

Operador:

Boa tarde, e obrigado por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência de resultados relativos ao 1T13 do Banco Santander (Brasil) S.A. Presentes aqui estão o Sr. Carlos Galán, Vice-Presidente Executivo – CFO, o Sr. Oscar Rodriguez Herrero, Vice-Presidente Executivo de Risco – CRO, e o Sr. Luiz Felipe Taunay, Diretor representante da 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, 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. O número de perguntas é limitado a duas por participante. Caso tenha alguma pergunta adicional, solicitamos que retorne à fila novamente. Caso algum dos senhores necessite de assistência durante a audioconferência, 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.

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

Carlos Galán:

Obrigado. Boa tarde, e obrigado pela presença de todos que estão ouvindo esta teleconferência. O índice que temos para hoje é: visão sobre o cenário macroeconômico, destaques do 1T, evolução das principais linhas de resultados e da nossa atividade comercial, e terminarei com as conclusões.

Antes de tudo, gostaria de mencionar que, tendo em vista a implementação do IAS 19 no Brasil, os números 2012 foram retroativamente impactados. Este impacto aumentou o lucro líquido de 2012 em R\$33 milhões.

Em relação às perspectivas macroeconômicas, gostaria de destacar três ideias. Em termos de crescimento do PIB, a atividade econômica está se recuperando versus 2012. O consenso de mercado indica um crescimento de PIB de 1% no 1T e 3% em 2013, mantendo o ritmo para 2014, crescendo 3,5%.

Dois, em relação à inflação, a estimativa é que estará dentro dos intervalos das bandas de aumento determinadas pelo Banco Central, atingindo 5,7% em 2013, beneficiada por uma tendência mais benéfica para a inflação dos próximos meses e permanecendo no mesmo nível em 2014.

Terceiro, observando a taxa de câmbio e de juros, vemos estabilidade na taxa de câmbio por volta de R\$2,00/US\$, R\$2,05/US\$ até o ano que vem.

Em termos de taxa de juros, mesmo com a pesquisa Focus projetando um aumento de 100 b.p. no ano, atingindo 8,25%, teremos um ciclo de aperto mais moderado. Nosso departamento econômico espera que a Selic encerre 2013 a 8%, com estabilidade para o ano que vem.

Por fim, acreditamos que os próximos passos da política monetária podem ainda depender das perspectivas para a atividade econômica e da conjuntura internacional.

Passando pelos destaques do 1T13, gostaria de compartilhar seis pontos. Primeiro, o lucro líquido foi de R\$1,519 bilhão. No trimestre, queda de 5%, e 14% no ano; segundo, a carteira de crédito ampliada se manteve estável no trimestre, e cresceu 8% em 12 meses; terceiro, receitas totais caíram menos de 1% em três meses e 2% no ano; quarto, despesas totais reduziram quase 6% no trimestre e aumentaram 1% no ano; quinto, o resultado de PDD cresceu 9% em três e 12 meses, e a formação de inadimplência caiu 15% no trimestre e 20% no ano; por último, solidez do balanço, índice de cobertura de 124%, índice de Basileia de 21,5%, uma posição de liquidez balanceada.

No 1T13, tivemos um lucro líquido, incluindo amortização do ágio, de R\$1.519 milhões, o que representa menos R\$88 milhões comparado ao 4T12, uma redução de 5,5% no trimestre, e queda de 14,4%, ou R\$256 milhões em 12 meses. Isso implica em um lucro por ação de R\$1,60 no 1T13.

A margem financeira bruta atingiu quase R\$7,7 bilhões no 1T, redução de 2%, ou R\$155 milhões em três meses, e 5% sobre o mesmo período do ano anterior. Basicamente, temos dois fatores: a margem de operações de crédito reduziu 5%, ou R\$292 milhões, parcialmente compensada pela melhora na linha outros, com R\$163 milhões, ou 11% melhor que o trimestre anterior.

Em relação à margem de crédito, temos a carteira de crédito média praticamente estável no trimestre; menor número de dias úteis na receita de créditos de alta margem, que impactou a margem financeira bruta ao redor de R\$100 milhões no trimestre. Por último, spreads 30 b.p. menores.

Apesar de termos previsto essa tendência no spread, vale a pena mencionar que isso ocorreu mais rápido que o esperado. 2/3 da queda do spread são relacionados à mudança no *mix* para créditos com menor risco, que tem acelerado. Por exemplo, no trimestre, o volume dos produtos rotativos caiu, e é um dos principais fatores por trás da mudança de *mix*. 1/3 é relacionado a vários fatores, incluindo menor volume do saldo moroso acima de 60 dias.

Em relação à linha outros, que inclui descasamento estrutural da taxa de juros, receitas de capital e receitas de operações financeiras cresceram 11% comparado ao fraco 4T12, e reduziram 6% em 12 meses.

Observando a carteira de crédito, ela tem crescido em um ritmo mais moderado, mesmo em escala para a sazonalidade. A tendência está abaixo de nossas expectativas. A carteira de crédito ampliada permaneceu estável no trimestre e cresceu 8% em 12 meses.

Temos uma boa diversificação entre os segmentos, metade em PF e metade em PJ. Por segmentos, pessoa física subiu 7,3% no ano e 0,1% no trimestre; imobiliário é a principal alavanca, quase 31% e 6% em 12 meses e três meses respectivamente. Destacamos que, no trimestre, cartões reduziram quase 8% devido à sazonalidade e mudança de *mix*, como mencionado.

Financiamento ao consumo totalizou R\$36,2 bilhões, queda de 0,5% em 12 meses e 1,6% no trimestre. Para carros, a estratégia é aumentarmos as vendas em agências e parceria.

Grandes empresas e pequenas e médias empresas totalizaram R\$104 bilhões, alta de 8% em 12 meses e 0,2% no trimestre. Pequenas e médias empresas foram afetadas pela sazonalidade e atividade mais fraca, mas permanecem sendo nosso foco em crescimento.

Ainda acreditamos que a carteira de crédito ganhará força ao longo do ano, e manteremos nosso foco em crescer com qualidade em 2013.

Em termos de indicadores de crédito, temos: 1- a inadimplência de 15 a 90 dias continua a mostrar uma tendência positiva, e está performando em linha com o trimestre anterior. Ela permanece estável no trimestre, em todos os segmentos, atingindo 4,9% no total, com 6,8% em PF e 3,1% em PJ. Em 12 meses, o total apresenta a melhora de 100 b.p., PF de 180 b.p., e a PJ de 40 b.p.

2- a inadimplência acima de 90 dias atingiu 5,8% do total da carteira de crédito, alta de 34 b.p. no trimestre e 1 p.p. em 12 meses. A evolução no trimestre está de acordo com a perspectiva compartilhada com vocês anteriormente, parcialmente associada ao fator denominador, que é o menor crescimento da carteira de crédito, e com o efeito sazonal dos primeiros meses do ano.

A inadimplência pessoa física alcançou 8%, com aumento de 12 b.p. no trimestre. Esse segmento desacelerou o ritmo de saldo *over 90*, e o crescimento do volume caiu para 1,9% no trimestre, versus um crescimento médio de 7,5% nos três últimos trimestres.

A inadimplência do segmento de pessoa jurídica cresceu 50 b.p. no trimestre, para 3,8%. Ainda acreditamos que o pico do ciclo de inadimplência neste segmento irá ocorrer no 2T, enquanto os sinais na originação continuarem a sustentar uma melhora em 2013, iniciando, provavelmente no final do 2T, condicionado à performance da economia.

Por último, temos um sinal encorajador de formação de inadimplência, uma métrica que o mercado acompanha de perto. Este indicador cai 15% no trimestre e 20% na comparação anual.

O resultado de créditos de liquidação duvidosa totalizou R\$3,4 bilhões, aumento de 8,9% no trimestre e 9,1% em 12 meses.

A evolução trimestral pode ser descomposta em duas linhas: despesa bruta de PPD, que cresceu 3,2%, enquanto as receitas de recuperação de crédito caíram 32%.

É importante notar que mantemos uma perspectiva positiva a respeito da evolução do custo de crédito para este ano. Além disso, o custo de crédito nesse trimestre foi 20 b.p. menor que a média do ano passado.

A receita de prestação de serviços e tarifas bancárias no 1T somou R\$2,7 bilhões, com aumento de 2% no trimestre e 9% em 12 meses. O 1T13 foi impactado pela fraca atividade econômica. O destaque da evolução trimestral foi a linha de seguros, que cresceu 58%,

principalmente devido ao efeito sazonal das renovações de apólices, que se concentram nos primeiros meses do ano.

Em termos anuais, o crescimento foi impulsionado por cartões, que cresceram 31% em geração de maiores receitas com serviços de adquirência, receitas de seguros, com crescimento de 16%, comissões de serviços de corretagem, com aumento de 37%.

Como parte da nossa estratégia de adaptar o Banco a um novo ambiente bancário, pretendemos melhorar nossa produtividade comercial e nossa eficiência operacional. Para isso, o Banco tem implementado um plano que inclui, entre outros, aumentar a alavancagem operacional, otimizar processos e estruturas, o uso de canais de distribuição mais baratos, diferenciação de serviços para grupos diferentes de clientes.

Como resultado, as despesas, sem incorporar depreciação e amortização, reduziram 7% no trimestre e 1% em 12 meses. Considerando depreciação e amortização, as despesas totais reduziram 6% em três meses e aumentaram 1% contra o 1T12. Como vocês podem ver, estamos tentando lidar com a redução dos custos recorrentes com aumento em nossos investimentos.

A respeito dos indicadores de performance e de rentabilidade, temos o índice de eficiência, que atingiu 44,3% no 1T, uma melhora de 240 b.p. no trimestre, e aumento de 70 b.p. anual. O índice de recorrência atingiu o valor de 69,4% no 1T, um aumento de aproximadamente 550 b.p. em spreads em 12 meses. A rentabilidade sobre os ativos atingiu o valor de 1,4% no 1T, com redução de 0,1% em três meses, e de 0,4% em 12 meses.

O retorno sobre o patrimônio líquido alcançou 12% no 1T, apresentando uma redução de 80 b.p. contra o 4T, e 260 b.p. em 12 meses.

Ativos totalizaram R\$437 bilhões, um aumento de 0,1% contra dezembro, e 9% contra março de 2012. O patrimônio líquido atingiu R\$51 bilhões, crescimento de 1,2% no trimestre e aumento de 6% em 12 meses. Considerando o ágio, o patrimônio líquido alcançou R\$63 bilhões.

O índice de cobertura acima de 90 dias alcançou 124%, e permanece em níveis confortáveis. O índice de Basileia atingiu 21,5%, sendo que o Tier 1 é de 20,1% e o Tier 2 é de 1,4%, e apresentou um aumento de 70 b.p. contra o trimestre anterior.

Captações totais e captação de balanço mais fundos de investimento aumentaram mais de R\$6 bilhões no trimestre ou 1,8%, e R\$30 bilhões, ou 9% em 12 meses. Captação de balanço total atingiu R\$217 bilhões, praticamente estável em três meses, e cresceu 12% em 12 meses.

Fundos de investimento totalizaram R\$141 bilhões, aumento de 4% no trimestre e em 12 meses. O Banco mantém níveis confortáveis de liquidez. A relação crédito/ captação de balanço é menor que 100%.

Para concluir, gostaria de terminar esta apresentação dividindo nossa percepção a respeito da nossa posição no processo de transição do modelo bancário no Brasil em relação aos menores spreads.

Primeiro, os desafios relacionados a esse processo de transição aumentaram, devido ao ciclo econômico no qual essa transição está ocorrendo, com uma atividade econômica mais lenta, que impactou as atividades bancárias e a inadimplência.

Para ambos os casos, a perspectiva é melhor. O Banco retomará o crescimento da carteira de crédito; perspectiva positiva para a atividade econômica, e a dinâmica da inadimplência deve melhorar no futuro.

Segundo, o Banco está lidando com a alteração do *mix* de produtos da carteira de crédito. O processo de compressão de spreads foi mais concentrado no início do processo do que o previsto. Nós esperamos que, no futuro, o ritmo da compressão dos spreads seja mais gradual. Observando 2013, acreditamos que a maior parte da compressão já ocorreu.

Terceiro, em relação aos dois pontos anteriores, reiteramos que esperamos uma estabilização e melhora futura na qualidade dos ativos, e mantemos nossa percepção de que o custo de crédito deverá cair em 2013, devido à melhor qualidade das novas safras originadas, à mudança de *mix* de produtos, e à melhora na economia.

Quarto, estamos trabalhando para reduzir o custo estrutural para o futuro. O Banco tem sido ágil na liberação da base de custos para adaptação ao novo ambiente bancário. Estamos confiantes de que o objetivo de entregar custo abaixo da inflação é viável, e observaremos essa tendência para os próximos anos.

Por último, confirmar a vocês, como já estava planejado, que nosso Diretor Executivo Presidente, Sr. Marcial Portela, está deixando sua função para retomar a função de Presidente do Conselho. O novo Presidente Executivo do Banco, Sr. Jesús Zabalza, é uma pessoa com grande experiência na atividade comercial e nos mercados latino americanos, e até agora era o responsável pelas atividades latino americanas em diversas unidades que o Banco tem, no México, na Argentina, no Uruguai e no Chile.

Por último, desejo que todos façam suas perguntas. Muito obrigado por sua atenção.

Felipe Salomão, Brasil Plural:

Boa tarde, senhores. Obrigado pela oportunidade. Minha primeira pergunta é com relação ao resultado de tesouraria. Se olharmos entre o 1T13 e o 4T12, houve um salto relevante, olhando em IFRS. Qual foi o motivo desse aumento? Essa é a primeira parte da pergunta.

E a segunda parte é se podemos assumir que esse aumento será recorrente ao longo de 2013, como acontece em alguns bancos brasileiros. Depois eu faço minha segunda pergunta.

Carlos Galán:

Obrigado, Felipe. Não sei se entendi a sua pergunta a respeito do resultado de tesouraria, se você está se referindo aos nossos resultados em IFRS ou em BR GAAP.

Felipe Salomão:

Em IFRS, mas pode ser pelo resultado da tesouraria em BR GAAP, também. Só queria entender por que houve um aumento no resultado. Se foi alguma coisa não recorrente, por exemplo, algum ganho que vocês continuariam 'accruando' ao longo de 2013. Queria um pouco mais de cor sobre o resultado da tesouraria no 1T.

Carlos Galán:

Vamos tentar esclarecer. Como você sabe, o resultado da tesouraria no critério BR GAAP foi uma parte de outras receitas na margem financeira. Quando comparamos isso com nossos resultados em IFRS, é uma linha de resultados e operações financeiras.

Me referindo a este resultado de operações financeiras, que está mais destacado no critério IFRS, o resultado do trimestre apresenta um crescimento contra o 4T. Se não me engano, o resultado em IFRS é superior a R\$600 milhões.

R\$200 milhões desse resultado em IFRS não foram refletidos no critério local, porque tem a ver com diferentes classificações que temos em IFRS e no BR GAAP. Descontado esse volume de R\$200 milhões, estaríamos falando que o ritmo do trimestre foi ligeiramente superior ao que seria o trimestre padrão para nossas estimativas; ao redor de R\$400 milhões por trimestres.

Já falamos em ocasiões anteriores que, mais ou menos, era a estimativa para trimestre que pensávamos, com a volatilidade, logicamente, que tem esta linha, que era mais ou menos no padrão, ou a média que deveríamos esperar trimestre a trimestre.

Felipe Salomão:

Perfeito. Muito obrigado. Minha segunda pergunta é com relação ao ajuste contábil que o Banco fez entre a DRE contábil e a gerencial em BR GAAP, na parte de despesas de provisão. Vocês tiraram R\$345 milhões das despesas de provisão do BR GAAP e jogaram para dentro do NII no gerencial em BR GAAP. Por que vocês fizeram essa exclusão de R\$345 milhões em despesas de provisão? Eu só queria entender qual é o racional desse ajuste, por favor.

Carlos Galán:

Felipe, desculpe, mas eu não identifico o movimento a que você está se referindo no trimestre. Pode clarificar um pouco mais?

Felipe Salomão:

Para não atrapalhar a dinâmica do *call*, depois eu falo com o pessoal de RI e tiro mais detalhes neste ajuste. A resposta anterior já ajudou bastante. Muito obrigado.

Daniel Alberini, CPM Investimentos:

Boa tarde a todos. Tenho duas perguntas, a primeira é com relação à venda de Webmotors. Esses R\$180 milhões serão contabilizados no 1T? E qual era o valor contábil da Webmotors dentro do balanço do Banco?

A segunda pergunta é em relação à aquisição e à área de cartões de crédito. Você reportou no 1T um market share de 4,8%. Ainda podemos esperar aquele *target* para 8% ou 10% no final do ano?

Carlos Galán:

Obrigado, Daniel. Em relação à sua primeira pergunta, de Webmotors, o registro da transação será, se acabarem todos os processos legais, no 2T. No 1T, não reconhecemos nenhum movimento vindo desta transação.

Como falei no *call* em inglês, a valia, o lucro líquido de despesa de impostos será na ordem de R\$70 milhões. E novamente, ressaltar que este registro dependerá de acabar o processo legal com nossos novos parceiros.

A respeito da aquisição, no trimestre melhoramos nossa cota de mercado, nosso market share em 30 b.p. Basicamente, agora, como você falou, temos 4,8%, e se fizermos uma

decomposição do que é market share entre grandes varejistas e pequenas e médias empresas, atingiríamos esses 10% de cota de market share, que é a nossa aspiração.

Falando nisso, é verdade que nosso objetivo é ter um market share como um todo. Quero relembrar que os primeiros esforços foram divididos, e seguem sendo divididos, para pequena e média empresa, primeiro porque elas são o foco estratégico para o Banco, segundo porque é o mercado natural que o Banco quer capturar inicialmente; são os clientes do Banco que tinham transacionalidade, tinham outros produtos com outros concorrentes. E terceiro porque, também é verdade, é o segmento mais rentável. Por esses três fatores, o Banco iniciou toda a sua experiência comercial neste segmento.

Depois, para atingir esses 10% de cota como um todo, começamos no 2T12 o acertamento com os grandes varejistas. O acertamento com os grandes varejistas é um pouco mais devagar, porque o processo é um pouco diferente. Geralmente, eles começam com um pouco, com uma participação da transacionalidade, e à medida que você ganha a confiança deles, vai aumentando a penetração e a vinculação que você tem com eles.

Acho que estamos em um bom caminho, nos trilhos. E também posso falar que não vamos sacrificar rentabilidade para atingir esse market share em um período determinado de tempo.

Queremos crescer com rentabilidade, queremos crescer de uma forma saudável. Portanto, vamos continuar, e proximamente poderemos ver se o Banco atingirá ou não esse objetivo de 10% em um conjunto de *corporate* e de pequenas e médias empresas.

Daniel Alberini:

Obrigado.

Guilherme Costa, Itaú BBA:

Boa tarde. Em primeiro lugar, eu queria dar os parabéns pelo controle de custos no 1T, e aproveitar para perguntar se vocês acreditam que o Banco possa terminar o ano com um aumento nas despesas ainda menor que a metade da inflação no período.

Minha segunda pergunta é sobre o comportamento da NIM: quais são as suas expectativas para o restante do ano? Já podemos esperar o fim do impacto da Selic menor sobre a margem? E como vocês esperam que o aumento da Selic agora impacte a NIM no final do ano?

Carlos Galán:

Obrigado, Guilherme. A respeito das despesas, será uma linha que permanece pouco para o Banco. Não simplesmente as despesas em termos de eficiência, mas também em termos de alavancagem da infraestrutura para poder crescer como enxergamos que nos próximos trimestres deveria crescer nosso portfólio de atividades e o portfólio de crédito.

Queremos aumentar e alavancar nossa infraestrutura comercial para poder, não neste ano, mas nos próximos dois ou três anos, com um crescimento inferior à inflação, podermos ter garantia de que podemos ter, por esses serviços e qualidade, ao redor do crescimento de dois dígitos.

Para este ano, o que esperamos é efetivamente estar abaixo da inflação, e como objetivo para este ano, a metade. É possível estar abaixo da metade, é desejável, mas também é verdade que temos que ser cautelosos, e temos que entender que cada ponto de queda da despesa tem um impacto importante na Organização, e também no Banco. Não queremos sacrificar capacidade de serviço para ter um pouco mais de eficiência nessa linha de custos. Portanto,

achamos que essa aspiração de crescer a metade da inflação equilibra e balanceia essas duas missões.

Você pode me lembrar a segunda pergunta, Guilherme?

Guilherme Costa:

A segunda pergunta é sobre o impacto na NIM. Eu queria saber qual é a expectativa de vocês para a NIM no final do ano. Se já podemos esperar o fim do impacto da Selic menor nos próximos trimestres, e como vocês esperam que a NIM reaja ao aumento da Selic no final do ano.

Carlos Galán:

A posição do Banco, agora a mesmo, é de sensibilidade praticamente neutra a movimentos de taxa de juros. Realmente, mais que o movimento de Selic, o que poderia impactar é o perfil da curva, quanto a poder ter algum impacto, seja positiva, seja negativo, sobre a curva de juros atual. Mas o que posso falar agora é que, com a posição estrutural do Banco, o impacto não poderia ser nada material, nem para bem, nem para mal.

É verdade que esse aumento de Selic já estava precificado meses atrás, e posso falar também que é importante para a estrutura do Banco que as novas originações de crédito, especialmente os pré-fixados, já estão vinculadas a este movimento e a este perfil da curva, não desde agora, mas já desde o começo de janeiro. Todos os novos créditos já capturam esse movimento da curva de aumento de taxa de juros que estava previsto.

Guilherme Costa:

Muito obrigado.

Natalia Corfield, Deutsche Bank:

Obrigada. Minha pergunta é sobre o seu NPL. Basicamente, continuamos vendo uma piora. Vemos uma estabilização do NPL, mas o NPL acima de 90 dias continua mostrando uma piora. Eu queria saber se vocês possuem alguma explicação para essa diferença, do NPL do Grupo caindo, enquanto o NPL mais de longo prazo continua piorando. Não sei se entendi direito, mas vocês estão esperando que o NPL atinja o pico no 2T. Queria saber se vocês podem confirmar isso.

Minha outra pergunta é sobre a capitalização, mas eu a faço depois. Obrigada.

Carlos Galán:

Natalia, obrigado pela pergunta. A ligação está muito ruim, tivemos interrupções. Entendemos que uma pergunta é sobre o NPL. Oscar, por favor.

Oscar Rodriguez Herrero:

Natalia, se entendi corretamente a pergunta, estamos falando de por que o indicador de 15 a 90 dias está estável, enquanto o indicador *over 90* aumenta no 1T. A explicação é a seguinte: a carteira passa pelo indicador de 15 a 90 dias por praticamente dois meses e meio, enquanto no *over 90* ela fica até seis meses, depois de ficar 100% provisionada.

Na regra 2682 do Banco Central, a carteira de curto prazo e consumo é provisionado aos seis meses de entrar em atraso, e quando é de mais longo prazo, e portanto tem garantias, é 100% provisionada um ano depois de entrar em atraso.

Então, existe uma diferença em termos de quanto tempo a carteira fica, que é o que explica que o *over 90* normalmente demore em absorver a melhora do 15 a 90 entre dois e três trimestres.

Essa seria a primeira pergunta. Não sei se ficou claro.

Natalia Corfield:

Sim. E vocês estão esperando que os NPLs atinjam o pico no 2T?

Oscar Rodriguez Herrero:

Nós não damos *guidance* em termos de inadimplência. O que podemos falar é que já enxergamos o *over 90* da pessoa física já está mostrando sinais claros de estabilização, e que no segmento de *corporate*, ainda não atingiu o pico. Nossa previsão é que o pico chegue no 2T13.

Natalia Corfield:

OK. Obrigada. A outra pergunta que eu tenho é sobre a capitalização do Banco, que é, sem dúvida, muito robusta. Eu gostaria de saber se vocês já sabem qual será o impacto das regras de Basileia 3.

Luiz Felipe Taunay:

Quando o Governo soltou o pacote, misturava elementos de Basileia 2 e 3 no mesmo pacote. Na época, informamos que o impacto era de 50 b.p. no Tier 1 *capital* do Banco. Contudo, agora já entrou o elemento Basileia 2, que melhorou em 90 b.p. o capital do Banco. Portanto, o elemento Basileia 3 que impactará o capital do Banco ao longo dos próximos anos, se fosse implementado de uma vez hoje, impactaria o Tier 1 Capital do Banco em aproximadamente 140 b.p.

Natalia Corfield:

Desculpe, você falou 40 b.p.?

Luiz Felipe Taunay:

140 b.p. *fully loaded*.

Natalia Corfield:

No Tier 1?

Luiz Felipe Taunay:

Tier 1.

Natalia Corfield:

Obrigada.

Gustavo Schroeder, BES Securities:

Boa tarde. Minha questão é relacionada ao crescimento de carteira de crédito, que ficou praticamente *flat* no trimestre, e se considerada a carteira ampliada, um crescimento aproximado de 8%. Eu queria saber se, depois desse número apresentado do 1T, vocês já consideram alguma alteração no orçamento que vocês fizeram inicialmente para o crescimento da carteira de crédito para 2013, se vocês continuam confortáveis com o número que tinham planejado inicialmente, e se é possível passarem pelo menos uma expectativa de qual seria este número. Depois eu faço minha segunda pergunta. Obrigado.

Carlos Galán:

Obrigado, Gustavo. Como vocês sabem, o Banco para este ano não definiu nenhum *guidance* de crescimento. É verdade que compartilhamos com alguns de vocês que nossa estimativa poderia ser ao redor de 15%. É verdade que, nessa estimativa, tínhamos a previsão neste 1T com um crescimento maior que o apresentado.

Continuamos a acreditar que 15% é um crescimento sustentável, e pode ser que, ponta a ponta, cheguemos este ano a 15%. Podemos acreditar que, se a economia melhorar, se estabilizar, esse deveria ser o ritmo natural que poderíamos apresentar.

Também é verdade que seguimos acreditando que o *gap* que temos hoje de crescimento entre os bancos públicos e os bancos privados tende a diminuir e a fechar, possivelmente. Achamos que esse *gap* poderia diminuir mais neste ano, e possivelmente essa convergência poderia acontecer em 2014.

De toda forma, ainda por esse 1T abaixo das expectativas, entendemos que os *double digits*, possivelmente *double digits* baixos, ocorram, o que hoje poderia ser a maior probabilidade de crescimento da carteira para 2013.

Gustavo Schroeder:

Está ótimo. Obrigado. Minha segunda pergunta é um pouco relacionada à estratégia. Vemos o número de agências *flat* quando comparamos ao trimestre passado, houve até redução de duas agências; se formos olhar o ativo total do Banco, também ficou praticamente *flat* em relação ao trimestre passado, e o número de funcionários caiu.

Entendemos que existe um trabalho sendo feito na redução das despesas operacionais, que já até passou agora, nesse resultado. Vocês não veem algum risco nessa estratégia de redução de despesas operacionais? Algum risco de pressão no desenvolvimento de *franchise* do Banco em termos de originação de crédito, de posicionamento em relação aos competidores ao longo do ano?

Porque se fizemos uma conta de rentabilidade por número de funcionários, por exemplo, ela vem caindo. Então, apesar de vermos essa redução nas despesas administrativas, um controle maior na linha de gastos com pessoal, com redução do número de funcionários e um controle maior no crescimento do número de agências, me parece que isso não tem sido transformado em rentabilidade, ou produtividade.

Não existe um *trade-off* que é desafiador, que seria conter um pouco esse crescimento da estrutura do Banco e, ao mesmo tempo, manter o *franchise* do Banco no Brasil e retomar um

pouco a rentabilidade, o *bottom line* do Banco? Queria entender como fica a estratégia do Banco no Brasil, pensando em infraestrutura, número de agências, número de funcionários e originação de crédito.

Carlos Galán:

Obrigado, Gustavo. Em relação à sua pergunta, eu diria três coisas. A primeira é que, como falamos na apresentação, o Banco está tentando diminuir as despesas recorrentes, porém com aumento de investimento. O investimento, se você perceber, cresceu no trimestre e no ano; no ano, perto de 14%. O Banco continua a investir e continua a crescer. Essa é a primeira ideia.

A segunda ideia é lembrar que nossa alavancagem comercial é menor, por ser mais racionada. É verdade que temos, em termos de agências e de captura, uma cota maior que nossa atividade comercial; de acordo com as estimativas, nossa presença comercial nossa infraestrutura, devemos ter ao redor de 12% de cota de mercado, enquanto, em termos de atividade comercial ou de crédito, estamos ao redor de 10%. Portanto, temos infraestrutura.

Lembremos que o Banco investiu forte nos últimos três anos, investimos e crescemos mais de 300 agências, e agora o momento é de esse investimento se tornar rentável. Isso é o foco agora, e estamos trabalhando. A prioridade é rentabilizar a forte expansão e o forte investimento que o Banco fez nos dois, três anos anteriores.

Mas, insisto, isto em um balanço entre diminuição da despesa recorrente e manutenção de investimentos, porém a ritmos inferiores aos dos três anos anteriores.

A terceira ideia é que, claramente, o Banco não colocará em risco a capacidade e qualidade de serviço por diminuição de despesa. O Banco tem experiência em como fazer isso, sem colocar em risco não somente a qualidade de serviço, que é nossa prioridade, como também a capacidade de poder ter um crescimento, o que entendemos como um crescimento *double digit* sustentável no médio e longo prazo.

Portanto, com essas duas decisões, o Banco está trabalhando em um modelo de alavancagem comercial e produtividade, e não simplesmente baseado em custo e em menores despesas, um modelo de identificar que pontos podem ser melhorados, como podemos atender melhor nossos clientes, e de que jeito podemos vincular e crescer com nossos clientes.

Parte dessas iniciativas foi o que recentemente anunciamos, que foi a criação de um novo segmento para os nossos clientes, o segmento Select, com agências dedicadas e com atenção diferenciada. Outra parte é um grande investimento, um trabalho que estamos fazendo em vincular, em desenvolver uma melhoria em nossos canais de atendimento para determinados clusters de clientes, ou grupos de clientes. Ou seja, uma bateria de iniciativas necessária, principalmente para como, com a infraestrutura atual, poder atender os crescimentos esperados não simplesmente para 2013, se não para os próximos anos.

E particularmente, na minha visão, não simplesmente para o Banco, mas para a indústria, ela tem oportunidades, sim, insisto, sem colocar em risco a qualidade de serviço, o atendimento e a capacidade de poder atender o crescimento sustentável esperado.

Guilherme Schroeder:

Ótimo. Obrigado.

Operador:

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

Carlos Galán:

Obrigado a todos pela atenção. Gostaria de convidar a todos, se precisarem de mais esclarecimentos, nossa equipe de relações com investidores poderá atender especialmente a cada um de vocês. Obrigado.

Operador:

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

“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.”