

## Transcrição – Resultado 2T23

### [Renato Lulia]

Olá, bom dia a todos! Eu sou Renato Lulia, Diretor de Relações com Investidores e Inteligência de Mercado do Itaú Unibanco. Muito obrigado por participarem da nossa conferência para falar sobre os resultados do segundo trimestre de 2023, que estamos transmitindo diretamente do nosso escritório, aqui na Faria Lima.

O evento de hoje será dividido em duas partes. Na primeira, o Milton explicará a nossa performance e resultados referentes ao trimestre. Em seguida, teremos a sessão de perguntas e respostas, em que analistas e investidores poderão interagir diretamente conosco.

Gostaria de passar algumas instruções para o melhor aproveitamento desse nosso encontro de hoje. Para quem está acessando pelo nosso site, existem três opções de áudio na tela: todo o conteúdo em português, todo o conteúdo em inglês ou no áudio original. Nas duas primeiras alternativas contaremos com tradução simultânea. Para escolher sua opção, basta clicar na bandeira que está no canto superior esquerdo da sua tela. Como sempre, as perguntas também, podem ser enviadas por WhatsApp. Para isso, basta clicar no botão que está na tela para quem está acessando pelo site ou mandar uma mensagem para o número (11) 97825-5798. A apresentação que faremos hoje está disponível para download na tela do site, bem como em nosso site de RI.

Por enquanto, do meu lado é isso, agora, passo a palavra ao Milton, que irá iniciar a apresentação dos resultados e volto com você depois para moderar a sessão de perguntas e respostas. Milton, é com você!

### [Milton Maluhy]

Bom dia a todos! Bem-vindos a mais uma apresentação de resultados, dessa vez do 2º trimestre de 2023. Obrigado, Renato. Já vou direto aos números, nós temos uma apresentação bastante executiva, então vamos dar uma visão geral dos números, dar alguns destaques e no final falaremos sobre o guidance.

Então, para começar, entregamos nesse trimestre um resultado de R\$ 8,7 bilhões, representando um crescimento de 3,6%, com uma rentabilidade bastante forte de 20,9% de ROE, sendo 21,5% no Brasil, o que são dois resultados bastante fortes na nossa opinião. A Margem com clientes crescendo 3,7%, atingindo R\$ 24,9 bilhões, e como vocês verão, é um resultado core, com pouco efeito do capital de giro. Em margem com o mercado nós tivemos mais um trimestre muito bom. Vocês devem ter visto os desafios nessa linha, mas nós temos conseguido performar trimestre após trimestre, mesmo com todos os desafios, e tivemos um crescimento de 65%.

O atraso está super estável, com crescimento de 0,1 pontos percentuais, como já vínhamos antecipando há vários trimestres, então, absolutamente dentro da nossa expectativa e do temos trazido de informação para vocês.

O índice de eficiência é de 39,6% no consolidado, e no Brasil estamos no melhor índice, ou seja, no nível mais baixo, que é uma ótima notícia, com um trabalho importante de crescimento de top line e de controle de custo. Nós temos agenda nos dois lados e eu poderei falar um pouco mais sobre isso.

Sobre a carteira de crédito., como eu já vinha passando para vocês a mensagem de ajustes que foram feitos no portfólio, como de-risking em alguns segmentos que foram muito importantes para o nosso atraso e para o custo do crédito, é natural vermos as carteiras desacelerando um pouco. Conseguimos ver que em Pessoas Físicas, o crescimento no trimestre foi de 0,6%, um pouco abaixo de dois dígitos, e de 8,9 % na comparação com o ano. Em Micro, pequenas e médias empresas o saldo ficou praticamente de lado e aqui temos o efeito da variação cambial nos portfólios, sobretudo do middle market. No comparativo com o ano, o crescimento foi de 4,4%.

Quando olhamos América Latina há o efeito de variação cambial, e tirando esse efeito no consolidado, o banco crescerá 1,3% no comparativo do trimestre e 7% ano contra ano.

Então, ao mostrar as carteiras, a informação mais importante é a de que não deixamos de crescer em nenhum momento do ciclo nos clientes e nos segmentos target.

Nós fizemos um de-risking no portfólio, e para dar um exemplo, no cartão de crédito nós tivemos uma queda no trimestre, e isso foi by design, ou seja, nós decidimos fazer uma intervenção importante no portfólio, principalmente naqueles canais que chamamos de mar aberto, onde percebemos uma inadimplência muito acelerada, sobre oferta de produto, um nível de comprometimento de renda dos clientes muito alto e a digitalização trazendo um elemento de ampliação do número de cartões.

Até pouco tempo atrás nós tínhamos 1,7 cartões por CPF, já hoje temos 4 cartões por CPF no mercado, mostrando que é uma sobre oferta. E apesar desse esforço todo, e daqui a pouco vou falar de atraso, mas já nesse trimestre nós fizemos a inflexão. Nós não abrimos por portfólio, mas o NPL de cartões já caiu 20 basis point nesse trimestre, com uma carteira que desacelera. Isso para mostrar para vocês o quão importante foi fazer os ajustes tempestivamente.

Agora, para outros segmentos como média e alta renda, empresas de faturamentos mais elevados, e isso tanto no varejo quanto no atacado, clientes mais resilientes no ciclo, nós continuamos crescendo muito acima de dois dígitos, e nos segmentos mais affluents, acima de 20%. Então, o crescimento não deixou de estar presente.

Naturalmente, estamos vindo de um cenário de crédito mais desafiador para a atividade, mas começamos a ver sinais benignos. E estamos aqui por saber reagir e antecipar os ciclos, para que consigamos continuar entregando resultados sustentáveis e uma boa rentabilidade na gestão do banco.

Na margem financeira com clientes, a mensagem central é que o grande resultado veio do core, então ao olharem o capital de giro que representou R\$ 2,8 bilhões no trimestre passado, nesse representou R\$ 2,9 bilhões, portanto uma variação pequena, e a maior parte do resultado vem dentro daquilo que abrimos na linha core com cliente.

Então, uma ótima notícia para a margem com mais um trimestre de expansão. Quando olhamos a margem média anualizada, vemos uma expansão trimestre após trimestre, saindo de 8,4% no segundo trimestre do ano passado para 8,8% nesse trimestre. E mesmo ajustada ao risco, conseguimos a manutenção do patamar. Lembrando que no quarto trimestre de 2022, para tudo o que falarmos de custo do crédito e índices, nós temos o efeito daquele grande varejista, já conhecido por todos.

Quando olhamos a margem no Brasil, a história não é diferente. Temos uma expansão da NIM trimestre após o trimestre, saindo de 9,2% no segundo trimestre de 2022 para 9,6% atualmente. E na margem ajustada ao risco também vemos uma recuperação, portanto, ótima notícia, já que com todos os desafios e ajustes de carteira, nós continuamos expandindo a nossa margem com clientes.

Na margem com mercado, como eu já havia antecipado, nós tivemos um trimestre muito bom, então ao olhar tanto o trimestre passado quanto os anteriores, nós vínhamos rodando numa média de R\$600 milhões por trimestre. Nesse trimestre nós entregamos R\$ 1,1 bilhão, com crescimento no Brasil e na América Latina, e com custo do hedge do índice de capital um pouco menor, a medida em que o diferencial de taxa de juros fechou um pouco, acabamos tendo um custo do hedge um pouco menor.

Então, mais um trimestre sólido, e mesmo com os desafios de juros que vocês têm observado, temos conseguido aproveitar bem as oportunidades.

Eu queria gastar um tempo nesse slide já que aqui temos uma explicação e uma série de premissas. A mensagem central que eu quero passar para vocês é sobre a discussão do quão sensível é o Itaú Unibanco à ciclos de juros. Tem quem entenda exatamente como é a nossa sensibilidade ao longo do ciclo, tem quem tenha dúvida e tem quem pense que poderíamos ser mais sensíveis no ciclo de baixa do que no ciclo de alta, enfim, são várias as visões.

O que a procuramos fazer para vocês foi um quadro que sintetiza muito bem como é que a nossa NIM avança durante um período de ciclo de juros longo.

Nós normalizamos alguns efeitos. Primeiro, trouxemos a NIM junta, ou seja, juntamos mercado e cliente, afinal o ciclo de juros impacta, tanto a margem com clientes quanto a margem com o mercado. Em segundo, tiramos alguns efeitos nesse histórico para ficarmos com uma base de comparação.

Então normalizamos o cap do cheque especial, tiramos o efeito do overhedge, que é importante, o custo do hedge do índice, que eu falava agora pouco, não está. Ele pode ter alguma sensibilidade a juros, mas ele não tem nada a ver com a operação core do banco.

E fizemos mais dois ajustes.

Um no quarto trimestre de 2019 porque foi o último trimestre pré pandemia, no qual tratávamos a base 100, e colocamos um mix constante. Isso porque à medida que você vai mudando o mix no tempo, naturalmente a sua NIM muda. Se você está com o portfólio mais garantido, você tem um NIM menor,

se você está com portfólio clean, uma NIM maior, então o que quisemos demonstrar foi a sensibilidade a juros na nossa NIM em função do ciclo de juros. Travando na base 100 vocês vão ver que, ao voltar para 2016, nós temos uma estabilidade razoável. Saímos de 105, vamos para 102, passamos por 99, 102 novamente, chegamos em 100. Vendo um juros que saiu de 14% e veio a 6% e continuou caindo a 3%.

Aqui em 2020 marcamos o programa *Travessia*, que teve naturalmente um impacto forte na NIM, à medida em que fizemos uma redução importante nas renegociações com os nossos clientes. Então marcamos para entender o que que foi esse efeito, se foi o juros. E não, o efeito maior foi o programa *Travessia*. E vemos que os juros continuam caindo, depois ele volta a subir e a nosso NIM permanece bastante estável.

Bom, qual é a mensagem que queremos passar aqui? É a capacidade de gestão de risco e dos fatores de risco que o balanço está exposto e é sensível. Essa gestão nós fazemos em todas as linhas de negócios, seja na margem com clientes, seja na gestão dos nossos produtos e das carteiras comerciais, e sobretudo na gestão dos fatores de risco dentro da tesouraria, na margem com mercado, como vocês viram nós temos sido capazes de gerir muito bem os riscos.

Portanto, o banco não vai long only nas posições, independentemente de ser um ciclo de alta ou um ciclo de baixa. Nós fazemos a gestão ativa dos fatores de risco no banco.

O banco é muito dinâmico na gestão e é isso que tem produzido esse efeito ao longo do ciclo. Acho que ficou claro, mas naturalmente, a equipe de RI está à disposição caso alguém queira entrar em um detalhe ou outro. Mas a ideia era trazer um pouco o quão sensível a juros a nossa NIM é, e acho que o material é bastante claro.

Em resultado de serviços e seguros, no primeiro semestre esperávamos uma atividade para o mercado de capitais com uma performance fee um pouco mais robusta do que a gente de fato observou, e vou falar um pouco sobre isso no guidance depois. Mas ainda assim, em cartão de crédito e débito, temos conseguido crescer de forma bastante forte, crescendo 10,9% no ano contra o ano, com o adquirente crescendo 22%.

Em aquisição nós atingimos R\$ 208 bi de volume no adquirente e 22% de crescimento nas receitas, então. estamos tendo um ano bastante especial no negócio Rede.

Depois quando vamos para administração de recursos, há uma queda no trimestre e no ano contra ano, e lembrando que tipicamente no segundo trimestre é quando temos os efeitos de reconhecimento nas performances fees, mas esse foi um semestre mais fraco em performance fee para indústria, e para nós não foi diferente.

Já começamos a ver uma atividade melhor para o segundo semestre, com uma expectativa de recuperação, mas talvez não suficiente para aquilo que não conseguimos capturar no primeiro semestre. E aqui falo da indústria, realmente o mercado foi um pouco mais difícil.

Em assessoria econômica e financeira, continuamos performando muito bem na atividade de investment banking, liderando a maior parte das operações que vieram ao mercado, com enormes transações, principalmente de follow on. Renda fixa também ainda com um papel muito importante de liderança

Mas é muito importante deixar claro que os volumes de mercado de capitais renda fixa, nesse primeiro semestre, caíram 45%, mostrando de fato, uma atividade muito mais fraca do que a imaginávamos. Olhando para o segundo semestre, nós já vemos na margem uma retomada importante, mas talvez não o suficiente para recuperar este volume de mercado do primeiro semestre. Para equities também temos visto uma retomada da atividade e temos falado sobre isso com o mercado, então expectativas positivas olhando para frente.

O último ponto que eu queria ressaltar é o resultado de seguros, previdência e capitalização, no qual crescemos 2,9% no trimestre, e crescemos 17,5% ano contra ano.

Quando olhamos os prêmios ganhos, crescemos 12%, e o resultado recorrente, que é o nosso negócio core de seguros, sem volatilidade, com índice de sinistralidade bastante adequado nos segmentos que trazem menos volatilidade e trazem mais rentabilidade como um todo, temos

crescido ano após ano. No ano passado crescemos 50% no resultado recorrente de seguros, e nesse ano já crescemos 24%.

Isso mostra que a nossa estratégia se encaixou, que encontramos a forma de expandir a nossa operação de seguros, e tem sido muito importante na contribuição, e na entrega e criação de valor.

Por último, em administração de recursos, temos um saldo com um crescimento de 4,7% tanto na plataforma aberta como na de produtos próprios. Nós continuamos expandindo as nossas captações. Acho que essa era a mensagem principal.

Em crédito eu vou gastar alguns minutos. Primeiro, quando olhamos o NPL 15-90, seja no Brasil, no total ou na América Latina, chegamos em números idênticos aqui.

Mas mais importante do que o 2,5% é a trajetória, não temos nenhum grande efeito no atraso curto, nem no Brasil e nem na América Latina, o que é uma ótima notícia.

Quando a gente olha para a visão Brasil, um ponto importante e que eu havia dito no trimestre passado para vocês é que a gente esperava sim esse aumento, e aqui tem uma sazonalidade no primeiro trimestre. O primeiro trimestre, historicamente, costuma puxar um pouco os índices de atraso e, historicamente, o segundo trimestre tende a recuperar. Nos últimos dois anos isso não aconteceu por conta do evento da pandemia e isso era algo que já havíamos falado. Mas o importante nesse ponto, e que eu havia mencionado no call passado, é que a nossa expectativa de que retornaríamos uns 10 bases point no atraso curto e de fato foi o que aconteceu.

Eu já mencionei diversas vezes e gostaria de reforçar para vocês o quanto temos sido capazes de prever e antecipar os ciclos e as projeções do banco com o ferramental que temos. Acho que isso tem uma importância muito grande, não só para vocês, por transparência, mas para a nossa capacidade de gestão e tomada de decisão.

Quando eu olho para o índice de NPL 15 - 90 dias no Brasil de Micro, Pequenas e Médias temos uma ótima notícia: o índice fica estável. Nesse ponto não temos nenhuma preocupação específica. Já no índice de grandes empresas, as variações são pequenas, e eu nem gosto muito de olhar esse indicador para Grandes Empresas.

Quando olhamos para o consolidado aqui no índice de inadimplência 90 dias, temos um leve aumento de 10 bases points no Brasil e no consolidado um aumento 10 bases point, e temos uma queda também de 10 bases points na América Latina, conforme eu mencionei no primeiro slide. O mais importante aqui é a quebra dessa informação.

A gente já vem dizendo para vocês há alguns trimestres desde o final do ano passado, que na virada do ano nós iríamos estabilizar índice de NPL 90 dias % de pessoa física, certo? E no primeiro trimestre desse ano a gente já estabilizaria esse índice de atraso. Como vocês podem observar aqui, de fato, aconteceu o atraso acima de 90 dias de pessoa física e aqui temos dois efeitos.

Primeiro eu havia dito que poderíamos esperar uma variação de mais ou menos 10 bases points e temos conseguido trabalhar dentro dessa estimativa. Nossa expectativa, olhando para frente, continua a mesma, mais ou menos 10 bases points, o que é uma expectativa mais positiva em relação a isso, sobretudo no quarto trimestre. E o segundo efeito, que é superimportante e eu comentava agora a pouco, é uma desaceleração natural das carteiras

em função de decisões que foram tomadas há vários trimestres. Desta forma o efeito denominador do índice não favorece. Ainda assim, temos conseguido estabilizar de forma importante os índices de atraso de pessoa física.

No índice de NPL 90 dias na visão Brasil de Micro, Pequenas e Médias empresas temos um aumento que é absolutamente esperado pra nós. Não temos nenhuma preocupação com relação a isso e eu queria deixar isso muito claro para vocês. E quando projetamos o que pode vir nos próximos dois trimestres, nossa melhor expectativa é de estabilidade, com uma visão mais positiva do que negativa. Desta forma quando olhamos para a frente, acredito que temos mais chance de surpreender positivamente do que negativamente. Para dar um bom panorama para vocês, a estabilidade é um bom número para a gente perseguirmos, especialmente porque o atraso curto está estável. Estamos muito confortáveis com os nossos índices de atrasos em micro, pequenas e médias empresas. E, em grandes empresas, como eu disse agora pouco, não é exatamente o melhor indicador, mas está nos patamares mais baixos da série do índice de inadimplência 90 dias. E como eu falava aqui no Brasil, especialmente na pessoa física, conforme mencionado no slide anterior, a carteira de cartões já fez a inflexão, mesmo com queda de saldo. Ela teve uma queda de 20 pontos no índice de inadimplência, o que é bastante positivo e está super em linha com o que gostaríamos que acontecesse, dado a quantidade de intervenções que realizamos ao longo do ciclo no portfólio.

O custo do crédito veio super em linha com R\$9,4 Bilhões e o índice do custo de crédito sobre carteira em 3,3%. Lembrando que aqui no 4T22 tem aquele efeito da varejista. Desta forma, continuamos operando em patamares muito parecidos com o que era no pré-pandemia, e em linha com o que a gente vem falando há muito tempo, sobre a nossa expectativa de estabilização.

O Índice de cobertura não apresentou nenhuma novidade e veio super estável em 212%. No varejo, temos um índice de cobertura muito acima do que a gente vinha operando na média olhando para trás no pré pandemia. Desta forma, continuamos com o nível de cobertura e proteção no balanço bastante saudável. Nossas contas patrimoniais e os nossos saldos de PDD e o portfólio estão muito bem protegidos, como vocês podem observar aqui. E a gente continua provisionado no NPL Formation, como vocês devem ter observado. Nós não gerimos o balanço do banco por NPL Formation, mas os nossos modelos, via perda esperada, têm nos levado a provisionar por volta de 100% do Formation, o que também mostra que a gente vem entregando resultados importantes, com um nível de provisionamento adequado na nossa visão.

Nas despesas não decorrentes de juros tivemos um crescimento de 7,5% no ano contra ano. Lembrando que o trimestre passado foi um trimestre mais difícil, e é normalmente um trimestre com custos mais baixos então, por isso, vemos um crescimento de 4,1% no total no Brasil. Chamando a atenção para o índice de eficiência, continuamos na margem, reduzindo o nosso índice de eficiência que apresentou um desempenho de 39,6% no consolidado, 37,7% no Brasil. E dentro daquela lógica que eu tenho falado bastante, que é foco no Topline, foco no custo, mais produtividade e mais investimento em tecnologia, e esses são os resultados que a gente vem colhendo.

Olhando aqui para investimentos, o nosso desafio sempre foi vir muito abaixo da inflação, no custo core do banco e a gente tem conseguido fazer isso trimestre após trimestre. E nos investimentos, continuamos investindo nas nossas plataformas, na modernização e na expansão dos nossos negócios. No fundo, o que a gente não vai fazer, de fato, é deixar de

investir no futuro preocupado com o resultado dos próximos três ou seis meses. Vamos continuar investindo forte na franquia, forte na experiência dos nossos clientes e em toda expansão de negócios que vão trazer resultados no longo prazo para o Itaú Unibanco.

Aqui a gente fala muito de transformação digital, transformação cultural e eficiência. Nós encontramos uma forma de tentar, talvez, tangibilizar para vocês o que têm sido a nossa jornada nesses pilares mencionados. Acho que esse quadro sintetiza muito a mensagem que eu estou querendo passar. Talvez tangibilize um pouco mais. Isso aqui é visão atendimento de como é que a gente atende os nossos clientes proativamente e reativamente. Quando os clientes entram em contato são 30 milhões de interações no mês. Vocês veem que cresce, mas cresce muito menos do que o proativo. Qual é a mensagem que a gente quer passar aqui? Primeiro, a nossa capacidade de prever, antecipar, de transcrever tudo aquilo que os nossos clientes, de fato, falam. Os nossos modelos de inteligência artificial e a nossa capacidade de reter essas interações ou fazê-las através dos canais digitais já está em 92%. A gente muito mais fala com os clientes proativamente, para tentar ajudá-lo em uma jornada, tentar interpretar uma necessidade ou um evento de segurança e tentar antecipar qualquer problema. E a gente vem conseguindo fazer isso com o aumento importante natural dos volumes, nós já temos uma certa estabilidade nos trimestres, mas com uma queda unitária muito relevante do custo. Olhando para a base cem nós tivemos uma queda de 52% no período saindo lá de 2020 até hoje, o que mostra que tecnologia investimento são resultados de um trabalho enorme que a gente vem fazendo aqui no banco para melhorar a experiência do cliente.

Tivemos um NPS de 71 pontos, que é um aumento de nove pontos em relação à 2020, o que reflete a transformação digital e cultural, centralidade no cliente e entrega de resultados muito poderosos até aqui. Tivemos 210 milhões de atendimentos proativos realizados por trimestre. Atualmente 100% dos nossos contatos são transcritos e qualificados na plataforma modernizada, onde conseguimos ler de forma centralizada, com robôs, com inteligência artificial e com modelos, para entender a propensão do cliente para um problema ou para um negócio. Isso também tem gerado muito negócio para o banco. Então, essas interações proativas não são só atendimento, é tudo aquilo que gera resultado nos canais digitais.

Atualmente conseguimos fazer 90% de aprovação das contas via agência de forma automática. Além disso realizamos 95% de aprovação automática via canal digital, sem nenhum tipo de intervenção e temos 99,9% de redução do tempo de abertura. Antes nós demorávamos 28 horas, o que não fazia o menor sentido. Mas isso tem muito a ver com o que a gente tinha de estrutura e legados instalados. Após modernizamos e avançarmos, nós conseguimos abrir em quatro minutos uma conta. Então é uma mudança importante, sobretudo de experiência e percepção do cliente. E, aqui, a gente escolheu também uma jornada que é muito importante, que é a de crédito imobiliário. E a gente teve um aumento de 87 pontos percentuais, não é 87% de digitalização dessa jornada. Também falando de experiência e centralidade no cliente, temos conseguido fazer pelo menos metade do volume de produção de crédito privado, de crédito imobiliário, com o melhor NPS do mercado. Isso mostra que, de novo, esse investimento, essa visão, essa transformação têm gerado e produzido resultados relevantes.

Em Capital eu acho que temos ótimas notícias para compartilhar com vocês. O índice de Capital nível 1 ficou em 12,2%, que representa um crescimento de 0,20 basis points, como vocês podem observar aqui. O que estamos fazendo neste trimestre é trazer um proforma. O proforma tem aqui duas colunas. Primeiramente, acho que vocês ouviram muito dos novos

modelos de Basileia, risco de crédito, novos ponderadores, etc. Nós fizemos um trabalho profundo aqui no banco e a gente se beneficia já na virada do mês, em 80 bases point de capital. É um efeito bastante relevante para nós. Falávamos em 50 basis points e que essa era a nossa melhor estimativa. Naturalmente, quando vem os ponderadores, quando conseguimos entender a norma no detalhe e mergulhamos nos processos, nós encontramos 80 bases point aqui de oportunidade, uma notícia bastante importante. Outro ponto é que a gente continua evoluindo nos nossos modelos internos e isso também na virada do mês trouxe para a gente um benefício de 0,2%. Isso mostra, portanto, que a gente está crescendo 1% no capital principal CET 1, saindo de 12,2% para 13,1%.

Temos 13,1% de capital principal e 14,7% no total, o que ainda não temos e que será um ofensor para capital e para a indústria como um todo, não apenas no Brasil, mas no mundo todo, é Basileia III, risco operacional, que o Banco Central está, neste momento, escrevendo a norma. Já vimos a consulta pública, fizemos simulações, mas temos que aguardar até o final do ano, que é a nossa melhor expectativa de quando teremos mais detalhes. Possivelmente isso será implementado 2025, ainda não sabemos se será faseado, esperamos que sim. Naturalmente vamos compartilhar com vocês os impactos esperados, mas, acho que a notícia para capital é bastante positiva, realmente fizemos, um ciclo de evolução contínua nos nossos índices de capital.

Por último e não menos importante, eu gostaria de passar um pouco algumas mensagens sobre o guidance. A primeira delas é que a gente manteve o guidance em praticamente todas as linhas. Isso significa que os ranges que estavam estipulados anteriormente atendem a nossa melhor projeção hoje. Então mostra a questão da capacidade, da previsibilidade, da transparência e da capacidade de olhar "through the cycle" que tipo de impactos e como é que a gente está gerindo o balanço do banco.

Desta forma está praticamente tudo mantido no Guidance. O que a gente está revendo, e é a melhor informação disponível, é que, de fato, nós tínhamos um grau de otimismo maior e que não se materializou em relação à receita de serviços e seguros. A gente esperava uma atividade mais forte no primeiro semestre, seja em performance fee, seja na atividade de banco de investimento. Como eu falava para vocês agora a pouco, os volumes vieram um pouco menores e nós achamos melhor rever um crescimento que anteriormente estava estimado entre 7,5% a 10,5% para 5% a 7%. Essa é a nossa melhor expectativa hoje. Temos um ajuste menor na alíquota de imposto em que tínhamos uma expectativa na alíquota efetiva entre 28,5% e 31,5%, e agora está com um guidance entre 27% e 29%. Somos preciosistas e a achamos que, por transparência, valia a pena fazer esse ajuste, para deixar claro para vocês a nossa melhor expectativa.

No segundo semestre, nessa linha de receita de serviços e seguros, nós esperamos uma retomada maior da atividade. Não o suficiente para recuperar o que estava no guidance, mas esperamos um segundo semestre melhor e com mais atividade. E apesar dessas mudanças e da geografia, a nossa expectativa é que o que tinha implícito de lucro líquido no banco não muda do que estamos olhando na nossa melhor projeção hoje. Desta forma a nossa melhor expectativa de resultado permanece a mesma, com geografias um pouco diferentes, mas com bottom line muito alinhado com a nossa expectativa do início do ano.

Antes de me juntar ao Renato para ir para o Q&A, eu queria fazer um agradecimento. Um agradecimento em nome do Itaú Unibanco, em meu nome, naturalmente, e todos os nossos times, pelo reconhecimento que vocês nos deram no Institucional Investor. Fomos muito



honrados com o reconhecimento, tanto no Buy-Side como no Sell-Side. Nós ficamos em primeiro lugar em todas as posições, nas oito categorias. Para nós foi muito legal. No ano passado, nós já tínhamos ficado nessas posições e esse ano mais uma vez. E eu queria dizer para vocês que isso só aumenta a nossa responsabilidade e isso nos enche, naturalmente, de orgulho. Claro que a gente fica feliz, mas a nossa jornada é com pé no chão, com muita humildade, sem salto alto. O que a gente quer de fato é continuar entregando, gerindo o banco da melhor forma possível e mais do que isso, com uma relação muito próxima com vocês, investidores e analistas, clientes, todos os stakeholders. Mas, é um agradecimento especial à nossa base de investidores, a nossa base de analistas que fazem um trabalho primoroso. Então, todo o feedback que vem de vocês que estão em contato com a área de Relações com Investidores, os feedbacks que recebemos nos calls ou no dia a dia, são muito valiosos para a gente seguir evoluindo. Queremos fazer com vocês a evolução do banco e eu acho que a gente tem conseguido. Então deixo aqui, mais uma vez, um agradecimento especial para todos vocês e um reconhecimento que eu também faço ao meu time de Relações com Investidores que faz um trabalho realmente primoroso.

E queria encerrar dizendo para todos os stakeholders que estão nos assistindo, que acho que foi mais um trimestre bastante sólido, em que tivemos a oportunidade de dividir com vocês o resultado. Falamos de cliente, de cultura, de transformação digital, tentamos tangibilizar um pouco mais, e queremos dizer novamente que pra nós é um jogo infinito. Não é um trimestre é o próximo, e o próximo, e o próximo... E a gente está aqui para o longo prazo. São decisões de longo prazo, nós não estamos tentando otimizar o resultado do próximo trimestre, o que a gente quer é, de fato, construir uma plataforma, um banco, que seja capaz, como a gente fez ao longo dessa história toda, entregar resultados sustentáveis e uma performance bastante forte na nossa visão, dado o cenário e desafios colocados. Então eu queria agradecê-los. Vou agora me juntar o Renato para o Q&A e aí a gente vai poder discutir um pouco mais sobre dúvidas, provocações e considerações de vocês.

Mais uma vez, muito obrigado e a gente se vê daqui a pouco. Um abraço a todos.

**[Renato Lulia]**

Bom, a gente vai iniciar agora, o Milton acabou de chegar aqui do meu lado.

Obrigado, Milton. A gente vai começar com a sessão de perguntas e respostas.

Lembrando que ela é bilíngue, ou seja, o Milton vai responder à pergunta no idioma em que ela for feita. Mas, se vocês quiserem ter algum apoio na tradução, como sempre a gente vai ter o áudio em português e em inglês, basta clicar aqui na tela a opção que vocês quiserem.

As perguntas podem ser mandadas também pelo *WhatsApp*, lembrando que o número é 97825-5798.

Bom, a gente já tem um monte de perguntas, Milton, temos na verdade 13 analistas aqui com a gente esperando, mas eu vou tomar o microfone para mim e fazer para você uma primeira pergunta que tem relação com o evento operacional de ontem. Então, muitos de nossos clientes, muitos de nossos parceiros, foram afetados por essa indisponibilidade intermitente dos sistemas, dos canais de atendimento durante o dia de ontem. Então, eu achei oportuno aqui, já para esquentar o nosso Q&A, trazer para aqui para você e perguntar o que aconteceu? Como a gente resolveu? E o que a gente aprendeu com esse evento?

**[Milton]**

Legal, obrigado.

Ótima pergunta aqui para iniciar os trabalhos. Enfim, vamos começar por aí.

Eu acho que a palavra que define o que aconteceu já é um pedido de desculpas.

Temos que iniciar por isso para vocês investidores, clientes, parceiros, *stakeholders* impactados. É evidente que a gente trabalha todos os dias para que eventos como esses não aconteçam, ou para que se aconteçam, que a gente tenha uma capacidade de recuperação bastante relevante. Foi um evento muito específico, em uma plataforma interna do banco, e que acabou degradando o resto do ambiente.

A gente acabou levando mais tempo, do que a gente gostaria naturalmente, para retomar e recuperar o ambiente. Nós conseguimos fazê-lo ao longo do dia, mas foi algo muito pontual e específico. Acho que o que fica o aprendizado, isso faz parte da evolução do banco, faz parte da transformação aprender a lidar com situações como essa. Tem que ter muita resiliência, muita calma, serenidade e reconhecer que, de novo, ninguém é perfeito e a gente precisa continuar avançando e tem aprendizados que ficam. Então, acho que esse é o copo meio cheio, mas o pedido de desculpas para iniciar o *call* acho que é importante para todos vocês que foram impactados.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton. Vamos começar com os analistas. Temos aqui na tela aqui com a gente o Henrique Navarro, do Santander. Oi Henrique, bom dia tudo bem? Bem-vindo ao nosso *call*.

**[Henrique Navarro]**

Bom dia! Obrigado pela oportunidade e parabéns aí pelos resultados. Na verdade, eu queria, Milton, eu queria a sua ajuda para jogar uma luz em 2024. A gente aqui no banco atualizou os nossos modelos com os números do segundo trimestre e vocês entregaram quase que um relinho. Não deu muito trabalho para a gente atualizar, a gente meio que permaneceu com os números da maneira que a gente estava mesmo. E o ponto é, olhando para 2024, eu consigo enxergar entre 10% a 15% de crescimento de lucro. Esse é um número, esse crescimento, alguns investidores que a gente conversa eles não estão tão seguros sobre esse crescimento. Existe uma dúvida de como é que vai se comportar a margem com o mercado, no ciclo de corte de juros. A margem com o cliente, no segundo tri, a gente viu que desacelerou um pouco o crédito e imagino que vocês têm gordura na provisão. *Banking fees* veio um pouco mais fraco.

Acho que a primeira pergunta, Milton, é se você - sem querer obter um *guidance* antes da hora - se você mais ou menos concorda que o Itaú sim, teria como entregar entre 10% e 15% de crescimento de lucro para 2024? E de onde é que vai vir isso? De quais linhas, especificamente, você acha que o banco pode fazer a diferença para 2024? Obrigado.

[Milton]

Está bom, obrigado a você, Henrique.

Deixa-me começar aqui dizendo que a gente continua positivo com a evolução do banco, otimista com o cenário. Acho que o cenário na margem melhorou e o primeiro semestre teve desafios, como você sabe, desafios em mercados de capitais, desafios na carteira de créditos e são decisões que vieram sendo tomadas ao longo dos últimos trimestres. Tem impacto ali em seguros, tem impacto na linha de *performance fees* e, naturalmente, as carteiras no agregado, cresceram muito menos, como você pode observar, isso foi *by design*. Então, quando a gente olha os resultados das carteiras, a gente está bastante confortável porque a gente vem saindo de um ciclo de ajustes muito importante pós pandemia, uma normalização gradual do atraso, e acho que a gente soube colocar e posicionar o banco em um momento importante. Eu sempre falo, mas só para vocês terem uma ideia, se não fosse esse *de-risking* que a gente fez no portfólio, os nossos índices de atrasos estariam a 180 pontos acima do que os números que a gente tem divulgado.

De fato, a estratégia foi adequada.

A gente faz a gestão de *bottom line*, naturalmente, então a gente não olha uma linha isoladamente. O *top line*, claro, é importante e mostra a força, o engajamento, a capacidade de extrair valor, mas a gente precisa trabalhar nas outras duas linhas também com a mesma ênfase. Nossa expectativa é que o custo do crédito pode ter chegado no pico e a gente já espera uma despesa de PDD mais estável para os próximos dois trimestres, estável nominalmente, não estou falando de indicador de atraso. É evidente que está sempre sujeito a eventos no atacado, você conhece bem, é um segmento sujeito a eventos. E, depois, na parte de custos, tem um trabalho e uma agenda de eficiência que a gente vem fazendo bastante e a gente vai continuar, naturalmente, buscando para que a gente consiga ter um equilíbrio entre o custo de servir e a capacidade de gerar valor.

Nas carteiras, a gente tem sim crescido em vários segmentos *core* para o banco, crescido acima de 20%, então, o número no agregado não ajuda porque, se olhar só a carteira de cartões, são 130 bilhões - qualquer ajuste impacta o todo. Mas, mesmo no negócio de cartões a gente tem crescido nos segmentos *target*, nos clientes *target*, o que mostra a nossa capacidade de escolher realmente em que momento do ciclo a gente está e como avançar. Olhando para frente, acho que a gente pode ter um segundo semestre bastante bom. A atividade retomando, mais atividade de mercado de capitais que tem um peso importante, mais atividade para as *assets*, para a parte de fundos, etc. E a gente consegue ver um *pipeline* importante no atacado, com operações estruturadas que podem ajudar bastante a gente ao longo do segundo semestre. E a gente tem sim feito um trabalho muito importante de revisão estratégica do varejo como um todo, separando PF e PJ, no próprio modelo de negócios a gente mostra um ROE de cada negócio. A gente já fez a inflexão, já há dois trimestres, e a minha visão é que a gente vai continuar melhorando paulatinamente, gradualmente a rentabilidade do varejo no ciclo.

Então eu acho que é um varejo com uma rentabilidade melhor do que a gente observou e crescente, é o atacado continuando muito forte entregando resultados, é uma agenda de custo do crédito estável. Eu acho que enfim já começa a ficar para trás esse nível de custo do crédito, nominalmente, e, claro, que o atacado é sempre uma alavanca. De um lado você tem a incerteza, a margem com o mercado, o resultado... e o custo do crédito é sempre uma variável, mas a gente já vê um ciclo mais benigno, inclusive para o crédito do atacado do que a gente olhou inicialmente no início do ano.

Eu acho que a gente tem condições sim, de continuar entregando uma boa rentabilidade, acho que dá para a gente entrar bem em 2024. Se vai crescer 10%, 15%, enfim o número exato a gente ainda não tem, estamos trabalhando nos números. Vamos entrar numa fase orçamentária do banco agora nos próximos meses e vamos ter uma visão melhor da nossa capacidade. Mas, direcionalmente, a nossa expectativa é entrar bem no ano, independentemente do ciclo e, volto a dizer, acho que a gente sabe aproveitar bem os ciclos. Então, essa visão de que a gente é mais sensível a um nível de ciclo ou outro, eu acho que margem com o mercado, *through the cycle*, com toda a movimentação na curva

de juros, a gente sempre foi muito capaz de entregar resultados independentemente do momento da curva que a gente estava.

A gente não é *long only*, a gente não acredita em uma direção só, e eu acho que essa capacidade de gerir ativamente os fatores de risco e o balanço é o que tem conseguido fazer com que a gente entregue uma rentabilidade sólida. A gente vai continuar perseguindo isso com muita ênfase.

**[Renato Lulia]**

Obrigado Milton, bem claro. Já emendamos a segunda que é o Renato Meloni, da Autônomos, que já está aqui com a gente. Renato, bom dia e obrigado pela participação. Você está em mudo, Renato.

**[Renato Meloni]**

Bom dia, pessoal, desculpas. Pensando aqui na posição de capital, que está bem confortável, e o crescimento que ainda não reacelerou, como vocês estão pensando em relação ao *payout*?

**[Milton]**

Tudo bom, Renato? Obrigado pela pergunta.

É o seguinte, para ser bem explícito aqui, de fato a gente tem uma boa recuperação do nível de capital, ao longo desses trimestres todos, então a gente veio com um crescimento orgânico, muito sólido, melhorando a rentabilidade e nessa virada do semestre a gente tem os benefícios que estão colocados aí: Basileia risco de crédito 80 *bases points* e o aprimoramento dos modelos internos.

O nosso apetite de risco do Conselho é o CET1 de 11,5 e um AT1 de 1,5, portanto, estamos falando de 13%. O que falta, e mais importante, agora no segundo semestre é a gente conhecer os detalhes da norma de risco operacional Basileia 3. Tudo leva a crer que a gente vai ter essas informações ao longo do segundo semestre e estamos aguardando esses dados para poder ter uma projeção melhor. Direcionalmente, sim, existe uma expectativa de aumento de *payout*, não é o nosso objetivo reter um resultado ou um capital além do necessário e o necessário tem a ver com as visões prospectivas de oportunidades de crescimento, oportunidades de alocação de capital. A gente está sempre olhando para isso, fazendo os nossos planos, olhando o cenário mais longo para o capital. Mas, a nossa expectativa é de sim um incremento no *payout* e a gente vai trabalhar e divulgar para vocês essa informação tão logo a gente tenha mais dados.

O risco operacional, na nossa melhor estimativa, pode impactar algo como 100 *basis points* no banco. Pode ser mais, a depender de como vem a norma de risco operacional, ainda que tenha um processo de *faseamento*, a gente antecipa isso na nossa projeção. Mas, a gente está otimista e a ideia é sim rever *payout*. Devemos fazer isso ao longo do segundo semestre, tão logo a gente tenha os dados, a gente divide, compartilha com vocês.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton.

E, para a próxima pergunta, temos Jorge Cury, da Morgan Stanley. Oi, Jorge bom vê-lo e obrigado por participar do nosso *call* de hoje.

**[Jorge Cury]**

Bom dia a todos e parabéns pelos números. Quero perguntar sobre a reforma tributária. Está acontecendo a discussão sobre a eliminação do imposto IoC, assim como a possível redução do imposto corporativo e tributação dos dividendos. O IoC, de acordo com seus *disclosures*, representou, em média, aproximadamente 10% de redução de impostos para vocês nos últimos 5 anos. Em um cenário no qual de fato o IoC é eliminado e o imposto corporativo não muda muito, o que vocês podem fazer para compensar essa redução de 10% na sua lucratividade com a eliminação do IoC?

**[Milton]**

Jorge bom revê-lo, obrigado pelas suas perguntas.

A nossa atual visão é construtiva sobre o IoC. Ainda não sabemos como a segunda fase da reforma tributária será projetada e discutida no Congresso, especialmente no congresso. No entanto, sabemos e entendemos que o IoC desempenha um papel importante, principalmente para o nosso segmento que paga o imposto mais alto, não só localmente, mas também mundialmente em comparação com outros bancos e outros setores. Logo, acho que o Governo entende muito bem o impacto do IoC especificamente para o setor bancário, devido ao mínimo de capital que precisamos. Não se trata de um planejamento tributário, mas o ponto é que o nível de capital necessário para reter a operação tem a ver com questões regulatórias. É por isso que temos uma atividade muito intensa em capital no Brasil.

Nossa opinião é de esperar e ver, claro, o que ouvimos é que a ideia é fazer uma reforma neutra no contexto de IoC. Assim, se houver alguma mudança no IoC, também conhecemos o ACE, que é uma metodologia europeia como você sabe. Há outras formas de se trabalhar isso, como reduzir o imposto corporativo, por exemplo. Caso contrário, acho que vai produzir um efeito que não é positivo, no final das contas, para a sociedade uma vez que você deve repassar o risco para os preços e os custos do crédito pode ser impactado pelo aumento ou a retenção do IoC. Acredito que tenha um papel relevante no nosso recolhimento de imposto no final do ano e o Governo sabe disso. Ou seja, não será possível repassar a redução da SELIC se tivermos um impacto importante no IoC e acredito que teremos uma re-precificação da indústria com um todo. Mas, somos construtivos e se me perguntar, acredito que o governo tentará fazer algo muito equilibrado e neutro em termos de impactos tributários para nós e a indústria, nesse caso, estou falando sobre o setor financeiro no contexto do impacto e do nível de imposto que já pagamos, o nível de imposto corporativo que temos é 45% além de outros impostos, o que aumenta o percentual além de 45%. Acredito que o IoC gera um benefício importante, especificamente no preço do crédito e o impacto no consumo, nas atividades e assim por diante, então permanecemos construtivos nesse tema.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton.

E, para a próxima pergunta, já temos na linha com a gente o Daniel Vaz do Credit Suisse. Oi Daniel, bom dia, obrigado por ter vindo.

**[Daniel Vaz]**

Bom dia, Renato, bom dia, Milton, obrigado pela oportunidade de fazer pergunta.

Eu queria direcionar aqui para a parte de crédito ao varejo. Apesar da desaceleração que a gente vê, a carteira segue crescendo quase 9% ao ano. Dá para inferir que a carteira focada em média e alta renda deve estar crescendo ao duplo dígito, vista essa aceleração de massificado. Então eu queria entender o perfil da curva nesses diferentes segmentos. Ou seja, dá para continuar crescendo a dupla dígito em média e alta renda para o ano que vem? E pensando no massificado, caso haja uma melhora nos indicadores de risco, qual que é a estratégia que o Itaú está tentando desenhar para voltar a ganhar *share* nesse segmento ou até mesmo não ganhar? Então, um pouquinho dessas duas visões se vocês puderem me passar. Obrigado.

**[Milton]**

Obrigado a você, Daniel, pela pergunta.

Eu acho que há aqui alguns elementos são importantes. Sim, estamos crescendo acima de duplo dígito nos clientes *target* de média e alta renda. Naturalmente que, com o nível de taxa de juros que a gente observa hoje, a demanda é um pouco menor do que poderia ser e a gente entrando em um ciclo de redução de taxa, a demanda tende a crescer a medida que são clientes mais assistidos, com menos demanda em geral por crédito e acabam tomando crédito em linhas mais específicas. Então eu acho que o aumento da demanda virá e tem uma elasticidade natural com a taxa de juros. A gente já vê

esse movimento acontecendo e a gente consegue crescer, não é o crédito, é o engajamento. É muito importante a gente sair da alavanca crédito porque o crédito *stand alone* para a gente ele é uma alavanca, no fundo, de penetração e de engajamento com os nossos clientes. O que de fato cria valor é a visão cliente, é a relação como um todo. A gente vê no varejo uma oportunidade sim de continuar crescendo, seja na PJ, seja na pessoa física. A gente vê uma oportunidade de avançar em uma base de clientes em que a gente sempre explorou, ou explorou muito pouco, a visão *full bank*. A gente sempre olhou essa base de cliente como uma oferta que não era *full bank*. A gente sempre atendia o cliente ou por um produto, ou por uma variação de um produto na relação com aquele cliente. Mas, sem a modernização das plataformas e sem as soluções que a gente tem trabalhado, a gente não conseguiria fazer esse engajamento e esse *cross sell* tão importante. Dar uma experiência *full bank* para uma base de clientes que já se relaciona com o banco e que tem um histórico, que a gente conhece e que a gente conhece o comportamento. Então, essa é a grande oportunidade que eu vejo, a gente está trabalhando com muita ênfase nisso. Falamos sobre isso no Itaú Day, demos acho que uma boa visão do que isso significa e vamos continuar tão logo a gente tenha, enfim, resultados sobre isso, algo relevante para dividir com vocês, dividiremos.

Estamos em uma fase de implementação e de execução que é muito importante.

Eu acho que sim, crédito vai ser uma alavanca, tem oportunidade para expandir e mesmo nos segmentos tem que tomar cuidado com a simplificação que a gente acaba fazendo de alta, média e baixa renda. Porque, para todos os públicos, há maneira de atender, há a maneira de servir, e há a maneira de buscar oportunidades, mesmo no baixa renda.

Não é que a gente saiu, quer dizer, ainda tem um papel importante no nosso portfólio. A gente fez sim um *de-risking* relevante e, como eu explicava, isso liberou 180 pontos de atraso no balanço do banco, o custo do crédito poderia ter sido muito maior e ter impactado de forma relevante os nossos resultados. Mas, ainda assim, a gente tem 20%, 25% da nossa carteira ainda em um cliente de rendas mais baixas, em que a gente tem uma relação muito próxima, em que a gente tem as nossas *joint ventures* com as financeiras, com os varejistas. E tem formas, naturalmente, de trabalhar esse cliente no produto certo, com o risco correto e a gente continua acreditando nisso.

E o cenário mais benigno para frente, em se materializando, e a gente está aqui para ir tomando essas decisões todos os dias, a gente vai obviamente crescer o nosso negócio. Enfim, nunca deixamos de crescer, a gente vai acelerar onde tiver que acelerar, mas com os cuidados devidos para que a gente seja capaz de entregar uma performance sustentável durante o ciclo.

Então a gente está otimista e acho que a BU PF é um negócio em que a gente vai ver incrementos de rentabilidade constantes daqui para frente.

#### **[Renato Lulia]**

Obrigado Milton. Já vamos para a próxima, que vai ser do Yuri Fernandes, do JP Morgan. Oi Yuri, tudo bem? Bem-vindo.

#### **[Yuri Fernandes]**

Oi Renato, oi Milton, obrigado e parabéns pelos resultados. Eu tenho uma pergunta sobre REDE. Eu acho que agora vocês são líderes de mercado e a gente ainda não tem o *share* porque faltam os dados da indústria. Mas, acho que vocês acabaram ficando líderes aqui. Eu queria pegar um *color* com o Milton da estratégia da REDE. A gente até viu o *revenue* subindo um pouco nesse semestre, mas a gente sabe que é uma indústria muito competitiva e eu sei que vocês tendem a olhar mais com uma visão cliente e mistura um pouco com o banco. É difícil a gente tentar separar só a visão produtos de aquisição, mas a gente tem cortes de Selic que deveriam beneficiar a indústria. Então, tentando ser bem prático, qual que é a sua cabeça de preço, Milton? A REDE deveria ser agressiva? Não, não é assim que você enxerga? Só um pouco de *color* nessa operação. Muito obrigado.

#### **[Milton]**

Yuri, obrigado pela pergunta.

Eu acho que sobre os números, a ABECS divulga os números agora, dia 10 de agosto, e os dados são públicos, saberemos os resultados. Mas, eu queria fazer alguns pontos aqui. Eu acho que primeiro o olhar individualmente o balanço da REDE perdeu a capacidade de comparabilidade, porque a REDE já há algum tempo deixou de ser um veículo absolutamente separado, independente do banco, para ser algo absolutamente integrado e acoplado a nossa estratégia. Então, a gente até falou no ItaúDay, o fato da REDE hoje estar reportando diretamente debaixo da BU PJ, com André Rodrigues, e está superintegrada dentro da estrutura, então, esse é o desafio.

Visão cliente sim, a liderança se a gente vai ser líder ou se a gente é o segundo, não é o que nos move não é um *market share* pelo *market share*. Eu falo com algum conhecimento, já sentei na cadeira da REDE há muitos anos atrás, há mais de 10 anos eu tive lá e conheço essa dinâmica, sei o quanto faturamento de grandes empresas afetam. A nossa estratégia não tem sido ganhar *market share* ou alugar *market share* é o termo que eu gosto porque, se essa for a briga, é uma briga por preço, é uma briga por margem negativa de contribuição com o único objetivo aqui de reduzir, de aumentar o *market share*. Esse não é o objetivo, por isso que a gente fala e deu muito mais *disclosure* aqui do crescimento das receitas do que propriamente na questão do *market share*.

Eu acho que *market share* é uma consequência da nossa capacidade de penetrar, de estar próximo dos clientes e de entregar valor. A gente tem sim feito um trabalho de revisão relevante da estratégia da REDE, que tem se provado muito acertada. A gente tem sim uma integração com negócio do banco varejo que tem funcionado. E não é na força bruta, acho que esse é o ponto central da discussão, não é colocando mais gente, mais esforço o tempo todo que você resolve, porque não são discussões que acontecem. Eu acho que a gente tem que ter proposta de valor, tem que entender a necessidade do cliente e a REDE vai deixar de ser cada vez, para nós já deixou de ser, um produto *stand alone*, um *monoliner* que não é uma empresa nem listada, não é uma empresa independente do conglomerado e passa a ser mais uma oferta de valor na relação com o cliente.

Tem um papel superimportante para várias outras linhas de negócio e eu acho que o fato de a gente ter 100% do adquirente é uma vantagem comparativa, acho que poucos podem fazer essa integração da forma como a gente tem feito. Então a gente está otimista com os avanços, esse ano tem de ser um ano muito bom para a REDE, com os crescimentos relevantes no resultado, importantes no banco como um todo. A gente não vê, naturalmente, uma canibalização. Se a disputa for por *market share*, naturalmente, a gente vai ver aluguel de *market share* acontecendo no mercado e nós não o faremos, não é nosso espírito. O nosso espírito, de fato, é criar soluções e de longo prazo que sejam sustentáveis e sempre integradas a uma proposta de valor para o cliente. Estou bem otimista, temos conseguido penetrar no segmento *target* também, que é o que a gente tem buscado. Conseguimos reprecificar, com todos os eventos, de aumento de taxa de juros e revisões que foram feitas ao longo do tempo e com o nível de NPS com patamares muito acima do que costumava ver. Acho que encaixou também e estamos bastante otimistas com evolução da REDE olhando para frente.

#### [Renato Lulia]

Ótimo, Milton. E a próxima, já está aqui com a gente, é do Rafael Frade do Citi. Oi Rafael, tudo bem? Bom dia.

#### [Rafael Frade]

Bom dia, Milton, bom dia, Renato. Milton, eu acho que você fez um *case* bem claro com relação a capacidade de vocês ao longo do ciclo sempre gerenciarem muito bem as questões das redução e aumento dos juros na margem financeira. Mas, por outro lado, mais recentemente, trimestre após trimestre a gente tem visto a margem com passivo sendo indicado por vocês como um beneficiário do aumento de *spread* e, eventualmente, essa linha a gente deve começar a ver no sentido contrário com uma redução de juros. Então, se dado o portfólio hoje o quão a gente deveria pensar sobre isso? Quer dizer, é uma coisa que vai impedir a melhorias nos NIMs à medida que a taxa de juros vai ser cortada? Vai ter um impacto talvez um pouco maior? Então, especificamente, sobre a margem do

passivo que eu entendo que ela foi bastante significativa ao longo desse ciclo e eventualmente ela pode ser um *ready win* com a redução de juros.

**[Milton]**

Está ótimo, Rafael, obrigado pela sua pergunta.

O passivo é algo que é muito presente na nossa atividade. Nossa capacidade de atrair recursos, sempre fomos um banco muito captador de investimentos e de recursos, de clientes. E aqui eu acho que tem um duplo efeito, não é só a SELIC, mas tem um efeito volume também na medida em que a gente tem conseguido ampliar a nossa plataforma de ofertas. Tem sim, uma migração de produtos para renda fixa em um ciclo de juros como o que a gente tem observado nos últimos meses e isso acaba trazendo, sem dúvida nenhuma, produtos de mais renda fixa para o banco. Mas, o mais importante é que a gente está preparado para ter o AUM, AUC do cliente independentemente do cenário, sem nenhum tipo de conflito pela rentabilidade do produto. Segundo aspecto é que a forma como a gente faz o *hedge* dos nossos passivos também não deixa a gente suscetível a movimentos de curto prazo, nem por um lado, nem pelo outro. A gente não teve o *pass through* desse aumento de taxa de juros para os investimentos, a gente não capturou isso na linha automaticamente porque a gente faz um *hedge* dinâmico, de prazos longos, com vários vértices em que a gente olha a estabilidade, em que a gente vai gerindo isso ao longo do ciclo. Então, para o lado do aumento a gente não capturou 100% do aumento, isso é um processo que ainda vem acontecendo, e quando a gente entra em um ciclo de redução, ele também demora, é um ciclo razoavelmente longo para que a gente consiga ter esses efeitos capturados. O que isso nos permite é dar flexibilidade e tempo para fazer a gestão ativa. E, no momento em que os juros começam a cair, por outro lado, você continua e começa a penetrar mais no crédito, você começa a ter outras oportunidades que o ciclo traz. *Cross sell* com o seguros, por exemplo, se você olha o prestamista é um produto que é absolutamente associado a crédito, então, quanto mais crédito, você penetra mais o prestamista. Como a gente vem de um ciclo de redução e de ajuste que o portfólio, naturalmente, também o negócio de seguros - que ainda que cresça 25% ao ano - ele teve sim nesse primeiro semestre um certo arrefecimento no prestamista. Então, as oportunidades elas vêm de um lado ou de outro e por isso que você olha nessa série longa, a gente já teve ciclos de aumento de juros e de queda de juros e ainda assim a gente conseguiu se defender bem. E aí o ajuste é no mix, mix do atacado e do varejo, mix dentro do varejo, é o ajuste no crédito, é o ajuste que vem paulatinamente em função dos *hedges* que a gente faz tanto para os passivos como para o capital de giro. Então, eu acho que o banco consegue antecipar esses eventos e se protege em situações de ciclos mais acentuados, para um lado ou para o outro. Então, de novo, sempre traz mais pressão, é sempre um desafio adicional, mas se não é de um lado é de outro. Essa é a compensação que a gente vai fazendo na gestão do portfólio.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton. Próxima pergunta vem do Mário Pierre, do Bank of America. Tudo bem, Mario, bom dia.

**[Mário Pierre]**

Bom dia, pessoal, parabéns pelo resultado. Minha pergunta vai ser também do lado regulatório. A gente continua ouvindo uma insatisfação do governo com os juros do cartão de crédito. Eu sei que os bancos já vêm conversando, mas parece que a notícia sempre está no jornal. Toda semana há uma insatisfação ainda do governo. Eu queria entender do lado de potencial *cap* nos juros de cartão de crédito, como é que andam as conversas? Como que vocês esperam que isso vai desenvolver? E, também, queria explorar um pouco o impacto do programa Desenrola, como você o vê impactando as suas operações?

**[Milton]**

Ótimo, obrigado a você, obrigado pelas suas palavras, é bom revê-lo.



Deixa eu fazer alguns comentários aqui, primeiro a questão do *cap* do cartão, que não é *cap* do cartão, é o crédito rotativo, as taxas de juros do cartão de crédito. O que a gente mais investiu tempo ao longo desses últimos tempos foi simplesmente em poder dividir com o mercado, e o mercado não são os bancos, mercado é o Governo, é o Banco Central, são os varejistas, enfim, são todos os *stakeholders*, as bandeiras... para que a gente parta de um ponto comum entre todos nós. Então, o diagnóstico era muito importante. Então a gente fez um trabalho via FEBRABAN, alguns bancos na FEBRABAN claramente ali participando desse processo, discutindo de forma muito aberta o tema, e acho que foi muito positivo e construtivo.

Tanto o Congresso, Governo, Regulador, Varejo, Bandeiras, todos absolutamente cientes dos desafios que a gente tem. Alguns números que são relevantes, a gente fala dos juros do rotativo, 400%. Primeiro, o rotativo de cartão, na carteira de pessoa física do sistema financeiro nacional representa 3% do saldo, 3%. Se a gente colocar o parcelado com juros mais 2%. Então a gente está falando de 5% e a gente está discutindo 3% da carteira. Segundo aspecto, nenhum cliente fica 12 meses naquela taxa, até porque a própria regulação do Banco Central define que depois de 30 dias você tem que oferecer algo melhor, mais prazo, melhores condições. Então, um cliente no rotativo fica em média 18 dias - esse é o prazo que o cliente fica no rotativo do cartão, o que mostra que aquela taxa é virtual. Ela é simplesmente anualizada, mas não é a taxa real praticada.

É o que da manchete, é o que gera desconforto.

Outra informação que é relevante, no Brasil, 75% da Carteira de cartões não paga juros, 25% paga e quando você vai para outras economias de países na região, ou de países desenvolvidos, você vai ver que a relação é absolutamente inversa, 70% paga juros e 30% não paga juros. Então existe um subsídio cruzado e eu falo bastante porque cada negócio vai querer enfim fazer a sua interpretação. A gente quer sair de um equilíbrio instável para um equilíbrio estável no tema de cartões. Então, o que a gente quer e eu falo com muita propriedade, eu falava agora pouco da REDE, vocês mesmos mencionavam que a gente assumiu, vamos ver os números, mas assumindo que a gente seja maior adquirente, maior emissor do país, quer dizer, a gente está falando com muita tranquilidade. O lugar de fala, por quê? Porque de fato, a gente quer resolver algo que seja estrutural. Eu não vou defender o parcelado sem juros porque a REDE antecipa recebíveis de parcelado sem juros e tenho interesse econômico nisso. Eu não vou defender a taxa do rotativo porque o emissor... a gente precisa construir uma solução que seja boa para todos, no final é boa para o consumo, é boa para o emprego, que seja sustentável, que seja boa para o varejo, que seja boa para todos. Eu acho que esse é o Norte, a gente tem conseguido sim, tivemos boas conversas, estamos trabalhando nessa direção.

Não acreditamos que o *cap* é o melhor caminho, o impacto é muito relevante. Não é bom para ninguém, não é bom para o regulador, não é bom para o Ministro para o Ministério da Fazenda, não é bom para a sociedade, não é bom para o varejo, não é bom para os bancos, porque é uma alavanca artificial.

Vamos atacar a causa raiz e é isso que a gente acredita, a nossa melhor informação hoje é que a gente vai sim, trabalhar nos próximos 90 dias em um grupo multidisciplinar para entregar uma proposta sólida para o Banco Central, para o Ministério da Fazenda, para o Congresso e vamos avançar nessa jornada. Enfim, estou construtivo também, não é um processo de fácil solução, mas a gente está bastante otimista de que existem mecanismos para fazer uma transição suave e avançar. É isso que a gente defende, é o equilíbrio estável, não o equilíbrio instável. Estou construtivo, acho que a gente vai conseguir sair bem desse processo.

#### **[Renato Lulia]**

Perfeito, obrigado Milton. Próxima pergunta vem do Bernardo Guttman, da XP. Oi, Bernardo, bom dia e bem-vindo.

#### **[Bernardo Guttman]**

Olá, bom dia, Milton, bom dia, Renato, obrigado pelo espaço aqui para perguntar e parabéns pelos resultados. Em relação ao *guidance* parece *fair* essa revisão para as tarifas e serviços, dado o ponto

de partida no primeiro semestre. No entanto, eu acho que o Milton bem comentou sobre as expectativas de recuperação aqui nas atividades de mercado de capitais, então, esse *guidance* pode ser revisado com uma possível reaceleração mais forte com a retomada das atividades de ECM e DCM? Se vocês puderem comentar um pouco sobre as expectativas para o Banco de Investimentos, nesse segundo semestre, obrigado.

**[Milton]**

Claro obrigado a você, Bernardo, obrigado por participar do nosso *call*. Obrigado pela pergunta.

A gente já fez um exercício de sensibilidade na revisão do *guidance*, então, nossa melhor informação hoje é que a gente consiga navegar aqui os próximos dois trimestres dentro desse novo *range* que está colocado, já considerando uma retomada da atividade.

A gente espera uma boa atividade no segundo semestre, mas não suficientemente grande para a gente recuperar o primeiro semestre. São basicamente três linhas que acabam sofrendo mais: é a atividade de mercado de banco de investimento, o mercado de capitais, enfim, tudo isso que você comentou agora. São as performances fees dos fundos, então, a gente vem passando por um processo de atividade mais difícil na indústria de fundos, cada vez mais difícil ganhar com o mercado com esse grau de volatilidade. E aí, já no segundo semestre, a gente espera retomar, mas *performance fee* depende de mercado, depende das posições dos fundos, dos gestores, é muito difícil antever.

E tem um terceiro efeito, que tem a ver com crédito, que é o seguro prestamista que eu comentava agora há pouco. Ele está intrínseco, está ali muito envolvido na operação de crédito, então, a medida que a atividade de crédito retome, a gente tem uma expectativa de uma expansão do prestamista também. Dito isso, a gente não acha que vai ser suficientemente grande para recuperar os primeiros seis meses, então, não antevero uma mudança de *guidance* nos próximos dois trimestres. Adoraria voltar aqui dizendo que a gente está revendo o *guidance* para cima, mas essa é a nossa melhor informação hoje. Acho que trabalhar com ela, agora dentro da geografia que está aí colocada, entre 5 e 7, que é o que a gente divulgou, acho que razoável imaginar que o banco vai ficar aí nesses patamares. Qualquer surpresa positiva, eu acho que o *range* acomoda.

**[Renato Lulia]**

Milton antes de passar para o Gustavo Schroden, que é o próximo, Mário fez duas perguntas sobre *cap* do rotativo e o sobre o Desenrola.

Se pudesse responder a pergunta do Desenrola, daí eu passo para o Gustavo.

**[Milton]**

Ah claro. Mário, voltando aqui, vamos voltar para o ponto. O Desenrola, eu vejo dois elementos importantes, o primeiro eu acho que o nível de engajamento dos clientes tem sido bastante bom, o nível de *awareness* que foi criado é bastante sólido e a gente tem percebido uma demanda crescente nos nossos diversos canais, buscando acordos, etc. A gente já negociou mais de 200 mil contratos, e crescendo, e a gente já desnegativou mais de 620/630 mil CPFs, também aumentando. Aqui, quando a gente começa a olhar todas as operações, acho que esse número já deve estar passando de 700 mil *as we speak*. O efeito no banco a gente vai começar a conhecer realmente a dinâmica em setembro, como é que os leilões vão acontecer, da faixa 1. A faixa 2 o estímulo já está colocado, então, a gente espera sim algum efeito na faixa 1, não acho que vai ser suficientemente grande do ponto de vista do banco para mexer os ponteiros do custo do crédito, nem dos indicadores de atraso, não acho que vai ter um impacto material. Mas, sem dúvida nenhuma, é muito positivo para a sociedade, tem um impacto relevante para todos os clientes e ajudam os clientes em um ciclo mais difícil pós pandemia. Acho que de novo, tem sim, a gente espera algum resultado. Não vejo materialidade no resultado ao ponto de dar algum *highlight* financeiro aqui. E é muito incerto ainda porque a gente vai conhecer a dinâmica dos leilões de setembro para frente. Talvez no próximo trimestre, eu posso dar uma sensibilidade maior econômica, além do impacto em quantidade, volume de clientes, contratos. Mas,

economicamente o que isso significa, vamos aguardar mais um trimestre acho que vou ter mais dados para dividir com vocês.

**[Renato Lulia]**

Obrigado Milton. Agora sim, a gente vai para a próxima pergunta que é do Gustavo Schroden, do Bradesco. Tudo bem, Gustavo? Bem-vindo, bom dia.

**[Gustavo Schroden]**

Bom dia, Renato, bom dia, Milton, obrigado pela oportunidade.

Eu queria mudar um pouco e falar um pouquinho de eficiência. Acho que o banco tem feito um trabalho excelente nesse quesito. Se a gente olhar o número de na casa de 37% de eficiência, para um banco do tamanho e da robustez do Itaú, chama bastante a atenção. Queria entender aqui Milton se existe algum *target* ou se existe alguma, vamos dizer assim, algum objetivo que a gente possa trabalhar nos próximos 2, 3 anos em termos de índice de eficiência? Acho que dá para a gente pensar que aqui em 35% ou alguma coisa nesse sentido? Eu entendo que tem o lado da receita, mas assumindo uma receita como ela está hoje, pensando só no lado de custo, se ainda dá para fazer alguma coisa para buscar os 35% ou alguma coisa até mais baixa, obrigado.

**[Milton]**

Obrigado a você Gustavo.

Eu acho que no fundo o nosso objetivo é seguir incrementando. Se você me perguntar se vai ser 35% ou 36%, onde estabiliza, vai depender muito dessa dinâmica de custo e receita, algo que a gente tem falado bastante. Então, estamos trabalhando muito forte, acho que as receitas têm nos acompanhado ao longo do ciclo e a agenda de custos também. Por isso que a gente faz questão de mostrar o custo core, quando a gente mostra, e a gente foi absorvendo toda a inflação no *run the bank*, custo transacional do banco. A gente olhava, agora há pouco, o custo do atendimento, quer dizer, a redução super relevante. Então, o investimento digital que está sendo feito no banco tem por objetivo, naturalmente, entregar a melhor proposta de valor, uma experiência melhor para nossos clientes, uma oferta cada vez mais customizada. Mas, também tem um objetivo de reduzir o custo de servir, em um mercado que cada vez vai ser mais competitivo. Então, a gente precisa avançar. Não estou falando de um banco remoto porque não é disso que se trata, mas sim de uma empresa digital e conseguir atender os seus clientes com custo de servir bastante otimizado, e a tecnologia hoje te propicia. O que eu vejo de avanços aqui: a gente ainda está em uma fase de certa redundância operacional, a medida em que você migra para *cloud* você ainda tem sistemas rodando nos data centers antigos, então, tem uma eficiência operacional para ser capturada. A gente continua vendo oportunidades, aqui, de avanço do próprio modelo de negócios, a estrutura, o modelo de servir os clientes. Então, estou otimista e acho que continuo, essa agenda é uma agenda que a gente vai continuar perseguindo com muita ênfase, com muita ênfase, trimestre após trimestre e a gente vai, independentemente do *top line*, o custo é uma agenda que tem que estar presente todos os dias, e é isso que a gente discute aqui no banco. Então, estou de novo construtivo não sei se vai estabilizar em 35/36 enfim, onde é que vai ficar, mas a gente está indo nessa direção. O tempo dirá e vai depender muito dessa dinâmica de *top line*. E um outro ponto que eu acho relevante, é que quando a gente dá o nosso *disclosure* de custos, primeiro a gente coloca todos os custos, dentro. Então não tem despesas e outras despesas, são despesas. O segundo elemento que eu acho muito importante, eu acho que os números estão aí para serem visitados, é que dentro da nossa agenda de custos a gente não abre mão de todas as provisões que são adequadas, toda a parte de PRO, de despesas trabalhistas, cível, tudo isso não deixa de ser custo para a organização, mas sempre com o nível de provisionamento bastante adequado. Se vocês olharem as nossas linhas patrimoniais ao longo do tempo, essa entrega de custo não tem nenhuma relação com redução de provisões estruturais, que a gente entende são importantes para o balanço do banco. Então, é apesar disso a gente continua entregando resultados muito poderosos e avançando bastante, então, eu acho que é superimportante entender os nossos

provisionamentos nas diversas linhas e acompanhar a evolução dessas linhas no tempo. A gente não abre mão da solidez e visão de longo prazo, ainda que isso possa sacrificar o indicador de eficiência em um trimestre ou outro.

**[Renato Lulia]**

Claríssimo, Milton, obrigado. A próxima então vem do Thiago Batista da UBS. Oi, Thiago, Bom dia.

**[Thiago Batista]**

Oi pessoal, bom dia a todos, parabéns pelos resultados.

Minha pergunta é sobre linhas de cartão de crédito. Você já comentou aqui, Milton, que o NPL caiu nesse trimestre, 20 *bases points*. A gente consegue acompanhar pelo EAH que vocês divulgam, foi a primeira queda nos últimos dois anos e pouco, também de 20 *bases points*. Eu queria entender se essa queda foi pela mudança de *mix*, indo mais para uma alta renda, ou se pegaram a mesma base e também daria para ver essa melhora. E, juntando com isso, quando eu olho a rentabilidade do negócio de crédito de vocês, esse trimestre foi *single digits*, eu acho que o semestre está em 10 e pouquinho, cai um pouquinho tri a tri, então foi *single digit* nesse tri. Se essa melhora na rentabilidade passa pelo cartão, se o cartão ainda é um detrator relevante dessa rentabilidade de linhas de crédito.

**[Milton]**

Bom, primeiro, várias perguntas aqui contidas em um negócio. Primeiro, a gente olha aqui no sistema financeiro nacional uma expansão ainda dos atrasos, acima de 90 dias. E, quando a gente olha o nosso, a gente já reduziu 20 *bases points*, portanto a gente descola do comportamento do mercado, com uma carteira caindo, nominalmente. Então, a carteira financiada ela cai, a carteira do total cai também no trimestre. Então mostra que o efeito denominador aqui tem um papel e ainda assim a gente reduziu. Eu acho que tem um efeito *mix* muito importante. Eu acho que a gente fez um *de-risking* no portfólio e a gente veio crescendo nos segmentos, naturalmente, em que tem um nível de retorno esperado mais saudável para o portfólio. Então, as novas safras que vieram sendo produzidas ao longo do tempo, isso demora, é uma carteira grande, é muito difícil você com novas safras mudar o portfólio da noite para o dia. Mas, todas as safras que estão sendo produzidas no nosso negócio, vêm sendo produzidas com indicadores de atraso Over 30, MOB3 todos os indicadores muito saudáveis. O *mix* sim tem um papel muito mais importante no *de-risking* do portfólio, do que olhando simplesmente a mesma base e imaginando como ela teria se comportado. Inclusive, como a nossa operação de baixa renda, no fundo, ela tem um papel, uma das alavancas é o cartão de crédito, como eu dizia agora pouco: se a gente tivesse mantido o *mix* constante, e cartão tem um papel nesse *mix* relevante, a gente teria piorado os nossos indicadores de atraso em 180 pontos, um custo de crédito muito mais alto e uma rentabilidade muito menor.

O negócio de cartão ele precisa ser separado. O nosso negócio de cartão ele é muito grande, então, o negócio correntista vai de vento em popa, crescendo, com o nível de engajamento alto, o nível de rentabilidade super adequado, então a gente está muito feliz com os resultados da operação. No mercado que eu chamo de mar aberto, a gente de fato fez um ajuste no portfólio, é um portfólio que acaba sofrendo menos, sofrendo mais, e as financeiras um pouco no meio do caminho, mas ambos os negócios abaixo do custo de capital. Não o correntista, mas esses dois separados. Então nossa expectativa e o trabalho é para retomar, para que a gente consiga voltar ao *hurdle* de capital, pelo menos, aqui com esses portfólios, demora um tempo, e, portanto, ele sim foi um grande ofensor do nosso custo de crédito, dado o tamanho da nossa carteira que é desproporcional em relação ao mercado. Ela é muito maior em relação a pessoa física e o tamanho do nosso portfólio a gente tem quase, considerando o banco Carrefour, nos números quase 30% de *market share*. Então é um número bastante relevante, que acaba gerando impactos maiores. A atividade de crédito, nesse tri, no modelo de negócio, a gente divulgou 10%, então não chega a ser *single digit*, mas foi no *photochart* 10%, por outro lado a gente teve uma expansão importante na linha de receita de serviços e seguros, mostrando que o crédito do cartão para o *monoliner* ou para o que não tem oferta *full bank*, ele é

muito dependente do crédito, naturalmente, mas para os outros negócios, o crédito é uma alavanca importante para o *cross sell* e para a gente conseguir capturar todo o restante da criação de valor na receita de serviços e seguros. E eu acho que é a grande oportunidade também, Thiago. Como eu dizia agora há pouco, a nossa expectativa é que a gente consiga trabalhar esta base saindo de uma visão não *full bank*, para uma visão *full bank* com clientes que a gente já tem um histórico e conhece, que já são clientes e que tem um CAC próximo a zero porque já são clientes da organização. E o que a gente tem que fazer é de fato é continuar trabalhando e incrementando os negócios. Enfim, eu acho que aqui também tem uma oportunidade, não vejo só como um desafio do ponto de vista de crédito. Acho que é uma oportunidade de negócio muito forte e talvez a gente tenha a maior base, não explorada, de clientes que já são clientes do banco e que tem um trabalho que com tecnologia, e uma plataforma modernizada, integrada, hoje a gente é capaz de fazer.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton. Bom, próxima pergunta então vem Rosman do BTG. Oi, Rosman, bom dia.

**[Rosman]**

Bom dia a todos!

Minha pergunta acho que é um *follow up* da pergunta do Thiago, e também da resposta do Milton, sobre esse cliente do mar aberto. Acho que a gente viu os bancos, de uma forma geral, sofrendo muito no cliente mar aberto, as financeiras também. Teve um banco digital que, *so far*, tem performado melhor. Eu queria entender um pouco qual que é a relevância desse cliente chamado de mar aberto, hoje, no resultado do Itaú. Eu acho que é pequena, mas seria legal se você pudesse quantificar um pouco. E como que vocês estão trabalhando para transformar esse cliente, em um cliente *full bank*. Principalidade, tem que ter migração para app? Esse sistema já está pronto para isso? Todo o *backbone* tecnológico, se vocês pudessem falar um pouco sobre esse tema, também seria legal, obrigado.

**[Milton]**

Legal, claro, prazer em revê-lo, Rosman, obrigado pela pergunta.

Acho que a primeira mensagem aqui que eu acho importante dividir é que esse cliente, se você for olhar no *bottom line* do banco, a última linha, ele é um cliente que agregou muito pouco valor no resultado. Ele agregou muito menos RGO do que a gente já observou no passado. Essas operações, tipicamente no passado, sempre retornavam próximo de custo de capital, então detrator para o ROE, mas ajuda e gera valor do ponto de vista de resultado, escala para operação. E é obviamente com esse ciclo, o canal externo ele acabou se mostrando mais desafiador. Isso não é só para cartão, vale para veículos, outros negócios que dependem exclusivamente do canal externo. Então a gente viu aí uma redução da contribuição desses clientes para o banco e, especialmente, do ponto de vista de rentabilidade. Então, ainda que tem um RGO, um lucro positivo, a rentabilidade ele passa a ser um ofensor.

Apesar disso, a gente foi capaz de absorver esses efeitos todos no balanço, como você tem observado. Então, eu vejo por outro lado, a oportunidade é você transformar um cliente que você tem uma visão única, de um produto muitas vezes, e trazer engajamento. Engajamento é você passar a ser o principal banco daquele cliente, e não o banco acessório. Porque, o banco acessório, você tem muito um efeito em cartão de crédito, especialmente, o termo de *morte súbita*. Você tem lá um cliente, que está usando o seu cartão, até o dia que ele não consegue pagar, ele põe o cartão na gaveta e ele vai usar os outros seis cartões que ele tem. Então, a relação e o engajamento dele com a organização, faz uma diferença enorme.

Se você é o banco onde ele centraliza a principalidade, onde ele tem o dia a dia, onde você tem mecanismos até de débito em conta em que você consegue ter uma relação mais integrada e completa com o cliente, você também se beneficia do custo do crédito. Você tende a ser o último banco em que ele não vai naturalmente fazer um pagamento. Ele tende a preservar, dentro do

possível, claro que a renda do cliente é a renda do cliente, mas ele tenta preservar a relação com a organização, com o banco onde ele tem a principalidade. Então, para mim, é um tema de principalidade. Precisa de solução tecnológica? Sem dúvida nenhuma. Você não faz isso na força bruta, não é *call center*, não é no aplicativo você tentando fazer um *phishing* naquele cliente. O *phishing* no sentido de tentar originar uma transação com aquele cliente, não vai dessa forma. Agora, se você construir uma experiência integrada, e esse é o trabalho que a gente está fazendo, não importa se o cliente ele entrou por um canal ou por um produto, ou qual que é o produto que ele escolheu para ser relacionar com o banco. Você acaba com essa lógica de que a conta corrente é o único centro de relação com o cliente, porque não é mais. Pode ser a conta corrente, pode ser a conta de pagamento, pode ser o cartão de crédito, enfim, o cliente é que escolhe no final por onde ele quer iniciar a relação. Mas, se você conseguir, dentro de um super app, fazer uma oferta integrada e completa para aquele cliente, a forma de fazer muda. A experiência muda, a eficiência muda, e é isso que a gente de fato acredita. A gente ainda não está lá, tem um trabalho importante que está acontecendo, mas estaremos lá em breve e acho que pode ser um divisor de águas. A gente nunca teve a ferramenta e a tecnologia para poder fazer essa captura e essa integração, e acho que agora a gente passa a ter, enfim, uma solução muito melhor para conseguir gerar esse engajamento com os nossos clientes. De um cliente conhecido, com *behavior score*, gente que a gente já tem dados suficientes para tomar boas decisões de crédito, enfim, eu sou otimista e acho que a contribuição pode ser importante de um cliente que hoje contribui muito pouco, sobretudo no *bottom line* em função do custo do crédito. Ele acabou tendo um papel muito maior no custo do crédito, no todo, e esse é o maior ofensor. É o portfólio que mais ofendeu o custo do crédito no balanço do banco, foi o portfólio de cartão de crédito. Então a gente está entregando o custo de crédito deste tamanho, com o maior portfólio do mercado, duas vezes, talvez, o segundo colocado, quer dizer, uma diferença enorme, e, ainda assim, trabalhando com o custo do crédito que é a operação é capaz de absorver. Então isso mostra o quanto tem de oportunidade por outro lado para a gente avançar.

**[Renato Lulia]**

Obrigado Milton

Vou voltar a falar inglês já que temos conosco o Tito Labarta, da Goldman Sachs. Oi, obrigado por participar do *call*.

**[Tito Labarta]**

Obrigado, Renato, olá Milton, espero que estejam bem e obrigado por aceitar minha pergunta. Você poderia me dar mais detalhes sobre o NII, bom desempenho no NII mercado e do cliente nesse trimestre. Acho que no contexto das taxas diminuindo, como devemos analisar o NII do mercado e como isto se desenvolveu no contexto de taxas mais baixas. E o NII do cliente já que potencialmente pode haver aumento dos empréstimos longo para o próximo ano. Caso o NII do cliente cresça ou se beneficie de um ambiente de taxas mais baixas, a medida que cresce a oferta de empréstimos talvez o mix caso a qualidade dos ativos melhore também para o próximo ano.

**[Milton]**

Obrigado, Tito, bom tê-lo conosco. Considerando o que mencionei antes, acho que devemos olhar para ambos os lados. O lado do investimento e também do crédito e conseguimos entregar uma boa performance ao longo do ciclo porque estamos equilibrando o portfólio com essas decisões. Então, de um lado temos pontos positivos no lado dos investimentos, com as taxas de juros aumentando, você consegue mais volumes com a alta das taxas de juros. Mas, quando você entra em um ciclo com redução da taxa de juros você verá uma oportunidade de crédito aparecendo onde pode-se equilibrar o mix do portfólio, você pode assumir mais riscos, o mix do varejo pode mudar, o mix do atacado pode mudar, então é sempre uma jogada de um pouco mais de risco caso o cenário permita, com melhor spread. E, por outro lado, podemos perder os benefícios de alguns investimentos, especificamente do lado do passivo. Logo, esse é o equilíbrio que estamos buscando. Acredito que médio, longo prazo,

será benéfico trabalhar em um ambiente com taxa de juros mais baixa. Então não é verdade quando afirmam que taxas de juros altas beneficiam os bancos. É benéfico no curto prazo, mas o custo de crédito e a capacidade para aumentar portfólio diminuem fortemente que o custo do crédito aumenta e as capacidades diminuem. Que no fim do dia você, colando na balança você tem mais pontos negativos do que positivos. Temos menos projetos, o mercado do atacado é menos ativo. Mas somos otimistas e acreditamos que veremos mais atividade no ciclo de baixa, na redução da taxa de juros e, na economia que se desenvolverá nos próximos trimestres, veremos mais positivos que negativos. Se tivermos que ajustar a estrutura, o custo, volume assim o faremos para melhorar nossa performance. estou positivo em relação a isso. E depois precisamos ver os ajustes, NII ou NIM ajustado, para entender como gerenciá-lo durante o ciclo. No contexto do NII, teremos dois impactos, especialmente para este ano. Um deles é o saldo médio da carteira, não podemos ver a foto no fim do ciclo, trimestre porque você ainda tem um saldo agregado maior do que o que vemos quando o portfólio reduz. No segundo semestre, esperamos mais atividades, vemos um bom pipeline no atacado onde podemos trazer mais economia na operação, o que também beneficiará nosso NII. Por isso nos mantemos confortáveis com nosso NII, mesmo que o mix mude um pouco.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton. As próximas duas perguntas serão em inglês, e a próxima vem do Nicholas Riva, do Bank of America, Olá, Nicholas.

**[Nicholas Riva]**

Oi, Renato, oi, Milton, obrigado pela oportunidade de fazer perguntas.

Tenho duas perguntas, a primeira sobre capital. Milton, você mencionou o impacto positivo que obterá no capital a partir de 1º de julho, devido a mudanças no risco operacional, diminuição do risco operacional, e você estimou o impacto positivo de 100 *basis points*. Gostaria de mais detalhes sobre qual a mudança no risco operacional? Essa foi minha primeira pergunta e, em seguida, a segunda e sei que já perguntei anteriormente junto com a Nathalia, mas queria confirmar se a estratégia em torno das *call options* dos *bonds* Tier 1 e Tier 2 contempla o seguinte? Os títulos Tier 2, os 2029 e os 2031, ainda devemos esperar que provavelmente vai acontecer que é que você provavelmente faria o *call* desses títulos já que eles começam a perder o tratamento de capital caso não seja feito o *call*. E os *bonds* AT1, devemos esperar que, nesse caso, você só faria o *call* assim que pudesse emitir novos cupons, muito semelhantes a aqueles que você está pagando atualmente, obrigado.

**[Milton]**

Obrigado, sobre o risco operacional, que é sua primeira pergunta, acho que houve uma consulta pública feita pelo regulador que nos instrui como...e essa não é uma discussão brasileira, essa é uma discussão Basielia e, claro, há itens específicos para o Brasil e algumas discussões que temos com o regulador também para evitar a dupla contabilização de alguns tópicos específicos. Para dar uma ideia, quando fazemos provisões trabalhistas e fazemos provisões fiscais teremos algum risco operacional. Mas, como são duas linhas muito relevantes para o banco, fazemos em uma provisão de perda esperada. Nós provisionamos no balanço patrimonial e então há uma discussão no Banco Central com o índice ILM que pode ser 1 ou mais de 1, dependendo de como o Banco Central regula esse índice, a gente pode incorrer em uma dupla contabilização uma vez que sempre que eu provisiono no modelo de perda inesperada, eu tiro do capital. Logo, levando isso em consideração olhando para minha perda estatística, olhando retrospectivamente, então terei contabilidade dupla e é por isso que discutimos esse ILM igual a 1 e, consequentemente, o Banco Central pode regular o nível de provisões no pilar 2 de Basileia, garantindo que tenhamos o capital suficiente para essas linhas e essas provisões específicas. Acho que esse é o maior impacto, é uma evolução no aspecto regulatório e tem a ver com o seu histórico, com os novos modelos. Trata-se de uma evolução que acontece a nível global e faz sentido e nós acreditamos. Mas com alguns comentários que a indústria através da FEBRABAN e também os bancos tivemos conversas muito construtivas com os reguladores.

Então, vamos esperar e ver. Nossa base é 100 *basis points*, no pior caso seria 180, poderia ser, mas trabalhamos mais com 100 *basis points* como caso base devido a todas as discussões e a lógica por trás dessa evolução no risco operacional Basileia 3.

E, falando dos *bonds*, mantemos a mesma estratégia. Ou seja, quando nos aproximamos da opção de *call* vamos entendendo se é melhor acessar o mercado ou se, na perspectiva econômica, melhor não exercer a opção de *call*. É assim que comunicamos o mercado e, inclusive, antecipamos a comunicação, sendo assim muito transparentes em relação a isso. E os Tier 2 igual ao supracitado, se começarmos a perder o benefício de capital por causa dos cinco anos próximos ao vencimento, onde começamos a reduzir 20% ao ano, então decidiremos se é um Tier 2 caro ou não. Não temos um problema relevante de capital, como pode constatar em nossos números. Estamos muito confortáveis com o nosso nível de capital, assim, a alavanca principal será o lado econômico para a tomada de decisão. Vamos continuar monitorando, é difícil dizer que vamos antecipar, o mercado pode mudar, a taxa de juros pode mudar, mas hoje vale a pena não exercer o *call*, podemos fazê-lo pelo menos 200 *basis points* abaixo do que se fôssemos ao mercado. Especialmente em um mercado conturbado após o evento AT1 do Credit Suisse, então não vemos um mercado muito aberto para isso, e nós não sabemos qual será o novo nível de precificação em que os novos instrumentos serão precificados. Então, monitoraremos o mercado e, se for o caso, iremos ou não exercer o *call*. Vai depender de muitas questões, muitas alavancas, mas o custo é a mais relevante.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton. E antes fazer a próxima e última pergunta, quero rapidamente mencionar que recebemos uma pergunta via WhatsApp de Alexa Huether, da Jefferies. Ela fez a mesma pergunta sobre os AT1s, portanto, já que o Nicholas adiantou a pergunta, vamos considerar como uma sinergia já respondida. Exatamente eficiência, então, por último, mas não menos importante, temos conosco Carlos Gomez Lopez, do HSBC. Oi, Carlos bom vê-lo novamente. Obrigado por participar do *call*.

**[Carlos Gomez Lopez]**

Obrigado por prolongar o *call* e aceitar minha pergunta.

Minha pergunta é sobre impostos. Podem comentar sobre os possíveis efeitos da primeira reforma tributária? A reforma da tributação indireta. Também, essa reforma muda a forma como administram o banco ou em termos de possível mudança de estrutura de custo, podem verificar algo tangível nesse sentido? E também relacionado a impostos, como parte das discussões fiscais, existe a possibilidade de que eles revisem a forma como as suas subsidiárias estrangeiras serão tributadas e, consequentemente, quais seriam os resultados para seus negócios internacionais?

**[Milton]**

Obrigado, Carlos, bom revê-lo e obrigado pela sua pergunta.

Sobre a reforma do IVA, é necessário separar o banco em três grandes linhas de negócios. Em *service fees* estamos nas provisões gerais, ou seja, se a taxa for 25%, os números não foram definidos, pagaremos 25% em serviços e taxas e será exatamente como qualquer outra empresa, uma farmácia, por exemplo. No entanto, temos duas provisões adicionais, em regime especial, que será regulado, e uma delas é o *spread*. Como bem sabem, em qualquer país no qual o IVA foi implementado, o *spread* não é tributado. E hoje, o custo do crédito, a taxa que cobramos de nossos clientes, 20% disso é explicado pelo PIS e COFINS que é o regime no qual pagamos 4,65% sobre o *spread*. Então o que ouvimos é que a ideia não seria aumentar isso através do IVA porque imaginem o que aconteceria se o 4,65% fosse adicionado ao 25%. Mesmo em um regime não-cumulativo ainda é um aumento significativo. Essa não é a ideia, é o que escutamos, porque isso produziria o pior efeito possível, impactaria muito fortemente as atividades. Esse é o segundo. O terceiro são os ecossistemas de pagamento, em um regime especial também, e é fácil de explicar. Estávamos discutindo sobre taxas de juros ou crédito em cartões de crédito, mas imaginem se o IVA impactasse o *interchange*. Não teríamos repasse com essa taxa de juros no negócio de cartão de crédito. É por isso que queremos ter



discussões especiais já que não há repasse através do ciclo na cadeia do IVA sobre o *interchange*. A ideia é dar uma olhada nisso, senão, vamos ter que fazer o *gross up* nas marcas e ter uma nova taxa de intercâmbio publicada. Ou, iremos para a taxa de juros do rotativo na parcela com juros, produzindo forte um impacto. Por isso está separado. Então veremos, ainda temos a discussão no Senado, se houver alguma mudança volta para a Câmara dos Deputados, ou seja, precisamos esperar e ver para inferir o impacto real. Pode ser que as atividades fiquem um pouco mais caras, não há outra maneira de operacionalizar. A maior parte disso vai para o preço, há um repasse.

Nesse momento não temos uma ideia detalhada sobre o segundo capítulo da reforma tributária. Temos que esperar e ver, há muitas discussões acontecendo. Acredito que o foco e a prioridade é aprovar o texto da Câmara dos Deputados. Vamos aguardar por mais detalhes. Tem um projeto de lei que está no Congresso, mas é antigo então imaginamos algumas mudanças serão feitas pela equipe técnica e muitas discussões acontecerão nos próximos meses e envolverão todos os segmentos os setores. É esperar para ver.

**[Renato Lulia]**

Obrigado, Milton. Como eu tinha dito já essa era a última pergunta, foram 14 perguntas 14 analistas hoje e com isso então a gente encerra a sessão de Q&A, mas encerra também o nosso *call* de resultados. Mas, antes eu gostaria de me despedir da turma. E, primeiro, a gente vai responder todas as perguntas que nós recebemos por WhatsApp, e foram várias. Então a equipe de RI vai responder direto para vocês. Agradecer a participação de todo mundo que assistiu ao nosso *call* aqui hoje. Milton passo para você então para seus agradecimentos finais. Obrigado, Milton.

**[Milton]**

Obrigado a você.

Olha, sempre um prazer, obrigado mais uma vez pela participação de vocês. Acho que a gente tem conseguido, enfim, essa comunicação muito aberta, muito transparente. Fiz meus agradecimentos agora há pouco sobre o reconhecimento e, enfim, muita humildade essa é a palavra de ordem aqui no banco. Todo mundo com o pé no chão, ciente dos desafios. Todos trabalhando com muita vontade, com muita energia, com muita ênfase para continuar entregando os resultados, para continuar surpreendendo nossos clientes, para continuar avançando na nossa agenda de transformação. Obrigado pelo tempo de vocês, pelas perguntas. Agradeço sempre aos nossos 100 mil itubers, que realmente fazem um trabalho primoroso, com o nível de energia nas alturas. E acho que a gente está no momento muito especial, bastante feliz com o que a gente tem que conseguido entregar, mas, ciente como eu disse agora há pouco de que este é um jogo infinito, não acaba nesse trimestre. Então, no próximo e no outro, estaremos discutindo aqui as perspectivas. Provocações são sempre bem-vindas. Vamos seguir em frente com muito foco, disciplina e com muita energia para continuar entregando esse nível de rentabilidade, enfim, performando acima da média do mercado.

Obrigado pessoal, nos vemos no próximo, na próxima reunião de resultado e nos vemos por aí nas nossas reuniões bilaterais. Abraço a todos.