

Transcrição da Teleconferência Resultados do 4T21 09 de fevereiro de 2022

Operador – Bom dia, senhoras e senhores, e obrigado por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência sobre os resultados do Bradesco no quarto trimestre de 2021. Esta teleconferência está sendo transmitida pela internet, no site de relações com investidores do Bradesco, no endereço banco.bradesco/ri, onde poderá ser encontrada a respectiva apresentação para *download*. Informamos que há tradução simultânea para o inglês. Todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência e, em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas, quando mais instruções serão fornecidas. Caso algum dos senhores necessite de assistência durante a teleconferência, queiram, por favor, solicitar a ajuda de um operador digitando “*0”. Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios da companhia, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da Diretoria, bem como em informações atualmente disponíveis para a organização. Considerações futuras não são garantias de desempenho: 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 da empresa e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

Agora, passo a palavra ao senhor Leandro Miranda, Diretor Executivo e Diretor de Relações com Investidores. Pode prosseguir.

Leandro Miranda – Bom dia a todos. Bem-vindos a nossa conferência de divulgação de resultados referente ao 4T21. Conosco estarão presentes os seguintes participantes: Octavio de Lazari Júnior, nosso diretor presidente; André Cano, diretor vice-presidente e CFO; eu, Leandro Miranda, diretor executivo de Relações com Investidores; Oswaldo Fernandes, diretor executivo; Carlos Firetti, diretor de Controladoria e Relações com Mercado; Ivan Gontijo, diretor presidente da Bradesco Seguros; Renato Ejnisman, CEO do banco next e; Curt Zimmermann, diretor presidente do Bitz. Octavio, a palavra é com você.

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Leandro. Bom dia, minhas amigas e meus amigos. Espero que todos vocês estejam bem, e muito obrigado por todos vocês em participarem da nossa teleconferência sobre os resultados do 4T21.

O ano de 2021 acabou sendo mais complexo do que o esperado, mas também foi um ano de lucro recorde na nossa história com R\$ 26,2 bilhões de lucro líquido (crescimento de 34,7%).

As operações de seguros e previdência e capitalização também apresentaram uma boa recuperação.

A carteira expandida atingiu quase R\$ 813 bilhões, com crescimento superior a 18%. O nosso ROE acumulado atingiu 18,1%. A margem com clientes cresceu 6,5%, mais de R\$ 55 bilhões de receita.

O índice de eficiência operacional fechou em 46%. A receita de prestação de serviços somou R\$34,1 bilhões (crescimento de 4,1%); e com isso tudo foi possível pagar os R\$ 9,2 bilhões na forma de JCP e Dividendos, que representam um *payout* em 2021 de 44%.

Vivemos mais duas ondas da pandemia que tiveram impacto relevante sobre a economia e nossa operação, mas o rápido avanço da vacinação a partir de meados do ano permitiu a retomada dos negócios. As incertezas fiscais e a inflação elevada, um fenômeno global e com algum tempero local, levaram a uma forte alta de juros.

O aperto da política monetária já causou efeitos em 2021 e deve afetar a recuperação da economia em 2022. Para 2022 vislumbramos um cenário de continuidade da normalização, apesar do aumento dos casos de Covid pela variante Ômicron neste momento, que acreditamos ser temporário. No entanto, 2022 deve ser um ano de crescimento mais contido devido aos impactos da política monetária e incertezas fiscais, o que certamente impacta todas as operações.

Nesse cenário, vemos para o ano um crescimento consistente do crédito uma vez que a qualidade de originação permanece muito boa e há demanda pelos clientes. Vou falar especificamente disso no *guidance* mais para frente.

Em relação ao nosso resultado, reafirmo que tivemos um desempenho sólido em 2021. O Lucro Líquido foi de R\$ 26,2 bilhões, o maior lucro líquido recorrente anual da nossa história. Tivemos bom desempenho nas receitas de margem com clientes, que cresceram 6,5%, e na prestação de serviços, que cresceram 4,1% também um recorde histórico.

A Seguradora apresentou boa contribuição ao resultado, mesmo absorvendo cerca de R\$5 bilhões de sinistros relacionados à pandemia.

A Carteira de Crédito cresceu 18,3% e chegou a R\$ 812,7 bilhões. A originação de crédito por meio dos canais digitais chegou a R\$ 88 bilhões e já representa cerca de 30% do total geral de originações.

O ROE acumulado subiu para 18,1% no caminho de recuperação para um patamar recorrente mais elevado, e o índice de eficiência também melhorou, ficando em 46%. Finalmente, destaco a distribuição de R\$ 9,2 bilhões na forma de JCP e Dividendos, resultando em um *payout* de 44%.

Mudamos para o slide 4.

Nos últimos anos, nós temos visto o crescimento das preocupações com as Mudanças Climáticas e de seus riscos e oportunidades para economias e empresas. Por essa razão, o tema é um dos pilares da nossa estratégia de Sustentabilidade – ESG.

Em 2021 fomos o primeiro banco brasileiro a aderir ao Net-Zero, um compromisso relevante, uma vez que implica em um trabalho cada vez mais próximo aos nossos clientes durante a transição para uma economia de baixo carbono, mais uma vez colocando o cliente no centro das nossas estratégias.

Hoje, já somos carbono neutro em relação às emissões geradas pelas nossas próprias operações, incluindo as emissões indiretas de escopo 3, como, por exemplo, o deslocamento de nossos funcionários entre suas casas e o trabalho.

Em 2020, fomos o primeiro banco brasileiro a aderir à PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*), com o objetivo de mensurar e publicar nossas emissões financiadas.

A partir de agora, nosso desafio será ainda maior porque deixa de ser em relação às nossas operações e passa a ser de engajar e ajudar nossos clientes nessa transição, para que possam gerenciar melhor seus riscos e aproveitar as oportunidades que surgirão dessa nova economia, tornando-se mais resilientes às mudanças climáticas.

Seguimos para o slide 5 para falar de negócios sustentáveis.

Também em 2021, anunciamos a meta de direcionar R\$ 250 bilhões a setores e ativos de impacto socioambiental positivo até 2025, como parte dos compromissos e estratégias relacionadas à transição para a nova economia. Já direcionamos R\$ 83,6 bilhões, correspondentes a 33% da meta, como resultado da crescente demanda por crédito a esses setores e maior dinamismo da área de Banco de Investimento. Essa boa performance possivelmente nos levará a revisar essa meta.

Outra evidência do nosso compromisso com o financiamento de negócios sustentáveis e em sermos um agente de transformação positiva na sociedade, foi a emissão do nosso primeiro Bond atrelado a critérios socioambientais no mercado internacional, anunciada em janeiro, no valor de USD 500 milhões.

E como resultado de nossa gestão e contínuo desenvolvimento dos aspectos ESG de nossos negócios, temos sido reconhecidos por índices e agências especializadas e recebido classificação acima da média do mercado.

Destacamos ainda que, pelo quarto ano consecutivo, estamos entre os 10 melhores bancos do mundo no Índice Dow Jones de Sustentabilidade. Adicionalmente, somos parte do ISE da B3 desde a sua criação em 2005, e agora integramos a primeira carteira do IGPTW, que é o novo índice da família ESG da B3, esse em parceria com a *Great Place to Work*.

Mudamos para o slide 6.

Respeito e cuidado com nossas pessoas sempre fizeram parte da cultura Bradesco e quando digo isso, quando digo “nossas pessoas”, estou me referindo não a 90.000 funcionários mas sim a 90.000 famílias!

Acreditamos na força da pluralidade reforçando a cultura da empresa, com a interação entre os colaboradores.

Temos uma equipe diversa com atitudes e ações concretas nas frentes de inclusão e concentramos esforços para sempre evoluir através de capacitação e desenvolvimento.

Durante a Pandemia adotamos medidas para garantir a continuidade do atendimento aos clientes e a segurança dos nossos colaboradores com apoio incondicional, inclusive com um time de profissionais de saúde 24/7. Gradativamente a retomada presencial tem ocorrido nas áreas administrativas, com mais prudência nesse momento, e implantaremos um modelo híbrido, no qual unimos o melhor dos dois mundos, beneficiando tanto a produtividade quanto a qualidade de vida das nossas equipes e aspectos ambientais.

No slide 7.

Com a aceleração tecnológica, o cliente torna-se cada vez mais o protagonista de suas próprias escolhas, ocupando assim o centro das nossas decisões. Cada dia mais digital e exigente, ele está engajado e aplica intensamente as novas tecnologias ao seu comportamento cotidiano.

Nossa política é de convergência a essa motivação do cliente e nos dedicamos diariamente na busca de novas soluções para tornar a vida do cliente mais descomplicada.

O Bradesco Experience utiliza a inteligência de dados para construir soluções personalizadas, aprimorando produtos e serviços financeiros e não financeiros de acordo com as expectativas dos clientes.

No slide 8 apresentamos algumas das inovações na experiência dos clientes com o Banco, rapidamente implantadas em sistemas que rodam na nuvem.

Desenvolvemos um gerenciador financeiro que facilita a gestão das contas Bradesco e, em breve, de outras instituições, além de promover insights personalizados. Tudo isso em um único lugar.

O App Bradesco oferece acesso a *cashbacks* exclusivos, além de produtos não financeiros como a parceria com a Disney.

Transferir recursos para o exterior, por exemplo, ficou mais fácil com o Câmbio “*me to me*”, do Bradesco para o BAC Florida, uma transferência instantânea de conta para conta. E através do “*Bradesco Invest US*”, nossa plataforma digital de investimentos em Miami, os clientes ganharam uma nova jornada simplificada e 100% digital para realizar investimentos em ativos internacionais através de carteiras administradas numa parceria do Bradesco com a Blackrock, de acordo com o seu perfil de investimentos e objetivos.

Mudamos para o slide 9.

A experiência digital dentro do Bradesco está em constante evolução e garante ao cliente autonomia na sua gestão financeira.

Prova disso é que do total de transações atuais, 98% são realizadas via Canais Digitais, sendo 91% delas concentradas em Mobile e Internet.

Apresentamos alta de 5,3 milhões de correntistas digitais em comparação com 2019, e um crescimento 5x maior na abertura de contas via *app*.

Também tivemos expansão significativa na contratação de diversos produtos para pessoas físicas e jurídicas.

No slide 10.

O volume de crédito que originamos pelos nossos canais digitais em 2021 foi de R\$ 88 bilhões, um crescimento de 36% com relação a 2020. É um valor que já representa 30% de todo o crédito produzido pelo Bradesco. Vale destacar que esse número é maior que a soma das carteiras de crédito de todas as *fintechs* que atuam no Brasil.

Tivemos evolução até mesmo na renegociação digital, que foi 43% maior que em 2020.

Esses resultados demonstram a rápida evolução dos nossos sistemas em nuvem, como o Brain e o CRM por exemplo, e a evolução das nossas frentes de negócio sempre com foco e centralidade no Cliente.

No slide 11, no qual destacamos o crescimento dos números de cartões.

Fizemos uma revisão do portfólio de produtos e lançamos cartões que complementam a nossa oferta, permitindo que os clientes escolham o cartão mais adequado ao seu perfil de uso.

A venda de cartões pelos canais digitais cresceu 5,8 vezes esse ano de 2021 e já representa 20% das vendas totais.

No slide 12 destacamos o financiamento de veículos.

Assumimos a liderança de originação, com uma produção 25% maior em relação a um ano atrás.

A performance é resultado do foco constante nas necessidades dos clientes e canais parceiros, tornando nossa jornada de contratação uma experiência "*phygital*" diferenciada, possibilitando financiar junto com o veículo, acessórios, IPVA entre outras despesas e também, contratar a cobertura de seguro.

No slide 13, encerrando esse bloco de soluções focadas na experiência dos clientes, abordamos a BIA.

Com a BIA, que também roda em nuvem, nos tornamos o banco pioneiro em Inteligência Artificial, uma solução que já totaliza 1,2 bilhão de interações com clientes.

Multiplataforma, a BIA está nas agências, Fone Fácil, ou WhatsApp – um dos principais canais de comunicação do mercado, responsável por mais de 60% das interações Mobile da BIA.

E o mais interessante é que a BIA também é pioneira ao unir inteligência artificial com comando de voz. Ela não só ouve o cliente, como também executa ações solicitadas, como compartilhar um comprovante de PIX, por exemplo.

No slide 14, apresentamos os avanços nas nossas iniciativas digitais que também fazem grande uso de nuvem, o next, a Ágora e o Bitz. Já recebemos aprovação regulatória e assim que concluirmos a aquisição do Digio passaremos também a mostrar seus números.

Aumentando e diversificando cada vez mais sua oferta de produtos, a Ágora dobrou a sua captação líquida em 2021 e alcançou 743 mil clientes, um crescimento de 35,7% em 12 meses.

O next, que tinha como meta dobrar a sua base de clientes em 2021, fez ainda mais, chegando próximo aos 10 milhões de clientes já no final do último ano, com 170% de aumento. A maior escala tem permitido grande evolução no Volume Total Transacionado e na base de receitas.

O lançamento em novembro do nosso *marketplace*, o next shop, é mais um passo na evolução para uma plataforma e experiência digital cada vez melhor e mais completa.

O Bitz, a carteira digital que lançamos em setembro de 2020, dobrou a sua quantidade de contas acumuladas e *downloads* no último trimestre. Já são mais de 4,2 milhões de contas e 6,2 milhões de *downloads*.

Somente considerando essas iniciativas digitais, em *early stage*, já são quase 15 milhões de clientes!!!

Após termos discutido algumas das nossas macro estratégias, agora entramos em nossa performance financeira.

Mudamos agora para o slide 16.

O Resultado Operacional evoluiu 6,3% na comparação anual e o Lucro Líquido foi de R\$6,6 bilhões.

A atividade de Seguros cresceu 54,6% com relação ao ano passado com boa evolução de prêmios e resultados financeiros.

A Margem com clientes cresceu 11,8% favorecida pelo crescimento da carteira.

Vamos detalhar as linhas nos próximos slides.

Antes de seguirmos, é importante destacar o comparativo da nossa operação em 2021 com 2019, no período de pré-pandemia (do lado direito, abaixo): mesmo em ambientes completamente diferentes, com uma pandemia no meio em 2020, tivemos crescimento de receita ainda com restrições parciais de mobilidade no ano

passado, e conseguimos reduzir despesas num ambiente de inflação alta, o que resultou em uma evolução de 9,6% do nosso Resultado Operacional.

Passamos para o slide 17, que contém dados de conciliação do lucro gerencial e do lucro contábil.

Olhando na coluna do consolidado anual é possível visualizar que os ajustes são muito parecidos com os do ano anterior, exceto pela reclassificação e realização de instrumentos financeiros efetuados neste trimestre, com impacto extraordinário no resultado de R\$ 1,8 bilhão. Com isso realinhamos parte da carteira de TVMs à nova realidade de taxas de juros que observamos no mercado. Lembrando que as taxas de juros subiram praticamente 900 pontos em 6, 7, 8 meses.

Destacamos também a constituição de provisão de reestruturação no valor de R\$ 441 milhões líquidos de imposto, pois continuaremos em 2022 a fazer ajustes na nossa presença física e conversão de agências em unidades de negócios.

Na página 18, destacamos o crescimento da nossa carteira de crédito.

Em dezembro, o volume total ultrapassou R\$ 812 bilhões, um crescimento de 5,1% no trimestre e de 18,3% no ano, acima do teto do nosso *guidance* que já tínhamos revisto para cima no último trimestre.

Houve expressivo crescimento em todos os grupos e modalidades, com destaque para a expansão das operações com PMEs, representando evolução de 24,5% no ano, e as Pessoas Físicas com aumento de 23,2%. A performance é reflexo da recuperação gradual dos negócios e flexibilização das restrições referentes à pandemia.

Como já destacamos no início, Cartões e Veículos foram linhas com crescimento relevante de 30,5% e 11,7% respectivamente.

A carteira de Financiamento Imobiliário cresceu 23,4% no comparativo anual e o volume de operações de pessoas físicas cresceu 31,2%.

Batemos recorde em 2021! A originação foi de R\$ 37 bilhões, 50,6% maior do que em 2020 e a quantidade de unidades financiadas ultrapassou 125 mil moradias, número 48% maior que o ano anterior.

Para 2022, a expectativa é de continuidade no crescimento dos empréstimos imobiliários, mas em proporção menor que os de 2021, por consequência das maiores taxas de juros.

No crédito rural tivemos expressivo crescimento de 40,6%, refletindo o nosso apoio histórico ao agronegócio. Somos o líder entre os bancos privados nesse segmento, atuamos por meio de 14 plataformas regionais, que contam inclusive com engenheiros agrônomos. Distribuímos crédito, produtos e serviços que apoiam a modernização do setor. Nesse ano estamos fazendo investimentos massivos para trazer um ecossistema totalmente digital para nossos clientes complementando a nossa atuação de forma mais ampla em uma parceria pioneira com um dos maiores players mundiais do setor de tecnologia.

A perspectiva do crédito para 2022 é de crescimento de dois dígitos, com aceleração das linhas de maior spread, o que trará resultados para a melhora da margem financeira.

Passamos para o slide 19, para falar de nossas provisões.

As despesas de PDD no ano totalizaram R\$ 15 bilhões, número 41,6% menor do que em 2020, quando houve o impacto do forte aumento de provisões que antecipavam os efeitos da pandemia na inadimplência.

O expressivo crescimento em operações de crédito de maior spread no 4T21, como cartão de crédito, crédito pessoal e capital de giro, impactou ligeiramente o montante de provisão do trimestre e a relação Despesa de PDD / Carteira, mas trata-se de colesterol bom pois é advinda do crescimento da carteira. Ainda assim, o indicador manteve-se abaixo dos níveis históricos.

Permanecemos com o índice de cobertura do NPL acima de 90 dias em nível bastante confortável e acima do patamar pré-covid, em 261% e, se incluirmos toda a carteira renegociada, 111%. O Indicador de cobertura acima de 90 dias excluindo-se operações 100% provisionadas permaneceu estável. Nossa cobertura é a maior do mercado.

Os dados de provisão devem continuar se ajustando ao longo dos próximos trimestres, como tendência natural do processo de normalização das condições de crédito.

Mudamos agora para o slide 20.

A Carteira Renegociada totalizou R\$ 28,6 bilhões. É importante destacar que os volumes seguem em queda na comparação com a carteira total. Esse indicador chegou a 4,7% no trimestre, já se aproximando do nível pré-pandemia.

O volume de provisão é de 62,3% e representa 3,5 vezes a inadimplência observada, que segue em normalização, também se aproximando dos níveis pré-pandemia.

No slide 21.

Os índices de inadimplência continuam bem controlados, em patamares menores que no período pré-pandemia, em consequência da boa gestão da carteira, evolução dos modelos de crédito e jornadas de contratação e renegociação centradas no cliente.

Em linha com nossas expectativas, a inadimplência total acima de 90 dias subiu 20 bps. Os índices de Pessoas Físicas e PMEs foram os mais impactados, absorvendo os reflexos da carteira renegociada, mencionada no slide anterior.

A despesa de PDD bruta no trimestre foi de R\$ 5,1 bilhões e representou 88% do NPL Creation, pois as operações da carteira renegociada que se tornaram inadimplentes já tinham um nível de provisão maior, necessitando de menor complemento.

Finalmente menciono que nesse trimestre, tal como fizemos em trimestres anteriores, efetuamos a venda de carteiras não performadas e também ativas. Dentro da lógica do nosso processo de gestão do crédito, utilizamos desse mecanismo sempre que entendermos que há mais criação de valor na venda do que em direcionar nossas equipes para cobrar operações atrasadas.

No slide 22.

A margem financeira total apresentou forte crescimento no trimestre, com aumento de 8%. No acumulado do ano, a evolução foi de 1,3%.

O crescimento da margem com clientes no ano alcançou 6,5%, superando o topo do *guidance*, por efeito do maior volume médio das operações, melhores spreads e do mix de produtos.

A recomposição dos spreads a partir do 3T21 foi de grande importância para compensar parte da variação negativa do 1S21 e continuará significativa nos próximos períodos.

A redução da margem com mercado, que em 2020 teve resultado recorde, deve-se ao impacto do aumento do CDI nas posições de ALM, parcialmente compensada pelo maior resultado do capital de giro próprio.

No slide 23.

As receitas de prestação de serviços superaram a marca de R\$ 8,8 bilhões no trimestre, o maior resultado da série histórica. No ano, o montante foi de R\$ 34 bilhões, crescimento de 4,1%, acima do centro do *guidance*.

O volume transacionado em nossos cartões de crédito neste trimestre mais uma vez teve ótimo desempenho, ultrapassando R\$ 66 bilhões, superando até mesmo o período pré-pandemia. Esse crescimento permitiu a evolução desta linha na ordem de 10% seja no comparativo trimestral ou anual.

O incremento de 0,7% no acumulado do ano para a linha de receitas de Conta Corrente relaciona-se ao crescimento da nossa base de clientes correntistas em 1,8 milhão em 12 meses, aliado ao maior volume de negócios dos correspondentes bancários, dada a reabertura do comércio em geral. Esses movimentos compensaram as perdas de receita com o PIX.

No lado direito do slide destacamos a quantidade total de clientes que chegou a 74,1 milhões e a de correntistas do Bradesco que atingiu 32,6 milhões, sem incluir o Next e Bitz nesse número de contas correntes.

Em receitas com operações de crédito, o crescimento anual de 3,9% está relacionado a expansão da carteira.

As linhas de Administração de Consórcios, Serviços de Custódia e Corretagens, e Assessoria Financeira contribuíram de forma expressiva para o crescimento anual de *fees*, embora tenham apresentado retração no trimestre pela menor quantidade de dias úteis.

Indo para o slide 24, para falar de Despesas Operacionais.

Mesmo em um cenário de inflação elevada, com IPCA maior do que 10% e IGP-M ao redor de 18%, e, ainda, um acordo coletivo de 11%, as Despesas Operacionais totais apresentaram aumento de apenas 1,1%, como demonstração da gestão eficiente de custos.

Em Despesas de Pessoal, a alta de 6% no ano decorre da maior provisão para participação nos resultados e do acordo coletivo a partir de setembro.

Na linha de Despesas Administrativas, a evolução do uso dos canais digitais e otimização da nossa presença física e processos compensaram a pressão por maiores gastos pelo aumento dos custos com a correção dos contratos e, também, com tecnologia e os investimentos, que continuaremos a fazer, nos nossos negócios em *early stage*, como a aquisição de clientes e investimentos em tecnologia no Next e Bitz. No acumulado do ano, a alta foi de 1,3%.

A linha de outras receitas e despesas tem a sua variação explicada principalmente pela movimentação da provisão complementar de seguros.

Teremos em 2022 redução do número de agências e crescimento da quantidade de Unidades de Negócios.

Passando para o slide 25 no qual apresentamos os dados da nossa operação de Seguros.

O lucro líquido apresentou crescimento anual de 4% e seria da ordem de 8% desconsiderando o aumento da contribuição social.

Tivemos um crescimento de aproximadamente 11% no faturamento. O bom desempenho observado em todas as linhas de negócios vem acompanhado de aumento da quantidade de vidas seguradas, veículos e residências, pois o Grupo Segurador soube aproveitar as oportunidades em seus diversos canais de distribuição e parceiros de negócios, com destaque para o desempenho dos canais digitais.

Já o Resultado das Operações de Seguros apresentou melhora de seu desempenho no 2º semestre e ficou no meio do *guidance*. Esse desempenho está relacionado a melhora da sinistralidade, decorrente da redução dos efeitos da pandemia, assim como a melhora do resultado financeiro no período.

O volume de sinistros relacionados à Covid no 4T21 foi o menor da série desde o início da pandemia. Apesar do aumento mais recente de demandas em função da nova variante Ômicron, não observamos a mesma severidade dos períodos anteriores. Disponibilizamos para nossos segurados testes de antígeno nas dependências das clínicas Meu Doutor Novamed para apoiar o diagnóstico da doença.

Cabe destacar ainda que tivemos em 2021 mais de R\$ 5 bilhões de sinistros pagos, relacionados a pandemia. Esse volume reforça a fortaleza de nosso balanço e a importância do seguro para amenizar o efeito das perdas para as famílias.

No Slide 26.

Nosso capital nível I fechou o ano em 13,7%, permanecendo bastante robusto e bem acima dos limites regulatórios, mesmo com o expressivo aumento anual dos ativos ponderados pelo risco, dado o forte crescimento da carteira de crédito, marcação a mercado de títulos e pagamento de juros sobre o capital próprio e dividendos. Os indicadores de liquidez também permanecem em patamares bastante confortáveis.

Chegamos ao slide 27, nosso último slide antes de passarmos para as perguntas das senhoras e dos senhores.

Como já falamos no começo da apresentação, 2022 é um ano que as incertezas permanecem, mas continuamos acreditando haver espaço de crescimento, principalmente devido ao nosso modelo de negócio e inovações tecnológicas nos últimos anos.

A Carteira de Crédito cresceu 18,3% em 2021, portanto acima do topo do *guidance*. Em 2022 vemos um crescimento entre 10 e 14%.

Na Margem com Clientes o crescimento foi de 6,5% em 2021, também acima do direcionamento anterior/*guidance* anterior. Em 2022, esperamos crescer entre 8 e 12%.

Em Receita de Prestação de Serviços crescemos 4,1% em 2021. Nossa expectativa é de expansão de 2 a 6% em 2022.

As Despesas totais cresceram apenas 1,1%, apesar da elevação da inflação. Para 2022, o *guidance* vai de 3 a 7%, contemplando nossas ações de otimização para mitigar os efeitos da pressão inflacionária e, ainda, preservando espaço para importantes investimentos em tecnologia e crescimento da base de clientes.

Na nossa seguradora, tivemos uma contração de 5,5% em 2021 devido aos impactos de sinistralidade, ficou no meio do nosso *guidance* anterior que nós havíamos revisado e conversamos com os senhores e senhoras a respeito disso. Nossa previsão para o ano de 2022 é um crescimento de 18% a 23%, com a evolução de prêmios e redução de sinistros. Acreditamos que a pior fase da Pandemia ficou para trás.

A PDD Expandida fechou 2021 em R\$ 15 bilhões, ainda em níveis bastante baixos. Para 2022 prevemos uma faixa de R\$15 a R\$19 bilhões, em função principalmente do crescimento da carteira de crédito.

Adicionalmente, esperamos que a margem com o mercado apresente nova redução em 2022.

Agradeço a atenção de vocês até o momento e agora estamos à disposição para responder as suas perguntas. Muito obrigado!

Operador – Obrigado, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas para analistas e investidores. Os participantes com o áudio em português poderão fazer suas perguntas e os demais participantes permanecerão em modo de escuta. Para fazer uma pergunta, por favor digitem *1 e para remover a pergunta da fila, por favor digitem *2.

A primeira pergunta vem de Ricardo Buchpiguel, BTG Pactual, por favor prossiga.

Ricardo Buchpiguel (BTG Pactual) – Bom dia a todos e obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Primeiro eu queria entender como a gente deve esperar a inadimplência do banco se comportando ao longo desse ano, pelo *guidance* a gente vê que a PDD cresce bem próximo da carteira no meio do range, isso significa que *cost of risk* deve ficar mais estável e pensando em crescimento de inadimplência em um cenário macro mais desafiador, faz sentido a gente pensar em uma normalização da cobertura já esse ano. E além disso, poderiam por favor comentar um pouco sobre quais segmentos o banco espera ter mais crescimento de crédito em 2022, obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Ricardo, a sua pergunta foi em relação ao crescimento do crédito, é isso?

Ricardo Buchpiguel (BTG Pactual) – A primeira foi em relação ao crescimento do crédito e em quais segmentos faz sentido vocês crescerem crescer mais e a segunda entender comportamento de inadimplência esse ano e se faz sentido índice de cobertura normalizar ali perto dos níveis pré-pandêmicos.

Octavio de Lazari Junior – Ricardo, para esse ano de 2022 a gente trouxe um *guidance* de crescimento de crédito ao redor de 10 a 14%, um pouco abaixo daquilo que foi nosso *guidance* e o crescimento efetivo no ano passado, que foi de 18,3%. Por que a gente imagina um crescimento menor? Obviamente ele está associado a todo o cenário macroeconômico, redução do crescimento, da taxa de juros - crescimento da taxa Selic muito acentuado, crescimento de inflação, as perspectivas de inflação, de IGP-M, enfim. Todos esses cenários, se a gente imaginar uma taxa futura de 5, 10 anos, a gente está falando de 12%, 13%, então se nós colocarmos um spread, nós estamos falando mais 2%, 3% de spread, estamos falando de uma taxa de 15% a 16%. É intuitivo e também nas conversas com os empresários, principalmente do banco corporativo, Ricardo, do banco das grandes empresas que trabalham conosco, não se deslumbra nenhuma possibilidade ou não está certo que haverá grandes investimentos em infraestrutura, novos negócios, novas plantas porque está caro, o custo do dinheiro está muito caro e para que sejam feitas operações no mercado de capitais, o preço cobrado pelos investidores também está elevado. Então a gente entende que o banco corporativo que detém 40% dos nossos ativos de crédito, o crescimento dele vai ser muito marginal, intuitivamente é de se esperar que os empresários, as grandes empresas passem mais esse ano de 2022 tomando talvez dinheiro no curto prazo, usando um pouco

o seu caixa para atender necessidades pontuais, mas nenhum investimento em ativo fixo, eu diria que deve estar descartada essa possibilidade ou em muito poucos casos, por conta de todo esse cenário macroeconômico no Brasil, mundial e adicionalmente com o cenário de eleições que nós temos no Brasil. Então é por isso que nós entendemos que não deve crescer muito no banco corporativo. Nos negócios de pequenas, médias e micro empresas, esse é mais resiliente porque para essas empresas necessariamente o crédito faz parte do dia a dia delas, então ela precisa tomar para passar seu mês, antecipar recebíveis, descontar cheques ou qualquer coisa do tipo, então é natural que essas operações mantenham um crescimento. E na pessoa física, de uma maneira ou de outra, as pessoas precisam tomar um pouco de crédito, obviamente que, por exemplo, no crédito imobiliário o volume deve ser menor por conta da taxa de juros, fazer um crédito imobiliário de 20, 30 anos com uma taxa de juros de 10% é quase que impraticável a não ser se você financiar um pedaço muito pequeno do valor do imóvel, então o crédito imobiliário deve crescer menos, mas as outras carteiras de pessoas físicas, como cartão de crédito, crédito pessoal, consignado, essas linhas são resilientes, as pessoas vão continuar tomando, o próprio financiamento de veículos, as pessoas devem continuar tomando e com a volta, a gente deve ter a solução dessa pandemia, as pessoas devem voltar mais para o trabalho e aí gastam mais com cartão de crédito, gastam mais no seu dia a dia para alimentação, para outras coisas então deve ser mais resiliente. Resumindo, as grandes empresas, a gente entende que a tomada de crédito deve ser muito mais modesta, somente para necessidades pontuais e na pequena, média e micro empresas e na pessoa física mais resiliente em algumas carteiras como eu disse pra você, menos em outras como eu falei do crédito imobiliário, essa é a tendência. O que a gente observa na sua outra pergunta com relação à qualidade de crédito, nós já tivemos índices de inadimplência acima de 90 dias históricos que chegaram a bater 5,5%, mas na média nós falamos de 3,5%, 4%, nós estamos com uma inadimplência de 2,8%, subiu 0,2 p.p., a gente tinha falado disso na última reunião com vocês que era natural que essa inadimplência subisse um pouco, porque nós sabemos que não dá para ela ficar nos níveis em que estava, até porque ela deve retomar uma certa normalidade. Lá em 2020 nós fizemos muitas operações de reperfilamento, de reorganização financeira, de prorrogação das operações, a carteira praticamente já venceu mas teve uma inadimplência ao longo do tempo dessas carteiras. Então é intuitivo imaginar que a inadimplência deve continuar subindo de maneira muito controlada, isso é o que a gente observa nos nossos modelos de crédito e nas novas safras que a gente está gerando, não há um pico, mas sim um crescimento mais moderado de inadimplência, mas com uma boa qualidade de crédito e com índices de cobertura tanto para a carteira renegociada como para a carteira inadimplente mantendo esses níveis bastante confortáveis e altos que a gente tem hoje.

Ricardo Buchpiguel (BTG Pactual) – Super claro, obrigado!

Operador – A próxima pergunta vem de Jörg Friedemann, Citibank.

Jörg Friedemann (Citibank) – Obrigado pela oportunidade, vocês conseguem me ouvir bem?

Octavio de Lazari Junior – Sim Jörg, bom dia, prazer em ouvi-lo.

Jörg Friedemann (Citibank) – Perfeito, muito obrigado, bom dia Octavio! Octavio, eu tenho duas perguntas também. A primeira delas, eu sei que vocês não dão *guidance* de NII com mercado, mas tendo em vista o tamanho da reclassificação de títulos que foi feita agora no quarto trimestre, se vocês acreditam que isso pode contribuir para a evolução de NII com mercado esse ano em relação à 2022, qualquer tipo de cor que vocês pudessem dar sobre essa evolução, acho que ajuda bastante a gente do lado de análise. E a segunda pergunta é em relação à parte de seguros, a gente percebeu aqui que algumas linhas já estão voltando para a sinistralidade próxima aquela de antes da pandemia, como o segmento de vida e ramos elementares, até abaixo, então entender nesse *guidance* de vocês que expressa um crescimento significativo em relação à 2021, você já comentou na apresentação que acredita que vai ter uma redução de sinistralidade, mas quais seriam mais ou menos esses níveis que vocês estão trabalhando, de expectativa? E em particular entender a parte de vida e saúde, se não tem uma preocupação com o agravamento recente da ômicron, obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado Jörg! Jörg, com relação ao NII que você comentou, quando nós temos um crescimento muito rápido da taxa de juros como eu comentei, você sai de uma taxa de juros de 2% e vai para 10,75%, quer dizer, são 900 pontos em um espaço de tempo muito curto, foi em 7-8 meses que aconteceu todo esse crescimento da taxa de juros. O contrário sempre é muito positivo, quando ela está muito alta e reduz, a sua carteira está gerada com taxas de juros mais altas e você tem receitas a apropriar melhor, então foi um movimento pontual, extraordinário que a gente fez de rodar esses títulos com uma taxa de juros melhor para que a gente pudesse ao longo de 2022 ter uma normalidade maior da carteira, então foi um ajuste bastante pontual e a gente acredita que em 2022, como eu disse aqui, ele tende a ser mais ou menos um pouco menor do que aconteceu em 2021. Com relação ao ponto de seguros, de fato você tem razão, a sinistralidade voltou bem no Vida, no Residencial, nos Ramos Elementares, lógico que ainda você tem uma preocupação natural no Saúde principalmente, porque sempre existe uma cauda do Saúde, mas não sinaliza nenhum crescimento pelo que a gente tem observado, até porque a gente tem lido e ouvido isso sempre, que o grau de imunização da população brasileira fez com que, mesmo com essa nova variante, muito mais contagiosa, o nível de agressividade é muito menor, isso faz com que você tenha um menor tempo de internação ou uma internação muito mais leve do que a que você tinha, por exemplo, na primeira variante, que você lembra que foi muito mais grave e letal. Eu gostaria de chamar o Ivan, que é o nosso presidente da seguradora, até para dar um pouco mais de cor. Ivan, pode responder o Jörg, por favor.

Ivan Gontijo – Jörg, bom dia! Octavio, acho que você explanou muito bem e colocou todos os pontos vinculados à pergunta do Jörg. Nós estamos experimentando um crescimento do contágio maior, mas que está sendo atenuado obviamente pela vacina e com uma severidade menor junto aos nossos segurados. O próprio Jörg cita a baixa, a redução da sinistralidade entre o terceiro e o quarto trimestres, no Vida caindo de 60,9% para 34,9% no quarto trimestre, essa severidade também encontramos no habitacional, nos ramos elementares de uma maneira geral, e encontramos também no Saúde, um custo menor. Nós não esperamos encontrar em 2022, nos defrontar com os mesmos R\$ 5 bilhões que pagamos de Covid no ano de 2021, então a redução também para o Saúde, onde os atendimentos são mais no campo primário, envolvendo um atendimento na área do pronto socorro do que em internações mais prolongadas e, portanto, mais custosas, nos permitem ter uma visibilidade melhor para 2022 nesse campo.

Jörg Friedemann (Citibank) – Perfeito, Ivan. Só me deixa fazer um rápido follow-up sobre essa parte de Seguros: é esperado, dado a severidade também da ômicron, pelo que a gente tem visto, semana passada teve inclusive recorde de mortes em relação à 26 de agosto, o maior número desde 26 de agosto, deve ter um repique dessa sinistralidade no primeiro trimestre, na parte de Vida, acho que é natural esperar isso, certo?

Ivan Gontijo – É natural esperar um repique, mas não na mesma proporção e na mesma intensidade, os casos de morte que nós estamos verificando, eles tendem a ter uma redução realmente significativa, essa é a nossa visibilidade nesse momento.

Jörg Friedemann (Citibank) – Perfeito, está ótimo! E eu gostaria também de fazer mais um follow-up rápido na outra pergunta, Octavio. Sobre NII com mercado, para mim só não ficou muito claro se vocês estão trabalhando com uma vez mais um cenário de compressão em relação à 2021 ou é um cenário um pouco mais construtivo. E sobre o ajuste, a gente já tinha a visibilidade que a inflação estava muito mais resiliente, portanto, demandava um ajuste monetário mais forte, como de fato aconteceu desde pelo menos agosto, setembro, então a minha pergunta aqui também é do por que não foi feito esse ajuste antes, talvez no terceiro trimestre a gente já tivesse uma visibilidade para fazer esse tipo de ajuste e por que vocês escolheram fazer agora nesse momento? Obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Jörg, de fato para 2022 a gente espera uma compressão em relação ao ano de 2021, é notório porque a taxa de juros está crescendo, ontem inclusive, já se fala em 12,25% de taxa de juros e crescimento de taxa até maio, então obviamente que vai depender de todo esse cenário. A gente tradicionalmente não dá *guidance* de mercado justamente por conta desse movimento errático que pode acontecer, dessa volatilidade. Agora, com relação ao seu comentário, isso é regulatório, ou em faço em 30 de junho ou eu faço em 30 de dezembro, eu não posso fazer em 30 de setembro essa movimentação de títulos, então foi por isso

que a gente não fez em setembro, porque a determinação regulatória é que você faça em junho ou que a gente faça em dezembro.

Jörg Friedemann (Citibank) – Perfeito, está ótimo, está super claro! Muito obrigado mais uma vez!

Operador – A próxima pergunta vem de Flávio Yoshida, Bank of America.

Flávio Yoshida (Bank of America) - Olá, bom dia a todos, bom dia Octavio, obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Eu queria explorar alguns temas relacionados ao *guidance*: o primeiro é com relação à margem com clientes - a gente vê um crescimento que vocês estão projetando para 2022 abaixo do crescimento da carteira; ao mesmo tempo, Octavio, você comentou nos slides que o cartão de crédito, o CP e também o segmento de PME, que são os segmentos com maiores spreads, têm crescido de uma forma mais rápida enquanto que imobiliário e também consignado a gente vê desacelerando ainda que tenha um crescimento bom. Então esse mix nos levaria a pensar em um crescimento da margem com clientes de forma mais acelerada que a carteira, no entanto não é isso que o *guidance* nos diz. Eu queria entender se aqui vocês estão vendo uma pressão no *funding*, ou se de fato o repasse do maior custo de *funding* na ponta não está se dando na mesma velocidade. E a minha segunda pergunta é com relação ao crescimento de *fees*, do *guidance*, a gente vê que 2021 já foi um ano desafiador então cresceu 4% e o crescimento para 2022 também é de certa forma tímido, porque a gente vê a carteira expandindo 10% a 14%, indica que vocês conseguem ver oportunidades de crescimento, base de clientes vem em um ritmo forte de crescimento, mas acho que receita com *fees* não segue o mesmo ritmo. Então eu queria saber se é competição, o que vocês estão vendo aqui que faz esse crescimento um pouco mais tímido do que o restante? Obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, querido, pela pergunta, prazer em te ouvir! Com relação a margem com clientes, se a gente olhar a média do *guidance*, tanto de margem com clientes, quanto de carteira de crédito, a gente está mais ou menos no mesmo intervalo. Nós temos um desafio que quando você cresce, principalmente nessas carteiras que você falou de cartão de crédito, o primeiro impacto é o impacto da PDD, depois que você começa a apropriar receita ao longo do tempo, então não vem imediatamente, você apropria receita ao longo do tempo, então acho que esse é um primeiro item importante. A gente tem uma expectativa de crescimento, mas por exemplo, se você pegar o cartão de crédito, o impacto de PDD na cabeça é em torno de 3% a 4%, depois que você começa a apropriar receita ao longo do tempo, isso não é imediato, então acho que isso explica um pouco o crescimento da margem com clientes, e você também, lógico, tem concorrência, tem uma série de outros itens. Temos que lembrar também que toda carteira constituída tem que ser girada ao longo do tempo, nós constituímos uma carteira de crédito extremamente elevada para uma instituição financeira do tamanho do Bradesco, com Selic de 2%

há um ano atrás, e agora você tem que girar essa carteira inteira novamente com uma taxa de juros maior, para você capturar essa melhor margem financeira, e isso leva um tempo. O prazo médio de vencimento das nossas operações é de 18 meses, ou seja, você tem um tempo para fazer isso, as equipes trabalham obviamente para poder renovar, girar essa carteira em uma velocidade bastante maior. Então acho que isso explica um pouco dessa pequena diferença que a gente tem entre o crescimento da carteira de crédito e o crescimento da margem com clientes, obviamente que a gente vai buscar esse crescimento o mais rápido e o maior possível. Com relação aos *fees*, as receitas com serviços, esse é um *profit pool* que está sendo atacado pela regulação do Banco Central, por novos entrantes, por *startups*, por *fintechs*, o Pix traz uma redução de *fees* importante, a gente experimentou isso ao longo do ano passado, então acho que o nosso desafio é criar novos *profit pools*, criar novas linhas de receitas para que a gente possa suplantir aquelas que estão sendo atacadas, seja pelo Pix, seja por cartões, seja por uma competição mais acirrada com relação à tarifas, seja pelo *Open Finance* que deve se acelerar agora no ano de 2022, então você vê que em 2021, mais ou menos a gente conseguiu compensar essas perdas com o Pix, por isso que o crescimento de *fees*, que é uma receita sempre mais difícil da gente conseguir acelerar porque depende da concorrência, não depende só da gente, o preço quem faz é a concorrência, é o cliente, é o mercado, então aí está um desafio da gente crescer e conseguir melhorar essa margem com o cliente, como a gente consegue isso? Melhorando efetivamente a quantidade de clientes que a gente tem dentro da organização e por isso você até citou muito bem o crescimento do número de clientes do banco, para que esses novos clientes possam trazer novas receitas de tarifas, novas operações de crédito para que a gente consiga crescer essa linha, então ela é sempre uma linha de crescimento difícil pelo tamanho que ela representa, o volume financeiro dela é bastante grande, mas a gente tem boas opções, boas alavancas para mexer nessa linha de receita.

Flávio Yoshida (Bank of America) – Entendi, obrigado! Você comentou nessa última resposta na questão de regulação, de novos entrantes, você vê alguma novidade nesse tema?

Octavio de Lazari Junior – Não, Flávio, acho que o grande novo tema é o *Open Finance*. O Pix já está aí implementado e eu acho que ele se tornou um sucesso, não tem volta e isso vai continuar, e eu acho foi bom para o mercado e para a população brasileira. Então acho que o grande tema agora vai ser o *Open Finance*, da implementação do *Open Finance*, da velocidade de implementação do *Open Finance*, que aí você tem uma nova estrutura de mobilidade para as pessoas para mudar sua conta para lá e para cá, mudar sua operação de crédito para lá e para cá, para fazer a portabilidade. Flávio, a gente lembra há algum tempo atrás para você poder abrir conta no banco ou em uma empresa, uma financeira qualquer, você tinha que ir fisicamente até lá para fazer isso, hoje a população, mesmo de baixa renda, tem uma facilidade muito grande, principalmente o brasileiro pela relação dele com o celular, é muito simples hoje dele encerrar a conta em um lugar e abrir conta em uma outra empresa. Então essa é a importância de você concentrar esforços na jornada do

cliente, que ela seja muito agradável, para que você tenha a preferência, a centralidade, a principalidade dos negócios dos clientes com você e aí vem *fees*, tarifas e assim por diante.

Flávio Yoshida (Bank of America) – Está claro, obrigado, Octavio!

Operador – A próxima pergunta vem de Pedro Leduc, Itaú BBA.

Pedro Leduc (Itaú BBA) – Bom dia a todos, obrigado pela pergunta! Em relação ao tema do *guidance* de despesas, risco de crédito, PDD. Eu queria conciliar um pouco esse tema de crescer carteira até 14%, o que implica em ganhar *share*, com o *guidance* de manter despesa com PDD em linha com a carteira - se a demanda ou a qualidade de crédito estão tão fortes para crescer quase que 2x o mercado, se não faria sentido aproveitar talvez para reprecificar um pouco mais rápido as linhas, ou até crescer em linhas com mais spread para que a gente pudesse ver o NII de clientes ficar bem melhor. Então só queria conciliar um pouco esse crescer PDD em linha com a carteira, sendo que deve se ganhar muito *share* em um ano de talvez mais cautela macro, então vai culminar, no final, em que nível de cobertura vocês teriam conforto em chegar no final do ano? Obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Pedro, a gente procurou fazer o *guidance* observando justamente isso que você falou, o crescimento deve acontecer em algumas linhas de crédito que trazem melhores spreads e o que a gente observado é que as safras originadas estão com um comportamento de inadimplência bastante bom, a gente sabe que vai ser um ano desafiador sob todos os aspectos, até o crescimento de carteira, mas me parece que ele está bem alinhado com essa tendência que a gente tem visto das novas operações, das novas safras que a gente tem encontrado. Como eu disse lá atrás, as operações do banco corporativo devem ter um crescimento mais modesto, talvez mais pontual, não temos nenhum ponto de grandes empresas que possam gerar uma PDD pontual, a gente não tem observado isso, acho que tudo isso ficou para trás, ficou resolvido inclusive lá na época da forte pandemia, nos números de 2020, então a gente vê o balanço, a PDD e o crescimento de crédito leve para o ano de 2022. Vai ser desafiador e acho que você tem toda razão, Pedro, esse *guidance* parece ser agressivo, esse crescimento de 10% a 14%, mas o crescimento da nossa base de clientes nos dá uma certa segurança de que a gente vai conseguir crescer o crédito com qualidade, então é isso que a gente vem buscando. Os sinais de deterioração da carteira são tímidos, parece que a inadimplência está controlada, tanto é que cresceu 0,2 p.p. agora no nesse último trimestre, aquelas operações que nós fizemos até juntos com vocês aí do Itaú, de reprogramar os pagamentos, de reperfilar, de renegociar as dívidas, elas acabaram, ficou um resto que já estava provisionado e como a gente tinha bom índice de provisão, até eu ressaltar aqui, dessas operações de clientes que já estavam com as operações renegociadas ou que estavam em atraso, o que falta você provisionar, você não tem que provisionar mais *full*, às vezes falta só uma letra para você

provisionar, pela 2.682, então seu nível de exigência de PDD é menor. Então por esses fatores que eu acho que dá para gente equilibrar esse crescimento de carteira com essa PDD de R\$ 15 à R\$ 19 bilhões.

Pedro Leduc (Itaú BBA) – Está claro, Octavio, obrigado! Então só para terminar, índices de cobertura no final do ano, vocês estariam confortáveis em voltar para a média histórica próxima à 200%, seria mais ou menos isso?

Octavio de Lazari Junior – Particularmente, Pedro, eu acho até que mais do que isso, hoje nós estamos com um índice de cobertura de 262%, a gente tem um bom espaço, então eu acho que voltaria para níveis históricos, mas acho que ainda esse ano a gente fecha acima disso.

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

Octavio de Lazari Junior – Obrigado, Pedro. Um abraço!

Operador – A próxima pergunta é de Henrique Navarro, Santander.

Henrique Navarro (Santander) – Oi, bom dia e obrigado pela oportunidade. Minha pergunta é sobre a carteira de crédito, desculpa voltar nesse tema. A Febraban soltou uma pesquisa onde o mercado indica um crescimento de 6,5% de crédito para 2022. Tudo bem que esse número é puxado para baixo, por bancos públicos, mas mesmo assim, 6,5% é metade mais ou menos do meio do *guidance* do Bradesco. Minha pergunta é: esse crescimento, no meio do *guidance*, de 12%, para mim é um número forte. Esse número é baseado porque o Bradesco tem uma leitura do cenário macro? Talvez uma leitura mais benevolente para o cenário macro para 2022, ou a leitura é a mesma e o Bradesco realmente está com um posicionamento mais agressivo em crescimento de carteira? Basicamente é isso, obrigado!

Octavio de Lazari Junior – Oi, Henrique, obrigado pela sua pergunta. Eu acho que há o consenso de mercado com relação ao ano de 2022 e crescimento de operações de crédito. A Febraban falou em 6,5%. Aqui no banco, nosso economista está falando em 7,5% - 8,0%. Agora, pela nossa capacidade de crescimento e pelo modelo de negócios que o Bradesco tem de atuação no Brasil inteiro, você veja que o crédito rural no ano passado cresceu 40%, o crédito imobiliário cresceu 50%, em financiamento de veículo conseguimos a liderança de mercado, trouxemos 15 milhões de clientes novos através do next, Bitz e Ágora, e agora entra o Digio aqui também, que tem 2,5 milhões de clientes já; então, entendemos que temos a capacidade de crescer um pouco além do mercado, apesar de entender que a avaliação do mercado está correta. Eu até disse aqui, acho que não vamos ter crescimento expressivo nas grandes empresas, por uma questão natural de custo

de dinheiro, mas nos outros negócios, você trazer 15 milhões de clientes novos como nós trouxemos, com o Bitz, o next e a Ágora, você está trazendo mais 2,5 milhões de clientes agora via Digio; nós temos um crescimento natural que foi de quase 2 milhões de clientes novos no ano passado. Então acho que isso nos dá um certo conforto em entender que podemos crescer um pouquinho mais, além daquilo que o mercado está estimando. Foi assim que avaliamos o ano passado e assim aconteceu, tanto é que revisamos o nosso *guidance* de crescimento de crédito a um nível maior e ficamos acima do topo do *guidance*. Se olharmos em 2019 e 2020, aconteceu a mesma coisa também. Então, a velocidade com que estamos conseguindo trazer novos clientes e acima de tudo também o fato de estarmos conseguindo fazer um *cross sell* de produtos de clientes da seguradora, do next, do Bitz, da Ágora, do Digio, do banco, do consórcio, enfim de todos os nossos negócios, sobretudo por termos hoje uma jornada digital que é muito simples, CRM rodando online *real-time* para atender o cliente. Então todos esses fatores nos dão quase que a obrigação de nos desafiarmos para crescer um pouco mais do que aquilo que é a média do mercado.

Henrique Navarro (Santander) – Excelente! E somente ainda nessa questão de crédito e provisão, quando eu olho o *guidance*, o meio do *guidance* de provisão. Ele cresce acima da carteira e você já explicou a dinâmica de provisionamento, a mudança de *credit mix*, etc, na minha leitura se eu pego até o topo do *guidance* de provisão, e até pelo fato que vocês reduziram o excesso de cobertura, a minha leitura que eu peço que você comente, eu imagino que o Bradesco está olhando para o ano de 2022 e não está vendo algum problema de inadimplência, a inadimplência sobe eventualmente, mas nada que a gente possa chamar de um problema. É correta essa leitura?

Octavio de Lazari Junior – É correta sim a sua leitura. Eu não posso chamar de problema, porque é a PDD e a inadimplência normal que a gente observa ao longo dos anos. Os nossos modelos de perda esperada já estão agravados levando em conta esse cenário e nós não temos nenhum problema pontual como eu disse, que pudesse exigir uma provisão adicional maior e fizemos provisões adicionais importantes ao longo do ano de 2020. Então é por isso que eu concordo com a leitura que você está fazendo. Nós não estamos vendo nenhum problema maior.

O Firetti está lembrando bem aqui, é muito mais uma normalização do cenário que vivemos antes da pandemia do que efetivamente um problema que a gente possa enxergar.

Henrique Navarro (Santander) - Excelente, muito obrigado. Um abraço.

Operador – Nossa próxima pergunta vem de Domingos Falavina, J.P. Morgan.

Domingos Falavina (J.P. Morgan) - Bom dia a todos. A minha dúvida é com relação a reclassificação da carteira de *securities*, são duas na verdade. A primeira é se existem implicações tributárias dessa reclassificação, ou seja, se o reconhecimento dessa perda nesse ano tem por efeito um imposto maior, algum tipo de benefício se esse mesmo ganho for reconhecido no futuro e a segunda parte da minha pergunta é: a gente sempre assume de que as coisas tendem a ser a *net zero*, então esses 2 bi de *one-off* de perda do *bottom line* um pouco acima do EBT, ele seria um ganho de receita financeira adicional nos próximos anos, né? Eu queria entender um pouco da média de *duration*, ou seja, vocês recebem esse *hit upfront* agora e aí tem o que, 2 anos, 1 bi a mais por ano de resultado positivo? Ou como é diferido ou reconhecido ao longo do tempo esse outro lado, digamos, da equação?

Octavio de Lazari Junior - Oi, Domingos, bom dia. Obrigado pela sua pergunta. Sim, deixa eu te esclarecer isso e depois o Oswaldo, do financeiro, pode complementar também. Esse movimento que nós fizemos foi justamente para podermos melhorar ou suavizar o ano de 2022, porque a taxa de juros estava lá em 2%, você tinha uma carteira girando em 2% e a taxa de juros foi para 12%, obviamente que isso vai refletir ao longo dos próximos 3 anos - 2022, 2023 e 2024 e um restinho vai para 2025. Isso não tem nenhum efeito tributário. Por favor, Oswaldo.

Oswaldo Tadeu Fernandes - Domingos, é Oswaldo. Tudo bom? Eu acho que o Octavio já respondeu bem aqui. Quer dizer, não teve nenhum efeito tributário dentro desse ano de 2021 como nos anos seguintes, também não tivemos nenhum benefício na margem com mercado em 2021. Até porque como o Otavio comentou nas outras respostas, regularmente a gente só pode fazer na finalização de balanço semestrais. Essas reclassificações, esses giros foram feitos em 30/12. E ao fazer essa operação, esse resultado que seria negativo nesses três anos seguintes, adiantamos agora para 2021. Então, sem dúvida eles não virão agora nesses anos seguintes.

Domingos Falavina (J.P. Morgan) - Super claro, mas não tem alguma diferença de alíquota um pouco para frente versus esse quarto tri?

Oswaldo Tadeu Fernandes - A alíquota agora no quarto trimestre era 5% maior de contribuição social, mas lembrando que nós temos aqui um crédito tributário. Então, a partir do momento que eu tenho a alíquota de 5%, eu vou ativando o crédito tributário no mesmo montante. Por isso, efeito fiscal também acaba não tendo, é zero.

Domingos Falavina (J.P. Morgan) - Entendi, super claro. Obrigado!

Operador - Próxima pergunta de Daniel Vaz, Credit Suisse.

Daniel Vaz (Credit Suisse) - Fala pessoal. Tudo bem? Minha pergunta é na vertical de seguros. Fazendo umas contas bem rápidas, se você pegar o mesmo nível do quarto trimestre de prêmios, não crescimento de prêmios, provisão técnica no mesmo patamar, a *loss ratio* no mesmo patamar do quarto trimestre, chegaríamos mais ou menos no topo do *guidance* – R\$14bi de resultado de seguros, se você mantiver tudo mais constante. Então, onde que seria esse pulo para tentar chegar em um *guidance* mais reduzido, porque a gente olhando para esses números do quarto trimestre, olhando para 2022 e sabemos que pode ter ainda uma melhora no índice de sinistralidade por conta de Covid, onde que está esse pulo para ter um *guidance* menor do que onde se poderia chegar com esse nível do quarto trimestre? Obrigado. Seria resultado financeiro, prêmio...? Onde seria essa diferença?

Octavio de Lazari Junior - Olá Daniel. O Ivan Gontijo está conosco, o Chamberlain também, o nosso financeiro. Eles podem responder. Ivan, por favor?

Ivan Gontijo - Obrigado, Octavio. Olá, Daniel, bom dia! O nosso olhar para 2022 é um olhar com faturamento crescendo, nós lançamos em 2021 cerca de 15 produtos novos nas mais diversas áreas de atuação, nos mais variados segmentos do grupo segurador e acreditamos que isso fará a diferença com certeza no faturamento; aliás, se nós olharmos para 2021, o crescimento de faturamento de R\$73 bilhões para R\$82 bilhões já demonstra, e isso em um ano complexo como foi 2021. Com relação às provisões, não é que nós sejamos só conservadores, somos mais do que isso, somos realistas. Esta realidade vem atrelada a pujança da marca Bradesco. Então as provisões, nós continuaremos a realizá-las em conformidade não só com que o campo regulatório nos demonstra, nos compromete, nos obriga, mas acima de tudo com o olhar para o cumprimento dos nossos contratos com os nossos segurados e clientes. Olhamos o crescimento de prêmios na faixa de 10%, comparativamente com 2021, o financeiro beneficiado obviamente pelo CDI maior e o resultado financeiro é parte integrante de todo e qualquer resultado de qualquer seguradora no Brasil, nos Estados Unidos ou na Europa, e olhamos comparativamente e poderíamos dizer que deveremos ter algo em torno de 65% do crescimento operacional do grupo segurador, isto é o que nós visualizamos, com um crescimento atrelado ao crescimento no lado financeiro de algo em torno de 35%. Então, o nosso *guidance* entre 18% e 23%, por essas razões todas, nos dão um conforto muito grande e obviamente, como respondi anteriormente, tudo isso atrelado a desaceleração da sinistralidade atrelada ao Covid. A sinistralidade do processo eletivo normal em uma companhia de saúde e acompanhado dos sinistros do vida, do automóvel, de ramos elementares normais, para estes nós estamos preparados e entendemos que estamos confortáveis e dentro desse *guidance* entre 18% e 23% olhando para 2022.

Daniel Vaz (Credit Suisse) - Está super claro. Obrigado pela resposta!

Operador - Encerramos neste momento a sessão de perguntas e respostas. Passo a palavra aos palestrantes para as considerações finais.

Octavio de Lazari Junior – Olá meus amigos. Muito obrigado pela atenção de todos. Foi um prazer estar com vocês aqui. Espero que a gente possa ter esclarecido todas as dúvidas, mas de qualquer maneira, todo o nosso time, o André Cano, o Firetti, o Leandro, o Oswaldo e o Poterio estão à disposição dos senhores e das senhoras para qualquer esclarecimento adicional. Muito obrigado pela atenção de todos e um bom dia. Um abraço!

Operador – A teleconferência do Bradesco está encerrada. Agradecemos a participação de todos. Tenham um bom dia.