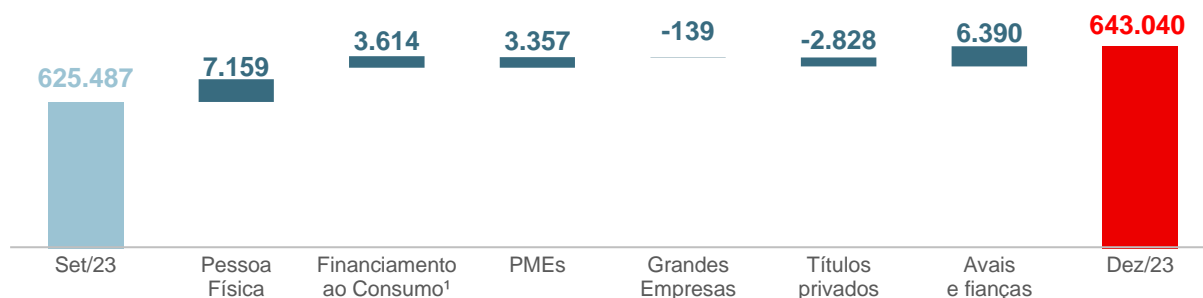
Nossa carteira de financiamento ao consumo cresceu 5,5% no trimestre e 2,6% no ano, mesmo com impacto da venda da totalidade da nossa participação no Banco PSA. Desconsiderando o efeito dessa participação em dezembro de 2022, a carteira de financiamento ao consumo teria crescido 6,2% no ano. Já a carteira total teria aumentado 6,0% no ano, e a carteira ampliada teria aumentado 9,5% no período.

O saldo da carteira em moeda estrangeira, incluindo as operações indexadas ao dólar, somou R\$ 44.620 milhões, queda de 4,5% no trimestre e crescimento de 5,1% no ano.

Em dezembro de 2023, a carteira ampliada de pessoa física representou 39,7% do saldo total da carteira ampliada, aumento de 0,3 p.p. em relação a setembro de 2023 e queda de 0,1 p.p. em comparação ao mesmo período do ano anterior. A carteira ampliada de Grandes Empresas apresentou queda na participação do saldo total em 0,7 p.p. em três meses e aumento de 0,8 p.p. no ano, alcançando 37,2% no período. A participação de títulos privados, avais e fianças em relação ao total atingiu 19,7%, estável no trimestre e aumento anual de 2,7 p.p.

Varição da carteira de crédito trimestral

R\$ Milhões



(1) Impactado pela venda da totalidade da participação no Banco PSA, cuja carteira foi de R\$ 2.302 milhões em Jun/23. (2) Variações desconsiderando o Banco PSA.

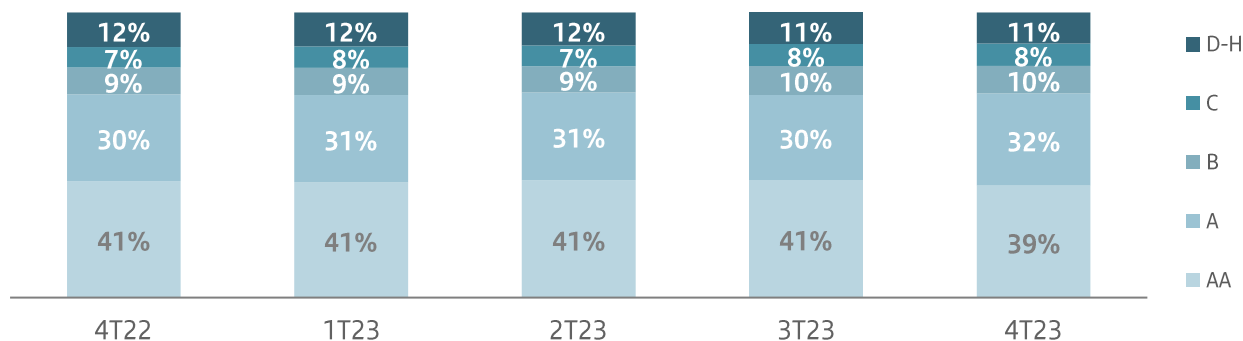
Concentração de crédito¹

R\$ Milhões – Dez/23

	Exposição	Exposição / Carteira de crédito
Maior devedor	9.056	1,3%
10 maiores devedores	53.203	7,6%
20 maiores devedores	82.601	11,8%
50 maiores devedores	134.058	19,1%
100 maiores devedores	174.947	24,9%

Em Dez/23, apenas **24,9%** da nossa exposição de crédito estava concentrada nos 100 maiores devedores.

Carteira de Crédito por nível de risco



Em dezembro de 2023, as carteiras de crédito classificadas como “AA a A” somaram 71,6%, aumento de 0,4 p.p. no trimestre e de 0,3 p.p. no ano. Nas faixas “B a C”, redução de 0,2 p.p. no trimestre e aumento de 0,9 p.p. no ano, enquanto nas faixas “D a H”, redução de 0,2 p.p. no trimestre e de 1,2 p.p. no ano.

Carteira de Crédito por produto

R\$ Milhões

	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Pessoa física	239.880	232.721	3,1%	226.302	6,0%
Leasing / Veículos	5.606	5.277	6,2%	4.510	24,3%
Cartão de crédito	49.603	46.156	7,5%	46.817	6,0%
Consignado	67.615	64.638	4,6%	59.624	13,4%
Crédito Imobiliário	59.503	58.655	1,4%	56.263	5,8%
Crédito Rural	12.030	10.775	11,6%	10.152	18,5%
Crédito Pessoal/Outros	45.523	47.220	-3,6%	48.936	-7,0%
Financiamento ao consumo	69.725	66.112	5,5%	67.970	2,6%
Pessoa física	60.027	57.677	4,1%	57.121	5,1%
Pessoa jurídica	9.698	8.435	15,0%	10.849	-10,6%
Pessoa jurídica	207.012	203.794	1,6%	195.415	5,9%
Leasing / Veículos	3.558	3.431	3,7%	3.361	5,9%
Crédito Imobiliário	2.268	2.182	3,9%	2.006	13,0%
Comércio Exterior	36.530	41.975	-13,0%	39.451	-7,4%
Repasses	10.620	11.267	-5,7%	12.099	-12,2%
Crédito Rural	10.316	7.049	46,3%	5.451	89,3%
Capital de Giro/Outros	143.720	137.890	4,2%	133.048	8,0%
Total	516.618	502.626	2,8%	489.687	5,5%
Títulos privados	62.145	64.973	-4,4%	51.022	21,8%
Avais e fianças	64.278	57.888	11,0%	49.017	31,1%
Carteira ampliada	643.040	625.487	2,8%	589.726	9,0%

(1) Inclui: as parcelas de crédito a liberar para construtoras/incorporadoras; posição de debêntures, notas promissórias e certificados de recebíveis imobiliários – CRI; e ao risco de crédito de derivativos. (2) Variações desconsiderando o Banco PSA.

Carteira de Crédito de Pessoa Física

A carteira de crédito à pessoa física totalizou R\$ 239.880 milhões em dezembro de 2023, incremento de 3,1% em três meses, principalmente por cartão de crédito, com crescimento de 7,5%, e crédito rural, com aumento de 11,6%.

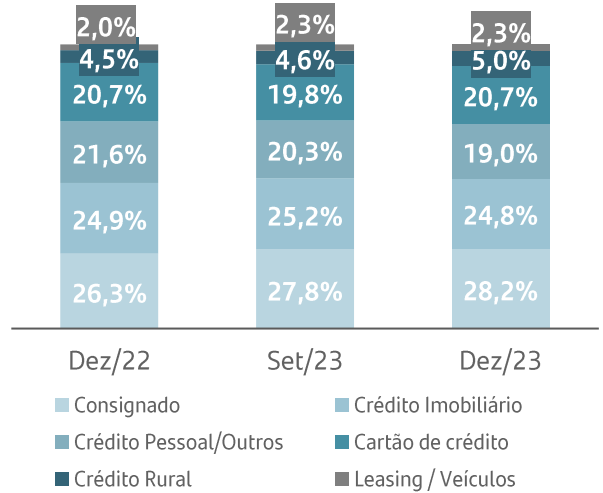
Na comparação com dezembro de 2022, alta de 6,0%, com destaque para o aumento em crédito consignado (13,4%), crédito imobiliário (5,8%) e cartão de crédito (6,0%).

Em dezembro de 2023, 67% do total da carteira de crédito pessoa física, incluindo Santander Financiamentos, estava atrelada a colaterais, aumento de 0,4 p.p. no trimestre e de 2,6 p.p. no ano.

A carteira de cartão de crédito atingiu R\$ 49.603 milhões, alta de 7,5% no trimestre, beneficiada pelo aumento da emissão de cartões e por conta da sazonalidade, e de 6,0% em doze meses. Seguimos focados na qualidade das novas concessões, apoiadas no melhor perfil de risco.

O crédito consignado alcançou R\$ 67.615 milhões, com aumento de 4,6% no trimestre e 13,4% no ano. Temos expandido este produto em função de seu perfil de baixo risco e de sua importância na vinculação do cliente.

Mix da carteira PF por produto



O crédito imobiliário apresentou aumento de 1,4% no trimestre e de 5,8% em doze meses, somando R\$ 59.503 milhões, contribuindo para o foco em produtos colateralizados.

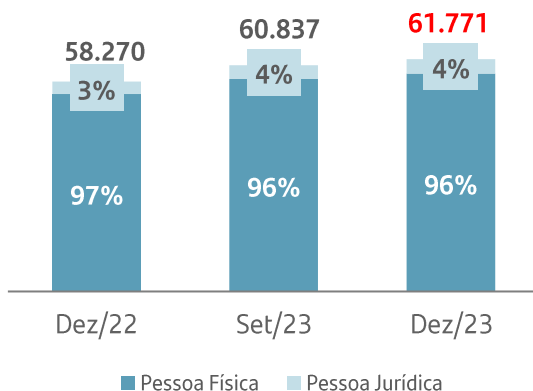
O saldo de crédito pessoal e outros totalizou R\$ 45.523 milhões, queda de 3,6% no trimestre e de 7,0% em doze meses.

Crédito Imobiliário

Em dezembro de 2023, a carteira de crédito imobiliário, considerando pessoa física e pessoa jurídica, alcançou R\$ 61.771 milhões, crescimento de 1,5% no trimestre e de 6,0% em comparação com dezembro de 2022.

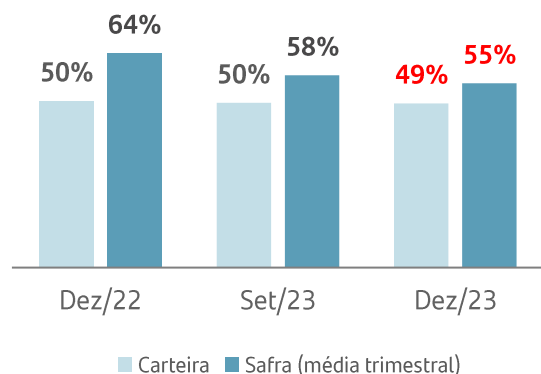
Evolução da carteira

R\$ Milhões



Loan-to-Value PF (LTV)

R\$ Milhões

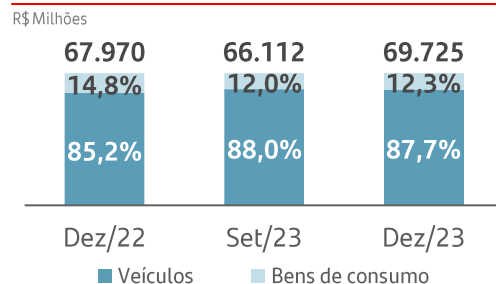


Financiamento ao Consumo

A carteira de financiamento ao consumo totalizou R\$ 69.725 milhões, alta de 5,5% no trimestre e de 2,6% no ano. Vale destacar que nesse trimestre atingimos níveis recordes de produção de carteira de veículos, impulsionados por parcerias estratégicas.

A carteira de bens e consumo apresentou aumento de 7,7% no trimestre e redução de 15,1% no ano.

Mix da carteira de Financiamento

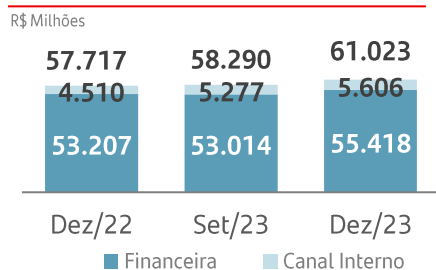


Veículos

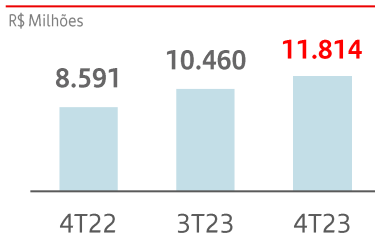
A carteira total de veículos para pessoa física, que inclui as operações realizadas tanto pela financeira como pelos canais de distribuição do banco, alcançou no trimestre R\$ 61.023 milhões, alta de 4,7% no trimestre e de 5,7% em doze meses (ou alta de 10,2% em doze meses desconsiderando o efeito da nossa participação no Banco PSA em dezembro de 2022).

Nosso LTV de carteira alcançou 53,5%. Seguimos como líderes de mercado com 21% de market share de veículos em pessoa física¹.

Carteira PF por canal



Produção de crédito de veículos



Produção nos melhores ratings (dez/23): **84%**

LTV da carteira (dez/23): **53,5%** (+4,7 p.p. YoY)

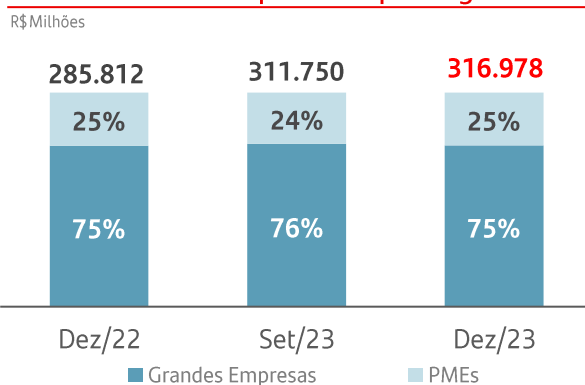
Pessoa Jurídica

A carteira de crédito ampliada de Pessoa Jurídica totalizou R\$ 316.978 milhões, aumento de 1,7% em três meses, devido principalmente ao crédito rural. No ano, incremento de 10,9%, impulsionado pelo bom desempenho em crédito rural (+89,3%), debêntures (+19,1%) e CPR (+17,1%). Além disso, 34,3% da nossa carteira ampliada de Pessoa Jurídica é composta por avais, fianças e títulos privados (+3,1 p.p. YoY).

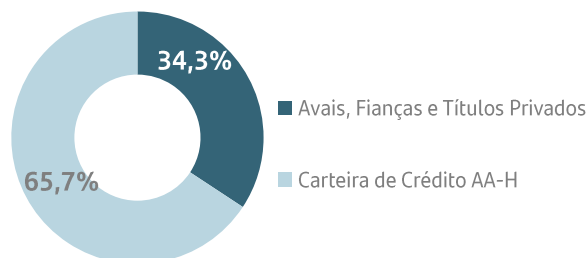
A carteira ampliada de Grandes Empresas somou R\$ 238.929 milhões, aumento de 0,8% em três meses e de 11,3% em doze meses. Destacamos o crescimento de 30,4% em avais e fianças e de 23,3% em debêntures no ano.

A carteira ampliada de Pequenas e Médias Empresas somou R\$ 78.048 milhões, aumento de 4,4% em três meses e de 9,6% no ano. As empresas com faturamento de R\$ 30 milhões a R\$ 200 milhões representam 43% do total da carteira de AA-H de PMEs.

Mix da carteira ampliada PJ por segmento



Mix da carteira ampliada PJ por instrumento



(1) Dados de Nov/23.

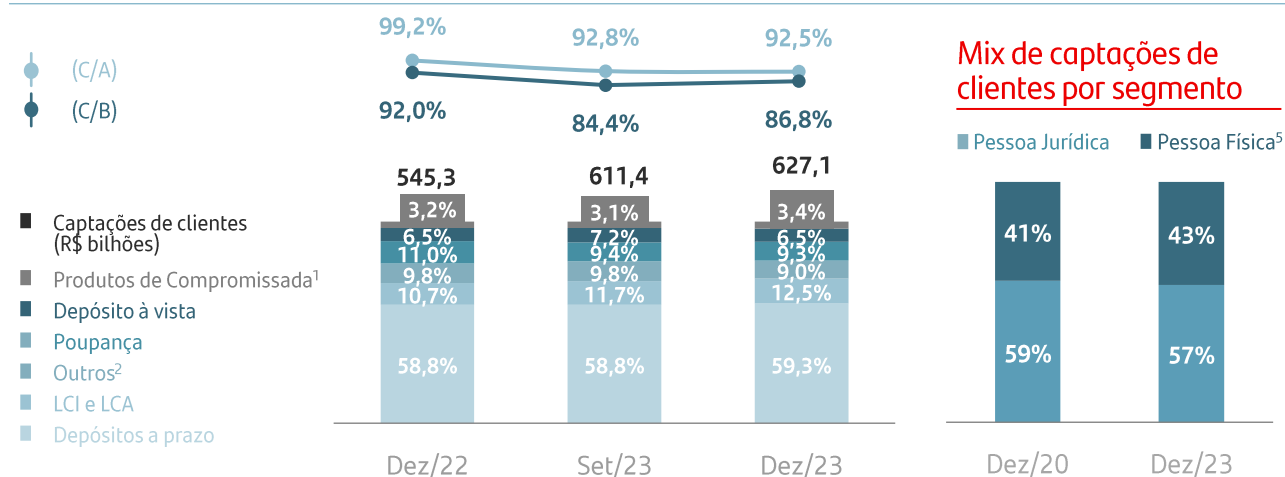
Captações de Clientes

R\$ Milhões	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Depósitos à vista	40.967	44.012	-6,9%	35.337	15,9%
Poupança	58.112	57.283	1,4%	60.204	-3,5%
Depósitos a prazo	372.200	359.383	3,6%	320.704	16,1%
Produtos de Compromissada ¹	21.613	19.010	13,7%	17.380	24,4%
LCI e LCA	78.101	71.672	9,0%	58.184	34,2%
Outros ²	56.151	60.005	-6,4%	53.507	4,9%
Captação de clientes	627.145	611.365	2,6%	545.316	15,0%

O saldo de captações de clientes totalizou R\$ 627.145 milhões em dezembro de 2023, incremento de 2,6% no trimestre e de 15,0% no ano. Este crescimento reflete maiores volumes de depósito a prazo, pela maior atratividade das captações de renda fixa dado o patamar atual da taxa de juros, e a nossa estratégia de foco em investimentos, principalmente pelo nosso modelo de assessoria de investimentos AAA. No ano, destaque também ao crescimento em LCI e LCA de 34,2%.

Relação entre Crédito e Captação

R\$ Milhões	Dez/23	Set/23	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Captação de Clientes (A)	627.145	611.365	2,6%	545.316	15,0%
(-) Depósitos Compulsórios	(81.654)	(83.389)	-2,1%	(73.109)	11,7%
Captações Líquidas de Depósitos Compulsórios	545.491	527.976	3,3%	472.206	15,5%
Obrigações por Repasses/Empréstimos - país	12.397	13.074	-5,2%	14.046	-11,7%
Dívida subordinada	19.627	19.950	-1,6%	19.538	0,5%
Captações no Exterior	90.851	111.570	-18,6%	82.183	10,5%
Total Captações (B)	668.366	672.570	-0,6%	587.973	13,7%
Fundos ³	414.095	405.437	2,1%	389.055	6,4%
Total de Captações e Fundos	1.082.461	1.078.007	0,4%	977.028	10,8%
Total Crédito Clientes ⁴ (C)	580.048	567.600	2,2%	540.704	7,3%
C/B (%)	86,8%	84,4%	2,4 p.p.	92,0%	-5,2 p.p.
C/A (%)	92,5%	92,8%	-0,4 p.p.	99,2%	-6,7 p.p.



A relação entre a carteira de crédito e captações de clientes ficou em 92,5% em dezembro de 2023, queda de 0,4 p.p. no trimestre e de 6,7 p.p. sobre o mesmo período do ano anterior. A métrica de liquidez ajustada ao impacto dos compulsórios e ao funding de médio/longo prazo atingiu 86,8%, aumento de

2,4 p.p. em três meses e queda de 5,2 p.p. em doze meses. O Santander mantém níveis satisfatórios e confortáveis de liquidez, garantindo estabilidade entre captações e concessões por meio de sua consolidada estrutura de funding.

(1) Com lastro em debêntures. (2) Letras Financeiras, LIG e COE. (3) De acordo com o critério ANBIMA. (4) Não considera avais e fianças. Considera títulos privados. (5) Inclui Private.

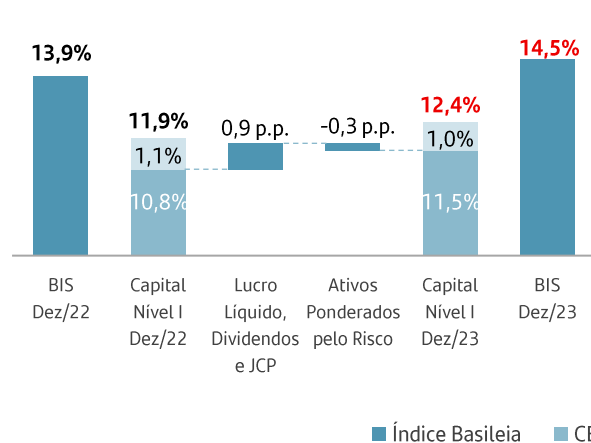
Capital

R\$ Milhões

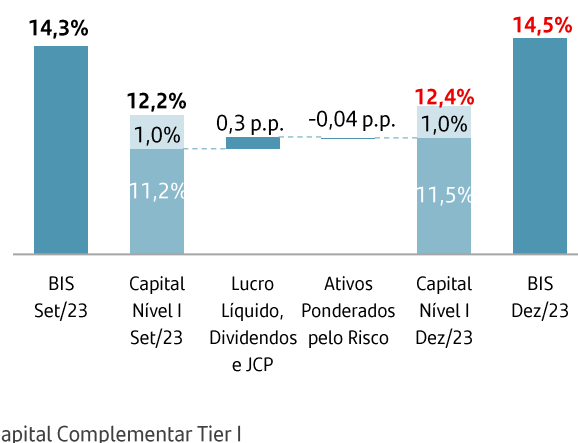
	Dez/23	Set/23 ¹	Dez/23 x Set/23	Dez/22	Dez/23 x Dez/22
Capital de Nível I	81.259	79.341	2,4%	75.944	7,0%
Capital Principal	75.043	72.776	3,1%	69.229	8,4%
Capital Complementar	6.216	6.565	-5,3%	6.715	-7,4%
Capital de Nível II	13.644	13.680	-0,3%	13.110	4,1%
Patrimônio de Referência	94.903	93.021	2,0%	89.053	6,6%
Ativo ponderado pelo risco (RWA)	654.275	652.080	0,3%	638.636	2,4%
Risco de Crédito	560.781	559.650	0,2%	559.231	0,3%
Risco de Mercado	33.003	31.939	3,3%	19.332	70,7%
Risco Operacional	60.491	60.491	0,0%	60.073	0,7%
Índice de Basileia (BIS)	14,5%	14,3%	0,2 p.p.	13,9%	0,6 p.p.
Capital de Nível I (%)	12,4%	12,2%	0,3 p.p.	11,9%	0,5 p.p.
Capital Principal (%)	11,5%	11,2%	0,3 p.p.	10,8%	0,6 p.p.
Capital Complementar (%)	1,0%	1,0%	-0,1 p.p.	1,1%	-0,1 p.p.
Capital de Nível II (%)	2,1%	2,1%	0,0 p.p.	2,1%	0,0 p.p.

O índice de Basileia atingiu 14,5%, o que representa um aumento de 0,2 p.p. no trimestre, principalmente em função do aumento do Patrimônio de Referência. Comparado ao mesmo período do ano anterior, o índice de Basileia apresentou aumento de 0,6 p.p., também devido a um aumento do Patrimônio de Referência de 6,6%.

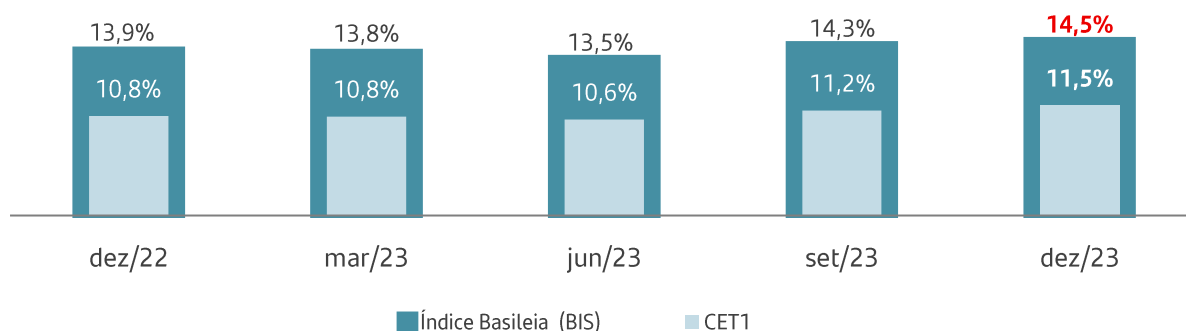
Evolução Anual



Evolução Trimestral



Capital



(1) Informações de Set/23 foram republicadas devido a um reprocessamento.

Reconciliação dos resultados contábil e gerencial

Para melhor compreensão dos resultados em BRGAAP, a seguir apresentamos a reconciliação entre o resultado contábil e o resultado gerencial.

R\$ Milhões	4T23		Reclassificações				4T23
	Contábil	Hedge Cambial ¹	Recup. Crédito ²	Amort. do ágio ³	Part. no Lucro	Outros Eventos ⁴	Gerencial
Margem Financeira Bruta	14.091	(82)	(39)	-	-	85	14.055
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa	(6.765)	-	14	-	-	(85)	(6.837)
Margem Financeira Líquida	7.325	(82)	(25)	-	-	-	7.218
Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias	5.595	-	-	-	-	(116)	5.480
Despesas Gerais	(6.095)	-	-	85	(567)	-	(6.577)
Despesas de Pessoal	(2.386)	-	-	-	(567)	-	(2.953)
Outras Despesas Administrativas	(3.709)	-	-	85	-	-	(3.624)
Despesas Tributárias	(1.404)	82	-	-	-	-	(1.322)
Resultados de Part. em Coligadas e Controladas	45	-	-	-	-	-	45
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(3.098)	-	25	-	-	116	(2.957)
Resultado Operacional	2.369	-	0	85	(567)	-	1.886
Resultado não operacional	53	-	-	-	-	-	53
Resultado recorrente antes de Impostos	2.421	-	0	85	(567)	-	1.939
Imposto de renda e contribuição social	334	-	-	-	-	-	334
Participações no lucro	(567)	-	-	-	567	-	-
Participações dos acionistas minoritários	(68)	-	-	-	-	-	(68)
Lucro Líquido recorrente	2.119	-	0	85	-	-	2.204

R\$ Milhões	3T23		Reclassificações				3T23
	Contábil	Hedge Cambial ¹	Recup. Crédito ²	Amort. do ágio ³	Part. no Lucro	Outros Eventos ⁴	Gerencial
Margem Financeira Bruta	13.758	73	(145)	-	-	(274)	13.413
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa	(6.038)	-	145	-	-	274	(5.618)
Margem Financeira Líquida	7.721	73	1	-	-	-	7.794
Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias	5.239	-	-	-	-	-	5.239
Despesas Gerais	(5.595)	-	-	85	(517)	-	(6.027)
Despesas de Pessoal	(2.278)	-	-	-	(517)	-	(2.795)
Outras Despesas Administrativas	(3.317)	-	-	85	-	-	(3.232)
Despesas Tributárias	(1.187)	(73)	-	-	-	-	(1.260)
Resultados de Part. em Coligadas e Controladas	47	-	-	-	-	-	47
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(3.162)	-	(1)	-	-	-	(3.163)
Resultado Operacional	3.062	-	0	85	(517)	-	2.630
Resultado não operacional	20	-	-	-	-	-	20
Resultado recorrente antes de Impostos	3.083	-	0	85	(517)	-	2.651
Imposto de renda e contribuição social	102	-	-	-	-	-	102
Participações no lucro	(517)	-	-	-	517	-	-
Participações dos acionistas minoritários	(23)	-	-	-	-	-	(23)
Lucro Líquido recorrente	2.644	-	0	85	-	-	2.729

Reconciliação dos resultados contábil e gerencial

R\$ Milhões	2023		Reclassificações				2023
	Contábil	Hedge Cambial ¹	Recup. Crédito ²	Amort. do ágio ³	Part. no Lucro	Outros Eventos ⁴	Gerencial
Margem Financeira Bruta	54.821	(161)	(701)	-	-	232	54.192
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa	(28.317)	-	564	-	-	2.553	(25.200)
Margem Financeira Líquida	26.504	(161)	(137)	-	-	2.786	28.992
Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias	20.343	-	-	-	-	(231)	20.112
Despesas Gerais	(22.750)	-	-	359	(2.099)	-	(24.490)
Despesas de Pessoal	(9.192)	-	-	-	(2.099)	-	(11.291)
Outras Despesas Administrativas	(13.558)	-	-	359	-	-	(13.199)
Despesas Tributárias	(5.095)	161	-	-	-	-	(4.934)
Resultados de Part. em Coligadas e Controladas	173	-	-	-	-	-	173
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(10.590)	-	137	-	-	(1.092)	(11.546)
Resultado Operacional	8.585	-	(0)	359	(2.099)	1.462	8.307
Resultado não operacional	1.282	-	-	-	-	(1.105)	177
Resultado recorrente antes de Impostos	9.867	-	(0)	359	(2.099)	357	8.484
Imposto de renda e contribuição social	1.349	-	-	-	-	(307)	1.042
Participações no lucro	(2.099)	-	-	-	2.099	-	-
Participações dos acionistas minoritários	(143)	-	-	-	-	-	(143)
Lucro Líquido recorrente	8.974	-	(0)	359	-	50	9.383

R\$ Milhões	2022		Reclassificações				2022
	Contábil	Hedge Cambial ¹	Recup. Crédito ²	Amort. do ágio ³	Part. no Lucro	Outros Eventos ⁴	Gerencial
Margem Financeira Bruta	52.921	(129)	(933)	-	-	(31)	51.827
Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa	(24.806)	-	844	-	-	31	(23.930)
Margem Financeira Líquida	28.115	(129)	(89)	-	-	-	27.897
Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias	19.308	-	-	-	-	-	19.308
Despesas Gerais	(20.813)	-	-	330	(2.222)	-	(22.706)
Despesas de Pessoal	(7.864)	-	-	-	(2.222)	-	(10.086)
Outras Despesas Administrativas	(12.949)	-	-	330	-	-	(12.619)
Despesas Tributárias	(5.012)	129	-	-	-	-	(4.883)
Resultados de Part. em Coligadas e Controladas	115	-	-	-	-	-	115
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(4.958)	-	89	-	-	-	(4.869)
Resultado Operacional	16.755	-	0	330	(2.222)	-	14.862
Resultado não operacional	543	-	-	-	-	-	543
Resultado recorrente antes de Impostos	17.298	-	0	330	(2.222)	-	15.405
Imposto de renda e contribuição social	(2.326)	-	-	-	-	-	(2.326)
Participações no lucro	(2.222)	-	-	-	2.222	-	-
Participações dos acionistas minoritários	(179)	-	-	-	-	-	(179)
Lucro Líquido recorrente	12.570	-	0	330	-	-	12.900

	2023	2022
Eventos Extraordinários		
Lucro Líquido recorrente	9.383	12.900
Provisão adicional	(2.786)	-
Passivos fiscais	1.324	-
Venda de participação da Webmotors	1.105	-
Impostos de extraordinários	307	-
Lucro Líquido do Período	9.333	12.900

(1) Hedge Cambial: de acordo com as regras fiscais brasileiras, o ganho (perda) com a variação cambial dos investimentos em moeda estrangeira não é tributável (dedutível) para fins de PIS/COFINS. Esse tratamento resulta em uma exposição cambial na linha de impostos. Uma posição de hedge de câmbio foi montada com o objetivo de tornar o lucro líquido protegido contra as variações cambiais relacionadas com esta exposição cambial decorrente dos investimentos no exterior (filiais e subsidiárias);

(2) Recuperação de Crédito: Margem Financeira Bruta e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente à recuperação de crédito e ao desconto concedido. Outras Receitas e Despesas Operacionais e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente à provisão de garantias prestadas;

(3) Amortização de Ágio: reversão das despesas com amortização de ágio;

(4) Outros eventos:

2022

1T22, 2T22, 3T22, 4T22: Margem Financeira Bruta e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente aos ajustes na valoração de ativos.

2023

1T23: Margem Financeira Bruta e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente aos ajustes na valoração de ativos. Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa, Outras Receitas/Despesas Operacionais e Imposto de Renda e Contribuição Social: evento extraordinário referente à reversão de provisões de riscos fiscais, relacionada à discussão judicial que envolve a Lei nº 9.718/1998, cuja avaliação de risco de perda é classificada como possível, não havendo a necessidade de provisionamento. O evento gerou um resultado gerencial positivo de R\$ 4,2 bilhões, contabilizado em outras receitas operacionais, que foi neutralizado por provisões complementares para reforço de balanço, contabilizadas em provisões de crédito de liquidação duvidosa. Maiores detalhes na Demonstração Financeira em BRGAAP, nota 19 (Provisões, Passivos Contingentes, Ativos Contingentes e Obrigações Legais - Fiscais e Previdenciárias).

2T23: Margem Financeira Bruta e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente aos ajustes na valoração de ativos. Em Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa reversão de provisão adicional no valor bruto de R\$ 1.450 milhões. Outras Receitas/Despesas Operacionais: constituição de provisões de riscos fiscais relativos às empresas que compõem o nosso conglomerado financeiro, envolvendo a decisão judicial da Lei nº 9.718/1998, com impacto negativo bruto de R\$ 2.672 milhões. Resultado não Operacional: receita da venda de 40% da participação acionária da Webmotors, com impacto positivo bruto de R\$ 1.105 milhões.

3T23: Margem Financeira Bruta e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente aos ajustes na valoração de ativos. Outras Receitas/Despesas Operacionais e Receitas de Prest. de Serviços: reclassificação referente a receitas não recorrentes de seguros de Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias para Outras Receitas/Despesas Operacionais.

4T23: Margem Financeira Bruta e Resultado de Créditos de Liquidação Duvidosa: reclassificação referente aos ajustes na valoração de ativos. Outras Receitas/Despesas Operacionais e Receitas de Prest. de Serviços: reclassificação referente a receitas de seguros de Receitas de Prest. de Serviços e Tarifas Bancárias para Outras Receitas/Despesas Operacionais.