

**Operadora:**

Bom dia e obrigado por aguardarem. Bem-vindos à teleconferência sobre os resultados do Banco Santander Brasil S.A. Temos aqui o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo e CFO e o Sr. André Parize, Head de RI.

Todos os participantes estarão apenas como ouvintes durante a apresentação da Companhia, e, logo após, daremos início à sessão de perguntas e respostas, quando maiores informações serão fornecidas.

Caso necessitem de assistência durante a apresentação, por favor, chamem a operadora, discando \*0.

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

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

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios do Banco Santander Brasil, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da Diretoria do Banco, assim como também em informações atualmente disponíveis. Tais considerações futuras não são garantias de desempenho, pois envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer. Investidores devem compreender que condições econômicas gerais, condições da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro do Banco Santander Brasil e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

Passo agora a palavra ao Sr. André Parize. Por favor, Sr. Parize, pode prosseguir.

**André Parize:**

Bom dia a todos. Meu nome é André Parize e é um prazer dar boas-vindas a vocês na Teleconferência de Resultados do 1T18 do Santander Brasil. Neste último trimestre, novamente tivemos algumas conquistas importantes, que serão apresentadas pelo nosso CFO, o Sr. Angel Santodomingo.

Agora passarei a palavra para o Sr. Santodomingo.

**Angel Santodomingo:**

Bom dia a todos. É um prazer estar aqui novamente para apresentar nossos resultados do 1T18.

Vocês possuem a agenda, que contém as mensagens principais. Em seguida falarei de forma breve sobre os resultados do Grupo Santander, vou apresentar-lhes uma breve visão geral do cenário macro brasileiro, então me concentrarei nos destaques do trimestre, e para encerrar, vou finalizar a apresentação com algumas considerações finais.

Dessa forma, no slide quatro, como podem ver, resultando claramente de nossos esforços nos últimos anos, a rentabilidade continuou a aumentar e chegou ao nível mais alto desde 2010. Estamos felizes de mostrar que nosso ROE ficou em 19,1% no 1T18.

Gostaria de ressaltar que nossa rentabilidade aumentou devido aos negócios sustentáveis e recorrentes. Ainda temos grandes oportunidades em relação aos negócios, mas nossa meta permanece sendo de melhorar no futuro.

No slide cinco, mostramos que nosso bom desempenho é totalmente apoiado pelo nosso foco na cultura organizacional. O Santander apresenta altos níveis de engajamento e comprometimento dos funcionários, algo que claramente estimula a sustentabilidade de nossos negócios.

Gostaria de compartilhar com vocês os três pilares responsáveis pelo nível de engajamento, que é de 88%, um nível elevado. Em primeiro lugar, sempre vocalizamos que “se expressar com clareza” é essencial. Isso significa uma comunicação boa e simples para estabelecer e galgar um relacionamento bem-sucedido com nossas equipes. O segundo é a meritocracia. O desempenho está sempre ligado aos resultados e estamos sempre trabalhando para atingir a metas maiores. E, em terceiro lugar, cultura e liderança. Nossos funcionários devem desenvolver e fortalecer suas próprias vidas profissionais. Chamamos isso de intraempreendedorismo.

O exemplo mais significativo nesta frente é a “Academia Santander”, uma ferramenta na qual todos os funcionários podem desenvolver suas próprias jornadas de treinamento e autocapacitação. Os números dos multiplicadores internos 73% de todos os treinamentos são feitos por multiplicadores internos, 95% dos funcionários treinados na parte debaixo do slide falam por si só.

No slide seguinte, nossa cultura é qualificada em prol de um único objetivo: a experiência do cliente. Nesse sentido, vou compartilhar com vocês, pela primeira vez, nosso método para mensura-la. Fazemos a mensuração através do NPS (Net Promoter Score). Há alguns trimestres, compartilhamos que o nível de satisfação da experiência do cliente era mensurado diariamente através dessa metodologia. Nosso objetivo é de continuamente melhorar nosso NPS para termos uma melhor experiência do cliente. Neste ano, 2018, incentivos de 100% de nossos funcionários estão relacionadas com essa métrica. A remuneração variável de todos está ligada a esse objetivo. Como podem ver, tivemos uma melhoria de 5 pontos em relação ao ano anterior, atingindo 49.

Mas aqui, gostaria de abordar quatro pontos principais. Primeiro, acreditamos que é uma melhora importante para o setor como os clientes são e serão atendidos no futuro. Segundo, como disse anteriormente, esta é a primeira vez que uma instituição financeira divulga, aqui no Brasil, seu indicador de NPS, como ele está evoluindo e como irá evoluir. Terceiro, é importante que você considere como ele é mensurado. No nosso caso, mensuramos diariamente, mensuramos em todas as nossas agências, e em todos os canais de atendimento ao cliente. E, por fim, e provavelmente o mais importante, o principal ponto aqui é o delta, como esse número irá variar no futuro. Estamos

melhorando o serviço ao cliente ou não estamos? E é como iremos mensura-lo no futuro.

Essa é uma grande conquista, essa melhoria dos cinco pontos que eu mencionei em nosso caso, resultante de nosso foco consistente no cliente, juntamente com o lançamento de produtos estratégicos, canais digitais e físicos adequados e métricas de remuneração para nossas equipes.

Dessa forma, gostaria de ressaltar as mais recentes inovações do Santander. Acabamos de lançar o Santander One Pay FX, um novo serviço de pagamentos internacionais em tempo real que usa tecnologia com base em blockchain, disponível para clientes de varejo em diferentes países. Também inauguramos uma agência-conceito para o segmento de pequenas e médias empresas, aprimorando a interação com os clientes e transformando completamente a experiência do cliente.

O próximo slide mostra que desenvolvemos soluções inovadoras e centradas no cliente de forma bem-sucedida. O Financiamento ao Consumo do Santander teve um desempenho expressivo, impulsionado pela nossa plataforma digital + Negócios, que transformou completamente a dinâmica do financiamento de veículos. Mais de 1,1 milhão de simulações de financiamento de veículos por mês, um crescimento de 21% em relação ao ano anterior, em termos de origem e 23,6% de participação de mercado foram os principais resultados dessa incrível inovação, que ocorreu há algum tempo.

Dito isso, estamos orgulhosos de continuar proporcionando as melhores experiências para nossos clientes através de uma nova fase de inovação, agora com base no Webmotors, o maior portal do segmento de automóveis no Brasil, que tem mais de 10 milhões de visitas únicas por mês.

Acabamos de lançar – e isso é o que chamo de evolução 2.0 – o Cockpit, uma plataforma multidisciplinar que combina várias soluções para aprimorar toda a jornada de compra e venda de carros, incluindo: CRM, administração de lead e de inventário, inteligência de mercado, consultoria em publicidade, entre outros recursos. Temos certeza de que isso nos ajudará a melhorar ainda mais a experiência de nossos clientes.

Passando para os resultados do Grupo Santander, o lucro líquido, como vocês já sabem, pois foi anunciado ontem, e não me estenderei muito nisso, no 1T18 foi de €2,1 bilhões, ou R\$ 8,6 bilhões de reais. Os resultados da unidade brasileira são importantes para o Grupo como um todo. Na verdade, o Santander Brasil foi responsável por 27% do lucro do Grupo no trimestre.

Agora sobre o cenário macroeconômico, a recuperação econômica do Brasil está cada vez mais ampla e intensa, englobando as principais indústrias e com avanços em consumo doméstico e em investimentos. Tudo indica que teremos uma melhoria na taxa de crescimento econômico, apesar do ritmo ainda lento.

A moderada, mas constante melhoria das condições econômicas nos deixa otimistas em relação ao futuro. As taxas de juros menores e mais longas, a inflação controlada, a geração de empregos e contas externas consistentes indicam que o país pode ter uma evolução positiva nos próximos anos.

A combinação de taxas baixas, baixa inflação, moeda relativamente estável e expansão econômica, somada a presença reduzida do governo no mercado de crédito, cria um ambiente favorável para operações no mercado de capitais.

Passando para os resultados do 1T18 do Santander, no próximo slide, mostramos alguns detalhes sobre o nosso desempenho no trimestre. O lucro líquido registrou um aumento de 25% em relação ao ano anterior, resultado de uma série de fatores.

Para citar alguns: margem financeira bruta, o crescimento da margem financeira bruta, principalmente devido à expansão da carteira de crédito de pessoas físicas; maior fidelização de clientes, como explicado anteriormente, que resultou em uma maior transacionalidade, servindo como base para o crescimento da receita de comissões; provisionamento controlado, como tem sido nos últimos anos e trimestres; e ganhos de produtividade, levando a um índice melhor de eficiência.

No slide seguinte, como podem ver, lucro líquido totalizou R\$2,86 bilhões no trimestre, 4% maior que o do trimestre anterior e 25,4% maior que o do 1T17, conforme mencionado. Na comparação entre trimestres, entregamos um crescimento dos resultados por mais de 4 anos consecutivos. Este desempenho de longo prazo mostra que estamos no caminho certo para manter resultados sustentáveis e resilientes.

No slide 15, apresentamos as principais linhas dos nossos resultados. Vou detalhar isso melhor mais para frente.

Com relação às receitas, a margem financeira teve um aumento de 7% em relação ao 4T17 e de 15% na comparação anual. As comissões diminuíram no trimestre devido à sazonalidade dos seguros e dos cartões de crédito, o que é normal no 1T de todos os anos, mas tiveram um forte aumento de 11% em relação ao 1T17, em linha com nosso compromisso de crescimento na casa dos dois dígitos para este ano.

Com relação às despesas, apesar de as despesas com provisionamento terem aumentado em relação ao ano anterior, elas permaneceram praticamente estáveis em relação ao trimestre anterior. O crescimento da carteira de crédito é essencial para entender a evolução ano-a-ano, principalmente o efeito misto no crescimento da carteira de crédito. As despesas gerais tiveram um crescimento de 4% no ano e uma redução de 7% em relação ao trimestre anterior, de forma que esta área está claramente sob controle. Vou detalhar melhor esses importantes conceitos nos próximos slides.

O slide 16 mostra a evolução da margem financeira, que ultrapassou a marca de R\$10 bilhões, 15% maior que o 1T17 e 7% maior que o último trimestre. Os destaques do trimestre são: NII de crédito, não só devido ao crescimento estável da carteira de crédito, mas também por causa dos spreads mais amplos.

O item 'Outros', que refletiu os resultados favoráveis; e é preciso mencionar aqui que temos quatro principais conceitos: pré-pagamento de recebíveis da Getnet, remuneração do capital, tesouraria e resultados de ALM.

Esses desempenhos consistentes mais que compensam as receitas menores com captação, que se devem principalmente aos níveis da Selic.

Vale ressaltar que a evolução positiva dos spreads de crédito é explicada pelo processo consistente de mudança no mix da nossa carteira de crédito para o segmento de varejo, aqui consideramos as PMEs inclusive, que naturalmente apresenta spreads maiores do

que os do segmento corporativo. O segmento de varejo agora representa 68% da carteira de empréstimos, em relação aos 63% de um ano atrás.

Por outro lado, o spread de captação apresentou uma deterioração no trimestre devido ao efeito negativo do menor nível histórico da taxa Selic no mix de captação e também na precificação. Permanecemos focados em alcançar uma estratégia bem-sucedida para a gestão de passivos.

No slide seguinte, apresentamos a carteira de crédito. Nossa carteira de crédito ampliada teve um aumento de quase 9% no ano e de 1,7% no trimestre, o que consideramos um bom desempenho. De acordo com os dados mais recentes do Banco Central do Brasil, o valor total da carteira de empréstimos no sistema teve uma redução em tanto mês-a-mês quanto em ano-a-ano. Em relação ao desempenho do 4T17, observa-se uma evolução positiva no ano em todos os segmentos.

A carteira de pessoas físicas manteve a aceleração e expandiu em 21% em doze meses. Os empréstimos consignados, crédito agrícola, cartão de crédito e crédito imobiliário foram os principais impulsionadores do crescimento. O financiamento ao consumo mais uma vez alcançou resultados extraordinários, com um crescimento de 4% na comparação trimestral e de 22% na comparação anual, ainda colhendo os frutos da nossa plataforma digital de crédito automotivo e modelo individual de precificação, como mencionei na minha introdução.

A carteira de PMEs continua ganhando força, acelerando desde o 4T com um aumento de 5,6% na comparação anual. Acreditamos que a combinação do foco comercial com ofertas mais atrativas em um cenário macro melhor abrirá caminho para a expansão da carteira.

Por fim, a carteira de grandes empresas, que manteve uma variação negativa anual, mas reduziu o ritmo de contração, como pode ser visto, com uma pequena, mas positiva evolução na comparação entre trimestres, que costumava ser negativa nos últimos trimestres.

No slide 18, mostramos a evolução da nossa captação no trimestre. A captação de clientes teve um aumento de 3% no trimestre e de 5% em relação ao mesmo período do ano anterior, claramente devido aos nossos consistentes esforços para aumentar os níveis de engajamento do cliente.

Com exceção do instrumento mais caro, as notas financeiras todos os itens tiveram um consistente aumento no ano, refletindo a atividade e a fidelidade do cliente. Os destaques são os depósitos a prazo e a poupança, que cresceram bem acima do sistema no último ano. Eu diria que quase o dobro do crescimento do sistema.

No próximo slide, acreditamos que o crescimento da receita de comissões é uma consequência de clientes mais engajados, preços adequados e melhorias na qualidade de nossos produtos e serviços, essa combinação resultou no aumento da transacionalidade.

Na comparação anual, o total de receitas de comissões aumentou 11%, com desempenhos positivos em conta corrente, cartões e seguros. A queda de 2,5% no trimestre é explicada pela sazonalidade de cartões e seguros. Permanecemos confiantes de que a receita de comissões vai continuar crescendo a uma taxa de dois dígitos este ano.



No próximo slide, vemos a qualidade dos ativos do Santander. Em termos gerais, temos melhorias ou estabilidade. A inadimplência a curto prazo, entre 15 e 90 dias, deteriorou-se em 10 bps, devido à sazonalidade do trimestre no segmento de pessoas físicas. De qualquer forma, é importante observar que está 90 bps abaixo do nível do 1T17, evidenciando a melhoria da qualidade dos ativos. No segmento corporate, a inadimplência antecipada manteve o processo de melhoria pelo quarto trimestre consecutivo.

Eu disse anteriormente, se vocês se lembram, na teleconferência dos resultados do 4T17, que um caso específico que tinha levado ao pico de inadimplência acima de 90 dias tinha sido resolvido. Como podem ver, os números retornaram aos níveis anteriores. A inadimplência de pessoas físicas ficou estável em 3,7% pelo terceiro trimestre consecutivo.

Em nossa opinião, essa é uma evidência clara de que nossos modelos de risco são muito confiáveis, nos dando confiança para manter o crescimento de nossos negócios.

Como consequência da redução da carteira de acima 90 dias nesse caso específico que mencionei, o índice de cobertura aumentou para 216%, o que, em nossa visão, é um nível confortável.

No próximo slide, você verá que as provisões para créditos de liquidação duvidosa, liquidas de recuperações, permaneceram estáveis quando comparadas ao trimestre anterior, e aumentaram em relação ao ano anterior devido a um nível menor de recuperações em comparação com um nível anormal no 1T17. Em relação ao 4T17, o último trimestre, o custo do risco melhorou 10 bps, para 3,4%. Sempre mostramos estabilidade neste indicador, que combinado com a mudança do mix de portfólio, isso nos ajuda a melhorar nossa rentabilidade.

No slide 22, analisamos a evolução das despesas. Como afirmamos de forma recorrente, o Santander Brasil continua a focar na disciplina de custos e no *lean mindset*. Continuamos a industrializar nossos processos. As despesas totais registraram uma redução de 7,3% no trimestre, atribuído à sazonalidade tanto de despesas de pessoal quanto administrativas, além do controle normal que temos dessas linhas.

Nos últimos doze meses, as despesas administrativas continuaram praticamente estáveis, já as despesas com pessoal aumentaram em 5%. Resumindo, estamos próximos dos níveis de inflação em relação às despesas com pessoal, e em termos reais negativos na linha de despesas administrativas.

Na base anual, a receita total teve um crescimento 3 vezes mais rápido do que as despesas, evidenciando o crescimento da nossa alavancagem operacional. Nossa perspectiva futura é de que os custos fiquem próximos da inflação, apesar do nível da intensidade comercial do banco continuar a exercer pressão neste aspecto.

O próximo slide resume nossos índices de desempenho. De modo geral, essas métricas tiveram um bom avanço, uma evolução positiva. Como resultado do que foi comentado no slide anterior, nossa alavancagem operacional no P&L, nosso índice de eficiência chegou ao melhor nível histórico, atingindo 40% no 1T18.

O índice de recorrência chegou a 86% no 1T18, contra 80%, 600 bps melhor do que há um ano, e comparado a quase 82%, 81,8% no 4T17, novamente dando mais

previsibilidade e resiliência aos nossos resultados, como venho compartilhando com vocês.

Como dito anteriormente, graças a todos esses avanços, o Retorno sobre o Patrimônio chegou a mais de 19%, registrou 19,1% pela primeira vez desde 2010.

No próximo slide, vocês podem notar que nossa liquidez e nosso capital permaneceram em posições saudáveis, com fontes estáveis de captação. O índice de carteira de crédito sobre captações com clientes ficou em 88,5% no 1T18. Já o Índice de Basileia atingiu 15%. Para atender à demanda do mercado, agora também divulgamos pela primeira vez, e eu comentei esse índice muitas vezes verbalmente, mas agora apresentamos no slide, em nossa apresentação, na abertura financeira, nosso CET1 *fully loaded*, que chegou a 13%

Por fim, no 1T18, também declaramos R\$600 milhões em Juros sobre Capital Próprio, como vocês devem ter notado, mantendo nossa prática de pagamento trimestral aos acionistas. Quero ressaltar que este é um aumento de 20% em comparação ao valor declarado no 1T17.

Para concluir, gostaria que observassem os principais destaques do nosso resultado do 1T18. ROE, nossa métrica principal e principal foco, foi de 19,1%, apresentando, como já falado, e acredito que tenham percebido, uma melhora significativa quando comparado a qualquer momento passado.

Receitas consistentes, refletindo a atividade dos clientes e vinculação, e as melhorias contínuas nos principais negócios. Qualidade de ativos sob controle, evidenciando novamente nossa excelente modelagem de risco. Lucro líquido com um crescimento de 25% na comparação anual, representando a forma sustentável e recorrente de agregar valor para acionistas, clientes, funcionários e comunidades, nossos stakeholders. Maior produtividade, que permanece no topo da nossa lista de prioridades, tendo em vista que nosso índice de eficiência atingiu o melhor nível da nossa história.

Permanecemos bem posicionados para entregar resultados sustentáveis, impulsionados por uma estratégia empresarial bem-definida, um crescimento orgânico e uma implantação disciplinada de capital.

Obrigado por sua atenção e agora estamos disponíveis para responder às suas perguntas, mas primeiro gostaria de devolver a palavra ao Andre Parize, nosso Head de Relações com Investidores.

**Andre Parize:**

Obrigado, Angel. Antes de iniciarmos a sessão de perguntas e respostas, gostaria de lembrar que o Santander Brasil vai sediar seu primeiro Investor Day, a ser realizado no dia 31 de outubro. Será uma ótima oportunidade para conhecer a administração sênior do banco e também os executivos com diferentes funções em nosso ecossistema. No evento, vamos compartilhar com vocês o método usado pela Organização para atingir os resultados recentes e também como estamos nos preparando para o futuro. Durante o evento, vamos apresentar nossa história de crescimento, levando em conta a experiência do cliente, a inovação e a eficiência.

Será um prazer ver todos vocês lá. Novamente, convido todos a marcar na agenda o Investor Day do Santander Brasil, a ser realizado no dia 31 de outubro em São Paulo, no Teatro Santander, Rooftop.

Agora estamos disponíveis para responder às suas perguntas.

**Thiago Batista, Itaú BBA (pergunta via webcast):**

O Santander Brasil teve um leve aumento no nível de provisões adicionais, cerca de R\$100 milhões no trimestre. Esse aumento ocorreu por um caso específico do aumento esperado da inadimplência?

O segundo ponto é: O *NPL formation* contraiu de forma considerável trimestre a trimestre, mesmo se ajustado pelo caso específico no 4T17. Pode, por favor, comentar como o *NPL Formation* estaria considerando apenas o segmento de pessoas físicas?

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Tiago. O nível de provisão, como provavelmente já viu, é constante. Se você olhar apenas a provisão deste trimestre, realmente teve uma queda em relação ao trimestre anterior, passando de R\$3,3 bilhões para R\$3,2 bilhões. Quando comparado anualmente, o que tivemos foi um nível extraordinário ou bem alto de recuperação no 1T17.

De qualquer forma, em termos de custo de risco, os níveis de R\$3,2 bilhões, R\$3,3 bilhões, R\$3,5 bilhões, R\$3,4 bilhões, ficamos perto desses níveis em termos de custo de risco. Não há problemas que eu poderia destacar como preocupantes em termos de estimativas para o futuro.

O caso específico de R\$100 milhões que você mencionou em sua pergunta, não existe um caso específico, é somente parte dos negócios. Não há realmente nada a destacar em termos de provisão, qualidade, etc.

Em termos de *NPL formation*, eu gostaria de destacar que é provavelmente um dos melhores trimestres nos últimos anos. Se não estiver enganado, e meu comentário é com base no que me lembro, estamos abaixo de 1% no *NPL formation* neste trimestre, na casa do 0,9 altos; 0,98%, mais ou menos isso, o que, mais uma vez, mostra que não se trata apenas de provisão, não se trata apenas do saldo. Trata-se das baixas e renegociações, que estamos controlando o pacote completo de qualidade.

**Jorg Friedemann, Citi (pergunta via webcast):**

Além do forte crescimento da carteira de varejo, que ajudou neste trimestre, também observamos uma melhoria em negociação de ALM em relação ao 4T. A linha de "outros" na NII atingiu R\$2,6 bilhões no 1T18 contra R\$1,9 bilhão no trimestre anterior. O que você vê como nível recorrente nesse item de "outros NII" após o término dos benefícios na posição atual de ALM, após o 3T18?



**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Jorg. Vou destacar o que mencionei na minha apresentação. Por favor, lembre-se de que em alguns momentos nos concentramos em apenas parte do que chamaríamos de “outros NIIs” e que apresentamos aqui.

Deixe-me lembrá-lo. Isso é importante, por favor, para todos que estão conectados aqui. Temos quatro conceitos. Temos o desconto de contas a receber de nossa empresa de aquisição, da GetNet, que está incluída nessa linha, e é uma parte importante, portanto, está relacionada aos negócios. Então, temos crescimento relacionado aos negócios. Temos o que chamamos de remuneração de capital, a remuneração do capital; temos a atividade da tesouraria, que também se origina da nossa atividade bancária no atacado com clientes e não clientes; e, como mencionou em sua pergunta, temos a atividade de ALM.

Compartilhei nosso ALM com vocês no passado, mas enfatizo que temos conceitos diferentes aqui, conceitos relacionados aos negócios, nos quais, obviamente, estão pressionando de forma ascendente em termos de evolução.

Agora, o recorrente, como pode ver, depende de quatro fatores e a recorrência dessas linhas tende a ser volátil; parte disso, obviamente. O negócio de aquisição não é volátil e está crescendo muito. Lembre-se de que a GetNet vem crescendo mais de 30%, 35% nos últimos dois, três anos.

A recorrência desse item, estamos tentando ver como foi apresentado nos últimos dois ou três anos. Eu diria que a média está subindo, até por causa das atividades relacionadas aos negócios. Ainda não calculei, mas se pegarmos uma média, provavelmente estamos acima de R\$2 bilhões, mas diria que, daqui para frente, com alguma volatilidade, deveremos ver esse tipo de evolução.

Lembre-se de que tivemos um 3T muito bom, depois tivemos um 4T mais fraco e agora temos outro 1T em alta. Haverá um pouco de volatilidade em relação a essa parte do NII.

Acho que estamos tentando ser bem transparentes aqui, estamos compartilhando com vocês todos os elementos do NII; então, estou compartilhando com você o crédito, os passivos, tudo isso. O que falei aqui com a equipe é que temos que manter essa transparência para que você possa ver facilmente como obtivemos nossas receitas e nossa NII.

**Carlos Daltozo, Banco do Brasil (pergunta via webcast):**

Poderia me dar mais detalhes sobre alíquota efetiva de imposto? No meu cálculo, a taxa teve um aumento de mais de 8 p.p. trimestre a trimestre, atingindo 35%. Quais foram as razões para isso?

**Angel Santodomingo:**

Vou detalhar isso um pouco. Primeiro, lembre-se de que os impostos de amortização do ágio terminaram, se bem me lembro, em outubro do ano passado, então a quantidade trimestral de amortização que tivemos caiu de cerca de R\$415 milhões para cerca de R\$60 milhões, o que obviamente impacta a taxa de imposto. E, então, depois disso, como sempre, depende dos juros sobre o capital que pagamos, depende dos diferentes fatores que afetam essa parte da alíquota.

Continuamos a dizer a mesma coisa: tende a ter alguma volatilidade entre trimestres, mas não sei se será cerca de 30%, um pouco mais, 31%, 32%. Devemos considerar níveis em torno de 30%, 31%, 32% daqui para frente.

Novamente, por favor, aproveito para lembrar que isso é uma estimativa, pois, como você deve saber, não é algo fácil de estimar, nem para vocês nem para nós em alguns casos, pois há coisas que não são previsíveis. Mas eu diria que 30%, 31% deve ser o nível que você pode usar.

**Eduardo Nishio, Brasil Plural (pergunta via webcast):**

O Santander atingiu um ROE de 19%, bem acima da meta de 15,6%. Qual é a nova meta? Com todas as melhorias, quanto mais o ROE pode melhorar?

**Angel Santodomingo:**

É uma boa pergunta. Como você diz em sua pergunta, a meta para este ano, para dezembro de 2018, de 15,6%, foi estabelecida, se bem me lembro, em setembro de 2015, no Investor Day do Grupo em setembro de 2015. Compartilhei com vocês que nós ultrapassamos esse nível um ano atrás. Então, eu nem falaria desse *guidance*, pois não é um *guidance*, é uma meta que já foi alcançada.

Sempre respondo da mesma forma: uma das fortes mudanças que o Banco teve nos últimos quatro anos foi o foco no capital, a administração total do capital, como usamos o capital tanto no capital quanto na margem, como medimos a rentabilidade. Como foi dito, o conceito de rentabilidade está totalmente embutido em cada segmento, em cada negócio. Medimos as pessoas pela rentabilidade, medimos as pessoas sobre como elas estão usando capital e como esse capital está sendo aproveitado.

E isso vai continuar, pois não se aplica apenas ao banco de atacado ou corporativo, que são os mais fáceis, mas se aplica ao agronegócio, ao setor imobiliário, aplica-se aos nossos negócios de varejo. Esse tipo de administração, posso garanti-lo, vai continuar.

Medimos continuamente o lucro econômico e isso é medido não apenas pela linha de negócios, mas por segmento, pelos clientes. Sabemos quem está agregando valor e

quem está destruindo valor e sabemos o que temos que fazer para mudar essa tendência.

Esse é o motivo pelo qual, no final do dia, um Banco que estava estruturalmente no nível de 12% de retorno sobre o capital, hoje está acima de 19%. O que posso garantir é que vamos continuar a focar nessas métricas.

Agora, se a pergunta é: “Posso extrapolar o que vi no passado daqui para frente?”, provavelmente isso será bastante difícil, dado o forte desempenho.

**Carlos Macedo, Goldman Sachs:**

Obrigado. Bom dia, Angel e André. Obrigado por responder às perguntas. Na minha primeira pergunta, gostaria de ir um pouco mais fundo na margem e no item de “outros” que você mencionou. Sei que você mencionou os quatro fatores. Estou apenas tentando ter uma ideia de qual deles; obviamente, as contas a receber de pré-pagamento da GetNet são poderosas, mas não sabemos exatamente o nível. A Cielo chegou a cerca de R\$500 milhões em um trimestre e é 4x maior que a GetNet.

Não acho que isso contribua muito e seja responsável por todo o aumento. No passado, você mencionou que cada 100 bps de queda na taxa Selic significava mais R\$300 milhões nesse item a partir da sua posição em ALM. Só me pergunto se essa relação é válida. E, como resultado, quando isso acabar, qual seria exatamente o efeito disso como resultado do fim da posição?

Segunda pergunta: sua cobertura ainda está em torno do nível de 220. Você mencionou que a inadimplência, se tirar a variação atípica do último trimestre no segmento corporate, tem sido bem nivelada nos últimos três ou quatro trimestres e não parece que vai piorar; pode variar o mix um pouco, mas em termos de cada uma das categorias parece pelo menos um pouco melhor. Mas 220 é o nível certo? Você vê alguma oportunidade de ter um certo alívio nas provisões, chegar a um nível de cobertura ligeiramente inferior? Qual é a sua opinião sobre isso? Obrigado.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Macedo. Em relação ao NII, não me concentrei mais em um ou outro, apenas tentei dar mais transparência do que está por trás dessa parte do NII. Como eu disse, a parte de contas a receber está crescendo por causa dos nossos negócios de aquisição e temos os outros três. E a volatilidade vem mais de ambos, especificamente mais da parte do tesouro do que de ALM.

Em relação ao ALM, você está certo, nós compartilhamos a sensibilidade, e eu também fui totalmente claro aqui sobre o que tivemos, como estamos posicionados. A carteira de ALCO não se move em termos de manter a duração que queremos manter, para corresponder ao balanço e evitamos qualquer tipo de risco nesse sentido.

E isso continua. A única coisa que fazemos é tentar manter essa duração, de modo que a correspondência continue, qualquer que seja o nível das taxas de juros que temos no país. Obviamente, a intenção é manter esse equilíbrio compatível com a sensibilidade que compartilhei com você. Você tem razão.

Em termos de cobertura, sempre mencionei que, para nós, a cobertura é um resultado. Você está certo, estamos confortáveis no nível 220. Também compartilhei com vocês a ideia de que não devemos variar muito, mas é um pouco do conceito anterior, não gerenciamos a cobertura. Gerenciamos clientes em termos de risco, gerenciamos a classificação de clientes, temos as nossas próprias opiniões conservadoras em termos de provisão, além das regras regulatórias que obviamente atendemos.

Com tudo isso, a discussão é quanto temos que provisionar e, acredite, a última variável que analisamos é a taxa de cobertura. Nosso pensamento é mais de “vamos ter as provisões que precisamos ter” e o resultado será a cobertura de que supostamente precisamos.

Como sabe, isso não está no critério local, mas no critério do IFRS, conhecido aqui como ‘o critério espanhol’, que é um critério do Grupo. Já começamos no 1T com o IFRS 9, que é provavelmente uma das principais mudanças contábeis que vimos no setor nos últimos anos, e isso significa que também evoluímos muito na aquisição de conhecimento do conceito do que poderíamos dizer sobre o prejuízo realizado e o prejuízo estimado.

Toda essa área de qualidade e cobertura nos deixa, como dito na apresentação, bem confortáveis.

**Jorge Kuri, Morgan Stanley:**

Bom dia a todos. Parabéns pelos resultados. Tenho duas perguntas. A primeira é: você pode nos dar uma visão sobre o negócio de aquisição, considerando as duas coisas que estão acontecendo, sendo uma delas a recente regulamentação em relação ao intercâmbio. O que isso significa para suas taxas de cartão de crédito, bem como para as taxas da GetNet? O que você espera das mudanças regulatórias adicionais no futuro, como também um limite no intercâmbio em cartões de crédito?

E, no lado competitivo, tivemos muitos movimentos visíveis de novos participantes e incumbentes tentando intensificar sua atuação e serem um pouco mais agressivos na imprensa e nos segmentos de renda mais baixa. Essa é a primeira pergunta.

E a segunda pergunta: no mundo das fintechs, também temos muita concorrência em fintechs, muitas ofertas de novos negócios, contas correntes grátis tentando tirar parte do mercado dos bancos tradicionais, algumas coisas nas empresas podendo entrar em seus sistemas e escolher seus melhores clientes e lhes oferecer preços melhores.

O que você acha que dará resultado e qual é a estratégia do Santander para manter a rentabilidade em meio à emergência das fintechs que estão tentando atrapalhar seu negócio? Obrigado.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Jorge. Em termos de nossos negócios de aquisição, eu diria, em primeiro lugar, em termos de regulação, como todos sabem, com esse novo regulamento para débito, não diria como um todo, pois, como sabem, 0,5 é o limite para as taxas. Como um todo, o negócio será estruturalmente impactado, mas temos que aceitar que, nessa área, a regulamentação mudará durante os próximos trimestres ou anos, e isso poderá afetar diferentes partes do negócio.

Eu diria que, provavelmente, a coisa mais importante é analisar como somos diversificados em termos de não dependermos de uma única fonte de receita, primeiro; a nossa penetração e, em segundo, a relação com os clientes. Qual é o nível de recorrência que você pode ter nas receitas e, novamente, qual é o impacto que isso poderia ter no nível do Grupo.

Para mim, é difícil estimar o que pode acontecer em termos de regulação e o impacto que isso gerará, pois há discussões em todas as direções.

Como você sabe, eu sempre digo a mesma coisa, vejo o Brasil claramente evoluindo na frente regulatória e, nesse sentido, o nosso Banco Central tem uma equipe muito boa, bem voltada para o mercado e amigável, e isso provavelmente evoluirá no futuro.

Se você me perguntar, eu vejo um sistema financeiro diferente no Brasil daqui a três ou cinco anos, o que acho que será muito positivo para o país ter um sistema financeiro mais flexível, livre, competitivo e não direcionado. Muitas das limitantes que temos hoje provavelmente serão alteradas, liberadas ou vistas de outra forma, caminhando para um conceito de mercado financeiro mais aberto ou desenvolvido. Eu vejo isso como uma coisa positiva.

Obviamente, algumas coisas serão positivas, negativas ou neutras para nós, teremos coisas que, em curto prazo, terão um impacto negativo, mas em longo prazo, por causa da atividade e do volume, serão positivas. Temos que admitir que isso deve acontecer e que teremos de lidar com isso.

Mas, novamente, estou positivo com relação a isso, pois, no final das contas, quando essas coisas acontecem, a mudança estrutural que o país alcança, no médio prazo, que é como nós também analisamos isso, é tão positivo para a capacidade do país de evoluir financeiramente, alavancar as capacidades financeiras dos bancos e usar as capacidades de financiamento dos bancos para crescer e aumentar o crescimento daqui para frente. Isso é bem positivo.

Em relação às comissões, você está certo, temos uma entrada menor. Na forma de ganhar participação de mercado, um dos principais focos têm sido os preços. Essa não é a nossa luta. Entendemos que temos alguns pontos percentuais de participação de mercado que são bem sensíveis ao preço, e são bem sensíveis ao preço para o bem ou para o mal.

Porque em certo ponto, quando esses pontos percentuais de participação de mercado se movem em termos de preço, porque quem quer que seja tenta ser lucrativo e não rentável, a sensibilidade ao preço é tão alta que tende a ser muito volátil entre os *players*.

Nós tentamos não estar nessa área do mercado, mas você também está certo sobre a questão principal que mencionou, que há algumas partes do mercado nas quais vemos pressão de taxa. Tentamos manter nosso MDR, tentamos manter nossas receitas e rentabilidade, mas isso tem muito a ver também com a oferta completa.

Se nos concentrarmos só em parte dessa receita isso provavelmente será limitante. Eu diria e vou relacionar isso com a sua terceira pergunta, em termos de fintechs, que, com a gama completa de serviços que podemos oferecer hoje aos nossos clientes, não apenas MDR, que é uma taxa, porque você tem um POS, mas tudo isso gira em torno do pacote completo de serviços em termos de como gerenciam seus pequenos ou grandes negócios, que a capacidade de oferecer um pacote completo de serviços gerará maior vinculação e receitas rápidas, concentrando-se em mais em um tipo de receita.

E, mais uma vez, também relaciono isso com a minha primeira parte da resposta: quanto mais diversificado se é, melhor se torna a perspectiva futura em termos de regulação.

Então, com as fintechs ligadas ao negócio de aquisição e em termos gerais, o que estamos fazendo? Há partes do mercado que tendem a ver as fintechs como opostas aos bancos, em oposição aos bancos ou como inimigos dos bancos, e eu não vejo assim.

Obviamente, eu sempre digo que nós, bancos, nossa maior tendência hoje é de grandes plataformas de clientes, e as fintechs, o que elas têm são muito boas ideias, às vezes. Então, não vejo por que essas duas coisas não devam caminhar juntas daqui para frente. E é assim que imaginamos e como abordamos nosso relacionamento com as fintechs. Nós as vemos como parceiras, como possíveis parceiras.

E temos várias iniciativas nisso. Temos iniciativas que estamos construindo por conta própria com as fintechs, ou com base nas fintechs, e já há iniciativas por meio das quais promovemos a ligação com as fintechs.

Temos o que chamamos de Radar Santander, que é uma iniciativa na qual buscamos 200 ou 300 ideias potenciais de fintechs e chegamos a uma seleção fechada com cinco delas. Nós as orientamos; não é apenas lançar uma competição e selecionar, nós as orientamos durante vários meses e acabamos sendo um provedor, um parceiro, uma joint venture, nós as compramos, temos relacionamentos com elas.



Então, vejo que a evolução daqui para frente é um mundo no qual todos temos de ser mais rápidos e com melhores serviços, e as fintechs podem ser claramente uma boa parceria, como eu disse.

**Marcelo Telles, Credit Suisse:**

Bom dia. Parabéns pelos resultados; tem sido incrível, com o ótimo crescimento do ROE nos últimos trimestres e anos. Eu tenho duas perguntas. A primeira pergunta: tendo em vista o cenário eleitoral mais certo, como você acha que isso afetaria seu apetite ao risco, especialmente nos segmentos de consumidores e de pequenas e médias empresas?

A minha segunda pergunta: você está claramente ganhando participação de mercado. Por quanto tempo você acha que os ganhos de participação de mercado podem ser sustentáveis? Parece que alguns de seus concorrentes estão começando a se tornar mais agressivos, especialmente no lado do consumidor. Essas são as minhas duas perguntas. Obrigado, Angel e Andre.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Marcelo. Obrigado pelas suas palavras. Em termos de eleições, a situação com elas, como todos sabem, obviamente é muito cedo para antecipar o que pode acontecer. Estamos apenas começando o processo de saber quem vai concorrer.

Eu sempre compartilhei essa ideia, interna e externamente, e eu diria que o Brasil tem uma boa chance de ser um mercado e país bem atraente nos próximos anos, mas não quero ser otimista demais nesse sentido, porque não é assim que o Banco deve se posicionar. Não nos posicionamos em termos de risco, como as coisas provavelmente evoluíram.

Como disse, estamos ganhando mercado, estamos crescendo mais no varejo, em PMEs, em primeiro lugar porque estamos abertos aos negócios; em segundo lugar, porque temos capital para fazer isso e, em terceiro lugar, porque conseguimos precificar o risco corretamente.

Não estou dizendo que outros não fazem isso, mas que, no nosso caso, sentimo-nos confortáveis. O melhor exemplo é que, acho que já somamos 12 trimestres agora em que temos os melhores índices em termos de qualidade da carteira. Estamos confortáveis em como estamos precificando o risco que está chegando.

Na questão geral que você levantou, o nível de confiança é uma das principais variáveis que acompanhamos. Para mim, a forma como a confiança da indústria e do consumidor evoluirá nos próximos trimestres e anos será a chave para entender como a economia crescerá, como o consumo e o investimento vão se comportar e, assim, como serão os volumes, o financiamento, a alavancagem e o uso dos bancos, etc.

Já temos dois ou três anos de crise, nos quais temos crescido. Nós só vamos crescer e esse foi o meu primeiro slide na apresentação, só vamos ganhar participação de mercado quando for lucrativo. Nós queremos ser os maiores, não queremos nos posicionar, queremos ser lucrativos. Então, para os pontos de participação de mercado que estarão disponíveis e que ainda são lucrativos, esses, sim, tentaremos ganhar.

Como disse, foi a coisa certa a fazer. Apresentamos nas ferramentas de financiamento de automóveis que temos lançado continuamente durante esses dois últimos anos e isso nos colocou à frente de todos no setor, precificando o risco. É apenas 10% da nossa carteira, não a parte principal dela. É uma pequena parte da nossa carteira, mas dá uma ideia de como estamos pensando.

Em toda essa discussão, estamos sempre escolhendo qualidade, mas também tem muito a ver com custos operacionais, como você os controla, como você otimiza processos, como calcula custos unitários etc., nos quais também focamos um pouco.

Então, com relação à segunda parte da sua pergunta, em termos de participação de mercado, etc., se uma participação de mercado lucrativa se tornar disponível, tentaremos ganhá-la.

**Guilherme Flora, JPMorgan:**

Obrigado, André e Angel. Apenas uma pergunta rápida aqui sobre NII novamente, a linha "outros". Angel, você mencionou que ela é basicamente composta por quatro linhas de negócios. Só quero uma estimativa, não sei se você pode nos dar esse número, mas uma estimativa da representação de cada linha que mencionou das quatro linhas relacionadas a empresas nesta linha de "outros" do NII. E, mais especificamente, quanto o pré-pagamento da GetNet representa nessa linha?

**Angel Santodomingo:**

Guilherme, obrigado pela sua pergunta. Acho que já falei o suficiente sobre o NII. Acho que não devo falar mais do que já falei. Obrigado.

**Rafael Frade, Bradesco:**

Bom dia a todos. Tenho duas perguntas. A primeira é em relação à captação de *spreads*. Eu fiquei surpreso que ele tenha vindo praticamente no mesmo nível no 3T, dada a redução da taxa de juros, e agora estou surpreso de novo devido ao fato de ele ter caído tanto, algo que eu não teria esperado no trimestre anterior, dado o movimento executivo na taxa de juros. Então, se você puder falar de possíveis mudanças que tenham ocorrido no trimestre ou se esse é realmente o movimento da taxa de juros.

E a minha segunda pergunta é com relação ao negócio de aquisição. Chamou-me a atenção o fato de você ter apresentado um crescimento muito forte quando olho para as comissões que incluem tanto o negócio de cartão crédito quanto o negócio de aquisição; então, não há muito que dividir entre esses itens.

Mas quando eu olho para o lucro líquido da GetNet, parece que ele cresceu 6% ano a ano. Então, eu gostaria de entender se estamos comparando as mesmas coisas – taxas crescendo 17% e o lucro líquido do negócio de aquisição crescendo 6%. E, se estamos comparando essas mesmas coisas, o que explica tamanha diferença entre os dois crescimentos? Obrigado.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Rafael. Em relação à captação de *spreads*, você tem razão. É o que você disse: a taxa de juros e, basicamente, há um pouco de mix, um pouco de preço, um pouco de tudo; mas, basicamente, eu diria que se trata da evolução da Selic, que impactou nessa direção.

Em relação ao negócio adquirido, deixe-me lembrá-lo o seguinte: com relação ao custo da taxa, temos o nosso negócio de cartões que tem crescido fortemente. Lembre-se de que temos sido bastante ativos tanto no segmento de clientes correntistas quanto no de clientes não correntistas. Nessa linha, temos também o MDR e a taxa de aluguel do nosso negócio e, então, no item “outros NII”, temos o desconto do pré-pagamento de contas a receber.

Então, olhando para a GetNet por si só, isso é só parte dos negócios. É por essa razão que contabilizamos tudo no resultado, onde os padrões contábeis estão. Temos que contabilizar no resultado para onde tudo vai. É por isso que você vê essa diferença.

**Rafael Frade:**

Obrigado.

**Operadora:**

Obrigado. A sessão de perguntas e respostas está finalizada, e eu gostaria de passar a palavra ao Sr. Angel Santodomingo para as considerações finais.

**Angel Santodomingo:**

Mais uma vez, obrigado pela presença de todos. É um prazer partilhar os resultados com vocês, a equipe de Relações com Investidores e eu. A equipe de Relações com Investidores permanece à disposição para responder às demais dúvidas, e eu os verei novamente na divulgação dos resultados do 2T. Obrigado.

**Operadora:**



**Transcrição da Teleconferência  
Resultados do 1T18  
Santander (SANB3 BZ)  
25 de abril de 2018**

A teleconferência do Banco Santander Brasil está finalizada. Agradecemos a participação de todos. Tenham um ótimo dia.