

**Operadora:**

Boa tarde, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência de resultados relativos ao 3T13 do Banco Santander (Brasil) S.A.. Presentes aqui estão o Sr. Carlos Galán, Vice-Presidente Executivo – CFO, o Sr. Oscar Rodriguez, Vice-Presidente Executivo de Risco – CRO, e o Sr. Luiz Felipe Taunay, 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.

Gostaríamos de informar que perguntas só poderão ser feitas através do telefone. Caso você esteja conectado pelo *webcast*, sua pergunta deverá ser enviada diretamente para a equipe de RI pelo e-mail [ri@santander.com.br](mailto:ri@santander.com.br).

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 serão 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. Carlos Galán, Vice-Presidente Executivo – CFO. Por favor, Sr. Galán, pode prosseguir.

**Carlos Galán:**

Boa tarde, e obrigado pela presença na teleconferência dos resultados do 3T do Santander Brasil. A agenda que temos para o dia de hoje abordará uma visão sobre o cenário macroeconômico, os principais destaques do 9M13, a evolução da performance do 3T e nossa atividade comercial, e farei algumas considerações finais.

Mas, antes de começar, eu gostaria de chamar a atenção de vocês para o seguinte ponto: a partir deste trimestre, as comissões com serviços de adquirência estão reportadas no valor líquido do montante de intercâmbio repassado a outros bancos, de forma a refletir mais adequadamente a natureza das operações e convergir para os padrões internacionais de contabilidade.

Esta reclassificação tem impacto nas linhas de receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias e outras receitas e despesas operacionais. Para maior comparabilidade, esta reclassificação também está refletida nos períodos anteriores. Vale notar que esta alteração não impacta o lucro líquido neste trimestre, nem nos anteriores.

Na próxima página, em relação às perspectivas macroeconômicas, gostaríamos de destacar quatro ideias: a primeira, recentemente o mercado revisou para cima a expectativa do PIB para

2013, e para baixo a de 2014. De qualquer modo, é esperado que o crescimento do PIB em ambos os anos seja ao redor de 2,0%-2,5%.

A segunda, em relação à inflação, compartilhamos a visão do mercado de que o Banco Central conseguirá manter a inflação abaixo do teto da meta para 2013 e 2014, atingindo 5,8% em 2013 e 6% em 2014. Terceira ideia, em termos de taxa de juros, devido ao tom mais *hawkish* do Banco Central, espera-se que a taxa Selic atinja níveis de dois dígitos. A última ideia é em relação à taxa de câmbio: o mercado projeta, como nós, uma depreciação modulada e moderada do Real nos próximos 18 meses.

Na página seis, passando pelos destaques do 9M13, eu gostaria de compartilhar com vocês seis pontos. Primeiro, o lucro líquido totalizou R\$4,3 bilhões no 9M13, 9% inferior ao mesmo período do ano passado, e encerrou o trimestre em R\$1,4 bilhão. Segundo ponto, a carteira de crédito ampliada cresceu 2% no trimestre e 11% em 12 meses. Terceiro, as receitas totais, margem mais comissões, subiram 1% no trimestre e reduziram 4% em 12 meses. Entretanto, as receitas líquidas de resultado de PDD começaram a apresentar uma perspectiva mais positiva; cresceram 8% no trimestre e reduziram 2% no ano.

Quarta ideia, as receitas totais, sem incluir depreciação e amortização, cresceram 5% em três meses e 2% contra o 9M12, bem abaixo da inflação anual. O quinto ponto, a inadimplência acima de 90 dias melhorou 75 b.p. no trimestre, com melhora tanto em PF quanto em PJ. O resultado de PDD reduziu tanto em três quanto em 12 meses. E, por último, seguimos mantendo uma solidez em nosso balanço. O Banco segue tendo uma posição muito confortável em termos de índice de cobertura, liquidez e capital.

Na página oito, o resultado do 3T totalizou R\$1.407 milhões, praticamente permanecendo *flat* comparado com o trimestre anterior. A nível acumulado no 9M13, tivemos lucro líquido, incluindo 100% do ágio amortizado, de R\$4.395 milhões, que representa uma redução de 8,9%, ou R\$421 milhões em 12 meses. Isto implica em um lucro por ação anualizado no mês de setembro de R\$1,52 no período.

Na página nove, por alguns trimestres temos discutido as mudanças estruturais que estão ocorrendo na indústria, e quais medidas o Banco está colocando em prática para se posicionar neste novo ambiente. Os temas são: o aumento do foco em empréstimos com garantia, com spreads mais baixos, mas também menor custo de crédito; o aumento da segmentação da base de clientes; e esforços para melhorar a eficiência e a produtividade. Os resultados do 3T continuam a refletir essas questões.

O ponto encorajador deste trimestre é que, pela primeira vez em um longo período de tempo, a margem de crédito após PDD aumentou. Isso está em linha com a expectativa que compartilhamos com vocês anteriormente. O aumento de cerca de R\$340 milhões, ou 13,4% na margem de crédito líquida no trimestre, foi resultado de uma queda mais expressiva na PDD líquida de recuperação, que reduziu aproximadamente R\$500 milhões no trimestre, o que mais do que compensou a redução de cerca de R\$160 milhões da margem de crédito. Acreditamos que os spreads líquidos continuarão a melhorar nos próximos trimestres. Este é um sinal de que já superamos as etapas iniciais desse processo de transição.

Passando pelas principais linhas, receitas estão afetadas pelo crescimento moderado do crédito, importante mudança do *mix* e lento crescimento econômico. A margem financeira bruta subiu 1% no trimestre e caiu 8% em 12 meses, e as comissões, ou a prestação de serviços e tarifas bancárias, caíram 0,5% em três meses e aumentaram 9% contra o 9M12.

Em relação à PDD, tivemos o menor resultado de PDD, conforme antecipamos. O resultado de PDD totalizou R\$9,3 bilhões, uma redução de 16% em três meses e 8% no ano. O custo de crédito reduziu 90 b.p. no trimestre e 100 b.p. em termos anuais.

Em relação a despesas, seguimos com um bom controle e com um crescimento próximo à metade da inflação. Despesas totais cresceram 3% no trimestre e 2% em 12 meses. Excluindo depreciação e amortização, cresceram 5% em três meses e 2% no ano.

Apesar de outras receitas e despesas caírem na comparação anual, elas aumentam substancialmente no trimestre. O aumento trimestral teve duas principais causas: a primeira, as provisões trabalhistas aumentaram R\$175 milhões no trimestre, devido a uma redução do ticket médio e às novas entradas; e a segunda, as despesas com cartão de crédito, que aumentaram cerca de R\$90 milhões no trimestre, principalmente porque no 2T as despesas com provisões para milhas áreas, o SuperBônus, tiveram um impacto pontual positivo, devido a renegociações de preços com as companhias áreas que ocorreram no 2T. Ao final, o resultado, o lucro líquido, como falamos, de R\$1.407 milhões, é basicamente o mesmo lucro que tivemos no trimestre anterior.

Na próxima página, podemos ver a margem financeira. A margem financeira bruta atingiu R\$22,6 bilhões no 9M13, o que representa uma redução de 8% contra o mesmo período do ano anterior. Na comparação trimestral, a margem subiu 1%, ou aproximadamente R\$80 milhões, explicada pelo crescimento de R\$250 milhões relacionados a depósitos no capítulo 'outros', que mais que compensaram a redução em torno a R\$160 milhões na margem de crédito.

Em relação a essa última, a margem de crédito, o crescimento da carteira de crédito não foi suficiente para compensar a redução de 68 b.p. nos spreads brutos no trimestre. Novamente, neste trimestre, a compressão de spreads é predominantemente explicada por uma mudança de *mix*.

De fato, aproximadamente 70% da compressão do spread no trimestre é devida a este efeito. Temos que mencionar que o efeito *mix*, até alguns trimestres atrás, era apenas em relação ao *mix* de produtos. Mais recentemente, o impacto da mudança de *mix* entre segmentos começou a ganhar importância. Algumas dinâmicas de produtos continuam sendo similares ao que compartilhamos com vocês nos últimos trimestres. O volume total dos produtos rotativos continua mostrando uma queda, ao redor de 13% na comparação anual, e 4% no último trimestre.

Em relação ao cenário, irei apenas mencionar que ainda acreditamos que o ritmo da mudança do *mix* se reduzirá no futuro. Outro elemento encorajador é o fato de que os spreads de originação de alguns produtos importantes, como crédito pessoal e capital de giro, estão maiores que um ano atrás, mas também, para alguns produtos, começamos a ver convergência entre o rendimento da carteira que está vencendo e os novos spreads de originação.

Por fim, a margem de crédito líquida de provisões subiu R\$340 milhões no trimestre, ou 13,4%, como falei anteriormente.

Em relação à linha de outras margens, que inclui a remuneração de capital, resultado do descasamento estrutural de risco de taxa de juros, e atividades de tesouraria, teve uma boa evolução, principalmente explicada por um aumento em atividades com o mercado.

Na página 11, observando a carteira de crédito, ela tem crescido levemente acima dos bancos privados. A carteira de crédito ampliada totalizou R\$272,8 bilhões, um aumento de 2,3% no trimestre e 11% em 12 meses.

A nossa carteira de crédito apresenta uma boa diversificação entre segmentos, sendo metade em PF e metade em PJ. O crédito direcionado continua sendo o destaque do crescimento, tanto para empresas como para as famílias. E por segmento temos: crédito à pessoa física, que cresce 2% no trimestre e 6% no ano, com o financiamento imobiliário sendo a principal alavanca, com alta de 32% em 12 meses.

A respeito do financiamento ao consumo, este totalizou R\$37 bilhões, o que representa uma baixa de 1% em três meses e alta de 1% em 12 meses. Nós desaceleramos o crescimento de financiamento de veículos, entretanto, em linha com o mercado, mantendo nosso market share no trimestre.

Pequenas e médias empresas reduziu 3% no trimestre e 1% em 12 meses. Eu gostaria de reforçar que pequenas e médias empresas continuam sendo um foco estratégico para nós. Entretanto, considerando o atual cenário econômico, é natural ver uma transição neste segmento.

O crescimento mais moderado da economia e o impacto defasado do novo padrão da originação de crédito a este segmento são as razões, da desaceleração. Por último, grandes empresas cresceu 5% em três meses, e 16% contra setembro de 2012.

Passando aos indicadores de crédito, vemos que a inadimplência de 15 a 90 dias cresceu 20 b.p. no trimestre, atingindo 4,7% no total, 6,8% em PF, e 2,8% em PJ. Após alguns trimestres com reduções sequenciais neste indicador, vemos uma estabilização no trimestre.

Além disso, por favor, observem que as safras, outro indicador antecedente, apresentaram melhora em todos os segmentos. Esta informação está disponível no anexo desta apresentação.

Em relação à inadimplência acima de 90 dias, esta atingiu 4,5% do total da carteira de crédito, o que representa uma queda de 75 b.p. no trimestre, e 66 b.p. em 12 meses. A evolução do trimestre está ligeiramente melhor do que a perspectiva compartilhada com vocês anteriormente.

A inadimplência de pessoa física melhorou 110 b.p. no trimestre, alcançando 6%, e para pessoa jurídica reduziu 40 b.p., atingindo 3,1%. Além disso, o indicador de inadimplência, ou formação de inadimplência, que ajusta a variação da inadimplência acima de 90 dias pelos charge-offs e pela variação de carteira negociada, melhorou 10 b.p. no trimestre.

Na próxima página, o resultado de créditos de liquidação duvidosa totalizou R\$9,3 bilhões no 9M13, o que representa uma redução de 16% no trimestre e 8% em 12 meses, refletindo a melhora na qualidade dos ativos.

A evolução anual da PDD implica em uma queda de 100 b.p. no custo de crédito, melhor do que as expectativas que compartilhamos com vocês no início do ano. Ainda acreditamos em uma melhora moderada e gradual no custo de crédito, considerando a perspectiva macroeconômica discutida anteriormente.

Vale mencionar que o aumento na receita de recuperação de crédito reflete o fato de que o Banco está aumentando os recursos implantados nesta atividade. Gostaria de lembrá-los que, excluindo recuperações em *cash*, quando um crédito baixado para prejuízo é renegociado, ele não impacta o resultado do crédito de liquidação duvidosa, uma vez que o aumento da recuperação é compensado por um aumento na despesa bruta de PDD.

Na página 14, podemos ver como as comissões evoluíram. Como mencionado anteriormente, comissões de cartão, a partir de agora, serão reportadas líquidas dos valores de intercâmbio repassados a outros bancos.

Se excluíssemos este efeito, as comissões de cartões teriam crescido 26% em doze meses, ao invés de 20% divulgados, e 4,9% no trimestre, ao invés de 3,7% divulgados. Além disso, comissões totais teriam crescido 11,3% no ano, contra 9,3% reportados, e 0,1% em três meses, versus -0,5% no trimestre. A partir de agora, todos os valores consideram o novo critério.

A receita de prestação de serviços e tarifas bancárias do 9M13 somou R\$7,8 bilhões, aumento de 9% contra o mesmo período de 2012, e queda de 0,5% no trimestre.

Os destaques, em termos anuais, no crescimento da receita de comissões, são: comissões de cartões, que apresentaram um crescimento de 20% anual, suportados por mais transações e por maiores receitas de serviços de adquirência. Além disso, gostaria de lembrá-los que, no 3T12, nós apontamos uma alteração na contabilização de cartões de crédito, que antecipou R\$80 milhões de receitas naquele trimestre. Desconsiderando este efeito, comissões de cartões teriam crescido 25,5% em 12 meses.

Receitas de seguros cresceram 15% em 12 meses, e as receitas de conta corrente apresentam crescimento de 12% no ano. No trimestre, embora algumas linhas tenham apresentado melhora na evolução, como receitas de administração de fundos e de cobrança e arrecadações, a evolução do trimestre foi negativamente impactada por dois fatores: o primeiro, as comissões com serviços de corretagem, uma linha volátil, que reduziu R\$50 milhões no trimestre, ou 34%, explicada principalmente por melhores condições com estruturação de operações no mercado de capitais, o que deve ter afetado a maioria dos participantes do mercado. E a segunda, as novas originações de crédito, que foram fracas, resultando em menores comissões de operações de crédito.

Em relação à evolução das despesas, é fundamental para o Santander garantir a redução na estrutura na base de custo, para melhorar a nossa produtividade comercial e eficiência operacional. É conhecido que os valores do 3T são impactados por alguns fatores sazonais, especialmente as despesas de pessoal, afetadas pelo acordo coletivo.

Desta forma, a visão anual mostra melhor a evolução das despesas. É importante ressaltar que, em termos anuais, o crescimento das despesas está bem abaixo do crescimento da inflação. Assim, despesas totais, incluindo depreciação e amortização, apresentaram um aumento de 3% em três meses e 2% contra o 9M12.

O Banco tem implementado um plano que inclui, entre outros, aumentar a alavancagem operacional, otimizar processos e estruturas, usar canais de distribuição mais baratos, e fazer uma diferenciação de produtos para grupos diferentes de clientes. Tudo isso com o objetivo de ganhar eficiência e assegurar que nosso crescimento de gastos estruturais seja, no máximo, a metade da inflação para os próximos anos.

A respeito dos indicadores de performance, indicadores financeiros, o índice de eficiência atingiu 46,4% no 9M13, um aumento de 290 b.p. contra o mesmo período de 2012. Este aumento é explicado, basicamente, pela pressão na receita discutida anteriormente.

O índice de recorrência atingiu o valor de 65,3% no acumulado até setembro de 2013, uma melhora de 420 b.p. em 12 meses. A rentabilidade sobre ativos, o ROAA, atingiu o valor de 1,3% no 9M13, uma redução de 20 b.p. no ano. Por último, nosso retorno sobre o patrimônio líquido alcançou 11,1% no acumulado do 9M13, apresentando uma redução de 190 b.p. contra o mesmo período do ano anterior.



A respeito de nosso ativo e patrimônio, na página 17, nossos ativos totalizaram R\$455 bilhões, que, repito, é praticamente o volume que tínhamos há um trimestre, e representa 6% de crescimento contra o mesmo mês de 2012; enquanto nosso patrimônio líquido, excluindo ágio, atingiu R\$53 bilhões, com um crescimento de 1% no trimestre e 8% em 12 meses. Considerando o ágio, o patrimônio líquido alcançou R\$64 bilhões.

No próximo slide, o índice de cobertura acima de 90 dias alcançou 151%, uma melhora ao redor de 19 p.p. no trimestre, e permanecendo em níveis bem confortáveis. Vale destacar que o aumento no trimestre decorreu principalmente de uma redução mais expressiva no saldo *over 90*, em razão da melhora observada na qualidade da carteira.

O índice de Basileia atingiu 20,7%, o maior entre os maiores bancos de varejo brasileiros, e apresentou uma redução de 80 b.p. no trimestre, e é composto principalmente pelo Tier I. No trimestre, tivemos uma redução de R\$1,3 bilhões no volume de dívidas subordinadas elegíveis ao Tier II, em razão da diminuição do prazo residual dessas dívidas.

Na página 19, a captação de clientes atingiu R\$210 bilhões, crescimento de R\$ 17 bilhões em 12 meses, maior que o crescimento na carteira de crédito, de R\$15 bilhões observado no mesmo período. Desta forma, houve uma melhora no índice de crédito e depósitos de 200 b.p.

Gostaríamos de destacar a boa performance dos nossos *core deposits*, vista e poupança, que cresceram 7% no trimestre e 21% no ano. De fato, no trimestre eles representam 60% do crescimento no período, enquanto a captação total, incluindo fundos de investimento, totalizou R\$373 bilhões, estável no trimestre e com aumento de R\$35 bilhões, ou 11% em 12 meses.

Fundos de investimento alcançaram R\$144 bilhões, *flat* em três meses e aumento de 8% contra setembro de 2012. O Banco acredita que, visando fortalecer a vinculação dos clientes, devemos focar mais nas atividades de investimento de nossos clientes e, portanto, esta será uma prioridade comercial para os próximos trimestres, também.

Para concluir, finalizarei esta apresentação dividindo algumas observações finais com vocês. O Santander continua a se preparar para o novo ambiente bancário. A dinâmica dos resultados ainda é impactada pelos pontos discutidos anteriormente: moderada atividade econômica, a mudança do *mix* com produtos de baixo spread e custo de crédito, e foco na melhora de produtividade e eficiência.

O elemento positivo é que, após alguns trimestres, pela primeira vez, a margem relacionada à atividade de crédito líquida do resultado da PDD cresceu neste trimestre. Acreditamos que esse seja um ponto de inflexão. Além disso, há elementos que nos permitem ser mais positivos a respeito da evolução do spread no médio prazo.

Em primeiro lugar, apesar de termos sido surpreendidos pelo ritmo da mudança de *mix* nos trimestres anteriores, ainda acreditamos que o ritmo da mudança do *mix* deve diminuir no futuro. Outro elemento encorajador é o fato que, recentemente, além dos spreads de originação da maioria dos produtos estarem em patamares superiores do que observados há um ano, começamos a perceber uma convergência entre o rendimento da carteira que está vencendo e os novos spreads de originação.

Estes são sinais de que já começamos a ultrapassar a fase inicial do processo de transição. Ademais, apesar de o Banco, para os próximos trimestres, é foco na melhoria da eficiência e na redução do custo de crédito. Porém, mais importante, olhando mais à frente, nosso foco é aumentar a fidelização do cliente, a transacionalidade, e garantir que produtos e serviços sejam ofertados corretamente para cada grupo de clientes.

Nesse sentido, continuaremos a intensificar a segmentação de clientes na busca de nos tornarmos o primeiro banco de nossos clientes. Queremos ser um banco focado no relacionamento com o cliente, e não apenas um banco focado no produto.

Por fim, acreditamos que há muita oportunidade de bancarização no Brasil, e embora o crescimento do PIB não acelere nos próximos 18 meses, não esperamos qualquer grande ruptura na perspectiva macroeconômica do Brasil.

Obrigado pela atenção, e daremos início à sessão de perguntas e respostas.

**Daniel Sasson, Credit Suisse:**

Obrigado por pegarem minhas perguntas. Nós gostamos bastante da redução forte dos níveis da inadimplência em todos os segmentos, e do consequente impacto positivo que isso teve nas despesas de provisão, mas eu queria entender melhor o esforço que vocês fizeram e comentaram na parte de recuperação de crédito, que veio muito acima daquele nível normalizado, ao redor de R\$400 milhões por trimestre.

Minha pergunta, na verdade, é qual é a sustentabilidade desse nível mais alto reportado nesse trimestre, e o que deve acontecer com essa linha de recuperação daqui para frente. Depois eu faço minha segunda pergunta. Obrigado.

**Oscar Rodriguez:**

Muito obrigado, Daniel. Nós acreditamos, e vínhamos falando nas últimas reuniões, que uma das alavancas claras de resultado que tínhamos em função do aumento da inadimplência era o trabalho em recuperação. Acreditamos que neste trimestre acertamos com o modelo, que foi basicamente uma combinação de ajuste nos incentivos comerciais, colocando grande foco na atividade de recuperação, e também de reforço no time que está dedicado na ponta para renegociar. Também revisitamos os modelos de parceria que temos com escritórios terceiros para a recuperação de créditos.

A combinação desses efeitos foi, efetivamente, uma melhora em termos do resultado da recuperação de prejuízo, e também da recuperação de carteira inadimplente no balanço. Fica explícito na apresentação de resultados o impacto na recuperação de prejuízo, mas também ajudou no número da despesa bruta, na regularização de clientes que tinham atrasos, e ainda não tinham baixado a prejuízo.

Em termos de como estamos enxergando o nível de recuperação, vocês sabem que nós não damos *guidance* deste tipo de números, e logicamente, todo projeto que se implementa, inicialmente tem um forte impacto.

Para os próximos trimestres, estamos planejando manter o foco na recuperação. Acreditamos que ainda existe um valor a ser capturado nesta linha, e o objetivo é, logicamente, poder manter o ritmo, mesmo que possamos, em algum trimestre, ficar um pouco mais baixo do que foi neste.

**Daniel Sasson:**

Perfeito, obrigado. A minha segunda pergunta é em relação à margem de crédito, o NII com o cliente. Eu entendo que vocês estejam passando por uma mudança importante de *mix*, que embora tenha um impacto negativo na margem, tem um impacto positivo no seu custo de crédito, mas minha pergunta é mais em relação ao período que esse movimento vai durar.

Eu sei que vocês falaram que nós podemos estar em um ponto de inflexão de compressão de spread, e já vendo alguns dados publicados pelo Banco Central, percebemos no sistema uma acomodação, até uma melhora nos níveis de spread para várias linhas de produtos.

Este aumento, na verdade, poderia amortizar um pouco o efeito negativo na margem de mudança de *mix*. Eu gostaria de saber, então, qual é a expectativa de vocês em relação à volta de crescimento de NII com cliente, se já no próximo trimestre devemos ver essa margem voltar a crescer, ou se isso é algo que vai ficar mais para 2014.

**Carlos Galán:**

Daniel, a compressão dos spreads é uma tendência que vem se materializando nos últimos trimestres e é, basicamente, explicada pela mudança de *mix* de produtos. Eu falei dos rotativos, mas tem mais produtos que também incorporam esta evolução.

Como eu também falei, produtos que tem spreads menores, como as PJs grandes, estão evoluindo, estão crescendo mais que outros segmentos que têm, tradicionalmente, um spread maior, ou seja, agora é a combinação de vários efeitos.

Porém, a tendência é que este processo de transformação continue. Pelo menos é a visão que temos no Santander. Porém, achamos que a magnitude deveria diminuir. Isso é um pouco da visão que temos. Entendemos que a maior parte de todo este processo já ocorreu.

Há questões que também são importantes, sinais que sugerem isso, como falamos, o fato de que novas safras, novas originações, os preços de entrada e de saída estão convergindo. Houve, como vocês sabem, uma movimentação dos bancos públicos, também com movimentos de crescimento de taxa de juros nos últimos dois, três meses; e um fato que você também pode comprovar, as novas originações, o Banco fez uma adequação de transação de novos movimentos da taxa Selic às novas provisões.

Então, a soma destes três conceitos, pouco a pouco deveria ir ajudando essa mitigação, ou esse menor impacto que temos. Mas o que está claro é que toda essa tendência de produtos colateralizados, ou produtos com menor custo de crédito e menor spread, continuarão crescendo bem acima de outros produtos tradicionais, com maior spread.

O que esperamos é que, por causa desses movimentos que comentamos anteriormente, a magnitude deste movimento deveria ser mais marginal. Mas no caso completo de uma margem de crédito incorporado na parte da PDD, ou seja, a margem de crédito líquida de PDD, estamos um pouco mais confiantes.

Basicamente, se você fizer uma revisão da nossa evolução nos últimos três trimestres, você verá que no trimestre anterior repetimos o 1T; o 2T teve uma taxa de spread líquida semelhante ao 1T, e isso começa esta inflexão.

Então, eu acho que esta inflexão, esta tendência deverá continuar nos próximos trimestres, e logicamente, nós ainda estamos navegando com nossos spreads líquidos de crédito bem abaixo de nossos *peers*. Não temos por que não pensar que deveríamos, pouco a pouco, nos aproximar desses spreads que os nossos concorrentes estão mostrando.

Logicamente, o portfólio que nós temos é muito semelhante ao que eles têm, e eu acho que é uma questão de temporalidade entre o que é o impacto que temos na receita bruta pela compressão de spreads, e a melhora que temos dentro do custo de crédito.



Na medida em que isso está mais alinhado neste trimestre, já começamos a ver, e nossa ideia é que deveríamos continuar com essa tendência nos próximos trimestres.

**Daniel Sasson:**

Perfeito, Carlos. Obrigado.

**Marcelo Cintra, Goldman Sachs:**

Boa tarde a todos. Eu gostaria de fazer uma pergunta em relação ao segmento de SMEs. Há mais ou menos um ano, esse segmento era a carteira que apresentava maior crescimento para o Banco, mas, por outro lado, ela caiu neste trimestre e vem caindo nos últimos três trimestres, e mesmo assim vocês falaram que SMEs continua sendo um grande foco para o Banco.

Eu só queria entender melhor qual é a estratégia nesse segmento, quando deve voltar a crescer, e se vocês podem dar alguma cor em relação ao NPL especificamente de SMEs nos últimos trimestres. Depois eu faço minha segunda pergunta. Obrigado.

**Carlos Galán:**

Obrigado, Marcelo. Como eu falei, e você também enfatizou, acreditamos que SMEs têm um potencial de crescimento importante no processo de bancarização. É verdade que nós desaceleramos, mas também é verdade que sim, fizemos um aprofundamento entre os diferentes grupos de SMEs.

Por exemplo, o segmento de SMEs mais básico, o PJ, ou como é coloquialmente conhecido, o 'PJotinha' é mais perto de PF, fatura até R\$1 milhão, e dentro disso estamos crescendo 21% anualmente. Onde temos um pouco de desaceleração, e vou me referir um pouco a qual é a causa, e é verdade que também temos mais volume, é no resto dos segmentos, que compõem acima de R\$1 milhão de faturamento. Aí é onde temos uma desaceleração mais importante.

Por que isso? Basicamente, os segmentos de PJ de até R\$1 milhão, praticamente nos estão ajudando e continuam a ser muito bem sucedidos todos os produtos de adquirência. A adquirência segue crescendo ao ritmo de 70% ano a ano, e aqui, basicamente, é o produto que mais está alavancando este tipo de clientes.

Porém, nos clientes acima de R\$1 milhão de faturamento, o capital de giro é um pouco do que está originando essa desaceleração, onde o volume de evolução do crescimento foi bem inferior, e o volume que temos de adquirência é menor e menos representativo. A soma dos dois, o que fazem, é o que, obviamente, arrasta pequenas e médias.

É verdade também que o processo de ajuste das novas originações, dos novos standards de originação de crédito que fizemos há alguns meses, estão, ressalvo, adiando tudo o que é capacidade.

Em todo caso, o que enxergamos aqui é um efeito temporal, e o Banco segue acreditando, e entendendo que isso será uma prioridade nos próximos trimestres.

Quanto NPL, vou passar ao Oscar, mas não há muito mais o que falar. Não sei se você quer complementar alguma questão, Oscar.

**Oscar Rodriguez:**

O segmento de PMEs de SMEs, e o corporativo, tem sofrido. Nos últimos trimestres demonstrou uma melhoria, mas em 2012 foi impactado pelo menor crescimento da economia. Foi um dos segmentos que nós comentamos em 2012, um segmento onde a inadimplência teve maior impacto.

O que estamos percebendo agora é que, em termos de inadimplência, esse segmento está melhorando de forma significativa; a demanda do crédito também está reagindo ao novo entorno, ou seja, ainda está devagar, e consequentemente impacta negativamente as oportunidades crescimento.

Nós continuamos a acreditar no segmento. Continua a ser, como o Carlos falou, um pilar de crescimento, onde conseguimos nos diferenciar, e claramente a principal diferenciação é nosso negócio de adquirência.

**Marcelo Cintra:**

Está ótimo. Muito obrigado. Eu só queria fazer um *follow-up*: durante a resposta vocês comentaram sobre o segmento de adquirência, e eu só queria saber se vocês poderiam comentar um pouco sobre a possível transação de aumentar a participação na GetNet, qual é o principal racional por trás disso, algumas mudanças operacionais dentro da GetNet após essa transação. Obrigado.

**Carlos Galán:**

Como anunciamos, estamos ultimando tudo que é a parceria e a compra da GetNet, e eu falaria mais em parceria, porque o modelo que temos é um modelo onde os acionistas atuais da GetNet participarão do novo processo conjuntamente, no novo ciclo. E estamos ultimando a operação, possivelmente, dependendo das autorizações, não sei se será fechada neste trimestre, ou nos primeiros meses do 1T14.

E basicamente, o racional tem duas questões: a primeira é que acreditamos fortemente que é um negócio que está evoluindo muito bem, que está alavancando muito bem o que é o nosso negócio comercial com pequenas e médias empresas, como falei anteriormente, especialmente até R\$1 milhão.

E entendemos que a segunda ideia é incorporar dentro do que são os processos do Banco, e incorporar dentro do que é a estrutura com o capital que nós temos, e poderíamos acelerar o processo de crescimento. E essa é um pouco a razão de fundo, ou seja, acreditamos que com esse novo modelo de parceria poderíamos acelerar a velocidade de aumento do crescimento.

Como falei, adquirência segue sendo um produto no qual acreditamos que temos um diferencial, um produto que está crescendo, um produto em que estamos agora com uma cota de mercado superior a 5,3%, um produto que está crescendo 70% em faturamento, e nós gostaríamos de aproveitar a janela e acelerar o processo com uma visão de dois, três próximos anos, em que haverá um crescimento que entendemos expressivo de transações através das 'maquininhas'.

E também complementar, toda essa estratégia de multicanalidade e transações através de canais alternativos, através da proposta que também foi anunciada por nossa parte, com i-Zettle. Basicamente, aqui é uma proposta diferente, que seria um POS. É muito mais barato, e basicamente estaríamos focados para os clientes que não têm a capacidade de colocar um POS, e que tem transações de menor valor, menor ticket, onde a aposta seria através de um

pequeno dispositivo incorporado através de um telefone móvel, e poder fazer com que seja convertido em um POS muito mais simples, com uma transacionalidade básica, mas que cumpre com as necessidades desse coletivo, desse *cluster* de clientes.

Então, o complemento dos dois é que o Banco gostaria de acelerar nos próximos dois, três anos que estou falando, e basicamente entendemos que essa estrutura facilitaria essa aceleração do processo.

**Marcelo Cintra:**

Perfeito. Muito obrigado.

**Regina Sanchez:**

Boa tarde a todos. Eu tenho duas perguntas. A primeira é em relação ao *mix* de crédito. Houve essa mudança para empréstimos mais seguros, e nós vimos realmente um crescimento mais forte em financiamento imobiliário, também na parte de repasse do BNDES, mas o que me surpreendeu foi que o crédito consignado até caiu 4% ano contra ano, 2,5% no trimestre. Eu sei que tem portfólios adquiridos que também estão caindo, mas se olharmos a originação própria, ela caiu no trimestre 0,9%.

Tem alguma razão para esse pequeno crescimento, ou até não estar crescendo em crédito consignado, onde estamos vendo outros grandes bancos crescendo? Você acha que está havendo uma competição muito acirrada no mercado, e vocês decidiram, então, não baixar as taxas, talvez esperando o retorno que vocês gostariam nesse produto, ou tem outra estratégia? Qual é a estratégia em relação ao crédito consignado? E aí eu faço minha segunda pergunta. Obrigada.

**Carlos Galán:**

É verdade o que você está falando. Eu diria que ainda temos muito para percorrer em relação ao crédito direcionado. O Banco tem uma cota bem abaixo do que seria sua cota natural, falando de BNDES, como você falou, e falando falar também em rural, e o Banco quer acelerar, porque partimos de uma base muito baixa, e naturalmente, o Banco fazendo algumas iniciativas, deveria acelerar o processo.

Da mesma forma, o crédito imobiliário, onde o Banco está crescendo 32%, e aqui a ideia seria tentar recuperar a liderança entre os bancos privados, como já tivemos alguns trimestres atrás.

A respeito do consignado, eu falaria três coisas: a primeira é que o Banco está aquém do esperado, do que eu gostaria; a segunda, é verdade que nós temos um efeito das compras de carteira há alguns trimestres, que já paramos, e logicamente uma carteira que afeta a evolução de consignado como um todo.

Mas a terceira é uma questão muito importante: nós não temos parcerias como têm nossos concorrentes, com diferentes fórmulas, via compra ou via parceria com outros especialistas no consignado, o que faz com que basicamente com que nossa originação seja dentro do próprio banco, e dentro do que são os canais de correspondentes bancários.

E aqui, dentro dos correspondentes bancários, o Banco entendeu que não temos um bom professor, não temos um bom workflow, e o Banco está revisitando tudo isso. Por quê? Porque hoje não estamos sendo bem sucedidos em tudo o que é a oferta de valor deste produto aos nossos clientes, e o Banco preferiu visitar todo esse processo desde a ponta, para poder

acompanhar o que acreditamos que continuará a ser um produto que terá crescimento importante no próximo ano.

De fato, o Banco acredita nisso, e lembramos que o Banco tem mais de 4 milhões de folhas de pagamento, portanto o consignado é, e será, um produto que deveria ter uma relevância maior. Mas é verdade que estamos readequando e reavaliando um pouco todo esse processo, especialmente com a força dos correspondentes bancários, onde o Banco está fazendo um esforço de melhora.

**Regina Sanchez:**

Obrigada pela resposta. Minha segunda pergunta é em relação à GetNet, na parte de cartões de crédito e de adquirência. Nós temos ouvido – vocês podem confirmar ou não – que a GetNet tem sido agressiva, até oferecendo preços mais baixos em termos de MDR e de aluguel de POS, e também tem ganhado market share. Mas a linha de *fees* de cartão de crédito acabou crescendo nesse trimestre somente R\$28 milhões, e quando olhamos o crescimento na linha de despesas de cartões, que está na linha de outras despesas operacionais, o crescimento foi de R\$90 milhões entre os trimestres.

Teve algum impacto *one-off*, alguma coisa nesse trimestre, porque tivemos um crescimento de receitas menor que o crescimento das despesas relacionadas a cartão? Porque, do jeito que está, está crescendo bem, vocês mesmo já comentou que tem performado bem neste negócio, mas quando olho nas linhas da DRE, pelo menos essas duas, de *fees* e de despesas operacionais, na linha de outras despesas operacionais, nesse trimestre teve uma dinâmica ao contrário, e de repente teve alguma coisa *one-off*. Eu agradeço se puderem compartilhar conosco. Obrigada.

**Carlos Galán:**

Obrigado, Regina. Com respeito à primeira pergunta, de GetNet, como vocês sabem, o mercado sabe, nós estamos focados em nossos clientes de pequenas e médias empresas. Aqui, realmente estamos muito mais procurando oferecer os serviços, e realmente, é verdade também que são coletivos onde a sensibilidade ao preço é menor que nos grandes varejistas.

A visão que temos é que sim, queremos ser agressivos quanto à comercialização, mas não estamos mudando os preços, o MDR que estávamos antes de fazer toda a oferta de valor com o produto de adquirência.

Com respeito aos grandes varejistas, a proposta é de valor diferente. O preço faz grande diferença, e também a capacidade de barganha que eles têm é maior. Mas aqui é caso a caso, eu não falaria de forma generalizada, portanto cada situação é diferente, onde o preço é uma variável importante, mas não é a única.

Essa é a grande diferença da oferta que fazemos com adquirência, onde tem integrado o resto dos serviços bancários ao mesmo tempo em que o serviço de adquirência, e o grupo final, a comercialização, a negociação com clientes grandes varejistas é uma visão integral. Não pode ser simplesmente o preço que o cliente paga pelo serviço de adquirência, e sim a visão integral da vinculação e do relacionamento que temos com os clientes, não simplesmente com este produto, mas sim a visão integral que temos de transacionalidade com este cliente.

De fato, o Banco tinha a oportunidade de ser muito mais agressivo na questão de preços, e por enquanto eu diria que ele preferiu preencher o espaço que o corresponde, antes de atuar sobre outros elementos.

Com respeito às despesas de cartões do trimestre, como já comentei, na visão comparativa entre trimestres, tem um efeito base de no 2T haver a melhora e a diminuição na base dos custos, por estarem em negociação as milhas do SuperBônus que fizemos com as companhias aéreas, e isso faz com que no comparativo do 3T contra o 2T apareça um crescimento um pouco superior ao que deveria ser o *running rate* atual.

O serviço de aquisição está crescendo 70%, e logicamente que por trás deste crescimento de 70%, continuamos a ter um investimento relevante na implementação das máquinas, como todo investimento de operativo que temos por trás. Então, o ritmo que tivemos 3T, para os próximos trimestres, seria o que eu recomendaria que você adotasse.

**Regina Sanchez:**

Perfeito. Obrigada.

**Eduardo Nishio, Brasil Plural:**

Boa tarde. Obrigado pela oportunidade. Eu tenho duas perguntas. A primeira é em relação à qualidade dos ativos. Nós vimos uma piora no 15 a 90 de inadimplência, principalmente na pessoa física. Eu queria saber o que houve, ou o que vocês estão vendo para frente no índice de 90 dias, como fica essa linha, já que a de curto prazo aumentou. Depois faço a minha segunda pergunta. Obrigado.

**Oscar Rodriguez:**

Muito obrigado pela pergunta. Basicamente, se nós enxergamos a tendência do indicador de 15 a 90, a minha avaliação é que ele continua em uma tendência estável. Da mesma forma, podemos ver a série que, se comparado com o final do ano, está um pouco mais baixa. Isso quer dizer que a tendência é de uma leve melhoria no contingente.

Lembrando que nesse trimestre tivemos um impacto da greve, que prejudicou a operação de pagamentos dos clientes. De qualquer forma, quando eu avalio, e tenho conversado em apresentações anteriores, o nível das safras das originações dos créditos continua estável, em patamares dos mais baixos dos últimos dois, três anos. Consequentemente, estou confiante que a qualidade da originação e a construção do crédito que estamos fazendo no Banco continuam neste trimestre nos mesmos patamares de trimestres anteriores. Isso faz com que não deva haver impactos significativos em termos de *over 90*.

Não sei se respondi sua pergunta.

**Eduardo Nishio:**

Então, a tendência para este índice de inadimplência de 90 dias é ver uma melhora no ciclo ao longo dos próximos trimestres?

**Oscar Rodriguez:**

Você sabe que nós não fazemos *guidance*, como falei na pergunta anterior. Mas posso falar que, em condições de manter-se em o entorno macro, nós achamos que há espaço, sim, para uma melhoria em termos da inadimplência.



**Eduardo Nishio:**

A minha segunda pergunta é um *follow-up* da pergunta anterior, da Regina, em relação ao consignado. Quando vocês acham que voltam a crescer em SME? E também, aproveitando, em veículos, vimos que vocês estão crescendo bem, 22% ano a ano, bem forte, e se contrastarmos com o mercado, ele não cresce tanto. Queria saber qual é a visão de vocês neste segmento, e o que melhorou, na sua visão, na área de veículos. Obrigado.

**Carlos Galán:**

Eduardo, com relação ao consignado, como falei anteriormente, a visão que temos é de que temos que retomar, porque é um produto que entendemos como importante para o Banco. É um produto que vincula, e o que queremos é ter uma melhor vinculação com os nossos clientes.

Para 2014, temos uma visão de que o consignado deverá crescer, portanto estamos fazendo com que todas as fábricas, todo o processo operativo, tudo o que está a revisar, e possivelmente também no 4T não irá crescer, mas estamos todos preparados para crescer a partir do próximo ano. Entendemos que três ou quatro meses deveriam ser o suficiente para revisar esse aprimoramento que estamos fazendo na oferta de valor do produto. Para 2014, a visão, a expectativa que temos é de retomar o crescimento.

Com respeito ao financiamento de carros, é verdade que tudo é originação nas agências. Realmente, qual é a estratégia quanto a financiamento de carros? São três ideias: a primeira ideia é que estamos acompanhando um pouco a evolução do mercado. O mercado está “de lado”, portanto o conjunto de todos os financiadores de carros está um pouco de lado.

A segunda ideia é que nós estamos alavancando muito mais em todas as originações dentro da nossa rede de agências. É verdade que o volume, ainda que tenha crescido 22%, é um volume pequeno comparado com todos os financiamentos. Pensemos que o financiamento de carros é superior aos R\$30 bilhões, e na parte de originação das agências, de nossa infraestrutura, estamos falando simplesmente de 10%, R\$3 bilhões. Ou seja, ainda é uma participação pequena. É verdade que está crescendo muito, mas é uma participação pequena de todo o financiamento de carros.

E a outra questão que o Banco está trabalhando bastante são as parcerias com as montadoras. Como vocês sabem temos várias parcerias, até agora bem-sucedidas. É verdade que com diferentes modelos, e o Banco entende que este crescimento, via este portfólio deveria ser um crescimento que deveríamos manter para os próximos trimestres. Ou seja, muito cauteloso e muito mais seletivo com toda a questão de *dealers*, e muito mais focado no que é crescimento orgânico e crescimento via parcerias. Esse é o modelo que estamos seguindo agora, e queremos continuar seguindo nos próximos trimestres.

**Eduardo Nishio:**

OK. Muito obrigado.

**Carlos Firetti, Bradesco Corretora:**

Boa tarde a todos. Eu tenho duas perguntas, também. A primeira é em relação a outras receitas e despesas operacionais. Vocês já explicaram bem o efeito do programa de fidelidade, e também a questão das despesas para provisões trabalhistas. Eu queria entender o que vocês veem como nível normalizado para esta linha, sendo que ela rodou no 1T e no 4T na casa de R\$600 milhões, no 3T12 ela estava em R\$800 milhões, e agora subiu bastante. O que seria esse nível normalizado? Mais na casa dos R\$600 milhões ou um pouco acima?

**Carlos Galán:**

Carlos, obrigado pela pergunta. É verdade que esta linha tem alguma volatilidade, e você sabe que periodicamente o Banco faz uma reavaliação, e muito dessa volatilidade é originada dessas reavaliações, que às vezes são para melhor, outras vezes são para pior, e são o que causa essa pequena volatilidade nessa linha de litígios trabalhistas como um todo.

O poderíamos esperar para o próximo trimestre, eu daria como referência algo semelhante ao volume deste trimestre. Eu entendo que, uma vez que está feita a reavaliação de ticket neste trimestre, poderíamos pensar que este é o novo patamar que deveria continuar.

É verdade que o Banco está também fazendo movimentos de melhora de produtividade e eficiência, que possivelmente também podem trazer algum tipo de crescimento, um movimento um pouco mais pontual. Mas eu poderia falar que este novo patamar de custo do trimestre deva ser a referência que poderíamos que poderíamos esperar para os próximos trimestres.

**Carlos Firetti:**

OK. E a outra pergunta, também simples, é em relação à recuperação que vocês tiveram nesse trimestre, só queria entender um pouco mais o tipo de crédito. É mais pessoa física, mais pessoa jurídica, algum ticket grande ou pulverizado? Esse tipo de informação.

**Oscar Rodrigues:**

Não tem concentrações a recuperação, nem por segmento, nem e por ticket. Conforme expliquei na primeira pergunta, tem sido mais uma mudança de modelo que foi feito, que a equipe comercial, nossos gerentes na ponta têm aumentado o foco, e também o direito de trabalhar com nossos parceiros, tanto escritórios administrativos como jurídicos.

É lógico que a inadimplência dos indivíduos na pessoa física já vem melhorando há alguns trimestres, e agora a melhora mais clara no segmento de PJ tende a ser em função também deste esforço de recuperação. E gostaria de destacar, também, porque não é o único fator, também é importante a originação que já vem sendo melhor há alguns trimestres.

Então, não existe uma concentração específica nessa recuperação. É mais uma melhora de performance do modelo como um todo.

**Carlos Firetti:**

OK. Obrigado.

**Eduardo Rosman, BTG Pactual:**

Boa tarde. A maioria das perguntas já foi feita, mas eu tenho duas perguntas mais rápidas. A primeira é sobre a alíquota de imposto. Eu entendo que a alíquota de vocês é mais baixa por conta da amortização do ágio, mas mesmo excluindo a amortização do ágio, ela parece um pouco baixa. Então, queria saber como nós podemos esperar essa evolução da alíquota para os próximos trimestres e anos. Essa é a primeira pergunta.

E a segunda é sobre *fee income* e seguro. Nós sabemos que vocês fizeram uma parceria de muito sucesso com a GetNet, mas quando comparamos as receitas de serviços de seguros do Santander com outros pares, vemos que ainda tem um espaço muito grande para o Santander evoluir. Queria saber se isso tem sido discutido internamente, se há um interesse, um objetivo de reforçar essas áreas. Obrigado.

**Carlos Galán:**

Obrigado, Eduardo. Com respeito à primeira pergunta, a alíquota neste trimestre ficou ao redor de 9%, e como eu falei no trimestre anterior, o que poderíamos esperar da alíquota fiscal para todo o ano, estávamos falando em 6% a 8%. Está ligeiramente acima, mas nada significativo neste trimestre. Não fizemos juros sobre capital próprio, o faremos no 4T. Nós temos uma visão integrada ano a ano, e devemos terminar o ano com 6% a 8% da alíquota.

A respeito da segunda pergunta, de seguros, o seguro está crescendo *double digit*. É verdade que o nosso modelo de seguros ainda está em um processo de aprimoramento, especialmente no que se refere à parceria com a Zurich, e hoje o Banco continua a focar mais no que são seguros *credit related*. O volume de crescimento das novas originações de crédito tem um crescimento moderado, isso explica a diferença de outros concorrentes, que têm uma oferta maior, mais universal, que nosso crescimento esteja um pouco inferior. Mas quando isolamos tudo o que é *credit related*, nosso crescimento está bem em linha com a tendência de mercado, e, no nosso caso, é o nicho onde o Banco está. Isso explica um pouco essa situação, comparado com nossos concorrentes.

**Eduardo Rosman:**

Perfeito, Galán. Obrigado.

**Carlos Lopes, HSBC:**

Obrigado. Eu tenho duas perguntas. A primeira é: o efeito do acordo salarial recente com os trabalhadores bancários modifica o seu orçamento, seu planejamento para o ano que vem?

E a segunda pergunta é sobre a redução de capital, que os senhores têm anunciado e que, em nossa opinião, é extremamente positiva: os senhores veem como a primeira de uma série de medidas, ou é uma coisa para acontecer somente uma vez? Muito obrigado.

**Carlos Galán:**

Carlos, vou começar pela última pergunta. Esta operação, como falamos há duas semanas, é uma operação de execução demorada, precisa de várias autorizações, e a execução desta operação será feita no 1T, esperamos ao final do mês de janeiro.

É uma operação que, pela singularidade, também pela complexidade legal, regulatória, deve ser considerada como uma operação um pouco isolada. Não esperamos, não temos na cabeça, no *pipeline*, fazer isso de forma recorrente. Entendemos que é uma operação que aporta valor a todos os *stakeholders*, e uma operação que tende a alavancar ao Banco e tentar melhorar um pouco a rentabilidade sobre o capital.

Com respeito à primeira pergunta, quanto às despesas de pessoal, o dissídio é uma questão que, assim como na Europa, que começa no ano natural, em janeiro, e aqui começa no mês de setembro, e a sazonalidade desse dissídio faz com que, normalmente, o 2S sempre tenha um crescimento em respeito ao 1S.

Quando falamos que esperamos despesas abaixo da inflação, ou à metade da inflação, já estamos considerando esse efeito sazonal que tem o dissídio, e não só o dissídio, mas também outras despesas sazonais que, nos últimos meses do ano, têm um comportamento maior pela maior atividade, falando em outras despesas gerais.

Então, o que posso é assegurá-los que o Banco está confiante de cumprir, no conjunto de 2013, esse crescimento interanual do que é o crescimento da despesa à metade da inflação. E logicamente, quando comparamos esse trimestre com o anterior, parece que crescemos, mas a verdade é que, quando comparamos com o mesmo período do ano anterior, mantivemos um crescimento de aproximadamente 2%, porque o efeito base de 2012 também incorpora o dissídio que tivemos nesse período.

Basicamente, o impacto econômico que tivemos no trimestre, se excluirmos o efeito do dissídio no trimestre, a despesa de pessoal apresentaria uma queda no período de 0,5%, em vez dos 4,2% que tivemos. Aí você pode ter uma ideia da magnitude que representa o dissídio, o impacto no trimestre. Ou seja, 0,5% de crescimento no trimestre sem dissídio, 4,2% de crescimento no período com dissídio.

**Carlos Lopes:**

Muito obrigado.

**Operadora:**

Obrigada. A sessão de perguntas e respostas está encerrada. Gostaria de retornar a palavra ao Sr. Carlos Galán para as considerações finais.

**Carlos Galán:**

Novamente, agradecer a presença de todos vocês, e novamente convidar a todos que queiram ou precisem de algum esclarecimento, ficamos à vontade através de nossa equipe de Relações com Investidores. Muito boa tarde.

**Operadora:**

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