

Transcrição da Videoconferência Resultados do 1T23 05 de maio de 2023

Carlos Firetti – Olá, bom dia a todos. Sejam bem-vindos a nossa videoconferência de resultados do 1º trimestre de 2023. Muito obrigado pelo seu interesse e participação.

Na parte inicial do evento, nosso presidente Octavio apresentará os resultados do Banco. Na sequência, teremos a sessão de perguntas e respostas. Caso você queira fazer uma pergunta, pode enviá-la pelo chat disponível na plataforma. A apresentação e outros materiais estão disponíveis para download em nosso site de Relações com Investidores. Nossa apresentação será feita em Português com tradução simultânea para o Inglês. O idioma do áudio pode ser selecionado diretamente na janela na qual vocês estão assistindo.

Agora passo a palavra ao Octavio, que iniciará nossa apresentação de resultados.

Nos reencontraremos logo mais na seção de perguntas e respostas, até já.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Firetti! Bom dia a todas e todos! Obrigado por participarem da nossa Videoconferência da divulgação de resultados do 1º trimestre de 2023.

Nesta 1ª tela trazemos alguns destaques.

Apresentamos um Lucro Líquido de R\$4,3 bilhões, com um ROE de 10,6% no 1º trimestre de 2023, dentro das expectativas que sinalizamos na última publicação de resultados, e refletido também no nosso Guidance.

As provisões para perdas com crédito ainda seguem um pouco elevadas. No entanto, dentro das nossas indicações.

Tivemos evoluções positivas em linhas importantes como operações de seguro e margem com o mercado.

Esse primeiro trimestre foi marcado por volatilidade nos mercados, com discussões sobre juros e questões fiscais. No entanto, o trimestre terminou melhor, com uma expectativa positiva gerada pelo novo arcabouço fiscal.

Como já dissemos anteriormente, vemos nosso desempenho do segundo trimestre ainda pressionado, principalmente por conta da PDD, mas reforçamos a mensagem de que vemos os nossos resultados evoluindo ao longo de 2023, com desempenho superior no segundo semestre.

Acreditamos que nosso retorno estrutural não mudou significativamente. O Management do Bradesco tem o objetivo de entregar retornos compatíveis com o que entregávamos anteriormente. Mas reconhecemos que esta recuperação será gradual.

Antes de falarmos dos nossos números, vamos falar de estratégia.

Existem várias iniciativas acontecendo simultaneamente, como no Banco de Varejo, no Alta Renda, Ativos Digitais, entre outras áreas do nosso banco.

Temos falado bastante sobre a ampliação da nossa atuação no Alta Renda, a compra do Bradesco Bank, o Invest US que é uma parceria com a Black Rock na gestão de Fundos de Investimentos no exterior, a inauguração da nova sede em Coral Gables que aconteceu na semana passada, o aumento de capital que fizemos no Bradesco Bank, superando os R\$ 2 bilhões [no capital total], pois entendemos que isto é fundamental e estamos alocando nossos esforços nesta empreitada com time dedicado.

E também deixar claro que isto não significa sob nenhuma hipótese reduzir nossa atuação no Varejo, pois o Varejo é uma fortaleza do Banco e está no nosso DNA.

É claro que em momentos como este as PFs e PMEs sofrem mais, porém isso faz parte dos ciclos econômicos. As oportunidades e potencial da operação de varejo são enormes.

Obviamente, é imperativo que ajustemos nossa estrutura a um custo de servir que seja cada vez mais rentável. Vamos falar um pouco sobre este tema um pouco mais a frente.

O Bradesco tem um posicionamento amplo no mercado bancário Brasileiro, com atuação marcante em todos segmentos.

Em pessoas físicas, são mais de:

- 1,5 milhão de clientes de alta renda,
- 35 milhões de clientes no varejo e
- mais de 50 milhões de clientes não correntistas que consomem algum tipo de produto como seguros, consórcios, cartões, entre outros.

Em pessoas jurídicas, são:

- 15,5 mil clientes Corporate e
- 1,7 milhão de clientes de pequenas e médias empresas.

Com presença em todas as regiões, classes socioeconômicas e gerações, o Bradesco reflete bem o que é o Brasil.

E sempre estivemos posicionados para crescer junto com o país e com a evolução econômica dos brasileiros.

Como já disse, nosso posicionamento no mercado é certamente vencedor, e o estamos ajustando para ser mais eficiente e investir em áreas que queremos crescer.

Na alta renda, buscamos aumentar nossa participação e a principalidade do relacionamento com os nossos 1,5 milhão de clientes.

Nesse ano, estamos crescendo a nossa equipe de especialistas de investimentos em 40%, ou seja, mais de 2 mil especialistas distribuídos por todo o Brasil e não vamos parar por aí. Portanto, é um projeto amplo e contínuo que se estende para a experiência dos nossos clientes também nos Estados Unidos.

O foco das nossas equipes no atendimento dos clientes tem produzido resultados tangíveis. O NPS de cartões para esse público, por exemplo, evoluiu 16 pontos percentuais e o de investimentos evoluiu 25 pontos.

No Private, chegamos a um market share local de 21,8% com base nos dados Anbima, uma evolução de 4 pontos percentuais.

Nosso Banco nos Estados Unidos, o Bradesco Bank, já possibilita a clientes do Prime a abertura de contas em dólar.

Promovemos uma integração com o nosso App no Brasil e a transferência de recursos é totalmente digital, on line, real time. Além disso, criamos uma solução de investimentos que disponibiliza fundos da Blackrock em uma jornada muito fluida.

Temos atualmente três frentes estratégicas que consideramos de grande importância para o nosso futuro:

- A revisão do custo de servir no seu sentido mais amplo
- Tecnologia e transformação digital e
- Centralidade no cliente, na qual vamos destacar os temas de NPS e Principalidade.

Vamos detalhar para vocês nos próximos slides.

Em custo de servir, seguimos fazendo ajustes, conscientes que no passado a necessidade de estrutura de agências físicas era maior, já que ocorreu uma migração de transações para os canais de auto-atendimento.

Somente para dar a vocês uma dimensão da mudança de comportamento das pessoas, antes da pandemia tínhamos quase 1 milhão de autenticações nos caixas por dia e hoje este número reduziu para menos de 10% desse volume.

Assim, em função desta mudança de comportamento das pessoas, nosso foco é reduzir o custo de servir, ao mesmo tempo que promovemos uma experiência melhor aos clientes, com um atendimento muito mais consultivo.

Ou seja, com menos trabalho burocrático, mais tempo para a equipe comercial, e assim conseguimos um aumento de 11 pontos percentuais na participação das equipes de negócios na rede de atendimento.

Estamos transformando as nossas agências e não fechando simplesmente.

Obviamente, quando existem sobreposições flagrantes devemos ajustar, mas a verdade é que estamos ampliando a quantidade de unidades de negócios, formato que faz mais sentido em várias situações.

As unidades de negócios são exatamente como as agências, são pontos de venda, só que com custos fixos muito menores e sem plataformas de caixa e, portanto, são focadas em promover consultoria aos clientes e fazer negócios.

Além disso, temos expandido a rede de correspondentes bancários, que é o Bradesco Expresso, e vamos chegar a 46 mil pontos ao final desse ano.

Esse é um importante canal de originação de negócios e serviços em várias regiões, pois esta rede é totalmente baseada em custos variáveis, permitindo servir aos clientes com custo adequado.

Falando agora sobre transformação digital, nossos times estão atuando de forma estruturada.

Este é um processo que começou há muito tempo e evolui ano após ano com as transformações tecnológicas que ocorrem, mudança de comportamento dos nossos clientes, alterações regulatórias e a natural evolução do nosso negócio.

Como resultado, 80% dos desenvolvimentos que fazemos hoje seguem a metodologia ágil, com redução de 40% no tempo de entrega das soluções.

Atualmente, 35% das transações de negócios já rodam em cloud e nosso objetivo é ter 75% até 2025.

Nesse ano, investiremos R\$6 bilhões em tecnologia e inovação, modernizando o banco sempre com o foco na centralidade no cliente.

Na oferta de soluções nativas digitais é importante destacar a simplificação que fizemos nesse trimestre:

Promovemos a integração do Next ao Banco Bradesco, agora como um novo segmento, de forma a deixar a sua estrutura de custos muito mais leve; e por sua vez, o Digio absorveu os clientes do Bitz e seguirá com estrutura apartada do Bradesco. É um Banco Digital na essência, com uma boa operação de Cartão de Crédito, foi escolhido como parceiro estratégico do Uber no Brasil e tem resultados positivos. Uma oportunidade interessante que vale a pena aprofundar.

Todas estas iniciativas elencadas até aqui têm um firme propósito: há algum tempo falamos com vocês sobre nossa atuação focada na Centralidade no Cliente. Hoje, trouxemos alguns números que mostram a relevância desse tema.

Tivemos evolução do NPS em todos os segmentos: foram 20 pontos no Varejo PF, 12 pontos no Varejo PJ, 18 pontos no Prime e 28 em Cartões.

Claramente a melhora do NPS não é só importante pelo número em si, mas sim pelo reflexo que traz nos negócios, pois nossos clientes promotores apresentam

números significativamente melhores, como 72% mais rentabilidade, 17% mais recursos investidos e 57% menor atrito ou inativação de contas.

Essa é uma das principais metas de todas as nossas equipes, refletidas em seu Programa de Objetivos, e que tem permitido uma evolução importante na qualidade de nossos serviços.

Passamos agora aos números desse primeiro trimestre.

Nesse gráfico apresentamos a evolução do resultado trimestral.

Desconsiderando o evento do cliente de Atacado no quarto trimestre, o lucro recorrente está em linha com o do trimestre anterior.

A variação da margem com mercado contribuiu positivamente. Já a margem com clientes e seguros de uma forma menor. No caso de seguros, o efeito é absolutamente sazonal.

Temos que considerar que na variação trimestral há também o impacto negativo da menor quantidade de dias corridos e maior de dias úteis.

Na carteira de crédito, fechamos o trimestre com R\$ 879,3 bilhões, um crescimento anual de 5,4%, com queda de 1,4% no trimestre.

A contração em pessoas jurídicas no trimestre foi a principal pressão e deve-se em parte pela alta de taxa de juros que diminui o apetite, a demanda das médias e grandes empresas por novas operações, além da cautela nas políticas de crédito nas carteiras de pequenas e micro empresas e PF.

Em pessoas físicas, tivemos evolução de 1,2% no trimestre e 10,2% em 12 meses.

Destaque para cartões alta renda e financiamento imobiliário.

Em relação ao Guidance, ficamos abaixo do piso. Todavia, ao longo do ano acreditamos que podemos voltar para a faixa indicada no nosso guidance.

Nas políticas de crédito, como falamos no slide anterior, reavaliamos o nosso apetite ao risco, com mudanças relevantes ao longo de 2022 e, consequentemente, reduzindo a taxa de aprovação.

Isto diminuiu de maneira relativamente importante a produção nas carteiras de maior risco e era uma medida necessária, mas continuamos a ter expansão nas linhas de menor risco. Com esse efeito, é natural que o crédito cresça menos, mas o momento é de cautela.

Acreditamos que estamos no caminho correto, pois 95% das operações originadas nos últimos 12 meses estão nas faixas de melhores ratings e já vemos resultados no comportamento de inadimplência das novas safras.

Quanto às despesas de PDD expandida, já tínhamos sinalizado que elas permaneceriam altas nesse primeiro e também no segundo trimestre, até pelo efeito da mudança de faixa de ratings dos créditos estressados.

Todavia, o custo de crédito foi de 4,3% com a despesa de PDD de R\$9,5 bilhões, em linha com o guidance em termos anualizados.

Em saldo da PDD, atingimos R\$60 bilhões, o que representa 9,3% da carteira de crédito.

Observem que as nossas provisões em BR Gaap se mantêm historicamente alinhadas com a perda esperada por IFRS9, que é a métrica adotada pelo banco independentemente da sua obrigatoriedade só acontecer em janeiro de 2025.

No trimestre já observamos um menor nível de despesa de provisão em IFRS, por conta de novas operações com melhor perfil de risco e de um cenário de risco melhor.

Com relação a cobertura, aqui nesse gráfico mostramos a consistência do nosso provisionamento, que mantém um forte e adequado nível de provisão para os créditos de maior risco, nos ratings D até H.

Portanto, destaco que a redução das provisões ocorre em créditos de menor risco, que estão com boa performance.

Além disso, com as mudanças que realizamos nas políticas de crédito, estamos trazendo clientes com melhor perfil de risco para a carteira, o que naturalmente também nos permite um menor nível de provisionamento.

O NPL Creation apresentou um crescimento no trimestre, ainda impulsionada pela inadimplência das safras mais antigas, como explicamos, pela deterioração dos ratings; e também parte do crescimento no trimestre pode ser explicado pela não realização de venda de carteiras de crédito ativas. Ajustando por esse fator, o novo NPL ainda cresce, mas em menor magnitude.

Em relação à cobertura do NPL de 90 dias, consideramos que sua redução é natural pelo momento do ciclo de inadimplência.

Estamos nos aproximando do pico, quando as provisões antecipadas pelo modelo de perda esperada estão sendo consumidas.

Falamos agora de inadimplência, o índice acima de 90 dias teve expansão no trimestre, principalmente no massificado, tanto Pessoas Físicas quanto pequenas empresas, e também por um efeito denominador face ao menor crescimento do crédito.

Se considerássemos base constante de crescimento do crédito este percentual seria 0,5 ponto percentual menor.

A inadimplência ainda deve crescer no próximo trimestre, mas temos expectativa de que nos aproximamos do final do ciclo.

Não tivemos venda relevante de carteira ativa no trimestre.

E o indicador de 15 a 90 dias teve alta de 50 bps, motivado pela sazonalidade de início de ano e por casos já totalmente provisionados de clientes corporativos.

Na carteira renegociada atingimos R\$ 36 bilhões, contudo 55% das renegociações têm atraso menor que 90 dias, que são operações com maior probabilidade de recuperação pois são atrasos mais novos.

Ainda assim, nossas provisões para esses créditos representam 63% do volume total, enquanto a inadimplência desta carteira é de 23%, ou seja, 1/3 do total de provisões.

Falando de margem financeira agora, conforme falamos é uma boa notícia.

Conforme falamos no trimestre passado, a margem com mercado segue em trajetória de recuperação, apesar do resultado ainda negativo nesse início de ano.

Esta linha continuará melhorando gradualmente nos próximos trimestres, com a reprecificação de nossas posições de ALM, e deve se tornar positiva no segundo semestre de 2023.

A margem com clientes caiu 2,9% no trimestre, afetada por efeitos sazonais, mas ano a ano cresce 7,3%.

A margem total, na comparação anual, apresentou redução de 2,4%.

Apesar de estarmos fora do guidance, isso já era previsto devido a comparação com a margem com mercado muito mais forte no início do ano passado.

Ao longo dos próximos trimestres teremos uma recuperação na margem total, com a melhor margem com mercado no segundo semestre de 2023.

A NIM total apresentou crescimento trimestral de 20bps.

Por fim, falamos da sensibilidade à taxa de juros. Para redução de 100 bps na curva de juros temos um impacto positivo de R\$1,4 bilhão na margem total ao longo de 12 meses.

Em receita de prestação de serviços temos alguns desafios este ano, como já foi indicado pelo próprio guidance.

Fechamos o trimestre com variação anual de 1,6%, pouco abaixo do piso do guidance, mas esperamos caminhar para a faixa ao longo do ano.

Cartões continua sendo o principal driver positivo devido ao forte crescimento na alta renda.

A linha de conta corrente é afetada por questões estruturais e regulatórias que impactaram todo o mercado e também a nós, e devemos recuperar isso ao longo do tempo. Daí a necessidade de ganhos de escala, melhoria do NPS e percepção dos clientes.

Em administração de fundos, os sinais de melhora já são nítidos com o ajuste que fizemos na estrutura. Assim, nossos Fundos já apresentam melhora significativa de retorno, figurando nos melhores quartis de rentabilidade. Reforçamos o foco de crescimento no alta renda tanto onshore como offshore.

Falando de despesas operacionais agora, tivemos um bom desempenho em custos, apesar do reajuste dos bancários ocorrido em setembro de 2022 e os reajustes de vários contratos pela inflação acumulada.

No total, o crescimento é de 9,3%, na parte inferior do guidance.

As despesas de pessoal do trimestre cresceram 9,6% em 12 meses e as administrativas 6,6%.

Como havíamos discutido na divulgação do guidance para 2023, a maior pressão nas despesas vem da linha de Outras Despesas e Receitas, que apresentou uma base de comparação mais baixa em 2022.

Como dissemos nos slides anteriores, estamos fazendo ajustes em nosso custo de servir e estruturas de atendimento, sem reduzir nossa capacidade de atender os clientes, e esperamos conseguir resultados melhores do que o guidance.

Além disso, com a revisão estratégica nas iniciativas digitais, ajustamos ainda mais o custo de servir em 2023.

Falamos agora do Grupo Segurador, que apresentou um crescimento anual de 10,6% no lucro.

O Resultado das Operações teve expansão de 11,7% contra o mesmo período de 2022, um crescimento acima do guidance, apesar do elevado aumento dos custos de assistência, especialmente no Seguro Saúde.

O trimestre mostrou um bom crescimento de prêmios, da ordem de 13,0%, chegando a R\$ 25 bilhões.

O resultado financeiro também teve boa evolução na comparação anual, resultando num ROE de 18,2%.

Falamos agora sobre Basileia e JCP.

Tivemos crescimento de 20 bps no Capital Nível I, mesmo com o provisionamento integral de JCP.

Permanecemos com uma posição de liquidez bastante confortável, com o LCR chegando a 166%, apesar dos efeitos sazonais do primeiro trimestre.

Até esse momento, falamos dos nossos números.

A vez agora é de falar das nossas pessoas, 86 mil, que são constantemente estimuladas a buscarem o desenvolvimento e capacitação.

Nosso propósito é que a inclusão seja genuína, permanente.

É gratificante trabalhar com um quadro diverso como o que temos.

Acreditar e investir em diversidade e inclusão, além de um imperativo ético, é também uma estratégia de negócio, que traz valor e resultado.

O fruto das nossas práticas fica evidenciado nos importantes reconhecimentos e na satisfação dos funcionários.

Em Sustentabilidade, pelo 5º ano consecutivo fomos reconhecidos no yearbook da S&P entre os 5% melhores avaliados no grupo das empresas mais sustentáveis do setor bancário global.

Na agenda de Negócios Sustentáveis, seguimos comprometidos com a geração de operações de impacto socioambiental positivo.

Já alocamos 100% dos recursos do nosso primeiro Bond Sustentável, antes do que prevíamos, e também destacamos o financiamento para compra de painéis solares, que já chegou a R\$1,2 bilhão, ação com grande benefício socioambiental.

Na agenda Climática, anunciamos no início desse ano metas setoriais intermediárias, em linha com o compromisso Net-Zero.

Em Cidadania Financeira, continuamos na vanguarda, sendo pioneiros ao assumir o "Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira" dos Princípios de Responsabilidade Bancária.

Finalmente, antes de passarmos para a sessão de Perguntas e Respostas, apresentamos nesse slide alguns reconhecimentos que recebemos no período.

Mencionamos dois deles que merecem destaque:

O nosso Private foi premiado pela revista internacional Global Finance, refletindo a evolução que temos feito nesta frente.

Além disso, temos o importante reconhecimento dos nossos funcionários por meio do Great Place to Work 2022.

Finalizo por aqui essa primeira parte da reunião e vou me juntar ao Firetti no outro estúdio para seguirmos para a sessão de perguntas e respostas.

Muito obrigado até aqui e até já!!

Carlos Firetti – Olá, voltamos aqui do estúdio, agora com o presidente Octavio. Temos também a participação por voz do presidente do grupo segurador, Ivan Gontijo. Vamos iniciar agora a sessão de perguntas e respostas para analistas. Podemos começar, Octavio?

Octavio de Lazari Junior - Vamos lá.

Carlos Firetti – Nossa primeira pergunta vem do Eduardo Rosman, do BTG. Rosman, pode prosseguir.

Eduardo Rosman (BTG Pactual) - Bom dia a todos. Minha pergunta é sobre essa recuperação da rentabilidade. Acho que dá para falar que o pior já passou. O banco tem feito as medidas para recuperar a rentabilidade, mas o Octavio mencionou que essa recuperação deveria ser gradual. Eu gostaria que você falasse um pouco mais dessa recuperação gradual, o banco também tem diminuído um pouco o risco, indo para mais para cliente que tem um pouco mais de renda; se isso também ajuda a explicar um pouco mais porque essa recuperação do cenário é gradual, e entender se o banco também está se posicionando para um cenário talvez de economia mais difícil para frente? Enfim, tem um monte de assunto aí no meio, mas no fundo eu queria que o Octavio, se pudesse, explicar para a gente como é que ele vê essa recuperação ao longo do tempo, quanto tempo demoraria. Se pudesse quantificar um pouco mais para a gente. Obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Oi, Rosman, bom dia. Muito obrigado pela pergunta. De fato, nós estamos, lógico, com uma certa cautela até por conta da inadimplência que tem que ser totalmente controlada. Já vemos sinais positivos, como você observou, mas reafirmamos desde o último trimestre a preocupação e o cuidado que nós temos que ter em função dessa inadimplência, ela deve escorregar ainda um pouquinho no segundo trimestre e talvez um pouquinho do terceiro, mas todos os sinais mostram uma recuperação bastante boa, quer dizer, as novas safras já vêm com um nível de inadimplência melhor, obviamente, você também já ressaltou, nós tivemos a preocupação de sermos um pouco mais seletivo em crédito, obviamente que os créditos de pior perfil de risco temos que tomar um cuidado maior, mas as boas operações, os clientes com bom perfil de risco, continuamos muito acelerados, fazendo operações. Acho que o principal destaque desse primeiro trimestre é que houve uma contração, pouca procura, ou quase nenhuma procura de crédito das pessoas jurídicas, talvez por conta também da taxa de juros mais elevada, um certo compasso de espera com relação ao fiscal, a própria reforma tributária, o arcabouço fiscal, então isso segurou um pouco o crédito, tanto é que o crédito das grandes e médias empresas não cresceu tanto nesse trimestre. Aliado a isso, você vê que o próprio mercado de capitais, nesse primeiro trimestre, nós tivemos pouquíssimos negócios. Muita coisa acabou não acontecendo, então acho que os agentes

econômicos estão um pouco em compasso de espera. Então é por isso que falamos desse retorno gradual. Construímos um primeiro trimestre dentro daquilo que eram as nossas expectativas e comentamos com vocês, vamos procurar construir um segundo trimestre, e já estamos o fazendo porque já estamos em maio, também um segundo trimestre melhor, e recuperando os resultados da organização mês após mês e poder entregar um 2023 melhor do que aquilo que a gente tinha de expectativa inicial. Esses são alguns dos desafios dessa gradualidade e, independentemente, podemos ter e já temos sinais de uma expectativa melhor de crescimento de PIB para esse ano de 2023, então mesmo que não aconteça, que esse crescimento não seja na magnitude que todos nós gostaríamos, acho que o banco já preparou todo o seu cenário e todas as suas linhas para que, mesmo que essa recuperação econômica com crescimento de um PIB maior do que aquilo que se projeta, não aconteça, o banco está bem posicionado para poder aproveitar os bons sinais que nós temos. Seja todo trabalho que eu comentei com vocês a respeito do alta renda, seja no trabalho que a gente está fazendo no banco de varejo, na área de investimentos, enfim, em todas as linhas que compõem um banco e a própria seguradora, que já apresentou um resultado importante agora no primeiro trimestre.

Eduardo Rosman (BTG Pactual) - Muito obrigado, Octavio.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Rosman.

Carlos Firetti – A nossa segunda pergunta vem do Thiago Batista, do UBS. Thiago, pode prosseguir.

Thiago Batista (UBS) – Oi, pessoal, tudo bem? Eu tenho um *follow-up* na pergunta do Rosman. Você estava comentando um pouco sobre a dinâmica de ROE - se eu olhar com foco na seguradora: a Seguradora já está com um ROE de 18%, se não estou errado, neste trimestre, como vocês imaginam que vai ser essa dinâmica do retorno da seguradora? E outro ponto, na parte de provisão ou *asset quality*, olhando um pouco talvez até no curto prazo, a dinâmica do 1T23 foi um pouco diferente, eu tinha a impressão de que o 1S23 seria bem mais pesado em provisão do que o 2S23, e se a gente olhar o número do 1T23, é muito próximo do meio do *guidance*, se a gente anualizar o 1T23, e por outro lado a provisão ficou bem abaixo do *NPL Formation*. Então eu queria entender um pouco a dinâmica de *cost of risk*, de custo de crédito do banco ao longo do ano e a outra que eu falei sobre a rentabilidade da seguradora.

Octavio de Lazari Junior – Ok, Thiago, obrigado, bom dia. O Ivan Gontijo que é o CEO da nossa seguradora está aqui conosco, eu vou passar para ele responder essa parte da seguradora e depois nós falamos da sua segunda pergunta com relação às provisões. Ivan Gontijo, bom dia.

Ivan Gontijo – Bom dia, Octavio, muito obrigado! Obrigado, Thiago, pela pergunta. Eu queria dizer para você que nós enxergamos o grupo segurador no 1T23 com um

crescimento robusto, um lucro líquido de R\$ 1,8bi com crescimento de 10%, um faturamento de R\$ 25bi com crescimento de 13%, conforme já bem ressaltado pelo Octavio. E estamos realmente confortáveis com o resultado das operações, as operações de Seguros, Previdência e Capitalização crescem realmente acima do *guidance* que nós tínhamos previsto em um primeiro momento, crescem 12%. E a previsibilidade para o futuro, que é o que você nos indaga, ela é positiva, mas claro que ela estará sempre dependendo de toda uma economia e o momento que o país está passando. Quanto maior a empregabilidade, quanto maior o PIB crescendo em termos de economia, obviamente isso afetará positivamente o mercado de seguros, previdência e capitalização. A nossa previsão é manter o *guidance* em termos de ROE, em 18%. Isso reflete as nossas projeções, lembrando ainda que vemos esses desafios em alguns segmentos e vemos desafios na economia do Brasil, mas estamos crédulos de que o grupo segurador alcançará os seus objetivos ao longo do ano de 2023, sempre contribuindo com um retorno incremental que a organização nos solicita.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Ivan. Thiago, a seguradora de fato é uma peça muito importante na formação de resultados do banco, a seguradora vem se comportando muito bem, como o próprio Ivan Gontijo comentou agora com você, vem apresentando um crescimento constante, um ROE muito importante de 18,2%, faturou já nesse 1T23 R\$ 25bi, eu até brinco com o Ivan que nós temos o objetivo de buscar R\$ 100bi de faturamento esse ano, de receitas de prêmios de seguros na seguradora. E o fato de termos uma seguradora, com todas as suas empresas, seja a Bradesco RE, seja a Bradesco Capitalização, a Bradesco Previdência Privada, o Seguro Saúde, apesar dos custos maiores de assistência como a gente tem no saúde, o time da seguradora junto com o time do banco consegue crescer os resultados, consegue crescer o faturamento da seguradora. Então a expectativa é sempre muito positiva para o nosso grupo segurador.

Com relação à PDD, que você comentou em relação ao volume do 1S23 e 2S23, ou melhor até do 1T23 com relação ao último trimestre do ano - o que nós podemos observar de uma maneira muito clara, primeiro é que o volume da carteira de crédito acabou crescendo menos, crédito acabou crescendo 5% no comparativo ano a ano, naturalmente porque nós demos uma seguradora naqueles créditos que eu falei de perfil mais baixo, o que traz uma necessidade de provisão menor, além disso, o crédito da pessoa jurídica, como comentamos, também cresceu menos por causa dos fatores que eu comentei com o Rosman na pergunta dele. Mas de qualquer maneira, se você observar o total percentual de PDD em relação à nossa carteira total é de 9,3%, é o maior índice da série histórica de provisão em relação à carteira que nós temos. Então entendemos que esse nível de provisão, obviamente que hoje temos duas situações, o BRGAAP que é a [Resolução] 2.682, que é a regulamentação que está em vigor e portanto a que observamos, e a perda esperada que é da IFRS 9, que entra em vigor a partir de janeiro de 2025. Apesar de entrar obrigatoriamente somente a partir de janeiro de 2025, obviamente que todo o nosso olhar, todos os nossos modelos, eles já embutem, já olham, já repercutem essa provisão por perda esperada. Obviamente que fazemos esses ajustes entre BRGAAP e IFRS para que eles caminhem paralelamente, para

que não haja diferença entre os dois, a não ser que seja em benefício, com maior volume de provisões. Então por essas características, operações com menor risco de crédito, menor crescimento da carteira de crédito e as provisões que já foram feitas no passado, isso dá um pouco desse cenário que você comentou.

Carlos Firetti – Só um ponto adicional, acho que o Octavio bem frisou, a gente teve uma desaceleração na originação de crédito nesse 1T23 e um pouco da resposta em relação à redução de provisão é que, como nós provisionamos pela perda esperada, essa desaceleração na originação de crédito explica um pouco esse volume de provisões menores no início. Em relação a provisionar abaixo do *formation*, também tem relação com o fato de que nós antecipamos provisão via perda esperada e nesse momento do ciclo, a gente naturalmente está consumindo essas provisões antecipadas.

Thiago Batista (UBS) – Ficou bem claro, obrigado, Firetti, Octavio e Ivan.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado!

Carlos Firetti – A nossa próxima pergunta vem do Domingos Falavina, do J.P. Morgan. Domingos, pode seguir.

Domingos Falavina (J.P. Morgan) – Bom dia a todos e também obrigado! Eu acho que seria interessante para gente, se vocês puderem compartilhar um pouco de como é que está a evolução da formação de NPL, de delinquência, os dados de agora e eu peço desculpa se eu perdi algum comentário porque eu tive um problema de conexão. O *new formation* foi algo em torno de R\$ 12bi, se vocês puderem explicar um pouco se foi espalhado no trimestre igualmente ou se teve uma melhora, alguma coisa que desse um indicativo, ou abril, como está o *formation* em abril, que desse algum indicativo para gente. Senão tiver do *formation*, pode ser do NPL mesmo, que seja o 90 dias. Pensando na temporariedade dele porque indica melhor a dinâmica.

Carlos Firetti – A gente, ao longo do trimestre, viu de certa forma uma desaceleração desse *formation*, em termos de evolução do *formation*, provavelmente a gente está talvez no pico do *formation* nesse trimestre, vamos ver se isso se confirma. Vai permanecer ainda elevado no 2T23 e esperamos o início da redução do *NPL Formation* a partir do 3T23, mas vamos ver as tendências de fato nos próximos meses.

Octavio de Lazari Junior – Bom dia, Domingos. De fato o que a gente observa quando olhamos as novas safras, o que vem acontecendo, principalmente mob3, mob4 daquelas novas safras, e quando eu estou falando novas safras, é safra de julho, agosto, setembro, outubro do ano passado, olhando a situação de inadimplência agora, nós já vemos sinais bem positivos de uma inadimplência muito mais controlada, tanto é que eu comentei na minha apresentação que as novas safras, as novas carteiras mostram que 95% são formadas por clientes de melhor *rating*. Então isso já nos dá um bom indicativo de como elas devem se comportar ao longo do tempo, ao longo desse ano de 2023. É natural que, e a gente já vem falando isso, que nesse 1T23 a inadimplência ainda seria um pouco alta e o 2T23 também, a gente já vem falando para vocês que a inadimplência também seria um pouco mais alta. Mas enfim, esse deslocamento de *ratings*, que vai piorando ao longo do tempo quando o crédito vai ficando estressado, a gente já vê ele acontecendo, é normal que aconteça, por isso que há um consumo maior de provisão, como o Firetti comentou. É quase que intuitivo e natural que no momento de um ciclo mais positivo, você constitua mais provisões para que em um momento de um cenário mais restritivo, você vá consumindo essas provisões. Mas como eu disse e eu não sei se você chegou a pegar, nós estamos com 9,3% de provisões totais em cima da carteira total de crédito, que é um nível de provisão na série histórica, o maior. Além disso, se você pegar o nível de cobertura da nossa carteira, tirando aquelas operações que já estão 100% provisionadas, e portanto ela considera base 1, a cobertura de toda a provisão na carteira com crédito acima de 90 dias está em 278%. Então a gente vê, primeiro, um nível bastante adequado de provisão e, segundo, que esse NPL vem melhorando, não fechamos ainda totalmente o mês de abril, mas ele já é melhor do que foi Março, Fevereiro e Janeiro.

Domingos Falavina (J.P. Morgan) – Claríssimo, obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Domingos!

Carlos Firetti – Obrigado! A próxima pergunta vem do Tito Labarta, do Goldman Sachs. Apenas lembrando, essa pergunta será feita em inglês, nós manteremos aqui na videoconferência a linguagem principal português e o Tito vai ter a tradução simultânea. Tito, pode seguir.

Tito Labarta (Goldman Sachs) – Olá, bom dia e obrigado pelo *call* e pela apresentação. A minha pergunta é em relação à receita, vimos a Margem Financeira cair no trimestre pressionada principalmente pela Margem com Clientes, vocês estão desacelerando o crescimento do crédito e pressionando um pouco os spreads também. Como você pensa sobre sua capacidade de alcançar o *guidance* de receita, tanto a margem financeira quanto os *fees*. Mas estou interessado na margem financeira, a margem com clientes parece um pouco mais

fraca, parcialmente compensado pela margem com mercado, que está indo um pouco melhor do que o esperado, mas ainda negativo. Se você pudesse nos ajudar a pensar sobre essa dinâmica no ambiente atual com taxas ainda altas, desacelerando o crescimento do crédito e o que isso significa tanto para a Margem com Clientes quanto para a Margem com Mercado. E em termos de receitas de serviços, eu sei que tem uma certa sazonalidade, mas a maioria das linhas caiu no trimestre, vocês acham que esse crescimento de 2% é o que a gente deve esperar, alguma coisa que vocês possam fazer para melhorar esse crescimento de receita? Obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado Tito, bom dia. Tito, com relação à carteira de crédito, ao crescimento da carteira de crédito que foi menor, você tem razão, foi um crescimento de 5,4%, como eu disse, muito em função da própria cautela que nós tivemos com aqueles clientes de pior perfil de risco de crédito, mas em momento algum deixamos de operar e muito pelo contrário, veja o crescimento que estamos tendo a carteira de crédito pessoal, no financiamento imobiliário, no próprio consignado, que acabou tendo um crescimento menor porque foi impactado por aquele problema que aconteceu do *cap* de taxa de juros, que a gente acabou ficando quase 2 semanas sem operar. Mas todas essas carteiras, a gente vem apresentando crescimentos bons, onde houve um crescimento menor, uma involução de 4-5%, foi nas operações com as grandes e médias empresas, mas principalmente pela falta de demanda, talvez um pouco de compasso de espera das empresas para voltar a tomar crédito. As grandes empresas, basicamente estão tomando crédito para atender um capital de giro momentâneo, mas operações de crédito de prazo mais longo, para investimentos ou para outras finalidades que tenham um prazo mais alongado, em função até da própria taxa de juros de quase 14%, há um sentimento de todas as empresas de que é a hora de esperar um pouco, o arcabouço fiscal já foi divulgado pelo Haddad, uma boa expectativa com relação à reforma tributária, parece que tudo caminha, os bons sinais que a nós já vemos também na própria inflação no país, podem os núcleos ainda não estarem dentro do desejado, mas se vê um sinal melhor, o próprio *statement* do Banco Central com relação à última reunião do Copom já traz um cenário de que não há tanta pressão para que se suba a taxa de juros. Então todo o cenário parece melhorar e todo mundo fica em compasso de espera para crescer. Nós temos uma carteira de crédito no banco de atacado que é uma das maiores do mercado, então acredito que tudo isso se materializando, e certamente vai se materializar, e também o próprio apetite ao risco que vai mudando e melhorando para nós também, na medida que as pessoas vão conseguindo se ajustar, a gente vê um cenário de crescimento do crédito dentro daquela faixa do *guidance* que nós havíamos comentado para você.

Com relação ao aspecto de *fees*, de tarifas que você comentou, ele de fato veio bem próximo à base do *guidance*, nós temos desafios enormes aqui, desafios regulatórios, com relação a tarifas, desafios de própria concorrência porque hoje você consegue abrir uma conta no digital, no nosso próprio digital sem que haja qualquer tarifa. Então nós temos que ter um trabalho, por isso a nossa preocupação de centralidade no cliente, de NPS, de gerar percepção positiva nos

nossos clientes do atendimento, para que você consiga substituir essas tarifas, esses *fees* que você vai perdendo, você vai substituindo por outros *fees*, outras tarifas. Banco de investimento que praticamente não andou nesse 1T23, quase não tivemos nenhuma operação e portanto você não tem os *fees* dessas operações. Acho que são desafios que a temos que buscar, e essa receita de tarifas, *fees*, etc., isso tudo depende também do seu crescimento, de ampliar a sua base de clientes, ampliar a base de clientes com que você faz negócios para que você também consiga recuperar. Mas entendo também que é uma linha que nós temos, pelo posicionamento estratégico do banco, no Brasil inteiro, em todas as regiões, também com Bradesco Expresso, acho que a gente tem uma expectativa boa de recuperar essa linha de *fees* ao longo do ano.

Carlos Firetti – Só um ponto adicional em relação à margem total, eu lembro que uma das boas notícias que nós tivemos nesse trimestre foi a melhora da margem com mercado que, como a gente havia dito, tem seguido uma tendência de recuperação gradual, já melhorou nesse trimestre e nós achamos que vai continuar melhorando na sequência, nos próximos trimestres, e possivelmente fechando o ano positiva, talvez até o 2S23 como um todo positiva. Então, em termos de *driver* para a margem total, que é a base do *guidance*, essa dinâmica da margem com mercado é muito importante.

Tito Labarta (Goldman Sachs) – Ótimo, obrigado, Octavio e Firetti. Apenas um follow-up, apenas para entender a margem financeira, porque outra pressão que vimos foi no mix de captação, os depósitos à vista caíram bastante no trimestre e os depósitos a prazo ficaram flat e estamos vendo isso globalmente, onde as pessoas estão mudando para produtos com maiores taxas. Você acha que isso continua pressionando sua margem financeira também e em quanto tempo isso pode começar a se estabilizar e qualquer coisa que você possa fazer para aumentar esses depósitos à vista? Obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Tito. Tito, de fato a população precisou consumir a poupança que eles foram amalhando ao longo do tempo, então a gente olha uma queda de poupança não só no Bradesco, mas em todas as instituições financeiras. Nos depósitos totais também é um reflexo do próprio crescimento do PIB do país, os negócios, o volume de negócios, o volume de dinheiro em circulação também, e as pessoas procurando se proteger, fazendo outros investimentos, principalmente para aproveitar uma taxa de juros de 14%, então uma migração de fundos de investimentos, não de renda fixa, mas de multimercado, de renda variável para essas operações de renda fixa que tem uma remuneração bastante elevada agora com uma taxa de juros de 14% e talvez até uma expectativas que esteja na cabeça dos agentes econômicos, de que essa taxa de juros possa cair e estão aproveitando esse momento de uma taxa de juros mais elevada.

Tito Labarta (Goldman Sachs) – Certo, obrigado, Octavio!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado e tenha um bom dia!

Carlos Firetti – Tito, obrigado pela sua questão. A nossa próxima pergunta vem do Rafael Frade, do Citibank. Frade, pode seguir.

Rafael Frade (Citibank) – Olá, Carlos, bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas, uma é um *follow-up* com relação ao NII, vocês estão fazendo esse movimento de ir para clientes com menor risco e um dos efeitos disso é eventualmente uma redução da NIM na parte com clientes, a gente teve mais uma pequena redução nesse trimestre e eu queria entender como vocês veem isso para frente, estamos próximos da estabilidade ou devemos ver mais alguma marginal queda na NIM olhando para frente? E o segundo ponto, acho que o Lazari comentou algumas vezes que a originação dos clientes nos últimos 12 meses está com um *rating* melhor, vocês têm uma tabela muito interessante na página 15 do *release* que mostra exatamente como tem sido a evolução do rating para os clientes originados nos últimos 12 meses e teve uma grande melhora versus o 2T22 principalmente, mas depois ele meio que tem se mantido constante e acima dos níveis talvez anteriores. Nós tivemos uma grande melhora, isso vai se traduzir em resultados, mas também nós não estamos vendo melhoras adicionais, talvez esse seja o novo patamar, um pouco tentar entender aquela tabela.

Octavio de Lazari Junior – Oi, Frade, bom dia. É um pouco disso que você falou, nós fizemos uma seleção mais rigorosa naquelas operações de risco maior, ou seja, aquelas operações que não têm garantia, operações de crédito pessoal, operações de limites que estão disponibilizados no *mobile*, aquelas operações que você faz através do *mobile*, só que chega um momento em que meio que “bate a cabeça no teto”, você chega no limite, porque temos que reconhecer que operamos no mercado brasileiro e o Bradesco é reflexo da população brasileira e dos agentes econômicos, das pessoas que estão ali. Então conseguimos uma melhora porque diminuí a aceitação daqueles créditos que estão com o risco muito alto, e nós temos que reconhecer que de fato a população brasileira está mais endividada. Se por um lado, a facilidade de você ter conta em 1, 2, 3, 4, 5 bancos, a facilidade que um cliente hoje tem de não precisar ir à uma agência bancária e abrir uma conta corrente no *mobile* em 4-5 minutos, com poucos cliques e uma jornada muito atrativa, nós olhamos isso, aqui no Bradesco, nós abrimos 12 mil contas correntes no *mobile* por dia. Se por um lado, isso trouxe muita facilidade para um cliente abrir uma conta, por outro lado também trouxe a facilidade dele tomar crédito, seja no cartão de crédito, e aí não importa o valor desse cartão ou o limite, se é R\$ 100, R\$ 200, R\$ 300, R\$ 500, não importa, mas a facilidade dele tomar limite em 1, 2, 3, 4, 5, 6 bancos e bancos digitais acabou facilitando para que essa pessoa se endividasse mais e nós vemos esse reflexo no endividamento da

população brasileira. Então acho que tem esses dois aspectos, que “bateu a cabeça no teto” daquilo que era possível você selecionar de clientes com *ratings* melhores, obviamente que a gente tem que continuar operando e vai continuar operando, as operações de clientes de menor risco a gente vem acelerando e estamos falando com todo o nosso time, justamente falando isso, nós temos que continuar crescendo em crédito. Mas, de novo, acho que o principal fator foi o baixo crescimento nas operações de pessoas jurídicas, como eu citei agora há pouco com o Tito, então acho que a evolução será marginal daqui para frente desses *ratings* e nós temos que precificar adequadamente as operações para aqueles clientes que não tenham um *rating* tão bom ou uma pontuação de *score* tão boa assim, mas você precificando direito a operação para que ela possa cobrir a eventual inadimplência que possa haver, isso você consegue fazer no crédito pessoal, nas operações através do digital, ou até mesmo no cartão de crédito, a gente consegue fazer esse *balance* mais adequado de deixar entrar um pouco mais de risco, mas com o preço mais adequado para que você possa cobrir uma eventual inadimplência e obviamente ter resultado positivo nessa operação. E esse mix de originação que a gente passou a fazer, Frade, ele naturalmente afeta os spreads porque, como são operações com clientes melhores, com garantias associadas, naturalmente essas operações tem um spread menor do que aquelas operações mais arriscadas. Mas acho que a sabedoria que estamos buscando e tendo é equilibrar esses dois negócios, deixa entrar um pouco para que você possa melhorar o seu NIM com os clientes, para melhorar a sua formação de resultado ao longo do tempo, a margem com clientes, o crescimento foi de 7,3% agora nesse 1T23, mas a gente tende a buscar um resultado melhor até porque entendemos que haverá uma procura, um crescimento um pouco maior de crédito nos trimestres a frente.

Rafael Frade (Citibank) – Perfeito, Lazari, obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Rafael, um abraço!

Carlos Firetti – Nossa próxima pergunta vem do Henrique Navarro, do Santander.

Henrique Navarro (Santander) – Bom dia, pessoal, tudo bem? Obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Firetti e Lazari, é meio que um *follow-up* na pergunta do Tito, porque para mim não ficou realmente claro. Crescimento de carteira e crescimento de NII foram negativos no trimestre, ou seja, eles estão materialmente abaixo do *guidance*. Então a minha pergunta é, quando foi dado o *guidance*, essa performance era mais ou menos esperada, ou seja, eventualmente esses dois números vão convergir pelo menos para o *bottom* do *guidance* ou devemos considerar que existe um risco real de revisão do *guidance* no 2T23?

Octavio de Lazari Junior – Não, Henrique, você está correto no que você falou. O crescimento da carteira, como eu disse na apresentação, a tendência dele, o que a gente trabalha, é para convergir para o *guidance*, não só para o *bottom* do *guidance*, mas para o meio do *guidance* pelo menos, quem sabe atingir um nível maior. Isso era algo que nós já tínhamos em mente, porque nós sabíamos que no último trimestre do ano e no primeiro trimestre do ano, por conta da inadimplência, a gente tinha apertado mais o crédito, então era algo que estava na nossa cabeça, sabíamos que iria acontecer. O que a gente tinha uma expectativa de que seria um pouco melhor nesse trimestre era o crescimento das operações de pessoas jurídicas, como eu disse para você, que não aconteceu por uma série de fatores que nós já conversamos, aqui mesmo no mercado de capitais, a gente já viu que foi bastante fraco. Mas que entendemos que, dadas as expectativas que nós viemos observando e a expectativa de crescimento do PIB do próprio Banco Central divulgou recentemente, tudo isso favorece para que a gente tenha um crescimento maior da carteira de crédito agora em 2023. Então, sim, tínhamos em mente de que o 1T23 não seria tão bom, por conta, sabidamente, das restrições que colocamos na concessão de crédito, e a expectativa é a gente buscar o centro do *guidance*, ou o topo do *guidance* ao longo do ano de 2023.

Carlos Firetti – Acho que vale trazer aqui na discussão, quando falamos de NII, lembrando que o nosso *guidance* é para o NII total, que a margem com mercado está com um desempenho um pouco melhor do que esperávamos, com essa tendência gradual de melhora. Então, considerando o *guidance* de NII total, além dessa dinâmica que o Octavio muito bem falou, a dinâmica da margem com mercado parece também contribuir.

Henrique Navarro (Santander) – Ok, obrigado.

Carlos Firetti – Nossa próxima pergunta é do Mario Pierry do Bank of America, Mario você pode prosseguir.... Mario....

Carlos Firetti – Nós seguimos com Pedro Leduc, do Itaú BBA.

Pedro Leduc (Itaú BBA) – Muito obrigado, Firetti. Muito obrigado a todos pelo call, pela perguntas, em carteira e PDD, e elas vão se comunicar. Queria conciliar um pouquinho mais as mensagens aqui ditas e os *moving pieces* para esses dois pedaços do *Guidance*. Por um lado, vocês estão comunicando que estão vendo safras de crédito já performando melhor e por isso tiveram a confiança de carimbar algumas, reduzir a cobertura, perda esperada. Por outro lado, carteira foi muito lenta e, vocês mesmo disseram, *NPL formation* no segundo trimestre ainda elevado. Se a gente for seguir o mesmo ritmo de PDD e *NPL formation* no segundo trimestre, a cobertura cai ainda mais, já está abaixo de 100% no índice de cobertura expandida,

e se a carteira for acelerar para atingir o *Guidance* deveria chamar mais PDD pelo modelo de perda esperada em si. Logo, estou tendo dificuldade de conciliar aqui um cenário em que crescimento de carteira vá entrando pra dentro do *Guidance* e a PDD fique dentro do *Guidance* sem um consumo de cobertura ainda mais alto. Eu queria um pouco da ajuda de vocês, para conciliar esses pedaços aqui, crescimento de carteira acelerando sem puxar ainda mais ainda o PDD e qualquer *outlook* que vocês tiverem para PDD vis-à-vis cobertura no final do ano seria bem-vindo. Obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Pedro, bom dia, prazer falar com você. Pedro, a gente sempre quando olha as provisões, a PDD, e eu até comentei rapidamente isso aqui com vocês, a gente está olhando isso dentro da perda esperada, observando o que está determinado em IFRS 9, que você tem essas provisões olhando tudo que pode acontecer com a sua carteira de crédito, observando o conceito de perda esperada. O que nós fizemos é, ao longo do tempo, em um ciclo mais positivo, a gente foi fazendo provisões adicionais ou extraordinárias, aquelas provisões que a gente faz. E no momento em que esse ciclo não é tão positivo assim ou mais desafiador, você vai consumindo parte dessas provisões, mas sempre observando esse movimento de perda esperada. Naturalmente que nós também esperamos um crescimento de carteira de crédito e estamos trabalhando para que essa carteira possa crescer. Ela cresceu 5%, o nosso *Guidance* é de 6,5% a 9,5%, tem uma distância ainda para que a gente consiga atingir, se a gente pegasse o meio do *Guidance* por exemplo, como uma referência, crescimento de 8% de crédito, não está tão longe dos 5,4% que a gente cresceu agora e obviamente que esse crescimento deverá se dar por operações que tenham um melhor nível de *rating*, melhor pontuação do *credit score* e portanto que necessitam de menos PDD e quando você coloca isso no modelo de perda esperada você vai ter um menor consumo de PDD pela qualidade dos ativos que você está fazendo, por você ter garantias associadas a essa operação. Então me parece que esse *balance* é bem adequado. Crescimento de carteira com qualidade, chamando menos necessidade de provisões. Então não me parece que o fato da gente crescer crédito, poderia de alguma maneira consumir um nível de provisão tal que fizesse com que nossas provisões reduzissem mais severamente. Além disso, é importante observar o volume de provisões em relação a carteira de crédito somou nesse trimestre 9,3%. É o maior da série histórica. Então o volume de provisão também é muito satisfatório. E a gente tem que considerar também que, olhando as provisões, tirando essa carteira que está totalmente provisionada e, portanto, é base 1, você pegando só os créditos vencidos há mais de 90 dias, o nosso índice de cobertura é de 278%. Então, dessa forma, com safras melhores, nós estamos olhando as safras que nós originamos lá em julho, agosto, setembro, outubro, novembro, dezembro do ano passado (mob3, mob4), essas safras estão com uma necessidade de provisão muito menor porque a inadimplência está menor. Então, dessa forma, a PDD cresce em uma velocidade menor do que está crescendo hoje por conta das rolagens daquelas operações que acabaram estressando. E quando a gente olha a perda esperada, mas também a regra vigente que é a [da Resolução] 2.682 do Banco Central, na medida em que o crédito vai ficando mais estressado, ou seja, com atraso maior, ele vai chamando uma PDD muito maior, de

C para D, vai de 3% para 10%, de 10% para 30%, de 30% para 50%, de 50% para 70%, então ele chama a PDD maior. As novas operações, com uma qualidade de risco melhor, uma qualidade de repagamento melhor, chamam menos PDD. Por isso que nós entendemos que é possível, é factível, esse *balance* adequado entre crescimento de carteira de crédito, que deve ser perto de 1 dígito, se forem 2 dígitos são 2 dígitos muito baixos, então a gente não vê algo que não possa ser conduzido de forma que você possa fazer o crescimento dessas duas linhas, tanto de crédito como PDD, com um reflexo maior na PDD, ou que você descole muito daquilo que você colocou no *Guidance*, observando aquilo que está no *Guidance*.

Pedro Leduc (Itaú BBA) – Legal, muito obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Pedro!

Carlos Wagner Firetti – Obrigado. Bom, agora nós vamos de volta ao Mario Pierry, do Bank of America. Mario, pode nos ouvir?

Mario Pierry (Bank of America) – Sim, bom dia. Obrigado e desculpa pelos problemas técnicos. Deixa eu fazer três perguntas rápidas. A primeira, Octavio, você falou que a Margem com Mercado deveria ficar positiva no segundo semestre, eu queria entender um pouco melhor a visibilidade que você tem com a Margem com Mercado, se isso depende da curva de juros e como que você vê se tiver uma redução da Selic antes, se isso poderia ter um impacto mais positivo na margem com mercado. Gostaria de entender a sua cabeça com a visibilidade, com o que você falou, que a Margem com Mercado deveria melhorar no segundo semestre. Segunda pergunta é sobre inadimplência, você falou que a gente está próximo de um pico, mas que você espera ainda uma piora no segundo trimestre e no terceiro trimestre, então assim, ainda faltam mais 6 meses para vermos o pico do NPL. Quais são as linhas que mais te preocupam dentro da inadimplência? Vimos uma piora muito grande na inadimplência da Pessoa Física. Você poderia especificar um pouco quais os produtos que estão tendo uma piora? E por fim, ninguém perguntou ainda do *tax rate*, vocês pagaram perto de 10%. Eu entendo que teve o benefício do JCP, mas o *soft guidance* que vocês tinham dado no começo do ano era um *tax rate* de 16%-20% mais ou menos. Eu queria entender se esse *guidance* ainda é válido de 16%-20%. Muito obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Olá Mario, bom dia. Ainda bem que você conseguiu voltar. Mario, com relação a sua primeira pergunta, a respeito de margem com mercado, é exatamente isso, a margem com mercado vai melhorar. O primeiro trimestre já foi bem melhor que o último trimestre do ano passado. Se você olhar no *book*, você tem aberto ou depois o pessoal passa para você, mas ela foi -R\$ 800 no último trimestre do ano e foi -R\$ 300 agora no primeiro trimestre do ano.

Então ela vai melhorando trimestre após trimestre. A nossa visibilidade é muito transparente, muito clara que ela vai melhorar independentemente do que acontecer com a Selic. É lógico que os movimentos de redução da taxa de juros podem melhorar ainda mais esse cenário, mas melhora marginalmente porque fizemos o que precisava ser feito. Então, o que você vai observar trimestre após trimestre é uma melhoria da margem com mercado, no último trimestre ela devendo ser positiva independentemente do que aconteça com a taxa de juros hoje. Obviamente que, como eu disse, se a taxa de juros reduzir, ela melhora, mas somente na margem, é uma melhora marginal.

Com relação a inadimplência, nós afirmamos para vocês já nos dois trimestres anteriores, que ela seguiria alta agora no primeiro trimestre e também no segundo trimestre do ano. No terceiro trimestre temos a expectativa de que ela já esteja controlada. Então primeiro e segundo com certeza e, obviamente que a gente tem a expectativa de um controle maior, para no terceiro trimestre isso já estar em um nível de estabilidade. É isso que nós estamos buscando, é para isso que nós estamos trabalhando e é isso que os sinais estão nos dizendo. Você comentou da piora dessa inadimplência, as linhas que trouxeram mais problema de inadimplência foram as linhas de cartão de crédito, crédito para pessoa jurídica pequena, basicamente o capital de giro, e uma boa dose daquelas linhas que nós ajudamos os clientes na época da pandemia e etc. que foram linhas que tinham carências, tinham prazo maior de operação e, portanto quando começam atrasar, você tem prazo dobrado para você fazer as provisões. Então essas são as linhas que estão gerando mais provisão, mas basicamente é maior no cartão de crédito e capital de giro para micro e pequena empresa. Esse é o ponto central de atenção, por isso que o crescimento que a gente vem observando no cartão de crédito é basicamente em cartões de pessoas de média e alta renda, que tem um *spending* maior com cartão, por isso um pouco dessa mudança de foco de diminuir a aprovação para as pessoas de mais baixa renda.

Com relação a alíquota do imposto, que neste trimestre foi de 10%, você bem sabe, Mario, que a formação dessa alíquota se dá de um lado pelo resultado operacional da organização, do outro lado com a JCP, e os resultados da seguradora, que são hiper importantes para nós, e a seguradora tem uma alíquota um pouco menor do que o banco. Então a congregação desses três aspectos, não só da seguradora, mas das outras empresas ligadas do banco, Cielo, Alelo, o grupo ELO, consórcios, seguradora, corretora de seguros, enfim todas essas, acabam gerando, após a soma desses três indicadores, a alíquota acabou ficando ali em torno de 10%, mas ela deve ao longo do ano, a medida que você vai apropriando, você tende a ir para uma alíquota de imposto maior, em uma orientação de 16% a 20% que é aquilo que a gente havia comentado com vocês na divulgação de resultados, então ela deve caminhar para essa faixa de 16% a 20%.

Carlos Firetti – Mario, o que está implícito no 16% a 20% é que realmente esperamos resultados melhores no segundo semestre, como a gente vem dizendo. Aí o benefício da JCP, que se mantém mais ou menos fixo, ele acaba compensando menos em termos de impostos, fazendo com que a alíquota suba. Essa é a dinâmica.

Mario Pierry (Bank of America) – Perfeito, pessoal. Muito obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Muito obrigado, Mario.

Carlos Firetti – Nossa próxima pergunta é do Daniel Vaz, do Credit Suisse. Daniel, pode seguir.

Daniel Vaz (Credit Suisse) - Octavio e Firetti, tudo bem? Bom dia. Gostaria de insistir um pouco no tema de crescimento de carteira, vou até adicionar um ponto que eu vi no resultado, que as baixas aceleraram um pouco, estavam rodando em média de R\$ 4,5bi e foram para R\$ 7,4bi. Acho que dá para inferir que vocês precisam de um pouco mais de concessões para atingir o mesmo nível de crescimento de carteira. Gostaria de entender contigo, como vocês estão com menos apetite em linhas mais arriscadas, naquele gráfico de base 100 de aprovação de crédito, vemos um nível um pouco menor no massificado, e um cenário um pouco mais difícil no Corporate, de onde virá esse crescimento, especificamente em que linhas, para conseguir chegar no *guidance*. No último trimestre, no *call*, nós exploramos um pouco esse tema, e era um crescimento mais em linha colateralizadas, mas vemos o cartão de crédito no varejo um pouquinho acima, crescendo um pouco acima da carteira. Então, para o ano, qual a prioridade de crescimento de carteira, em que linhas, e se você acha que precisa acelerar em algum momento essa concessão de crédito vis-à-vis as baixas que vocês viram, para chegar no *guidance*. Obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Olá, Daniel, bom dia. Obrigado pela pergunta. O crescimento da carteira, já falamos um pouco sobre isso até agora, o *write-off* realmente tem sido maior do que a própria originação que você falou, mas se você observar o crescimento do crédito pessoal, por exemplo, ele está em 6%, o crédito rural já está rodando a 7%-8%. O crédito imobiliário também já está rodando melhor, então eu acho que para o ano de 2023 nós teremos um crescimento melhor dessas linhas de crédito pessoal, inclusive crédito pessoal colateralizado ou a própria carteira de crédito rural deve crescer. Nós estamos participando de todas as feiras agrícolas, vocês sabem bem disso. Se pegarmos só essa feira que está acontecendo agora, a Agrishow, o volume de negócios já contratados lá na feira é 3x maior do que a feira do ano passado. Então acho que o crédito rural é uma carteira importante de crescimento. O crédito imobiliário tem uma boa expectativa e já vem crescendo bem, tanto nas operações de plano empresário como as operações de consumidor final, ou seja, de pessoas físicas. Obviamente que a taxa de juros atrapalha um pouco, o brasileiro acaba financiando menos, mas para poder fazer a aquisição da casa própria, ele acaba fazendo o financiamento, então deve ser uma linha que também deverá ter um crescimento importante. As operações de câmbio devem ter uma dinâmica melhor

a partir do 2º, 3º e 4º trimestres, acho que principalmente o segundo trimestre deve ter uma dinâmica melhor de crescimento, até em função do preço do dólar que a gente vem observando. E as linhas de Pessoa Jurídica, acho que a Pejotinha, a micro e pequena empresa vem sofrendo mais, é verdade, mas tem boas empresas no mercado. Só um detalhe aqui, há um mês atrás, nós visitamos todas as capitais do Brasil onde temos diretorias regionais do banco, um total de 17 capitais, que visitamos em 8-9 dias úteis e fizemos uma série de reuniões com todo quadro de gerentes do banco, passando essa mesma mensagem, o critério, a preservação da qualidade do crédito, que nós temos que fazer crédito para clientes bons, mas não podemos deixar de operar. Temos que operar, buscar preços adequados, fazer com preços adequados as operações de crédito, mas uma mensagem que foi passada a todo time, não só do banco de varejo, mas sobretudo também para o time de atacado. Mas acho que em essência na sua pergunta, acho que as grandes linhas que deverão ter um crescimento melhor, onde a gente pode ter um crescimento melhor, é linha de crédito pessoal, porque tem preço para aguentar eventualmente uma inadimplência um pouco maior, o próprio cartão de crédito em face a um *spending* maior dos clientes de renda um pouco mais alta, as operações de crédito imobiliário, de rural e de câmbio, e o capital de giro na pessoa jurídica, eu acho que são carteiras que nos levam a um crescimento perto de 2 dígitos.

Carlos Firetti – Só um aspecto técnico em relação a sua pergunta, o aumento dos *write-offs* tem também correlação com o fato de que a gente não vendeu carteira no último trimestre, o *write-off* vinha se mantendo um pouco mais baixo porque parte do que iria sair via *write-off* saía via vendas, que geralmente são créditos que estavam se aproximando do *write-off*, então não é que mudou tanto o patamar, tem esse aspecto também.

Daniel Vaz (Credit Suisse) – Está claro. Obrigado, pessoal!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Daniel!

Carlos Firetti – Vamos seguir para nossa próxima questão, do Renato Meloni, da Autonomous. Renato, pode seguir.

Renato Meloni (Autonomous) – Bom dia, Octavio e Firetti, tudo bem? Obrigado pela oportunidade.

Octavio de Lazari Junior – Bom dia!

Renato Meloni (Autonomous) – Estendendo um pouquinho mais na questão do crescimento. Quer dizer, a expectativa de aceleração, ela vem de uma política menos restritiva de crédito ou de uma recuperação do mercado, a primeira pergunta. A segunda pergunta, estou olhando o slide 17 da apresentação e teve um aumento grande na inadimplência de 15 a 90 dias de large corporates, mesmo excluindo Americanas. Se pudesse dar um pouco mais de detalhes do que motivou isso, eu agradeço.

Octavio de Lazari Junior – Oi, Renato, bom dia. Sim, Renato, o crescimento da carteira de crédito, basicamente, o mercado de crédito cresce porque a economia do país está indo melhor, porque a expectativa de PIB é maior, os agentes econômicos, as empresas, os empresários, os empreendedores estão mais propensos a tomar um pouco mais de risco porque vêem um cenário melhor a frente, então obviamente que a melhoria do cenário econômico, como esperamos que aconteça por conta do próprio arcabouço fiscal, por conta da reforma tributária, por conta de uma possível redução de taxa de juros, tudo isso ajuda e faz com que a carteira de crédito também melhore, mas independentemente disso, do crescimento econômico que esperamos que aconteça, porque é importante e bom para todas as empresas e para todos os brasileiros, e para nós também e em especial, independentemente disso, nós vemos espaço para crescimento maior das nossas carteiras, até porque nós tomamos a decisão, por cautela nossa, de diminuir a concessão de crédito para que houvesse um controle maior da inadimplência, que pegou muito as classes de mais baixa renda e as pequenas e micro empresas. Então, independentemente do cenário econômico, o nosso apetite ao risco para aquelas operações que tem um spread, que tem uma taxa de juros que possa cobrir eventual perda, também ele vai se ajustando ao longo do tempo, esse é o primeiro ponto.

E o segundo ponto que você comentou, com relação a subida da inadimplência de 15-90 dias, é aquele caso específico daquele cliente de banco de atacado, do Corporate, que puxou esse indicador. Então é um caso específico. Você teve aquele caso que nós falamos no último trimestre, que nós provisionamos 100% naquele trimestre, e teve um outro caso agora no primeiro trimestre, mas é um caso que já estava 100% provisionado.

Carlos Firetti – É um caso que já estava dentro do banco e que entrou por uma dinâmica específica no atraso de 15-90 dias.

Octavio de Lazari Junior – De vencimentos, né? Fez a renegociação, a renegociação venceu e isso acaba puxando a inadimplência porque teve o vencimento. Apesar de ele estar 100% provisionado, ele mexe no indicador de inadimplência porque essa renegociação venceu.

Renato Meloni (Autonomous) – Entendido, obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado!

Carlos Firetti – Seguimos para próxima pergunta, do Gilberto Garcia, do Barclays. Gilberto, pode seguir.

Gilberto Garcia (Barclays) – Olá, bom dia e obrigado pelo *call*. Eu tenho um *follow-up* particularmente em cartões de crédito. Eu entendo que é muito difícil “frear bruscamente” e parar de crescer nos segmentos que você está tentando se destacar. Mas você também parece muito otimista quando fala sobre a oportunidade no segmento de renda mais alta. Então, a minha pergunta é: o crescimento mais forte da renda maior vai permitir que vocês continuem crescendo sequencialmente no cartão de crédito? E se isso vai trazer uma melhora na margem financeira ou só na margem financeira ajustada pelo risco?

Octavio de Lazari Junior – Olá, Gilberto, bom dia. Obrigado pela sua pergunta. Gilberto, o ecossistema de cartão de crédito no Brasil é um negócio impressionante, 40% das transações que a população brasileira faz, do consumo, é feito com o cartão de crédito. Por incrível que pareça, é maior até que nos Estados Unidos - nos Estados Unidos, se não me engano, são 38% e aqui no Brasil 40%. 40% da população brasileira também tem um cartão de crédito na mão e o cartão de crédito movimenta 21% do PIB brasileiro, algo como R\$2 trilhões. Então, a indústria de cartão de crédito, o ecossistema de cartão de crédito no Brasil, é muito importante, muito intenso, com vários atores. Então, só complementando, o cartão de crédito, como eu disse anteriormente, também fez com que as pessoas se endividassem mais porque conseguiram pegar um cartão de crédito nos seus bancos, ou nos seus bancos digitais, até pela facilidade que essas pessoas têm hoje de abrir uma conta corrente através do *mobile*, como eu disse para vocês. Então, a gente, de fato, pisou no freio, nós diminuimos a concessão de cartão de crédito para essas pessoas de renda mais baixa, não só o Bradesco, mas se a gente olhar a indústria como um todo, em função do endividamento da população que atingiu níveis históricos, todo mundo acabou segurando um pouco a concessão de crédito para essa população de mais baixa renda, ou não dando cartão ou trabalhando com limites bem menores do que os aqueles que nós trabalhávamos, em função de todo endividamento que essa população acabou tendo. Mas tem uma parcela da população de média e alta renda que consome muito no cartão de crédito, tem um *spending* muito maior no cartão de crédito, e isso resulta em *fees* e taxas de intercâmbio maior que ajudam na formação de resultado, ajudam na margem com clientes, formam o NIM com clientes, então esse nosso trabalho da vertical de alta renda, de ter a principalidade dos nossos clientes de alta renda com os produtos da organização, sim, é uma estratégia dentro do banco, uma estratégia que estamos abraçando, estamos adotando. Temos certeza que ela vai ter resultado, vai propiciar resultados na margem, mas na margem já ajustada ao risco, ou seja, já pagando a inadimplência

que por ventura a gente possa ter, então há um apetite também de crescimento no cartão de crédito para essa população de uma renda maior.

Carlos Firetti – E essa população também traz um benefício muito forte nos fees especialmente.

Octavio de Lazari Junior – É o que eu te falei, que eles têm *spending* maiores.

Carlos Firetti – Nossa próxima pergunta vem do Carlos Gomez, do HSBC. Carlos, pode seguir.

Carlos Gomez (HSBC) – Olá. Muito obrigado. Eu tenho duas perguntas. A primeira é sobre o capital. Você terminou o trimestre com 11,1% CET1. Sua meta de nível de capital mudou devido à atual incerteza no mundo e o que vimos em outros mercados? E a segunda é mais no médio prazo. O que vocês esperam de crescimento do crédito para os próximos anos? Muito obrigado.

Carlos Firetti – Bom, em termos de objetivo para capital, Carlos, nós não tivemos mudanças significativas. Nós temos uma base de capital bastante confortável. Nós acreditamos que o nosso capital vai continuar crescendo ao longo do ano com apropriação de juros e passado esse momento onde os resultados, especialmente no segundo semestre, vão melhorar, isso tende a ter benefícios também em termos de capital via retenção de resultados. Então, assim, eu acho que não teve mudanças significativas em termos de objetivo de capital e a gente vê a evolução de capital como um processo contínuo vindo da operação do Banco, vindo da nossa rentabilidade e acumulação de lucros.

Em termos de objetivos de crescimento nos próximos anos, a gente acredita que, passada essa fase onde a gente tem um foco importante em controlar inadimplência, nós voltaremos a uma originação de crédito mais importante. Nós temos um foco no varejo, como o Octavio disse, acho que esse segmento tem oportunidades importantes de crescimento, passado esse momento mais complicado do ciclo. Então a gente vê o Bradesco como um *player* que vai estar crescendo junto com o crescimento do mercado ou até com crescimentos acima do mercado em alguns momentos em que a gente se sentir confortável.

Octavio de Lazari Junior – É isso, Carlos. O capital, de fato, como a gente já havia falado, acabou crescendo agora nesse trimestre. Não tem uma meta, não tem um guidance para isso, mas a nossa expectativa é de geração de resultados de lucros na própria operação do Banco, como a gente mostrou para vocês na apresentação. Então, é a continuidade de manter o nível de capital bastante robusto, como a gente sempre manteve na Organização. E o crescimento do Banco, independentemente

desse momento de um ciclo um pouco mais desfavorável com relação à inadimplência, isso é tratado, cuidado pela área de risco do Banco, pela área de crédito do Banco, mas a ponta, os gerentes, os *bankers*, os nossos gerentes de relacionamento na ponta estão com o objetivo claro, têm o objetivo de continuar crescendo o Banco seja em produtos e serviços, seja com os nossos produtos de seguradora, que vem apresentando um crescimento bastante robusto, seja com relação ao crescimento da carteira de crédito, seja com relação ao crescimento de resultado. Todos eles estão com metas, com *budget*, com P&L para cumprir ao longo do ano de 2023, 2024 e 2025. Então, essa visão, esse planejamento estratégico da corporação, aí eu falo não só do Banco, mas é da corporação, porque são todas as empresas do conglomerado Bradesco, estão com esse objetivo, com esse P&L muito claro de continuar crescendo e, lógico, com qualidade, com rentabilidade, mas com o objetivo claro de continuar crescendo.

Carlos Gomez (HSBC) – Tudo bem, mas estamos falando de um crescimento de 8, 10, 12, 15%? O que é um objetivo realista no Brasil nos próximos anos? Obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Carlos, o seu ponto é muito importante porque todo crescimento de qualquer empresa ele também está muito vinculado à capacidade do país de crescer. Quanto mais o país crescer, o PIB brasileiro crescer, as empresas vão crescendo. Então, é difícil cravar um número para você, Carlos, de que vamos crescer 4%, 5%, 10%. Nós vamos crescer aquilo que é possível crescer com qualidade, com rentabilidade, mas dependendo de todos os cenários, não só brasileiro, mas mundial, para que a gente possa crescer com segurança, entregando resultado para os nossos acionistas e mantendo a saúde e a robustez do balanço do Banco. Mas é difícil cravar um número nesse momento. Eu acho que aí depende de uma série de fatores.

Carlos Gomez (HSBC) – Obrigado.

Carlos Firetti – Obrigado, Carlos! Estamos indo para nossa última pergunta, do Eduardo Nishio, da Brasil Plural.

Eduardo Nishio (Brasil Plural) – Bom dia, Octavio, bom dia, Firetti. Obrigado pela oportunidade. Também tenho duas perguntas. As duas são relacionadas ao desempenho do Banco nesse ciclo que marcou um desempenho um pouco pior que os pares. Começando com NII mercado, que gerou grandes receitas lá atrás, e nesse ciclo foi um detrator, queria saber se na avaliação de vocês, se vocês acham que precisam reformular a estratégia de ALM de vocês. Enfim, para os próximos ciclos, se vocês consideram algo diferente pra evitar esse tipo de volatilidade nos resultados. E a segunda pergunta é em relação à qualidade dos ativos. Vocês têm uma exposição grande à pessoa física e à baixa renda e acho que isso não deve

mudar, é o posicionamento do Banco. Mas, eu gostaria de saber de vocês se consideram alguma outra estratégia para tentar antecipar melhor ou mais rápido esses ciclos. E, se pudesse comentar, aproveitando, nas reformulações, nas mudanças que vocês estão fazendo no Varejo, se isso tem a ver com essa exposição à baixa renda, à pessoa física, na reformulação também das plataformas digitais e a mudança do perfil dos clientes, se vocês veem alguma coligação entre essas mudanças que vocês estão colocando e provavelmente a um melhor posicionamento na pessoa física. Obrigado.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Nishio. Bom dia, bom falar com você. Nishio, de fato o NII de mercado, ano passado e este ano, só agora no comecinho, ele foi pior, mas a gente tem que sempre lembrar que nos últimos sete anos o NII de mercado foi muito bom no Bradesco, melhor do que os pares. Obviamente que uma mudança muito brusca, como aconteceu aqui no Brasil, com relação à taxa de juros, que subiu rapidamente em um espaço muito curto de tempo, acabou de alguma forma impactando a gente. Mas isso já está corrigido. Obviamente nós somos um banco grande em captação, somos um banco grande em operação de varejo, então, você tem que buscar uma maior captação de clientes, seja em depósitos à vista, seja em poupança, seja em fundos, enfim, em todas as linhas de captação, para que em um momento de ciclo de taxa de juros alta, você tenha um *balance* mais adequado, um equilíbrio. Se eu não ganho tanto em margem com o mercado, acabo ganhando receita de *fees* por conta do diferencial de taxa de juros daquilo que eu aplico, daquilo que eu coloco no mercado. Então, é sempre importante você crescer os seus níveis de captação. Então, dizer para você que mudou a estratégia de ALM do Banco, não mudou a estratégia de ALM no Banco. Ela é mais conservadora. O único fato que aconteceu de diferente foi uma subida totalmente fora da previsão de qualquer agente econômico e de que nós teríamos um crescimento da taxa de juros na potência e no volume que aconteceu. Mas, enfim, faz parte dos ciclos econômicos, faz parte da gestão de uma tesouraria de um banco como o Bradesco e, como eu disse, em anos anteriores as estratégias sempre foram vencedoras. Então, eu acho que a estratégia do Banco, a estratégia de ALM, ela é preservada para que a gente possa aproveitar esses momentos.

Com relação a exposição na baixa renda, você disse bem, Nishio. Nós somos um banco de varejo, temos o DNA de um banco de varejo, continuaremos fazendo banco de varejo. Obviamente que a gente vai dar uma cor, um cuidado especial no alta renda por conta dos *fees* que você consegue extrair desse cliente por conta da principalidade, por serem pessoas que já estão em um estágio de vida em que ele é muito mais aplicador do que propriamente tomador de crédito. Então, você pulveriza mais e aumenta o prazo desse relacionamento inclusive de investimentos que esse cliente tem conosco. Então, é por isso que a gente estruturou toda aquela vertical do banco de alta renda, onde você tem o Prime, com as suas agências, seus regionais trabalhando esses clientes de maior renda. É por isso que a gente comprou o Bradesco Bank lá nos Estados Unidos, em Miami, Coral Gables, para poder atender o cliente brasileiro lá no exterior porque uma boa parte dos clientes brasileiros querem ter um pedaço, uma parte dos seus investimentos em dólar ou atrelado à moeda americana, então é por isso que nós compramos o Bradesco Bank.

É por isso que nós capitalizamos agora, este mês, o Bradesco Bank. É um banco que vai ficar com mais de R\$ 2 bilhões de patrimônio líquido. É por isso que nós fizemos a parceria com a BlackRock para administração dos fundos de investimentos nos Estados Unidos.

Então, é uma série de trabalhos, uma série de estratégias que já foram implementadas para que a gente tenha um relacionamento muito próximo com esse cliente de alta renda porque ele é importante, é rentável, tem uma relação mais duradoura com a organização. Então nós entendemos que esse foco é importante.

Agora, o varejo é o nosso DNA e a gente vai continuar trabalhando muito, especialmente no varejo. Ajustando aquilo que precisa ajustar, obviamente, porque as pessoas mudaram, o relacionamento das pessoas com o Banco mudou. Eu até citei na nossa apresentação que em dezembro de 2019, antes da pandemia, nós fazíamos um milhão de autenticações na boca do caixa todos os dias e hoje nós fazemos 95 mil. Ou seja, 10% daquilo que acontecia. Então, as pessoas deixaram de ir nas agências bancárias para poder pagar um título, pagar um tributo, pagar uma conta ou pagar um boleto de cobrança e elas vão no banco basicamente quando elas precisam fazer um negócio, pegar uma orientação sobre um investimento. Por isso que nós aumentamos o nosso quadro de especialistas em investimentos, de consultores, para 2.000 especialistas de investimentos espalhados no Brasil inteiro. As pessoas procuram agência bancária para fazer um seguro de vida - depois da pandemia, o seguro de vida passou a ter um peso relativamente mais importante para as pessoas, com a preocupação do que pode acontecer com elas e como elas vão deixar as famílias e, portanto, passa a ser um produto interessante. [Procuram agência bancária] quando vão fazer um crédito imobiliário, em que elas precisam de uma consultoria melhor. Mas o dia a dia das pessoas com o banco passou a ser muito mais em formato digital. 98% das transações que acontecem no Bradesco todos os dias, e você sabe que não são poucas, acontecem pelo digital. Ou seja, as pessoas não vão mais no banco.

Então, esses ajustes têm que ser feitos, porque não tem necessidade de você ter um agência mais de 2.000 m², 3.000 m². Você consegue atender bem o cliente em uma agência menor, com consultores, com gente especializada, com gerentes de contas especializados, com *bankers* lá dentro para poder atender essa população, essas necessidades. Você pode atender muito bem também e é o que a gente vem fazendo com as plataformas digitais. Nós montamos plataformas digitais que atendem milhares e milhares de clientes que não fazem questão nenhuma de ir em uma agência. Eles querem ser atendidos pelo WhatsApp, pelo chat, pela videoconferência, mas não fazem questão de ir no banco.

Então, está havendo, vem havendo ao longo do tempo e ela se acelerou com a pandemia, uma mudança da forma como as pessoas se relacionam com o banco. E o Bradesco, obviamente, tem que se adaptar a esse novo tempo e àquilo que o cliente quer porque, no final das contas, o que a gente quer é encantar esse cliente, fazer com que ele seja nosso fã e nosso cliente promotor, para que a gente possa ter resultados cada vez melhores, ter um relacionamento mais duradouro com esse cliente. Então, não é um reposicionamento estratégico, mas é um reposicionamento de como é que as pessoas, os clientes querem ser atendidos nessa mudança que a gente está observando e que foi muito acelerada por conta também da pandemia.

Eduardo Nishio (Brasil Plural) – Perfeito. Muito obrigado, Octavio.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Nishio.

Carlos Firetti – Muito obrigado a todos, com isso encerramos a sessão de perguntas e respostas. As perguntas que não foram respondidas aqui na reunião terão retorno através da nossa equipe de RI. Gostaria de lembrar também que todo o material da divulgação está disponível no nosso site de Relações com Investidores. Octavio, agora as suas considerações finais para o encerramento.

Octavio de Lazari Junior – Só agradecer a todos vocês por participarem com a gente dessa divulgação de resultados, é sempre um prazer poder falar um pouco mais e com mais profundidade do Banco para vocês. Certamente, agora a área de RI agora vai começar a marcar as reuniões que nós teremos mais próximos com todos vocês. Nós nos colocamos à disposição, mas independentemente disso, a nossa área de RI está à disposição de todos vocês para tirar qualquer dúvida, qualquer informação adicional, e desejar a todos uma boa tarde, um bom final de semana. E muito obrigado pela atenção de todos.