

**Operadora:**

Bom dia, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos ao *call* de Resultados do Banco Santander Brasil S.A. Presentes aqui estão: o Sr. Sergio Rial, CEO, o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo e CFO, e o Sr. Andre Parize, responsável de RI.

Todos os participantes estarão apenas como ouvintes durante a apresentação da Companhia, e, logo após, daremos início à sessão de perguntas e respostas, quando maiores informações serão fornecidas. Caso necessitem de assistência durante a apresentação, por favor, chamem a operadora, discando \*0.

A transmissão ao vivo desta audioconferência está disponível no site de Relações com Investidores do Banco Santander, no site [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri), onde a apresentação estará disponível para download.

Gostaríamos de informá-los que as perguntas recebidas pela Internet terão prioridade de resposta. Se quiser fazer uma pergunta por telefone, por favor, pressione \*1. Uma vez que sua pergunta tenha sido respondida, pressione \*2 para se retirar da fila. Cada participante terá direito a duas perguntas. Caso precisem de mais informações, por favor, solicitamos que retornem à fila.

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios do Banco Santander Brasil, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da Diretoria do Banco, assim como também em informações atualmente disponíveis.

Tais considerações futuras não são garantias de desempenho, pois envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer.

Investidores devem compreender que condições econômicas gerais, condições da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro do Banco Santander Brasil e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

**André Parize:**

Olá, eu sou André Parize, responsável de Relações com Investidores, e é um prazer dar lhes as boas-vindas a Teleconferência de Resultados de 2016 do Santander Brasil. No ano passado, tivemos várias conquistas importantes, que serão apresentadas hoje pelo nosso CEO, o Sr. Sergio Rial. Em seguida, nosso CFO, o Sr. Angel Santodomingo, fornecerá mais detalhes sobre os nossos resultados do 4T e do ano. Agora, passarei a palavra para o Sr. Sergio Rial, que começará nossa teleconferência.

**Sergio Rial:**

Muito bom dia e obrigado, André. Muito bom dia novamente. Estava apenas verificando se o microfone funcionava, então peço desculpas pelo tempo que fiquei ausente. Estou muito contente de estar aqui com vocês para falar sobre o ano de 2016, então sugiro que passem para o slide quatro. A apresentação começa tentando mostrar os três importantes pilares que conquistamos nos últimos 12 meses.

Um deles é falar sobre a nossa transformação comercial, o que temos feito nos diferentes segmentos de atuação do Santander Brasil. O fortalecimento dos segmentos de atuação que

historicamente tiveram posições importantes, posições fortes, e o que com certeza é o mais importante, a satisfação dos clientes.

No slide quatro, acho que os senhores podem ver algumas palavras importantes, uma delas é velocidade. Acredito que é uma das coisas que fizemos em 2016; nós com certeza aceleramos o metabolismo da organização. Então acho que com certeza fomos bem-sucedidos e atualmente somos líderes de uma organização mais rápida, que consegue responder de forma muito mais ágil e hábil do que o que fizemos nos últimos dois anos.

A segunda palavra é inovação e acredito que seja um pouco e em parte capturada quando os senhores veem a transformação digital que conquistamos, não só no varejo, mas também em diferentes segmentos de atuação.

E, por último, mas não menos importante: a construção de uma cultura muito focada no cliente, em torno da qual toda a estratégia futura da empresa. Temos uma forte crença de que há um espaço para que os bancos, e para o Banco no Brasil, possam realmente encantar, possam fazer, transacionar e interagir com os clientes de uma forma diferente e, certamente, de forma mais consistente e melhor do que o visto anteriormente.

No lado direito do mesmo slide, rapidamente, um dos principais destaques do ano foi a qualidade dos ativos. Acho que estamos bem felizes de cumprir o que dissemos que estávamos fazendo. Podem ver e poderão perceber isso mais claramente com os comentários do nosso CFO, Angel, quando mostrar a evolução do NPL ao longo de 2016.

A eficiência também está na direção certa. Ainda temos um longo caminho a percorrer. Acho que estamos muito mais ambiciosos do que o número que estamos divulgando, de 48,8. Outro destaque importante do ano é o crescimento das comissões, o que é parcialmente explicado pela atividade dos clientes e pela capacidade da organização de desenvolver diferentes níveis de vinculação de clientes, o que se reflete no item seguinte. Mas, novamente, realmente acreditamos que esse é o começo do que ainda pode ser conquistado para a Companhia.

Por último, mas não menos importante, um marco muito significativo da organização, que tem tido ROEs historicamente baixos, acho que já disse e reafirmei isso constantemente e quero fazer isso de novo, nosso compromisso com a rentabilidade. O ROE é uma medida importante e estamos felizes de ver que no último trimestre chegamos muito perto de 14%, registrando 13,9%, bem perto do caminho certo para desempenhar os 15,6% que apresentamos no nosso *Investor Day* em 2015, realizado em Londres.

Então, passando agora para o slide cinco, vou detalhar um pouco mais a transformação comercial do que temos realizado. No slide cinco, vemos algumas coisas que são importantes e que agora, basicamente, cabem em poucas palavras. Uma delas é quando falamos sobre as novas metodologias de trabalho que temos atualmente, cerca de 500 pessoas que trabalham na organização no que chamamos de mesas rápidas.

Essas equipes multifuncionais trabalham com o único objetivo de entregar produtos que realmente são possíveis soluções para as lacunas que vemos no menu de produtos do cliente. Os bancos brasileiros historicamente se preocuparam apenas em oferecer produtos ao mercado.

Estamos realmente tentando reverter, ao longo do tempo, para começar a superar essas lacunas, os *insights* do cliente na organização, para que possamos realmente começar a nos diferenciar. Parte disso é capturado nas avaliações que o *Internet Banking* e o Aplicativo Móvel do Santander receberam. Então aqui os senhores podem ver que na Apple Store recebemos uma classificação de 4,5 de 5; na Google Play, de 4,2.

Portanto, isso é de certa forma um reconhecimento por parte dos consumidores da qualidade da capacidade de resposta, e mais importante que isso, da facilidade de uso dos dispositivos e

dos aplicativos que estamos criando. As transações do Santander em dispositivos móveis no ano de 2016, como podem ver aqui, tiveram um salto de 100%. As vendas e o *e-commerce* triplicaram em 2016, em biometria, como podem ver, transportamos a organização para 6,3 milhões.

E tudo isso sinaliza uma história muito singular, que é a transformação digital na qual estamos embarcando. E não estamos embarcando na transformação digital porque isso está na moda ou apenas porque ela foi incorporada em uma espécie de cultura de custos. Não, nós estamos fazendo isso porque é a coisa certa a se fazer, partindo do ponto de vista da experiência do cliente, especialmente em um país tão vasto e tão complexo quanto o Brasil e sem dúvida com uma infraestrutura limitada.

Na parte inferior deste slide, a informação importante aqui é: com a digitalização, levando em conta que estamos falando de uma perspectiva do cliente, também fizemos uma série de ações internas para automatizar os processos que antes eram realizados manualmente, em nível de agência. Então é dessa forma que vamos explicar a agilidade, automatizamos diversos processos. Esses produtos, estamos falando de 93% de todos os produtos, são todos feitos de forma automatizada em todas as filiais.

Temos aproximadamente 3.431 agências no país, que têm grandes filiais comerciais, as agências comuns para realmente se tornarem espaços adicionais para realmente vender. Portanto, elas estão cada vez mais deixando de ser fábricas e estão se transformando em escritórios de vendas. Esses são apenas alguns sinais da transformação comercial.

No slide seis, ainda falando sobre a transformação comercial, há algumas informações importantes. Ainda sobre a o varejo, o cartão de crédito, na verdade aumentamos nossa participação no mercado. Encerramos o ano com uma participação de mercado em cartões de crédito de mais de 13% e fizemos isso do jeito certo.

Ainda há um longo caminho para conquistarmos o nível de rentabilidade que esperamos ver fora do nosso portfólio de cartão de crédito. Então, tenham em mente que, historicamente, tivemos e ainda temos um segmento significativo do portfólio de cartões de crédito que é chamado de *Free*, muito importante. Isso gera um nível adequado de fidelização, mas certamente, do ponto de vista da rentabilidade, foi o segmento que, em minha opinião, foi historicamente desafiado. E estamos fazendo as coisas de forma que os clientes possam realmente se tornar mais engajados e mais rentáveis, mesmo com um cartão C livre, como oferecemos.

Lançamos o Santander Way. Isso nada mais é do que um instrumento financeiro de cartão de crédito, mas é importante para ver o nível de downloads e muito importante, com a alienação da área de varejo do Citibank, conseguimos reter como ganho o acordo comercial com a American Airlines em um cartão multimarca com o Santander.

Então, esse é um negócio global do Citibank e esse segmento de atuação não passou para o adquirente, por isso conseguimos retê-lo. Estamos falando aqui de algo entre 300 mil a 400 mil clientes e alguns deles são, obviamente, clientes importantes, a American Airlines tem a maior participação de mercado em rotas para a Flórida.

O agronegócio, historicamente, representa uma participação de mercado entre 2% e 3% para o Santander – uma oportunidade real. Conseguimos colocar uma intenção estratégica para, pelo menos, podermos representar o segmento agrícola com nossa participação trimestral de mercado. Essa é uma história em desenvolvimento. Acho que há mais por vir. Mas aqui os senhores podem ver claramente que conseguimos – apenas puramente no lado de passivos - capturar uma emissão de LCA de mais de R\$ 7 bilhões e isso é, naturalmente, relativamente rentável em instrumentos passivos.

E por último, mas não menos importante, é a nossa meta no segmento de pequenas e médias empresas. Essa é uma área na qual começamos a atuar há cerca de três anos. Temos um plano muito ambicioso para os próximos cinco anos. Nós nos vemos como um dos campeões metropolitanos das PMEs. No país, em nossa visão, há talvez dois outros bancos competindo nesse espaço de forma mais ou menos sustentável, por isso essa é uma das áreas nas quais os senhores provavelmente vão ver mais crescimento e mais conteúdo nos próximos anos.

No slide 7, falamos sobre nossa divisão de adquirente – GetNet, uma divisão que começou do zero. E estamos contentes de ver isso; acho que os números falam por si só. Acho que o que vemos aqui é: "Qual o motivo por trás desse incrível progresso?"

Eu mencionaria pelo menos duas coisas: em primeiro lugar, uma integração muito eficaz com o banco, por isso temos uma franquia comercial integrada com um bom funcionamento entre a GetNet e a franquia de varejo e atacado. Em segundo lugar, "o que está por trás desse desempenho?". Somos muito mais qualificados com relação à divisão de varejo da nossa área de atuação do que com relação à divisão de atacado. Nossos concorrentes são estruturalmente muito mais qualificados para o segmento de atacado, em torno de 60%, enquanto que o Santander, na verdade, nossa divisão de adquirente tem uma exposição de cerca de 62% no espaço de varejo, que tem, naturalmente, uma rentabilidade significativamente maior.

E, em terceiro lugar, acho que se deve em parte à transformação comercial que falamos anteriormente. Nesses números, números relacionados principalmente a POSs, com companhias, conhecidas por nós como "empresas". Lançamos nosso produto para pessoas físicas no final do semestre passado e eu acho que vamos potencialmente ver um aumento nos números provenientes desse novo dispositivo para pessoas físicas – taxistas, médicos, pessoas físicas que não são necessariamente empresas, mas ainda são negócios ou realizam transações importantes que podemos capturar. E não vou falar em números, mas podem ver o salto de 30% em receitas.

No slide oito, que é o segundo pilar sobre o fortalecimento dos negócios líderes, o GCB é o nosso banco de investimento no Brasil, nós certamente mudamos. Foi um ano fenomenal. Foi de longe o melhor ano para a nossa divisão de banco de investimento corporativo no país. Em termos de volume, ficamos em primeiro lugar em M&A. É bem impressionante, levando em conta que certamente temos concorrentes fortes, tanto estrangeiros quanto locais.

Na área de financiamento ao consumido, nossa divisão de financiamento de automóveis, acho que Angel talvez tenha mencionado isso ao longo do ano, nossa inovadora plataforma digital, que eliminou a maior parte do trabalho burocrático na forma como as pessoas compram carros por meio de concessionárias, possibilitou-nos um crescimento de 3% em participação de mercado. Então, basicamente, encerramos o ano com mais ou menos 23%, 24% de participação de mercado em financiamento ao consumo e, mais importante que isso, a qualidade das vendas, na verdade, teve um tremendo aumento. Como mencionado, a qualidade dos ativos está absolutamente sob controle.

E, como podem ver, agora estamos basicamente criando um banco de dados importante por meio de um número de clientes advindos de simulações rápidas através de suas concessionárias. Assim, apenas em média, temos cerca de 1,1 milhão de consumidores em nossos sistemas pedindo simulações. Então, esse vai ser um terreno muito fértil para vendas cruzadas com a nossa franquia de varejo, que não está nem perto de terminar. Essa é a história para próximos anos.

No slide nove, a satisfação dos clientes – esse é um trabalho em andamento, longe de ter um fim em si, mas acho que estou orgulhoso, em nome da equipe, de ver a nova transformação de clientes vinculados para 3,7, com um impacto importante e direto no objetivo consolidado do grupo. O Brasil, aqui, desempenha um papel muito importante.

Veja o crescimento dos clientes digitais, um crescimento de 45%, e em número de transações digitais. Assim, apesar de tudo, defendida da maneira certa até mesmo para uma empresa que ainda coloca como parte de sua estratégia principal o fato de ser focada no cliente, ficar em segundo lugar em renda alta e média não é onde queremos estar. Portanto, haverá muito mais trabalho a fazer neste trimestre com relação à satisfação dos clientes.

Com relação aos colaboradores, para mim isso é tão importante quanto qualquer outro quadrante. Acho que os senhores verão cada vez mais não apenas uma cultura de servir, mas também uma cultura que vai mensurar a satisfação dos clientes. Então, vamos introduzir na empresa o *Net Promoter Score* (Pontuação Líquida do Promotor), como visto em outras franquias de varejo, e o NPS vai começar a se tornar uma espécie de métrica que começaremos a buscar. De forma geral, ambiente positivo e organização muito engajada.

No slide 11, a maioria dos senhores já viu os resultados de ontem do Grupo, uma contribuição importante do Brasil. Uma contribuição que, acho, irá continuar a crescer ao longo do tempo e acreditamos que há muitas possibilidades de crescimento para o Santander capturar no Brasil, então estamos orgulhosos. Quer dizer, estamos orgulhosos de ser uma parte importante, mas mais importante que o número em si é a qualidade dos resultados que, mais uma vez, conseguimos gerar.

Acredito que o Brasil tem sido uma peça importante para conseguirmos criar modelos de negócios que realmente conseguem gerar mais capital e acho que desempenhamos um papel importante na geração de capital do Grupo, que não é nada mais do que nossa obrigação. Portanto, se o lado de passivos presta atenção ao lado de passivos do balanço financeiro, como fizemos no ano passado, mas também o crescimento em taxas, como viram, e áreas de atuação que talvez tenham uma menor intensidade de capital, na verdade, ajudaram o Brasil e o Grupo a divulgar os números que os senhores viram ontem.

Com isso encerro. Falei durante vinte minutos e vou passar a palavra para o nosso CFO, Angel.

#### **Angel Santodomingo:**

Obrigado, Sergio. Bom dia a todos e obrigado mais uma vez pela sua participação em nossa Apresentação de Resultados. Como sempre, começarei discutindo o cenário macroeconômico no slide 13. Apesar do recente corte nas estimativas de crescimento do PIB, permanecemos confiantes de que teremos uma recuperação gradual da atividade econômica. Como os senhores provavelmente já conhecem esses números, não vou me aprofundar muito. Vou apenas destacar quatro ideias principais rapidamente.

A inflação doméstica teve uma redução constante, gerando um consenso de que há margem para que as taxas de juros continuem em queda ao longo de 2017, chegando ao patamar de um dígito. A segunda ideia é de que podemos ver um claro progresso na agenda de ajustes fiscais e, em nossa percepção, isso deve ajudar a manter a confiança dos empresários em níveis ascendentes em 2017, desempenhando assim um papel importante na recuperação da indústria e dos investimentos no Brasil, embora a um ritmo moderado. A terceira ideia é de que houve uma redução contínua dos estoques da indústria. E o quarto ponto que gostaria de destacar é que pudemos notar uma perspectiva consideravelmente positiva na área de agronegócios.

De modo geral, reiteramos nossa expectativa de que o PIB brasileiro deve voltar a crescer em 2017.

Passando agora para os nossos resultados no slide 15. Entrarei em mais detalhes no próximo slide, mas gostaria de destacar os principais aspectos dos nossos resultados. Como sempre dissemos, estamos comprometidos em fornecer um crescimento consistente e sustentável dos lucros, tendo em vista que nosso objetivo é de melhorar nossos resultados em todos os



trimestres. Este é o 11º dos últimos 12 trimestres em que aumentamos nosso lucro. Em 2016, conseguimos conquistar um crescimento sólido. Esta movimentação foi apoiada por diversos fatores.

Para citar alguns – como falei, entrarei em mais detalhes no próximo slide – sabemos que o banco continuou a desfrutar de uma posição confortável de capital e de liquidez; nossa carteira de crédito foi afetada pelo ambiente macroeconômico do Brasil, mas o segmento de Pessoa Física se mostrou resiliente, favorecido pelo segmento de crédito consignado. A qualidade dos ativos se manteve em um nível saudável e a frente dos nossos pares, graças a uma gestão proativa de riscos.

Uma fidelização maior do cliente, como o Sergio falou, resultou em um aumento de receitas, impulsionado pela combinação da gestão de passivos, mencionada em trimestres anteriores, e de uma boa atividade do mercado, com taxas de crescimento ao ritmo de dois dígitos, como prometido; e, por fim, um rigoroso controle de custos novamente liderou nosso crescimento anual das despesas abaixo da inflação. Como consequência, o lucro líquido chegou a R\$ 7,3 bilhões em 2016 - um feito notável em nossa história.

No próximo slide, vemos a evolução trimestral do nosso lucro líquido. Como dito antes, o lucro líquido totalizou R\$ 7,3 bilhões em 2016, 11% maior do que em 2015. Além deste desempenho, no ano passado, anunciamos R\$ 5,3 bilhões em dividendos, dos quais R\$ 3,9 bilhões foram de juros sobre o capital próprio. Estes números provam que estamos no caminho certo para continuar a entregar crescimento sustentável e resiliente.

No slide 17, mostramos os principais conceitos de nossos resultados trimestrais, sobre os quais vou entrar em detalhes mais à frente. Em primeiro lugar, gostaria de chamar sua atenção para três eventos neste trimestre. Como mencionei, houve uma distribuição de juros sobre o capital próprio, como parte da distribuição de dividendos, chegando ao montante total de R\$ 3,85 bilhões no ano, R\$ 3,35 no trimestre, e resultando em um benefício de aproximadamente R\$ 900/ R\$ 905 milhões, na linha de despesa tributárias.

O segundo ponto seria que, na margem financeira bruta, houve um ajuste dos ativos, resultando em uma baixa de títulos no valor de R\$ 388 milhões. O terceiro ponto é que, por causa da revisão para baixo das previsões econômicas, como mencionado acima, reconhecemos uma provisão adicional de crédito de R\$ 517 milhões, atribuída ao segmento de Pessoas Jurídicas.

Dessa forma, excluindo esses ajustes, destacamos alguns números do resultado, como os senhores podem ver no slide. Com relação à receita, a margem financeira bruta teve uma queda de 5,3% quando comparada ao terceiro trimestre de 2016 devido à atividade mais fraca do mercado. No entanto, tivemos um forte crescimento no trimestre, tanto da linha de crédito quanto de passivo da margem financeira bruta. No ano, a margem financeira bruta teve um crescimento de 6,3%, devido às atividades de captação e mercado. Comissões tiveram um forte avanço de 12,4% no trimestre e de 15,6% no acumulado do ano, mantendo um ritmo de crescimento de dois dígitos, como já mencionado.

Com relação às despesas, as provisões para crédito de liquidação duvidosa tiveram uma queda de 5,5% no trimestre, totalizando R\$ 10,5 bilhões em 2016, um aumento de 8,2% na comparação anual. Por fim, as despesas gerais foram mantidas sob controle. Na comparação com o mesmo período do ano anterior, os custos subiram 5,7%, marcando o quarto ano consecutivo de crescimento abaixo da inflação, o que representa uma economia em termos reais. Vou detalhar cada linha nos próximos slides.

O slide 18 mostra a evolução da nossa margem financeira bruta, que totalizou R\$ 31,5 bilhões em 2016, 6,3% maior do que em 2015 e 5,3% menor no trimestre. Os destaques foram:

Receitas com crédito tiveram um crescimento de 3,7% no trimestre devido a uma combinação de um aumento nos volumes e em *spreads*. No ano, a receita com crédito também apresentou uma melhoria, apesar da queda em volume. Com isso, os *spreads* tiveram um crescimento de quase 40 bps em 2016, tendo em vista que o impacto do ajuste no *mix* de portfólio foi compensado pelo movimento positivo dos preços durante o período. Eu já mencionei em outros trimestres essas mudanças de *mix* e preço.

As receitas de captação também tiveram um resultado incrível em 2016, com crescimento excelente de 31% com relação ao ano anterior. Na verdade, os planos que compartilhamos com os senhores durante os últimos cinco trimestres começaram a refletir no resultado. Por fim, as atividades do mercado - sob o conceito Outros - voltaram aos seus níveis normais, considerando a base histórica após dois trimestres excepcionais, o segundo e o terceiro trimestres. Os senhores podem ver os números no slide. E, consequentemente, as atividades do mercado apresentaram um bom resultado durante o ano e uma queda no trimestre.

Em seguida, vamos analisar o volume de ativos. Nossa carteira ampliada de crédito chegou a R\$ 322 bilhões em 2016, o que significa um aumento de 3,8% no trimestre e uma redução de 2,5% no ano. Nossa carteira de crédito teve um crescimento de 3,9% no 4T16 e uma queda de 1,6% em 2016. Isso é um ponto importante, pois, embora o ambiente brasileiro tenha sido fraco, o que se reflete na comparação com o ano anterior, nós encerramos o ano de 2016 com uma taxa de crescimento bem positiva no último trimestre, mostrando novamente o nosso bom engajamento com o cliente ou fidelização.

Este foi o segundo trimestre consecutivo de expansão em nossa carteira de crédito, juntamente com uma melhoria generalizada em todos os segmentos de clientes, sugerindo que o pior já passou e que, de agora em diante, a carteira de crédito poderá ter um crescimento gradual. A carteira de Pessoa Física manteve um desempenho resiliente, com uma expansão de 3,4% com relação ao trimestre anterior e de 7,8% em 2016. Os segmentos de crédito consignado e de cartão de crédito se mantiveram como os principais impulsionadores do crescimento.

Neste trimestre, também devemos destacar o desempenho do Financiamento ao Consumo, como o Sergio já explicou, que avançou 2,7% no trimestre e registrou um crescimento positivo em 2016, em meio a um ano especialmente difícil para o setor de automóveis. Esta melhoria recente de desempenho foi impulsionada pela implementação da plataforma digital inovadora mencionada pelo Sergio, que tem estimulado ganhos de produtividade significativos para a empresa e sobre a qual eu forneci alguns detalhes nos trimestres anteriores. Tudo isso está refletido na evolução do volume.

Continuando com as boas notícias, as carteiras de PMEs e Grandes Empresas registraram um crescimento trimestral de 1,9% e 5,5%, respectivamente. Na comparação do acumulado do ano, ambas as carteiras ainda continuam com taxas negativas, mas a um ritmo mais lento do que nos trimestres anteriores. Excluindo a variação cambial, os segmentos de PMEs e Grandes Empresas teriam registrado quedas de 6,0% e 2,3%, respectivamente, em comparação com o ano anterior.

No slide 20, podem ver a evolução das nossas captações. Captações com clientes tiveram um crescimento de 2,3% no trimestre e de 3,6% em 2016. Gostaria de enfatizar o desempenho positivo dos segmentos de poupança e depósitos durante o segundo semestre de 2016, em resposta às nossas iniciativas para melhorar os níveis de engajamento com o cliente. A captação total chegou a R\$ 552 bilhões no 4T16, o que representa um aumento de 4% no trimestre e de 7% em 2016.

Passando para o slide 21. Como temos dito desde o início de 2016, o crescimento da receita de comissões é uma consequência da melhoria na qualidade de nossos produtos e serviços, juntamente com os esforços contínuos para promover uma maior fidelização da nossa base de

clientes. Acredito que isso esteja claro nesse slide. Levando em consideração as melhorias na fidelização da nossa base de clientes, gostaria de destacar o desempenho do segmento de contas correntes, cartões de crédito e cobranças e arrecadações. Esta situação é uma melhoria que levou a um crescimento positivo de 12% na comparação entre os trimestres.

No ano, o lucro de comissões totalizou quase R\$ 14 bilhões, com um notável crescimento de quase 16% em relação a 2015, e em linha com o nosso objetivo de obter um crescimento de dois dígitos em 2016.

Passando para o slide 22, vamos falar sobre a qualidade dos ativos. O índice de inadimplência superior a 90 dias teve uma queda de 10 bps no 4T16, chegando a 3,4%. A inadimplência de Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas diminuiu no mesmo ritmo. É importante destacar que a taxa de inadimplência antecipada teve uma queda de 70 bps no trimestre. Isso significa que a qualidade dos nossos ativos permanece controlada e em níveis confortáveis, especialmente se levarmos em conta o desfasamento normal entre a atividade econômica e o índice de inadimplência.

Isso também reflete a força do nosso modelo de risco e confirma que todas as medidas que tomamos e falamos sobre nos últimos dois ou três anos, tais como a redução de riscos e diversificação, eram as medidas adequadas para proteger a qualidade de nossos ativos. Como consequência da queda na carteira superior a 90 dias, o índice de cobertura aumentou para 212%, o que, em nossa opinião, é um nível saudável, especialmente em um momento em que podemos estar saindo de uma recessão.

As provisões de crédito, no slide seguinte, totalizaram R\$ 10,5 bilhões em 2016, o que implica um aumento de 8% em relação ao ano anterior, com uma redução de 5,5% no trimestre. Isto permitiu que nós mantivéssemos o custo do risco também sob controle, abaixo de 4%, em 3,7%, um nível semelhante em comparação ao ano anterior. Os resultados anuais refletem o cenário econômico ainda desafiador no Brasil e, ao mesmo tempo, fortalecem nossa confiança em nossa gestão proativa de riscos.

No slide 24, vemos a evolução das despesas. Conforme dito nas teleconferências anteriores, a cultura do Santander Brasil é bem conhecida pela nossa disciplina de custos e nossa maior produtividade e eficiência. Ao permanecermos leais a esses valores, nossas despesas totais somaram R\$ 18,3 bilhões em 2016, com um crescimento de 5,7% em doze meses. Excluindo os eventos não recorrentes que aconteceram no 4T, tais como o abono salarial pago aos funcionários decorrente do acordo coletivo de 2016, as despesas totais teriam tido um aumento de 4,8%, o que também está bem abaixo da inflação no período.

Os custos tiveram um aumento de 8,9% no trimestre, também afetados pelo impacto sazonal do acordo coletivo que eu já mencionei. Ao todo, reafirmamos nosso compromisso com a rigorosa disciplina de controle de custos. Nos últimos quatro anos, conquistamos uma economia de despesas de 25% em termos reais. Daqui para frente, esperamos manter nossas despesas com um crescimento próximo da inflação.

O próximo slide, de número 25, apresenta nossos principais índices de desempenho, que também tiveram progresso. A eficiência melhorou na comparação com o ano anterior e ficou em 48,8% no final de 2016. Nosso índice de recorrência subiu para 74,9%. Sempre que conquistamos progressos neste indicador, trazemos mais previsibilidade e resiliência aos nossos resultados.

Graças a esses avanços, o retorno sobre o capital aumenta a um ritmo gradual, mas constante, chegando a 13,9% no 4T, como o Sergio comentou, que é o nosso ponto de partida para 2017. Vamos continuar empenhados em melhorar nossa rentabilidade de forma contínua, em linha com o *guideline* que já compartilhamos com os senhores no *Investor Day* de anos anteriores.



Nosso incessante esforço para alcançar resultados mais fortes é guiado pela nossa missão de estabelecer uma posição competitiva com relação aos nossos concorrentes e satisfazer as expectativas de nossos acionistas, mas sempre mantendo bons níveis de solvência.

No slide 26, os senhores irão notar que nossas posições de liquidez e de capital permanecem sólidas, com fontes estáveis de captação e uma estrutura adequada de captação. O índice de carteira de crédito/captações com clientes atingiu 86% em 2016, que é um nível bem confortável.

O índice de Basileia teve uma queda de 16,3%, principalmente devido a uma redução no Patrimônio de Referência ajustado, em resposta aos dividendos anunciados. Lembrando que anunciamos quase R\$ 4,75 bilhões em dividendos no 4T. Apesar dessa queda, nossas proporções de capital mantiveram-se saudáveis, com o nível de Capital Principal em 15,3% e Capital Tier I em 16,4%. Como já mencionei, o dividendo total pago em 2016 foi de R\$ 5,25 bilhões, o que representa 5,4% do nosso valor de mercado médio no trimestre.

Esses foram os detalhes, números e resultados do 4T. Agora, gostaria de passar a palavra para o Sr. Sergio Rial novamente.

### **Sergio Rial:**

Obrigado, Angel. Então, no slide 28, estamos basicamente tentando resumir o que delineamos, mas acho que estamos contentes em entregar o que prometemos. Isso tem que ser a linha de base.

O Santander demonstrou ao longo dos últimos dois trimestres um nível de consistência na previsibilidade e trabalhamos com muito afinco todos os dias para consolidar essa posição. Então, quero garantir que afirmamos nosso compromisso de ser um banco comprometido com elevados níveis de rentabilidade, trabalhando com transformações comerciais eficazes. Vemos a nós mesmos como uma alternativa formidável ao sistema bancário existente no país.

Continuaremos prestando a devida atenção à qualidade dos ativos, acho que isso não vai mudar, e isso provavelmente vai ser uma das questões na qual focaremos em 2017, mas, à medida que começamos o ano de 2017, gostaria que mantivessem em mente algumas considerações – a primeira é que nós certamente temos um cenário macroeconômico melhor do que tínhamos quando começamos o ano de 2016. Em minha opinião acredito que com certeza teremos um ciclo de commodities muito melhor do que o que vimos, novamente, nos últimos dois anos.

Acho que começamos o ano no Brasil com uma indicação clara, não só uma taxa menor de juros, o que é importante do ponto de vista de poder de compra, mas também um Brasil que vai se beneficiar, mais uma vez, de um ciclo melhor de commodities, de níveis maiores e recordes de culturas agrícolas e o desemprego provavelmente deve ter alguma melhora no 2S17. E, conseqüentemente, acredito que talvez isso seja uma boa notícia ao longo do tempo para os Bancos em termos de volume. Uma das coisas que com certeza não vimos em 2016, foi o crescimento do crédito. Então, esperamos ver sinais de melhora no final do 2S.

Um ambiente com juros mais baixos não se traduz em desafios para a rentabilidade no setor bancário, em especial no Brasil. Está é minha opinião e no caso do Santander, ainda temos um longo caminho para realmente otimizar a confiança, a capacidade de nossos passivos, por isso temos um balanço muito forte, uma base de clientes muito forte, por meio dos quais acreditamos que nos dão uma margem grande o suficiente para fazer e para gerar mais valor para os acionistas, mas também para os clientes por meio de passivos.

Assim, de um ponto de vista de *spreads*, continuo conscientemente otimista no sentido de que não acho que vamos ter, com a redução das taxas de juros, um ambiente muito mais difícil, muito pelo contrário.

Em suma, gostaria de agradecer a todos, não apenas por acompanharem as ações, mas também por nos apoiarem em muitas ocasiões diferentes e tenham a certeza de que o compromisso de desempenhar um ROAE consistentemente maior, em sua maior parte baseado no crescimento orgânico e na atividade comercial, com o que temos, e aumentar a participação no mercado que faz sentido, continuará sendo nossa motivação. Muito obrigado e estamos disponíveis para responder perguntas agora.

**Philip Finch, UBS:**

Com a melhoria das tendências de NPL no quarto trimestre, quais são as suas expectativas para as provisões para devedores duvidosos em 2017?

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Philip. Eu diria que as tendências de NPL devem acompanhar o comportamento macroeconômico que pudemos ver ao longo do ano. Vou voltar um pouco ao passado para dar um contexto a isso. No passado, quando falávamos de 2016, portanto apenas 12 meses atrás, em geral, em 2016, estávamos falando de uma inflação de cerca de 11%, agora estamos falando de uma inflação abaixo de 5%.

Tivemos um CDS de cerca de 500 b.p. no Brasil e hoje estamos em torno de 250 b.p. O Dólar Americano foi maior que 4, acima de 4, e hoje está abaixo de 3,2. O PIB, todo mundo estava falando em -3,5%, -4%, hoje todos estamos falando em um número positivo e ganhando força, taxas de juros, etc. Então, o ambiente micro, Sergio também mencionou isso em seus últimos comentários: o ambiente micro está claramente melhorando. As tendências de NPL, com algum atraso, sempre como podemos argumentar, tendem a seguir esse comportamento.

Agora, o problema é entre segmentos, em primeiro lugar, como podemos ver isso em evolução, e, em segundo lugar, com que intensidade veremos esse comportamento? Tendemos a ser positivos, tendemos a ver a dinâmica macroeconômica ganhando força durante todo o ano e temos uma variável importante aqui, que são as taxas de juros.

Se a política monetária acompanhar o que o mercado está levando em consideração hoje, que deve passar para um nível de taxa de juros de um dígito, o impacto que isso terá em toda a linha, que significa não só a proporção de encargos, mas a confiança, o investimento, o consumo, o impacto que pode ter poderia facilmente ajudar a economia de uma forma mais positiva do que estamos vendo hoje.

Então, eu diria que NPLs tendem a acompanhar isso, o desemprego é importante, mas a renda disponível também é, no mesmo ritmo, e no nosso caso vamos tentar manter as mesmas políticas, o que se traduz naquilo que mencionei na minha apresentação, a diversificação, redução dos riscos, levar em consideração a obtenção de nossa alavancagem no crescimento do volume, como visto em períodos anteriores.

**Sergio Rial:**

Se me permitem, vou acrescentar aqui dois pontos sobre a NPL. Então, na área de atacado, uma grande diferença em 2017 é que acredito que as empresas vão conseguir acesso ao mercado de ações, sendo assim, na área de atacado, que não estava absolutamente aberta para as empresas brasileiras em 2016, então os mercados de ações estão abertos e, mais importante, 16 mercados internacionais de renda não só estão abertos, mas com níveis de preços nunca vistos antes, o que não era muito claro em 2016.

Então isso ajuda potencialmente a desalavancar a área de atacado, tanto em termos de duração, mas também em termos de estrutura de capital.

Quanto ao segundo ponto, se você analisar o desempenho de 2016, principalmente no 4T no qual vimos o maior avanço, na dimensão individual, uma queda de 100 b.p. do 3T para o 4T, eu pessoalmente acredito que esta tendência, com base no mix de produtos que fizemos, mas que também monitoramos bem de perto, não deve mudar. Então na parte individual, não acho que teremos surpresas.

**Eduardo Nishio, Brasil Plural:**

Deixando o trimestre um pouco de lado e analisando os próximos dois anos. Vimos diversas desvalorizações no PIB, as taxas de juros passando para um dígito, agências reguladoras mudando as regras com algumas implicações negativas para os lucros bancários. Qual a sua opinião, em termos de ambiente bancário, com relação ao crescimento dos spreads, da rentabilidade, dos empréstimos, etc., e qual é a estratégia do Santander para esse cenário? Você pode, por favor, falar sobre as mudanças regulatórias que ocorreram recentemente?

**Sergio Rial:**

Obrigado, Eduardo. Vamos começar com as mudanças nas regulamentações. Acho que o que estamos vendo nas mudanças de cartão de crédito, que está basicamente, em grande parte, transformando o produto em uma linha de crédito rotativo, é apesar de tudo boa, quer dizer, é insustentável que um país continue registrando o nível que acho que vimos historicamente em cartões de crédito, mas também vejo mudanças regulatórias positivas.

Acredito que existam discussões interessantes em torno do compulsório, então talvez veremos mudanças em torno de quanto estamos basicamente vendo de crédito guiado no Brasil. Estou mais otimista com relação à tendência de desregulamentação do que de regulamentação na verdade.

Acho que veremos a regulamentação atuando, provavelmente, em excessos estruturais e acredito que o setor bancário provavelmente deveria se autor regulamentar, em vez de esperar que os reguladores o façam. Gostaria de ver os bancos praticando muito mais a autorregularão. E, ao mesmo tempo, gostaria de ver os bancos incentivando mais a desregulamentação.

Acho que uma das coisas boas que podemos ver são os R\$ 30 bilhões do FGTS, os fundos de previdência social chegando ao regime econômico, passando das mãos do Estado de volta para as mãos das pessoas, que provavelmente vão alocar isso de forma melhor. Então, acredito que o ambiente, se me perguntar, é positivo, muito positivo em comparação ao ano de 2016, tudo é relativo a 2016.

E, por último, mas não menos importante, temos concorrentes, absolutamente formidáveis, mas todos estão em condições diferentes, todos estão passando por ciclos diferentes, alguns estão integrando empresas, alguns estão reavaliando sua estrutura de capital, alguns estão analisando empresas que poderiam ser ou não abrir capital, então todos são diferentes.

Nós, pelo contrário, estamos 100% focados em nossas operações para que não haja nenhuma distração, em uma franquia que ainda tem várias oportunidades de aproveitamento, como mostrado ao longo dos últimos 11 trimestres.

**Angel Santodomingo:**

Em termos do sistema financeiro, variáveis e como analisamos essa evolução para o futuro, com a melhora da situação macroeconômica, como eu dizia, uma situação normal teria um

pouco de pressão nos *spreads* de ativos, enquanto o volume começa a compensar para a margem financeira bruta, analisando em termos absolutos, começa a compensar certas tendências do EBITDA.

Portanto, gostaria de dizer que na área de ativos, o NIM seria estável sob pressão, conforme o ritmo econômico melhora. Como o senhor sabe, o consenso para as estimativas em termos gerais fala de um crescimento positivo do PIB, mas não de um crescimento positivo extraordinário. Então, diria que ainda teremos em 2017, o que é relativamente positivo ou poderia ser relativamente positivo em termos de NIM.

É interessante lembrar que, no nosso caso, no caso do Santander Brasil, ainda estamos garantindo esses passivos e planos de captação dos quais tratei anteriormente. Então, isso também deve dar algum suporte, dar alguma ajuda o NIM e a margem financeira bruta total em comparação com o passado e em comparação com o sistema financeiro como um todo.

Para a rentabilidade, sobre a qual já falamos, temos uma tendência positiva e vamos mantê-la. E, mais uma vez, sobre o crescimento dos empréstimos, digo a mesma coisa, provavelmente devemos ter um ano positivo. Metade de um dígito ou em torno de metade de um dígito deve ser a tendência normal.

**Eduardo Nishio, Brasil Plural, e Yuri Rocha, JPMorgan:**

Podem, por favor, falar um pouco mais sobre os itens não recorrentes. Por que decidiram classificar uma grande parte dos benefícios fiscais de juros sobre capital como não recorrentes?

Além disso, poderiam falar sobre a provisão adicional para devedores duvidosos e ajustes não recorrentes nas transações com valores mobiliários.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Eduardo e Yuri. Acho que já falei um pouco disso quando apresentei o P&L geral. Tivemos dividendos de juros sobre capital R\$ 3,85 bilhões no ano e que gerou um impacto positivo de R\$ 905 milhões na linha de despesa fiscal.

Na margem financeira bruta, fizemos um ajuste, em termos de valores mobiliários, no valor de R\$ 388 milhões. E, basicamente, o outro ajuste que fizemos foi de R\$ 517 milhões, levando em consideração essa expectativa mais baixa com o crescimento do PIB econômico e, em termos gerais, o ambiente econômico. Então achamos que seria prudente fazer uma provisão para crédito de clientes corporativo nesse valor, de R\$ 517 milhões.

É basicamente isso. Não há muito que dizer. São esses três itens que mencionei nas minhas palavras introdutórias.

**Jorg Friedemann, Citi:**

Ficamos bastante contentes com a forte melhoria no ROAE, mas ainda achamos que a convergência com os pares carece de uma maior contribuição das atividades de capital, tais como a gestão de ativos e seguros que não são tão leves em capital quanto os anteriores.

Com as mudanças recentes na Espanha, nas quais o banco comprou de volta a divisão de *asset management* globalmente. Há alguma discussão com o Santander Espanha para transferir a gestão de ativos e de seguros de volta para o Brasil?

**Sergio Rial:**

Obrigado pela pergunta. Acho que quando delineamos uma meta para 2018, foi realmente como de costume, com o portfólio que temos. Todas as suas perguntas são absolutamente válidas. Acho que temos um número que delineamos na conferência dos investidores. Sobre

sua pergunta se os nossos números vão convergir com os nossos pares, há absolutamente uma questão com relação ao portfólio, também, como você apontou corretamente.

A primeira tarefa já foi concluída. Acho que o fato de que compramos de volta a nossa divisão de *asset management* é realmente bom. Uma grande parte dessa divisão reside no Brasil. Vemos o Brasil se tornando, se me permitir, uma fábrica cada vez mais importante para parte dos fundos da América Latina ou fundos que serão principalmente multimercado, e acho que a franquia de varejo e particularmente o segmento de mercado afluyente que estamos construindo de forma muito bem-sucedida no Santander Brasil vão se beneficiar de forma tremenda.

Mas, respondendo sua pergunta diretamente, não há nenhuma intenção neste momento de fazer qualquer tipo de transferência ou de transferência de contabilidade. Acho que a área de seguros, de um ponto de vista estratégico, está de certa forma em nosso radar. Claro, ainda é um país onde o seguro é uma parte importante.

Mostramos que em 2016 uma boa parte do crescimento de comissões pertence, na verdade, ao esforço de distribuição do Santander, por isso, se os esforços de distribuição do Santander podem produzir esses níveis, imagine se nós tivéssemos uma companhia de seguros.

Se fosse hoje, apenas hoje, do ponto de vista de receitas somente da distribuição de produtos de seguros, estaríamos entre as cinco maiores empresas de seguro no País. E isso sem uma fábrica real. Então, acho que sua pergunta está certa e garanto a você que isso está no nosso radar.

#### **Carlos Macedo, Goldman Sachs:**

Bom dia. Obrigado por responder às perguntas. Eu tenho algumas perguntas, se puderem me ajudar. Primeira: o que devemos esperar no futuro com relação a sua taxa de juros? Claro que vocês têm um grande juro sobre capital, mas a amortização do ágio da aquisição do ABN Amro está quase no fim. Quando devemos esperar que isso seja concluído? Em 2017 e posteriormente em 2018?

Em segundo lugar, conversamos um pouco sobre pressão nas margens proveniente de taxas mais baixas. Quão rapidamente você acha que a reprecificação com relação aos spreads mais baixos que provavelmente devem surgir, conforme as taxas caem em 9,5, como previsto por vocês?

#### **Angel Santodomingo:**

Na verdade, a taxa de impostos é um valor difícil de estimar, porque, como sabe, existem diferentes variáveis que podem afetá-la e fazer com que tenha resultados diferentes.

Eu diria que, de modo geral, você está completamente certo com relação ao ágio que está quase concluído. Mas, de modo geral, eu diria que nossa tendência deve ser de 20%, 25%. Essa é uma tendência, isso é sempre algo que – lembre-se, no Brasil, há uma série de impostos sendo pagos em toda a P&L, não é só a taxa de imposto final.

Temos o PIS/COFINS, temos diferentes impostos já pagos em toda a P&L. Mas eu diria que em termos de tendências – esse é meu melhor palpite.

Em termos de NIM, não quero deixar a impressão de que já estamos sob pressão em termos de *spread*. Penso que não. Se o senhor analisar o trimestre, conseguimos melhorar o *spread* em 12 b.p. e que basicamente era cerca de metade mix, metade preço. Então, eu diria que ainda estamos em um ambiente que, levando em conta que a economia não está dando saltos e impulsionando, esse *spread*, essa pressão não está lá.



Foi elaborada melhor com relação ao médio prazo, claramente para o final do ano, entrando em 2018, quando poderia acontecer tanto com a margem financeira bruta quanto com NIM, mas não vejo isso para o ano todo. Não vemos essa pressão ainda. Precisamos ser realistas e ver o que vai acontecer e pode acontecer no futuro próximo.

**Carlos Macedo:**

Obrigado. Apenas um *follow-up*: na sua meta de ROAE de 15,6% para 2018, qual a taxa de imposto que você tem? Acho que essa deve ser uma pergunta mais fácil de responder.

**Angel Santodomingo:**

Não entendi exatamente qual foi a pergunta.

**Carlos Macedo:**

Qual a taxa de imposto que vocês levaram em consideração na sua meta de ROAE?

**Angel Santodomingo:**

Trabalhamos com os níveis que eu falei para vocês. Trabalhamos com níveis em torno de 20% a 25% e com o tempo isso deve subir.

**Carlos Macedo:**

Obrigado.

**Rafael Frade, Bradesco:**

Bom dia. Apenas um *follow-up*, talvez eu tenha perdido a explicação das perguntas anteriores com relação aos juros sobre capital próprio no trimestre. Gostaria de entender por que vocês classificaram como não recorrente.

E um segundo ponto seria com relação à classificação do seu portfólio de crédito. Vimos um grande aumento na classificação AA e gostaria de entender se houve algumas mudanças na classificação ou se o aumento do portfólio no trimestre foi principalmente em AA. Se puder falar um pouco mais a respeito, isso seria ótimo.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado. Mais uma vez, já falei sobre essas questões específicas do quarto trimestre. O tipo não recorrente é algo que, dada a conjuntura econômica, achamos melhor fazer isso para o corporate, pensando somente em 2017. É basicamente isso.

E especificamos o lado corporativo, porque queremos dar mais algumas informações para os senhores, além das típicas provisões genéricas de crédito. E, obviamente, tivemos todos os impactos positivos e um deles foi essa capacidade fiscal. Então, normalizada, eu diria que na comparação ano a ano e a otimização e o fortalecimento do balanço.

Sobre a classificação AA, nada específico. Se me lembro bem, tivemos 36% do portfólio em AA e isso passou para 37%, 38%. Eu não iria além das questões específicas ou das coisas em torno disso, são apenas movimentos trimestrais, dependendo das movimentações dos clientes, de sua evolução, se eles crescem ou não, se obtêm posições melhores ou piores. Não é um problema, uma movimentação geral que vemos em termos de melhoria ou o contrário. Não acho que essa questão é significativa.

**Marcelo Telles, Credit Suisse:**

Tenho duas perguntas, uma é mais específica. Vimos um declínio da margem financeira bruta, a margem baixa do trimestre impactada principalmente pelas receitas mais baixas de negociação. Gostaria de saber se esse é o novo patamar que devemos esperar. Sei que existe muita volatilidade com relação a isso, mas levando em conta que o nível trimestral ficou abaixo da média no 9M16, seria bom entender um pouco melhor se a tendência é ter um número maior ou se esse deve ser o nível recorrente daqui para frente.

E a minha segunda pergunta é sobre o seu capital. Vocês claramente têm uma posição confortável de capital e minha pergunta é se vocês pensam em fazer algum tipo de otimização de capital mais para frente. Sei que vocês já têm um nível muito alto de pagamento, no passado vocês fizeram uma redução de capital e vimos o Santander México com uma espécie de estratégia de otimização de capital lá. Como devemos analisar sua estrutura de capital neste momento? Obrigado.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Marcelo. Na margem financeira bruta, na parte chamada de 'outros', é sempre uma tarefa difícil. O senhor até correto, comparando o primeiro trimestre ao quarto trimestre, é um nível mais baixo. Se você pegar a média histórica, não só a média do ano, sempre ficamos entre 1,3, 1,4 a 1,5 por isso, estamos de certa forma retomando essa média histórica.

É difícil estimar. Se tivesse me perguntado, por exemplo, se a partir do 1T16 teríamos um trimestre histórico em termos de margem financeira bruta de mercado, eu não teria imaginado isso, e tivemos um trimestre muito bom no 1T16. Por exemplo, nosso mês de janeiro está muito bom em comparação a outubro, novembro e dezembro.

Obviamente sempre tentamos melhorar essa linha, mas eu diria que, daqui para frente, esses níveis históricos provavelmente precisarão ter uma explicação explícita.

Eu claramente me concentraria no lado do crédito e da capação da margem financeira bruta. Essas áreas não tiveram mudanças, isso reflete nosso tipo de esforços com os clientes, os produtos e os spreads. Os outros terão de chegar ao máximo que pudermos alcançar, mas terão de chegar com um pouco de volatilidade.

Em termos de capital, eu diria que neste momento não pensamos em fazer qualquer tipo de operação. Temos um nível confortável de capital, como já disse anteriormente. Você estava certíssimo em dizer como conseguimos isso, que é por meio de um alto nível de pagamento.

Como mencionei, pagamos uma quantidade significativa de dividendos no ano passado, de R\$ 5,25 bilhões, e nossa forma de ver isso é usar o capital, de ambas ações, mas especificamente na margem, de forma rentável.

Qual é o nosso plano? Continuar a usar o capital de forma rentável, aumentar e melhorar a rentabilidade que dissemos para os senhores. Assim, o Banco tem essa mentalidade desde o primeiro funcionário até o último, que é transferida para a arena comercial, para a arena não comercial, e que continuará no futuro próximo.

Mas, neste momento, como eu disse, não há planos.

**Marcelo Telles:**

Ajudou bastante. Muito obrigado.

**Operadora:**

Obrigado. A sessão de perguntas e respostas está encerrada e gostaria de passar a palavra para o Sr. Angel Santodomingo para suas considerações finais.

**Angel Santodomingo:**

Muito obrigado a todos. Mais uma vez, estou muito feliz de ter apresentado esses bons resultados para o ano acumulado. Temos boas expectativas para 2017, de claramente manter esse tipo de desempenho e eu realmente espero poder compartilhar isso com vocês em breve.

Muito obrigado e tenham um bom dia.

**Operadora:**

A teleconferência do Banco Santander Brasil chegou ao fim. Agradecemos a sua participação e tenham um bom dia.