

**Operadora:**

Boa tarde, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência de resultados relativos ao 4T10 do Banco Santander Brasil S.A. Presentes aqui estão o Sr. Fábio Barbosa, Presidente; o Sr. Carlos López Galán, CFO e Diretor de Relações com Investidores; e o Sr. Luiz Felipe Taunay Ferreira, responsável pela área de Relações com Investidores.

Esta teleconferência está sendo transmitida simultaneamente pela Internet no site de Relações com Investidores do Banco Santander, no endereço [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri), onde poderá ser encontrada a respectiva apresentação para download. Informamos que todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência durante a apresentação do Banco. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas, quando maiores instruções serão fornecidas. Caso algum dos senhores necessite de alguma assistência durante a conferência, queira, por favor, solicitar a ajuda de um operador, digitando \*0.

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência relativas às perspectivas de negócios do Banco Santander, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da diretoria do Banco, bem como em informações atualmente disponíveis. Considerações futuras não são garantias de desempenho. Elas 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 e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

Agora, gostaríamos de passar a palavra ao Sr. Fábio Barbosa, Presidente. Por favor, Sr. Fábio Barbosa, pode prosseguir.

**Fábio Barbosa:**

Muito obrigado. Boa tarde a todos. Vou fazer aqui uma apresentação rápida, 20 a 25 minutos, eu imagino, cobrindo um pouco os resultados e as explicações, ou os pontos que, em nossa opinião, podem oferecer maior ênfase nesta primeira rodada e depois abriremos, como de praxe, para perguntas e respostas.

Então, no slide dois tem um pouco o que chamamos aqui de agenda. Vou falar do cenário macroeconômico, estratégia, negócios, resultados, conclusões.

E já indo direto para a página três, onde nós temos os dados macroeconômicos, dado o fato de eu estar falando aqui basicamente para pessoas bastante letradas na questão de Brasil, não vou gastar muito tempo a não ser dizer que nós temos expectativas de um crescimento forte este ano, que, independentemente das medidas que possam ser tomadas e devam ser tomadas para evitar um superaquecimento ou um desvio maior na inflação, o fato é que nós estamos trabalhando com um cenário de segurar um potencial crescimento da economia, que seria maior. Mas não estamos falando, de maneira alguma, em reverter, portanto, o crescimento.

Portanto, a ideia é de crescimento econômico. A questão é qual é a dose, se vai ser 3,5%, se vai ser 4,5%, se vai ser mais. E nós estamos aqui nos 4,5%, com implicações em termos de inflação, taxa de juros e câmbio, que está aí colocado na página três. Mas, como eu disse, acho que no caso aqui não vale a pena explorar muito. Se for o caso, podemos até falar mais para frente, mas imagino que todos conheçam bem o assunto.

Então, na página quatro simplesmente a chamada do que é a próxima sessão, que é estratégia. Estratégia, o que tem aqui mais, até para colocar todos mais ou menos na mesma página, é o que nós chamamos de “a pegada do Banco no mercado local”, de conhecimento também de todos, a questão de ser o terceiro maior banco privado, 11% de participação no crédito. E a questão de plataforma e distribuição, que está colocada aí, com forte participação no Sudeste, 16%, no Sul, 9%. E em função da forte participação que temos no Sudeste, a própria condição de uma participação total de 12%.

Isso aqui é feito em número de agências e reflete um pouco uma *proxy* daquilo que seria a participação no mercado total. Mais para frente vou falar um pouco sobre crescimento e tudo o mais; só lembrando aqui que são 2.200 agências, 18.000 ATMs, 1.500 postos de atendimento bancário, 10 milhões de clientes. Dados apenas estatísticos quanto à presença do Banco, mas que obviamente é o legado em cima do qual se constrói o futuro ou não.

Na página seis, nós temos aqui a base de clientes. Acho que uma coisa importante também, falando sobre a questão da estratégia, é o crescimento na base de clientes, especialmente no canto direito, falando de correntistas. No canto esquerdo temos clientes de produtos, clientes de financiamento de automóveis, de poupança, cartões, exclusivamente. Mas o cliente mais leal, o cliente com quem temos um relacionamento mais intenso, são os clientes de conta-corrente, com um crescimento importante também, aliás nos dois casos, mas no caso de conta-corrente, especialmente no último trimestre. Quer dizer, metade do crescimento do ano aconteceu basicamente no último trimestre, o que reforça também o conceito que tenho colocado, de termos uma boa perspectiva para 2011, já em função também de trabalhar com uma base maior de clientes.

O próximo slide, na página sete, vou falar um pouco do GetNet, a questão da aquisição, e mostrar que os resultados, muito iniciais ainda, tenho dito e ressalvo aqui mais uma vez, de que o impacto nos resultados financeiros é marginal, até porque a base é muito pequena. A base sobre a qual nós começamos a fazer essa contagem, vamos dizer assim, é muito pequena, portanto não é determinante na questão dos resultados.

Porém, são aqueles investimentos que estão sendo feitos para que tenhamos uma boa perspectiva no futuro. E a perspectiva, que é uma meta de 300.000 estabelecimentos credenciados em 2012, já tem 104.000. O jogo mal começou, então certamente os objetivos serão superados. E já no caso de novas contas, que daí significa, em função do pacote que nós chamamos de “conta integrada”, alguém abrir uma conta para ter esses benefícios, é um processo mais lento, mas nem por isso está fora do previsto. Está absolutamente dentro, com 27.000 contas, um objetivo de 150.000, e foram pouquíssimos meses em 2009 em que, de fato, nós atuamos.

Então, acho que a perspectiva neste negócio continua bastante positiva. Nós temos evitado entrar nisso aqui com a argumentação de preços. Nossa ideia é a argumentação do pacote, um pacote de serviços, do benefício, da conveniência. E é assim que nós temos conseguido ocupar esse espaço. Colocando, como está, no canto esquerdo, serviços de aquisição, serviços financeiros, tudo dentro de uma única proposta para o cliente.

Também ainda falando sobre a questão de crescimento, na página oito há duas parcerias importantes que fechamos. Uma com a COSAN, que tem a marca Esso aqui no Brasil, e a questão dessas parcerias que também alguns dos nossos concorrentes já estão trabalhando nisso, e nós entendemos que este mercado oferece boas oportunidades, não apenas para esta parceria em si mas também para outras futuras que nós estamos planejando fazer. E a questão da parceria com a Century 21, que, no caso, é basicamente para concessão de crédito

imobiliário, enfim, tipo um agente, e que também vai nos permitir aumentar nossa capacidade de originação.

Então, são iniciativas que começam a tomar lugar, deixando para trás o foco maior, que sempre foi, nos últimos dois, três anos, pelo menos, a questão da integração, que está na página nove.

Então, a página nove relata o que tem acontecido com relação à integração, tudo o que já foi feito na integração, tudo aquilo em anos passados. Até a partir de junho de 2010 ou no último semestre, a questão da integração da marca, que é um passo muito importante em qualquer processo de integração, com todas as emoções ligadas a isso. E acho que foi feito com bastante sucesso, um trabalho também de, enfim, fazer uma transição de imagens, uma convergência de imagens, que eu acho que deu bastante certo. E agora nós entramos na última fase, neste último semestre, que é a migração tecnológica.

Embora eu tenha colocado aqui “último semestre”, ela é largamente contemplada agora no dia 12 – talvez uma ou outra pessoa tenha recebido, se for cliente – justamente falando sobre a integração, sobre como vai funcionar e a integração causando um menor estrago possível para o cliente, menor inconveniente, dando ao cliente a condição de manter a mesma conta e tudo o mais, mas passa a ser um sistema só.

Então, a partir de um sistema só a integração basicamente oferece aos funcionários, aos clientes uma única plataforma com uma série de benefícios, até porque benefícios estes que foram parte de todo o processo. Lembrando que toda a estratégia sempre foi focada na ideia de o melhor de cada banco. Isso não é apenas um slogan, isso foi uma filosofia de que nenhum dos dois bancos em uma posição independente poderia construir ou, mantida a sua plataforma, ter um diferencial competitivo face àquilo que era oferecido pela concorrência, e que somente um novo sistema que, de fato, buscasse o que tem de melhor de cada um é que viabilizaria isso.

Então, o ponto principal aqui é justamente essa busca do que tem de melhor em cada um, que agora passará a ser tangibilizado pelos funcionários e pelos clientes de forma mais contundente. Sobrará, de forma residual, algumas integrações ligadas a *cash management* para um grupo menor de empresas, e por isso está colocado aqui como “semestre”. Mas basicamente é residual, a grande mudança acontece agora, está tudo testado.

E, diga-se de passagem, falando “grande” mas também o grande aconteceu ao longo dos últimos dois anos. Mas, em todo caso, dia 12 é importante, está tudo preparado e isso também liberará recursos para que nós possamos focar no crescimento o incrível número de pessoas que está sempre focado na questão da integração.

E também a questão, para quem conhece um pouco da integração, a questão da estabilização de sistemas, que você não pode fazer uma integração, especialmente na fase final, e estar constantemente mudando a forma, porque, no fundo, você não consegue levar adiante o processo e nunca sabe onde está o problema. Então, tem a questão da estabilização também, o que impede que eventualmente novos desenvolvimentos ou novos produtos possam ser colocados no ar com a devida rapidez.

A questão da integração, obviamente na página nove, é determinante porque está na página dez, que é a busca das sinergias e a ideia e o compromisso, na verdade, de buscar R\$2,4 bilhões no total de três anos, mas ao final de dois anos, portanto, chegando a R\$1,6 bilhão, dos quais R\$1,862 bilhão capturados dentro do previsto – um pouco acima do previsto, na verdade – e também com isso fundeando e abrindo espaço para que o Banco possa fazer os investimentos, e eu vou falar daqui a pouco de abertura de agências, de contratação de pessoas para a cobertura das empresas de pequeno e médio porte, *call center*, enfim, outras

atividades que refletem o crescimento do Brasil. Mas acho que o importante é esse ponto, que através da captura de sinergias que esse financiamento tem sido possível.

Na página 11, passar o título da área de negócios, e vamos falar um pouco de negócios. Olhando então especificamente a questão da carteira de crédito, estamos em IFRS aqui, tem também na próxima página em BR GAAP, mas gerenciamos mais aqui baseados em IFRS. Então, olhando só o crescimento no ano de 19,9%, crescimento nos três meses de 5,2%. Aqui ampliado já com a compra de carteira, e que dá então essa visão de um crescimento bastante importante no ano.

Lembrando, e isso já foi comentado em vários *calls* anteriores, mas mais uma vez repito que a defasagem maior em relação ao mercado se concentrou no 1T. Então, não é uma questão de conseguir acompanhar o ritmo dos outros ou não. Acho que é uma questão de não o fizemos no 1T, e depois obviamente você paga o preço ao longo de todo o ano em função disso.

O 4T também, por algumas razões específicas, acabou tendo um crescimento um pouco menor, mas no 2T e 3T já estamos exatamente no mesmo nível. Então a ideia é, uma vez liberados os recursos, uma vez o foco sendo dado no crescimento, e com essa base de clientes já maior do que colocamos aqui, produtos e parcerias, tudo mais, que haja a perspectiva de crescimento.

No caso de financiamento ao consumo, embora aqui tenha um nome mais amplo, ele basicamente se restringe a automóveis, como algumas outras coisas como móveis, turismo, mas largamente automóveis, o crescimento é menor, refletindo também a estratégia que foi seguida de buscar rentabilizar o que era a Aymoré e agora chama-se Santander Financiamentos, de maneira a trabalhar em operações que nos dessem um retorno adequado, e não buscar o market share como talvez em outros casos nós possamos fazer. Aqui não foi o caso. Então, aí se explica parcialmente porque o crescimento é menor.

Nosso foco de crescimento é em pessoa física em geral e em pequenas e médias empresas, onde restam as melhores oportunidades que têm aparecido, e aí o crescimento de 7% ou 6%, para arredondar os números aqui no 3T, que anualizando são números bastante expressivos, também.

E por fim a questão de grandes empresas, com um crescimento menor, mas parcialmente compensado porque tem outras operações com risco de crédito, que está aí embaixo, onde tem debêntures, FDICS, CRI, promissórias de colocação no exterior, notas promissórias conforme está colocado no *foot note* número 1.

Quer dizer o seguinte: a carteira de crédito não cresce, porque a Empresa, primeiro, está líquida, e segundo quando ela quer algum financiamento não necessariamente fará através de empréstimo, mas através de um desses instrumentos, o que para nós pode significar exatamente o mesmo risco de crédito, mas tem vantagens para o cliente em algum momento, por alguma razão específica.

Então, isso tem acontecido no mercado como um todo, e não tem sido diferente aqui conosco, mas obviamente dependendo da ponderação, do peso que cada um tem em diferentes mercados, isso acaba impactando o market share total.

Então, na questão de olhar o market share, é importante olhar o *mix*, é importante olhar os segmentos onde estamos crescendo, que são os segmentos de maior margem e eventualmente em detrimento de outros segmentos, que são os de menor margem onde o crescimento está menor, então quando você olha exclusivamente a questão do market share, se não causa essa distorção pelo menos é relevante levar em consideração o comentário que acabo de fazer.

Não vou entrar no comentário da página 13. São apenas números muito semelhantes, e do ponto de vista estratégico vale a mesma coisa. Mas se alguém quiser depois alguma pergunta específica, alguma reconsideração, o Luiz Felipe e a equipe da RI, estão à disposição para conversar com vocês, mas o principal ponto é basicamente a mesma conversa estratégica.

Do ponto de vista de produtos específicos, e agora estou na página 14, o crescimento maior tem acontecido em consignado, tem acontecido no imobiliário – não vou comentar veículos, porque já falei – e cartões de pessoa física, onde tem tido um crescimento bastante intenso, seja em função da bancarização do País, seja em função das atividades comerciais desenvolvidas, mas são produtos, como cartões de crédito, que têm tido uma boa perspectiva, uma boa oportunidade de crescimento.

No caso de consignado total e imobiliário total, chamo a atenção que é um assunto que vai surgir mais a frente, que é a questão sempre do crescimento da margem bruta. A margem bruta, quanto mais consignado e imobiliário nós tivermos, menor será a margem bruta porque são produtos que comandam um spread bruto menor. Porém, as perdas de crédito são substancialmente menores, também, então a equação como um todo não pode ser olhada isoladamente apenas na questão da margem bruta, mas sim na questão da margem líquida. Depois tem alguns dados que mostram isso, que eu devo comentar mais a frente.

No caso da página 15, a captação, não tem nada a destacar aqui. Tem algumas pessoas que chamaram atenção, mas o depósito a prazo caiu em 12 meses, embora alguns analistas estejam acompanhando trimestre a trimestre, só reforço aquilo que já foi dito, que isso é mais um rebalanceamento da estrutura de *funding* do Banco, que após o IPO e supercapitalizado buscou liquidar as operações mais caras ou mais voláteis, operações de mercado interbancário vamos chamar assim, e ficar mais para as operações de clientes, isso foi feito logo no começo do ano.

Então a partir daí voltamos agora a crescer mais ou menos no mesmo ritmo que os outros estarão crescendo, em função obviamente das necessidades de captação de cada um. Não como pessoa física, isso acolhemos sempre, mas no caso de capital de giro de outros fundos, ou de mercado profissional, depende da estratégia de liquidez, ou eventualmente do crescimento da carteira, e coisas do tipo, desembolso e tudo mais.

Então vou agora para a página 16, que é só o título de resultado, para na página 17 dar primeiro os *highlights*, ou seja, quais são os pontos que serão destacados nos slides posteriores, que é o crescimento de crédito no segmento foco pequena e média empresa e pessoa física, sólida geração de resultados, o resultado cresceu 34% no ano, margem financeira 9% em 12 meses, gastos com evolução abaixo da inflação, incluindo investimento em novas agências, *call center* e segmento de empresas, e melhora na qualidade de carteira e evolução positiva dos indicadores de eficiência e recorrência. É isso que eu vou falar nos próximos slides.

Então, no slide 18, vemos o crescimento do resultado no ano antes do imposto e também no trimestre. Antes do imposto o crescimento foi de 3,4%; colocamos aqui para dar ênfase, apesar de após o imposto ele ter uma pequena queda, quase *flat*, mas uma queda de 0,9%, isso em função de algumas especificidades de qual foi a composição do resultado acima, mas também o resultado crescendo sempre tem um impacto da diluição daquele benefício fiscal do ágio, que é fixo em Reais. Portanto, um pouco diluído, mas assunto que não entrarei em detalhe, também abrindo aqui o pessoal de RI para se alguém quiser mais detalhes. Mas o importante é que teve um crescimento importante contra o 4T do ano passado e também antes do imposto com relação ao 3T.



As receitas totais, aí sim acho que vale a pena olhar na página 19, o crescimento da receita que você pode olhar, 0.4% é um número baixo, mas olhando um pouco a questão da qualidade, e vendo um crescimento nas barras vermelhas no lado esquerdo da margem de intermediação. Mudando de patamar, os 5.800 que ficou parado durante algum tempo, e com a recuperação do crescimento da carteira de crédito, mudando de patamar para 6.400, 6.360, ou seja, mostrando uma boa perspectiva de crescimento.

Comissões, vou falar já, já. E a questão de outros, que são basicamente operações de mercado financeiro, de trading, ou seja lá o que for, mostrando uma queda, mas obviamente são resultados mais voláteis, e que portanto não caracterizam nenhuma tendência.

Fiz uma conta rápida aqui. Se você olhar simplesmente da questão da margem de crédito e excluir as provisões, o crescimento terá sido, quer dizer, tirando a margem de crédito, as provisões, veremos que o crescimento foi bastante elevado. Ou seja, a margem de intermediação cresce menos porque estamos trabalhando com produtos mais estáveis. Ou seja, produtos com menos perda de crédito, porque são mais bem garantidos; consignado e crédito imobiliário são talvez os melhores exemplos.

Mas isso também vou destacar um pouco mais a frente, só lembrando que olhar a margem bruta perdemos a perspectiva de que o *mix* está mudando, e mudando favoravelmente, mas entre linhas ele pode chamar atenção.

A questão das comissões líquidas, tivemos então um crescimento no ano de 9,6%, mais uma redução no trimestre basicamente em função de uma menor originação de operações de comércio exterior, e também – isso aqui são margens líquidas, melhor dizendo, comissões líquidas, e portanto existem aqui também comissões pagas e tivemos uma elevação nas provisões pagas, nas comissões pagas que também poderão ser esclarecidas, mas também se devem alguns casos a aumento de negócios. No caso especificamente de tarifas bancárias e fundos de investimento, se deve a peculiaridades e em alguns casos até ligados à questão de números de dias úteis e a maneira como isso é cobrado. Mas basicamente a maior base de clientes aponta efetivamente para que tenhamos uma maior condição de crescimento nessa linha.

Passando para provisões, na página 21, olhando sempre o critério IFRS, também tivemos uma redução no trimestre. Basicamente a redução já vem acontecendo trimestre a trimestre aqui e no mercado como um todo, fruto de uma série de iniciativas, e também no mercado que se apresenta mais favorável, inegavelmente.

As provisões se você olhar na página 22, temos um pouco qual foi a receita total menos a provisão de crédito, e o crescimento, o que acontece? Aquele 0,4% que se transforma em 1,1%, justamente porque as provisões são menores. Mas essas receitas totais, tem aqui as receitas de tesouraria, as receitas de outras coisas, se eu pegar só a receita efetivamente proveniente de crédito e as provisões obviamente ligadas a crédito, esse crescimento de 1,1% fica 5,6%; ou seja, teve um crescimento expressivo no negócio de clientes, no negócio de crédito. Um crescimento de 5,6% no trimestre, que obviamente multiplicado e composto em quatro períodos é um percentual bastante diferente do percentual que vemos aqui.

Então, mesmo nesse quadro, o impacto do resultado menor das operações de trading distorce um pouco esse número para quem quer ter uma visão um pouco da base de negócios, do crescimento da base daquilo que estamos operando.

Então, importante também olhando aqui na próxima página, despesas gerais e amortização, fechamos o ano com um crescimento de 2,2%. Diria que, considerando, e aqui estão destacadas algumas coisas, o trimestre cresceu 4,5%; isso assusta? Preocupa? O trimestre

que está aqui no item 1, aqui embaixo, uma referência de que no 4T ocorreram despesas extraordinárias em razão do acordo coletivo, correção de saldo de provisões, PLR, enfim, uma série de coisas. E também tivemos alguns aumentos ligados à questão da expansão da rede e contratação de pessoas para *call center* e o segmento de pequenas e médias empresas.

Mas basicamente estou dizendo o seguinte, despesa de pessoal não tem um aumento a não ser em função do acordo coletivo e desses investimentos específicos que estão sendo feitos para aumentar a rede de agências, para aumentar o número de pessoas comerciais que cobrem pequenas e médias empresas, duas áreas foco e também *call center*, que no fundo atende a pessoas físicas.

Então acho que é o investimento que está sendo feito e esse número ajustado para a questão da inflação, ou seja, perspectiva para o próximo trimestre, até porque não tem acordo coletivo também obviamente é um outro tipo de percentual. Com relação ao ano, acho que foi importante o crescimento, foi bastante modesto, lembrando e considerando-se não apenas a questão de ter ficado abaixo da inflação, mas também a questão de que, como todos os brasileiros sabem, o mercado está bastante aquecido e vários custos, não necessariamente mensuráveis em termos de inflação, ou ainda mensuráveis em termos de inflação, mas contratação de pessoas e tudo mais, tem tido seu ônus elevado em relação ao que era previsto inicialmente. Então eu acho que tem bastante valor a manutenção em 2,2%.

A inadimplência que está na página 24 continua mostrando uma redução, eu estou olhando na página 24 em IFRS, temos uma queda de 7,2% para 5,8%, enfim, o índice de cobertura que é calculada a provisão e depois o índice de cobertura, mas está dentro dos patamares totalmente aceitáveis, mas para efeito de comparação com outros, muitos têm me pedido para fazer e temos colocado sempre essa página 25, que é a do BR GAAP, onde vemos a inadimplência também com uma queda importante de 5,9% para 3,9% na média, 200 pontos, mostrando também uma recuperação, na verdade em todos os segmentos, em todos os produtos, e aqui também impactado pelo *mix* em alguns casos, de forma favorável, como é o fato de você ter mais operações de consignado e de crédito imobiliário, no caso de pessoa física.

E no caso de pessoa jurídica até desfavorável na medida em que você tem mais operações com pequenas e médias empresas, do que você teria, falando sobre o impacto do *mix*, do que empresas de grande porte que normalmente não têm provisões, mas no caso aqui pequenas e médias empresas, mesmo tendo um percentual maior de pequenas e médias empresas, a inadimplência, quer dizer, 90 dias, 60 dias, seja qual for o critério, está sempre mostrando uma queda, e a cobertura ali no canto direito.

Então vamos para os indicadores de performance. Indicadores de performance, acho que mostram, tínhamos falado muito na questão da convergência olhando para dois, três anos atrás, o quão distante estava a somatória das duas organizações em índice de eficiência comparativamente às melhores bases de mercado.

Então, a eficiência conforme calculado aqui, de 36.3 para 34.8, comparativamente a outros bancos, feitos os ajustes, encostamos e estamos no mesmo patamar de outros bancos, ou seja, hoje há a convergência esperada. A recorrência onde estamos falando basicamente de comissões líquidas, sobre despesas gerais, onde também houve a tal convergência.

Aqui embaixo eu coloco os três quadros que é importante olhar todos juntos, eu acho que eu dou muito ênfase, especialmente nesse momento em que a nossa Basileia está elevada, a questão se o nosso retorno sobre ativos está adequado. O nosso retorno sobre ativos está bem comparável e até às vezes favoravelmente a parceiros de mercado, o que mostra que a rentabilidade da Organização não é o problema que impacta o *return on equity*. O *return on*

*equity* não está baixo, e por que o *return on equity* está baixo? O *return on equity* está baixo porque nós temos uma Basileia muito elevada.

Eu discuti bastante aqui com o pessoal de RI sem nenhum sucesso, para que colocássemos uma Basileia média, o que acontece uma distorção aqui, é que a Basileia que está retratada é de dezembro 2009 e dezembro de 2010, então você pode dizer; espera um pouco, a Basileia abaixou, então por que é que o *return on equity* caiu?

Na verdade a Basileia subiu, a Basileia média, para se ter uma ideia, começou em 14% no ano de 2009, fechou em 25.6%, mas isso foi basicamente novembro e dezembro, após o IPO. Em uma média não muito ortodoxa que fizemos *back of the envelope*, como se diz, dá mais ou menos 17% de Basileia, 17,5% na média de Basileia no ano de 2009.

Então houve uma elevação de Basileia, obviamente tendo mais capital, embora meu *return on asset* tenha subido, e isso é positivo, o *return on equity* necessariamente cai até que ajustemos a base de capital. A base de capital vai se ajustando através do crescimento e mais recentemente também de maneira a nos adequarmos às novas exigências que o Banco Central possa fazer para determinado tipos de operação, ou até dentro das novas regras de Basileia.

Entendemos até que por fim, essa base de capital mais confortável pode até se refletir de alguma maneira de forma positiva naquilo que possamos ter de condição competitiva face a pressão que todo mercado receberá, e a nossa situação eu vou chamar aqui de privilegiada sobre o aspecto de estar com capital maior, obviamente com todos os ônus que estão expressos aqui na questão do *return on equity*.

Por fim, conclusões dos negócios só ressaltando e recapitulando um pouco aqui a mensagem que queríamos passar, de crescimento de 19% em 12 meses, alavancando pelo segmento de pequenas e médias empresas e pessoa física; na captação, aceleração do crescimento no 2S, até porque no primeiro semestre o Banco estava bastante líquido e mais pagando, quer dizer, não renovando operações, salva as de pessoa física, e indivíduos, clientes da base de varejo; expansão da infraestrutura, que foi a abertura de 110 novas agências, quem vê as agências, a marca foi unificada em novembro, tem 110 novas agências abertas pelo Brasil a fora, mas geralmente com a ideia de reforçar a nossa presença onde já estamos presentes, de maneira a ter uma base de cliente inicialmente até mais fácil, a marca já é conhecida, já conhecemos as pessoas, já conhecemos os clientes, tudo.

No fim acabamos, até pelas dificuldades todas, que sabemos que têm acontecido na obtenção de pontos e na contratação de pessoas, a concentração foi bastante forte no último trimestre do ano, portanto só com custo e nenhum benefício, se eu posso assim dizer. Benefícios em ponto de visto de benefício de resultados, já que não tivemos condições de basicamente operá-las, se não por dois meses, seis meses, cinco meses, mas agora em 2011 que os benefícios deverão aparecer.

E resultados, temos um crescimento de receita líquidas de PDD de 19%, custo com crescimento abaixo da inflação e acomodando, fazendo *funding* através dessa contenção de custos para abertura de agências, *call center*, e também reforços do time do segmento empresas e melhora na qualidade da carteira de 140 b.p. em 12 meses, com crescimento do lucro em IFRS de 34% em 12 meses.

Esse era o recado inicial que eu queria passar. Eu devolvo a palavra para quem está coordenando o *call*, e eu estou aqui, eu, o Carlos e o Luís Felipe Taunay também, para eventuais perguntas que possam surgir. Fiquem à vontade, e obrigado.



**Alcir Freitas, UBS:**

Boa tarde a todos, minha pergunta é com relação à expectativa para 2011, eu entendo a dificuldade de vocês darem um *guidance* um pouco mais formal de crescimento, mas pelo menos se vocês pudessem passar qual é a visão de vocês, no momento em que vocês estão montando o *budget* para 2011. Qual que é a visão de vocês para crescimento de crédito do mercado como um todo, de *fees* e também qual que é a visão de vocês em relação à evolução da margem financeira, ou do *net interest margin*? É isso.

**Fábio Barbosa:**

Só um segundo, por favor. Alcir, você sabe melhor do que eu, que o Banco tem essa orientação de não dar *guidance*, então eu vou tentar da melhor maneira possível responder sua pergunta.

Primeiro a expectativa de crescimento de crédito para 2011, eu estou me enfiando um pouco nos números que temos obtidos aqui na Febraban, que é uma média de crescimento de 18% sem grandes técnicas, mas eu diria que é por volta disso que estamos imaginando um crescimento de crédito para o mercado brasileiro, portanto não deve ser algo que deva diferir muito. A depender obviamente de medidas que possam ou não vir a ser tomadas, mas esse é o crescimento.

O que estamos mantendo, é que tínhamos um *guidance*, quando foi feito o IPO de um ganho de 200 pontos de market share. Nós tivemos um 1T que ficou muito aquém e uma boa parte do problema que tem de market share esse ano se deve ao primeiro trimestre, o que já foi *ad nauseam* comentado que nós dissemos, seja por uma falta de estrutura já *in place*, já funcionando para que nós conseguíssemos tirar total proveito de um momento favorável que a economia apresentava.

Ou seja por *any* razões, não tínhamos como Organização a visão clara das oportunidades que o Brasil representava, o tal do *decoupling* que o pessoal gosta de falar, mostrando que o Brasil vinha efetivamente em um ritmo diferente daquele ritmo que talvez se apresentasse aos países, o fato é que perdemos a toada no 1T, e isso se projetou para o ano como um todo.

Mas a ideia é que nós temos condições de buscar, o nosso orçamento para esse ano prevê justamente uma parte da retomada que nos levará esses dois pontos de market share falados lá atrás. Vemos pelo que aconteceu agora nos últimos meses, pelo foco maior que daremos, tendo a integração para trás, pelas equipes que estão *in place*, e no lugar, pela receptividade que temos visto por parte dos clientes, especialmente no segmento que queremos crescer mais, de pequenas e médias empresas, que de fato existe essa possibilidade plausível. Então vemos crescimento, sim, positivos.

Com relação à margem financeira líquida, você está falando líquida de custo de *funding* efetivamente, eu tenho procurado chamar atenção de que ela pode crescer um pouco menos do que o total dos empréstimos, porque o *mix* de produtos está sendo muito diferente. Falando de pessoa física especificamente, está tendo um menor crescimento, está expresso nos relatórios do Banco Central, e acho que continuará assim. Menos crescimento nos produtos de maior margem bruta, a margem que está antes das provisões.

Então, maior crescimento na margem bruta, mas não necessariamente do resultado que sobra após feito o provisionamento, que são produtos com margens menores, mas também com perdas de crédito substancialmente menores, o que leva a uma equação que não é desfavorável, às vezes é favorável; aliás, no caso, volto a dizer, foi bastante favorável.

Lembro que essa métrica que eu acabei de falar nos levou a um crescimento de 5,6% no trimestre, que é uma coisa importante. Aliás, uma coisa que eu destaquei, o resultado do Banco está crescendo muito mais baseado nas atividades ligadas a clientes, e acho que isso positivo para a Organização que queremos construir.

Então, acho que é isso. Teremos um crescimento dessa ordem de grandeza; temos condição de crescer acima, é isso que estamos buscando neste ano. E também, com relação à margem financeira, diferentemente da carteira de crédito, que pode, em função do *mix*, o que eu falei aqui, mais pessoa física, pessoa jurídica, talvez seja até um pouco ao contrário do que eu falei, ou seja, cresce mais a pequena e média empresa, onde o spread é um pouco maior, e crescem menos as Petrobras da vida pelos instrumentos que poderão vir a utilizar, que não necessariamente passem por bancos. Ali, podem até ganhar um pouco de margem bruta.

Mas, no líquido, a margem líquida, ou seja, margem após o custo de *funding*, eu acho que pode não crescer no mesmo ritmo que a carteira de crédito. Mas, após provisões, acho que cresce mais que a carteira de crédito.

**Alcir Freitas:**

Está ótimo. Muito obrigado.

**Regina Sanches, Itaú BBA:**

Boa tarde a todos. Obrigada pela oportunidade. Eu tenho duas perguntas. A primeira, eu queria saber se houve alguma mudança de critério no cálculo de provisões para contingências cíveis, fiscais e trabalhistas que justifiquem vermos esse impacto positivo de R\$300 milhões nessa linha nesse trimestre.

E a outra pergunta é em relação à captura de sinergias, que acho que foram muito boas em 2010, até acima do que vocês estavam esperando. O que podemos esperar, então, para 2011? Tem mais sinergias para serem capturadas? Obrigada.

**Carlos López Galán:**

Regina, com respeito à primeira pergunta, não tivemos nenhuma mudança de critério em todos os cálculos do que são litígios ou contingências laborais, cíveis ou fiscais. Basicamente, o que pode acontecer nesse trimestre é algum movimento entre linhas, mas o que eu diria é o que já falamos em meses anteriores, que essa linha tem movimentos um pouco voláteis em função de novas entradas, novas saídas etc., e que estaria mais ou menos na casa dos R\$350 milhões, R\$400 milhões, e se você percebe, no 4T está nesse *range*, de R\$363 milhões, e se anualizamos pela média trimestral, vemos que é mais ou menos o custo *standard*, o custo esperado que teríamos para esse grupo de conceitos de resultados.

Com respeito a sinergias, claramente temos o compromisso de atingir R\$2,4 bilhões de sinergias; este ano terminamos com R\$1,8 bilhão. A ideia é atingir os R\$2,4 bilhões, e que parte dessas sinergias, como já falou também o Fábio, sirva para balancear e para ser uma fonte do investimento que estamos fazendo, tanto nas agências como também nas forças comerciais.

Basicamente, essa captura que temos, e temos identificado algumas oportunidades para 2011, nos servirão para podermos moderar e crescer abaixo dos *peers*, como já foi em 2010, a questão de custos; e em 2011, também, nossa expectativa é de que cresceríamos nesse quesito abaixo dos *peers*, e, insisto, balanceando com as sinergias o crescimento de custo operacional e comercial pela abertura e pelas contratações que estamos fazendo nas forças comerciais.

**Regina Sanches:**

Muito obrigada, Carlos.

**Eduardo Nishio, BTG Pactual:**

Boa tarde. Eu tenho uma pergunta em relação ainda à integração, essa boa notícia de que vocês estão finalizando quase todo o sistema, agora, no dia 12. Eu queria saber, em termos de sinergias, se podemos capturar alguma coisa já mais forte ao longo do 1T11, o que vocês podem fazer em relação às sinergias no curto prazo por conta dessa integração do sistema agora, e como está o fundo de reestruturação, se vocês ainda têm algum saldo remanescente para ser usado.

**Carlos Lopéz Galán:**

Obrigado, Nishio. Com relação ao segundo ponto da questão, ainda temos R\$240 milhões. Estou falando de cabeça, mas estou dando o número certo. Sim, ainda temos R\$240 milhões para 2011 do fundo de reestruturação.

Com relação à primeira parte da questão, a integração, você sabe que faremos no dia 12, no fim de semana do dia 12, mas tem um processo de estabilização de mais ou menos três meses. Ou seja, claramente, todas as equipes, e todas as forças extras que temos para qualquer evento ligado, ou conectado à integração, estarão conosco pelo menos até o mês de junho e, por isso, oficialmente declaramos ao mercado, temos falado que o processo de integração se concluirá em junho. Essa é a razão, porque sempre tem um processo de estabilização.

O que esperamos quanto a processos de sinergias em 2011, claramente o fato de termos uma única plataforma é uma das fontes em que temos identificado as oportunidades para 2011. E claramente, também, será mais para o 2S que para o 1S, já que, como disse, manteremos os aplicativos e isso faz parte um pouco da estratégia.

Temos também outras oportunidades em tudo o que é a rede de atuação, em todo o *back office* e nos apoios que há na rede, em já ter uma única plataforma. E insisto que a captura de sinergias não é simplesmente por essas novas iniciativas que serão capturadas, também tem muito a ver com decisões que foram feitas em 2009 e 2010, e que estão dando frutos e benefícios mês a mês.

**Eduardo Nishio:**

OK. Obrigado.

**Mariana Barros, JPMorgan:**

Boa tarde a todos. Minha pergunta é na linha da pergunta do Alcir, falando um pouco de 2011. Eu peço desculpas, não escutei o número que foi informado de crescimento da carteira de crédito, o número que vocês passaram, se eu entendi, pela Febraban. Queria entender se é factível assumir esse número para o Banco, e qual seria o direcionamento que poderíamos tomar em termos de indicadores de qualidade da carteira, acho que principalmente *non-performing loans*, que nesse trimestre ficou em 5,8%, se dá para assumir um direcionamento estável, ou uma melhora ainda para este ano. Obrigada.

**Fábio Barbosa:**

O que eu estava dizendo é que eu estou escapando um pouco da pergunta e jogando mais para a questão de usar números da Febraban, já que o Banco tem como política não dar o *guidance*.

Então, o que eu disse é que o crescimento da carteira é por volta de 18% que a Febraban está indicando, e nós temos um compromisso de buscar, ganhar ao longo de quatro anos, que era a meta, 200 b.p. Então, temos um *overdue* a compensar, e estamos basicamente entendendo que cresceremos mais que o mercado este ano. É o máximo que posso chegar em termos daquilo que faremos. Mas são números de mercado, e um número que já foi dito anteriormente. Daí, cada um faz sua matemática.

Com relação à questão de pesos, Carlos, que *guidance* você tem falado?

**Carlos López Galán:**

Aqui, o que podemos falar, e acho que o Fábio já antecipou, é que 2010 foi um ano de recuperação da inadimplência, tanto em 60 quanto 90 dias, e já compartilhamos também com vocês anteriormente que achamos que a base está cada vez melhor, moderada, mais modulada quanto à tendência; lembramos que nesse trimestre melhoramos novamente 30 b.p., no conjunto do ano 200 b.p.

O que esperamos é uma estabilização. Ainda achamos que pode ter alguma margem de melhora para 2011, mas certamente muito mais marginal, ou muito mais moderado do que vimos para todo o conjunto de 2010. Achamos que há um espaço em PJ ainda, mas, como eu disse, muito mais moderado do que em 2010. Definitivamente, para 2011 esperamos uma melhora leve sobre o patamar que temos do 4T na questão de inadimplência.

**Fábio Barbosa:**

Até porque a melhora de 2010 foi largamente também em função da deterioração de 2008 e 2009. A grande recuperação que tinha que acontecer, aconteceu, mas acho que a tendência é positiva.

E a tendência é positiva pelas duas razões: a questão da economia, procedimentos etc., mas também pelo *mix*. Acho que tem sido bastante favorável nisso, e é uma coisa muito importante, até, para o mercado financeiro como um todo.

**Mariana Barros:**

Perfeito. Obrigada.

**Operadora:**

A sessão de perguntas e respostas está encerrada. As demais perguntas poderão ser encaminhadas para a área de RI do Santander. Gostaria de retornar a palavra ao Sr. Fábio Barbosa para as considerações finais.

**Fábio Barbosa:**

Agradecer a atenção de todos, estamos aqui à disposição para qualquer pergunta que seja necessária. Desculpem interromper abruptamente, mas nós temos um voo em seguida, e já

está em cima do horário. Mas acho que a maior parte das perguntas está respondida, e estão aqui o Luis Felipe e os demais, disponibilizados para responder.

Muito obrigado pela atenção, e bom dia.

**Operadora:**

A teleconferência do Banco Santander está encerrada. Agradecemos a participação de todos. Tenham uma boa tarde, e obrigada.

"Este documento é uma transcrição produzida pela MZ. A MZ faz o possível para garantir a qualidade (atual, precisa e completa) da transcrição. Entretanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais falhas, já que o texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes. Portanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos que possam surgir com o uso, acesso, segurança, manutenção, distribuição e/ou transmissão desta transcrição. Este documento é uma transcrição simples e não reflete nenhuma opinião de investimento da MZ. Todo o conteúdo deste documento é de responsabilidade total e exclusiva da empresa que realizou o evento transcrito pela MZ. Por favor, consulte o website de relações com investidor (e/ou institucional) da respectiva companhia para mais condições e termos importantes e específicos relacionados ao uso desta transcrição."