

Operadora:

Bom dia, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos ao *call* de do Banco Santander Brasil. Presentes aqui estão: o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo e CFO, e o Sr. André Parize, Diretor de RI.

Todos os participantes estarão apenas como ouvintes durante a apresentação da Companhia, e, logo após, daremos início à sessão de perguntas e respostas, quando maiores informações serão fornecidas. Caso necessitem de assistência durante a apresentação, por favor, chamem a operadora, discando *0.

A transmissão ao vivo desta audioconferência está disponível no site de Relações com Investidores do Banco Santander, no site www.santander.com.br/ri, onde a apresentação estará disponível para download.

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

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

Agora passo a palavra ao Sr. Angel Santodomingo. Por favor, o senhor pode prosseguir.

Angel Santodomingo:

Muito obrigado, e bom dia a todos. Obrigado por participarem da audioconferência dos resultados do 3T16 do Banco Santander Brasil.

Eu gostaria de ressaltar alguns itens que destacarei esta manhã. Preciso lembrar-lhes sobre os principais pilares do Santander Brasil, em seguida falarei sobre os resultados do Grupo Santander, e falarei também sobre um panorama do cenário macro no Brasil, mencionarei os destaques do trimestre, atividade comercial e como o Banco evoluiu durante esse período, e, finalmente, farei algumas observações de conclusão sobre aquilo que foi apresentado hoje.

Começando pelo próximo slide, nos últimos dois anos, viemos dizendo repetidamente que a maneira mais eficiente de atingir nosso objetivo é realmente focar em nossa estratégia comercial, e também nas práticas eficientes de gestão.

Acreditamos que os clientes reconhecem nossa capacidade de continuar a evoluir continuamente para satisfazer suas necessidades, já que estamos traduzindo isso em melhores resultados, além de serem mais sustentáveis para o Banco Santander Brasil.

Eu gostaria de destacar quatro pontos: em primeiro lugar, gostaria de destacar nosso processo de simplificação comercial, que está 'linkado' à nossa estratégia digital, que tem como objetivo aprimorar toda a experiência do cliente, fazendo com que o Santander Brasil seja um banco mais fácil para se trabalhar.

Por exemplo, o Clique Único já está em operação em 91% das nossas agências, comparado a 33% das nossas agências em janeiro. Essa medida reduz significativamente a quantidade de papel e cria tempo mais livre para que nossa equipe de varejo possa buscar outras oportunidades de negócio. Na perspectiva do cliente, eles têm um serviço bem mais rápido. Nós elaboraremos um pouco mais sobre esse assunto em outro slide.

O segundo ponto tem a ver com nosso compromisso de entregar um serviço atraente, que vem nos permitindo expandir nossa base de clientes e, portanto, o nosso faturamento.

Temos alguns exemplos neste slide: em cartões de crédito, estamos aumentando nossa participação de mercado, tanto no negócio de emissor quanto no negócio de adquirência. Na verdade, a GetNet está trazendo ganhos de mercado continuados, que já ultrapassam 9% no trimestre.

Outra iniciativa importante foi a revolução digital em nosso financiamento ao consumo. Neste trimestre, lançamos o sistema singular para lojas e concessionárias, que representa um novo marco no negócio de financiamento de veículos. Já instalamos isso em 9.000 lojas, e conseguimos reduzir de 100 para 8, o número de campos que devem ser preenchidos durante o processo de requisição de financiamento, permitindo que o vendedor consiga informar imediatamente ao cliente qual é a quantia de crédito que já está aprovada, de acordo com o perfil de risco de cada cliente.

Com relação a grandes empresas, por exemplo, destacamos nosso foco nos negócios de franquias posicionadas principalmente no segmento de pequenas e médias empresas. Desde o início deste ano, já pré-aprovamos mais de R\$1 bilhão para clientes de franquia, e também mantivemos nossa liderança no banco de atacado, ficando na posição máxima no que diz respeito a *project finance* e transações de câmbio.

Atingimos a liderança nas operações de M&A neste ano, e também participamos em *deals* significativos neste trimestre, como, por exemplo, a emissão de US\$500 milhões em *green bonds* pela Suzano, ou R\$400 milhões em certificados de recebíveis do agronegócio pela Camil.

Em terceiro lugar, tivemos êxito na manutenção do controle dos nossos custos, destacando nossas iniciativas de eficiência, que foram responsáveis por mantermos um crescimento anual das despesas abaixo da inflação. E mantemos nosso foco em nosso modelo de gestão de risco, o que chamamos internamente de *lean mindset*.

Finalmente, as pesquisas demonstram que os níveis de engajamento dos colaboradores vêm crescendo a cada ano, e temos orgulho em anunciar que em 2016, neste ano, tanto o Banco quanto nossa divisão de *consumer finance* foram reconhecidos pelo instituto Great Place to Work entre uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Foi a primeira vez na história do Banco.

Após essas considerações iniciais, eu gostaria de falar sobre nossa estratégia digital. No próximo slide, uma parte importante na melhoria dos nossos resultados está em nossos esforços constantes de aumentar a fidelidade do cliente. Em nossa opinião, a escolha do cliente em fazer negócios com o Santander sugere que entendemos o valor de eles nos terem como seu banco de preferência.

Um dos vetores desse desenvolvimento é a transformação digital que estamos promovendo. Isso afeta diretamente a experiência do cliente, através de transações pelo celular e biometria, assim como também o nosso processo de *back office*. Por exemplo, as transações de *mainframe* subiram significativamente neste ano, o que reflete um aumento na fidelidade dos clientes, juntamente com uma oferta de serviços através dos nossos canais digitais.

Eu gostaria de compartilhar com os senhores as principais realizações neste campo: o número de clientes digitais chegou a 6 milhões em setembro, o que representa um aumento significativo de 25% neste ano. As transações digitais já representam mais de 70% do número total de transações.

Em 9M, cadastramos 4,4 milhões de clientes em biometria, e à medida que estamos falando, neste momento esse número já subiu para 4,7 milhões. No ano passado, esse número era próximo a 34.000 clientes.

A venda de produtos e serviços online duplicou, especialmente a venda de cartões, que cresceu 5x nesses últimos 12 meses. Nós fomos o primeiro banco a lançar o sistema Samsung Pay no Brasil, e o aplicativo de transações teve um aumento de 58% nos últimos 12 meses. Nós entendemos que ainda há espaço para crescer mais, considerando o lançamento de novos aplicativos, como aquele que lançamos recentemente para as universidades, que já teve 12.000 downloads apenas no primeiro mês.

Passando para o slide seguinte, como vocês já devem ter observado, o Grupo Santander anunciou os resultados do 3T reportando um lucro líquido de €4,9 bilhões ou R\$18 bilhões. O resultado da unidade brasileira é muito importante para o Grupo como um todo. Na verdade, o Santander Brasil representa 20% dos resultados do Grupo nos últimos 9M.

Eu gostaria de chamar a atenção dos senhores para o fato de que o Grupo Santander agora está classificado em sexto lugar entre 27 instituições financeiras, de acordo com o índice de sustentabilidade Dow Jones, e o Santander Brasil também desempenha um papel muito importante para o Grupo, subindo cinco pontos nesse ranking.

Com relação ao cenário macro do Brasil, no próximo slide, vemos claramente que já passamos o ponto de inflexão, e estamos confiantes de que, a partir de agora, veremos uma recuperação gradual na atividade econômica.

Aqui, temos algumas evidências que indicam que estamos seguindo na direção certa. Em primeiro lugar, o cenário político já está estabilizado, e o Congresso já demonstra grande inclinação para aprovar as reformas necessárias para que a economia tenha sua recuperação, e isso é muito importante para restaurar a confiança no País.

Em segundo lugar, alguns sinais de recuperação já estão aparecendo nos indicadores macroeconômicos. As exportações líquidas do Brasil chegaram a US\$45,6 bilhões nos últimos 12 meses terminados em setembro, o maior índice desde 2007. A confiança nos negócios está melhorando, e é possível até ver uma tendência positiva de investimentos através do consumo de bens de capital, e uma porcentagem do setor crescendo trimestre a trimestre, que subiu de 10% para 70%.

Na verdade, acreditamos que uma recuperação mais ampla deveria ser liderada pelos investimentos, especialmente na área de infraestrutura. Além disso, as expectativas de queda de inflação abriram espaço para que o Banco Central inicie um ciclo mais flexível.

Passando para o desempenho trimestral, no slide dez, como já vínhamos dizendo, estamos comprometidos em entregar um crescimento constante e sustentável do nosso faturamento, como temos falando a cada trimestre.

O resultado do 3T é outro exemplo daquilo que venho dizendo. A posição de liquidez e capital do Banco continua confortável. A carteira de crédito reflete nosso ambiente macroeconômico, mas pessoas físicas mostram resiliência. As métricas de qualidade do ativo se mantiveram estáveis em níveis confortáveis, refletindo a gestão de risco proativa.

A maior fidelidade resultou em receitas mais sólidas, sustentada pela combinação da gestão do passivo e boa atividade de mercado, e receitas de prestação de serviços que se repetem muito fortes neste trimestre.

Continuamos a colocar grande ênfase no arrojo da gestão das despesas. Como consequência, o lucro líquido atingiu R\$1,9 bilhão no 3T16, que foi o melhor resultado na história do Santander Brasil.

No próximo slide, como dito antes, o lucro total totalizou R\$1,9 bilhão no 3T16, crescendo 4,3% quando comparado ao 2T16. No acumulado do ano, os resultados do Santander Brasil chegaram a R\$5,4 bilhões, crescendo 6,7% com relação ao mesmo período de 2015, excluindo os extraordinários apresentados no ano passado. Esse número surpreendente também é prova de que estamos no caminho certo para continuar entregando resultados resilientes e sustentáveis.

No slide 13, mostramos as principais linhas dos nossos resultados trimestrais. Mencionei isso em mais detalhes daqui a pouco.

Falando sobre a receita, a margem financeira bruta aumentou 5,9% sobre o 2T16, e 6,4% em 12 meses. Receitas com prestação de serviços avançaram 3,3% no trimestre e quase 14% ano sobre ano, mantendo um ritmo de crescimento de dois dígitos.

No lado das despesas, provisões de crédito subiram cerca de 13%, tanto em termos trimestrais quanto anuais. Despesas gerais mantiveram-se sob controle, crescendo ao ritmo de 2,5% no trimestre, impactado pelo efeito sazonal de eventos pontuais, e atingiu 5,3% em 12 meses, ambos claramente abaixo da inflação.

Como resultado, o lucro total chegou a R\$5,4 bilhões nos 9M16, e esses números mostram, mais uma vez, que claramente excedemos as estimativas do consenso do mercado.

No slide 14, mostramos a evolução da nossa margem financeira, que chegou a R\$8,3 bilhões no 3T, ou 5,9% acima do trimestre anterior, e mais de 8% em uma comparação ano sobre ano. Este aumento deveu-se basicamente a mais um trimestre de bom desempenho nas atividades do mercado e passivos dos clientes. É bom lembrar aquilo que mencionei em minhas palavras introdutórias, sobre nossa posição muito boa nas transações de câmbio.

Nós viemos compartilhando com os senhores nos últimos quatro trimestres os nossos planos, que agora começam a se refletir na demonstração de resultados. Por outro lado, o spread da margem de crédito respondeu a mudança do *mix*, mas os níveis ainda permanecem altos, comparado ao passado recente.

Falando sobre nossa carteira de crédito ampliada, ela chegou a R\$311 bilhões, o que significa um aumento de 0,8% no trimestre e -6,3% nos últimos 12 meses. Nossa carteira de crédito cresceu 1,2% no 3T. Neste trimestre, quando incorporamos a carteira do Banco PSA em

nossos resultados, excluindo este efeito, nossa carteira de crédito teria crescido 0,5% trimestre contra trimestre.

Nossa proximidade aos clientes, juntamente com uma economia mais amena, nos trouxe uma estabilização maior da carteira de crédito, após vários trimestres consecutivos de contração de margens.

Segmentando isso por tipo de cliente, é importante notar o desempenho da carteira de pessoas físicas, a primeira linha que aparece no slide, que foi ampliada em 1,9% sobre o trimestre anterior e 6,8% nos últimos 12 meses. Empréstimos consignados e imobiliário continuam a ser os principais vetores de crescimento. *Consumer finance* aumentou 6% trimestre contra trimestre, refletindo a carteira do PSA, que tem 0,5% em bases comparáveis.

Mais uma vez, isso compara-se, de forma muito positiva, ao mercado de veículos, que entrou em severa contração, levando a um ganho de quase 20 b.p. de participação de mercado no ano, portanto mantivemos nossa liderança nesse segmento. Isso demonstra que nosso modelo é eficiente e bem atraente para os nossos clientes.

Tanto as carteiras de grandes empresas como de pequenas e médias empresas também estão tendo um desempenho a índices negativos, mas em um ritmo mais lento quando comparado aos trimestres anteriores, refletindo o cenário macroeconômico. Além disso, na comparação com o 3T15, a carteira de grandes empresas foi afetada pela valorização da moeda brasileira.

No slide 16, podemos ver a captação. A captação de clientes subiu 1,3% no trimestre e 1,4% em 12 meses. Isso destaca o desempenho positivo da carteira de poupança e depósitos no 3T, refletindo nossa iniciativa para aprimorar o engajamento dos clientes.

Quanto aos depósitos na poupança, um item que sofreu bastante no País devido ao ambiente econômico, cresceram 0,7% trimestre contra trimestre enquanto no sistema ficou próximo da estabilidade.

Além disso, é preciso notar que essa melhoria na penetração de clientes também foi benéfica, e também teve um efeito benéfico sobre os fundos de investimentos, que subiram 6,2% em três meses e quase 30% em um ano. A captação total, portanto, atingiu quase R\$531 bilhões no 3T, representando um aumento de 2% no trimestre e quase 4% em 12 meses.

No próximo slide, como já vínhamos dizendo, a receita de prestação de serviços cresceu como consequência de melhorias em nossa carteira de serviços e produtos, juntamente com esforços contínuos para gerar maior fidelidade em nossa base de clientes, e também um número cada vez maior de clientes.

Nossas iniciativas claramente estão dando frutos, assim como vemos na receita de prestação de serviços, que teve outro aumento sólido no trimestre, crescendo 3,3% com relação ao trimestre anterior.

Embora seja difícil destacar um conceito, dada a boa performance em quase todas as linhas, eu gostaria de destacar a receita de prestação de serviços em conexão com as transações de clientes, assim como, também, contas correntes e cartões.

A taxa total com prestação de serviços atingiu R\$9,8 bilhões no ano, até setembro, quase 14% mais alta que no mesmo período de 2015, e já estamos alinhados para atingir as metas que temos para um crescimento de dois dígitos em 2016.

Agora passando à qualidade do ativo, inadimplência acima de 90 dias cresceu 30 b.p., refletindo o já anunciado caso de uma grande empresa, como vimos no trimestre passado, na carteira de 15 a 90 dias de operações vencidas; ou seja, passou de 15 a 90 dias para a inadimplência acima de 90 dias, como já foi comentado na última audioconferência, do trimestre anterior. Como resultado, a inadimplência de grandes empresas cresceu 60 b.p., enquanto a de 15 a 90 dias caiu em 120 b.p.

Por outro lado, a carteira de inadimplência de pessoa física caiu 10 b.p., sugerindo que a deterioração na carteira de 15 a 90 dias de atraso não está sendo traduzida em inadimplência. Isso significa que nossa qualidade do ativo continua a ser mantida sob controle e a níveis confortáveis, especialmente considerando a defasagem entre a atividade econômica e as operações vencidas.

Isso continua a refletir a robustez do nosso modelo de riscos, e confirma que todas as ações foram adotadas e comentadas já nos últimos três anos, assim como, também a carteira de minimização e remoção de riscos e diversificação foram apropriadas para proteger a qualidade dos nossos ativos.

Como consequência do aumento da carteira de operações vencidas acima de 90 dias, o índice de cobertura caiu 198%, o que também, em nossa opinião, é um nível confortável.

As provisões do 3T, no próximo slide, foram adversamente afetadas pelo caso específico que mencionei anteriormente, que atingiu R\$2,8 bilhões, representando um aumento de 12,8% em três meses e quase 16% no ano. Portanto, o custo do crédito subiu 40 b.p. e permaneceu em 4%.

No próximo slide, a cultura do Santander Brasil é muito bem conhecida pela nossa disciplina de custos e o conceito de *lean mindset*. Permanecemos fiéis aos nossos valores, e a quantidade total de despesas chegou a R\$4,5 bilhões no 3T, crescendo 5,3% em 12 meses, o que claramente está bem abaixo da inflação do período.

Custos aumentaram 2,5% no trimestre, impactados pelo efeito sazonal do dissídio coletivo e eventos pontuais, assim como o início, já mencionado, da joint venture com a PSA. Ajustando-se para esses efeitos, nossos custos teriam crescido 0,6% trimestre contra trimestre, o que é metade da inflação do período.

Adiante, estamos comprometidos com a nossa disciplina de controle de custos, que é um dos símbolos da nossa cultura. Como já mencionamos em diversas ocasiões, esperamos manter nosso crescimento de despesas abaixo da inflação já pelo quarto ano consecutivo em 2016.

Gostaria de lembrá-les que, durante quatro anos, já pudemos obter grandes economias de custos, chegando a quase 25% de economias no sentido real no que diz respeito ao custo.

Agora, vamos falar sobre o desempenho dos *ratios*, que demonstraram melhoria geral, principalmente em termos de eficiência. Na verdade, a eficiência melhorou, tanto do ponto de vista trimestral quanto anual, e permanece a 46,2%. Nosso índice de recorrência também melhorou, passando para quase 76%. Este indicador também é muito importante e traz mais previsibilidade e resiliência aos nossos resultados.

Graças a esses avanços, o retorno sobre o patrimônio continua crescendo a um ritmo gradual e contínuo, permanecendo em 13,1% no 3T, e continuamos totalmente dedicados à melhoria contínua da nossa lucratividade.

No slide 22, vocês observam que nossa liquidez e posição de capital permanecem sólidas, com fontes de captação estáveis e uma estrutura de captação adequada.

O índice *loan-to-deposit*, que está relativamente estável, em cerca de 85%, também é um nível confortável. O índice de Basileia permanece em 17,6%, estável, comparado ao trimestre anterior. Os índices de capital continuam também em uma posição muito boa, com um nível de CET1 de 15,3%, e Tier 1 de 16,5%.

Portanto, ao resumirmos e concluirmos, eu gostaria de chamar a atenção dos senhores para os destaques dos resultados do 3T. Temos resultados consistentes e cada vez mais fortes, com ganhos de eficiência sólidos e robustos. A experiência do cliente foi positivamente impactada pela nossa estratégia digital, e já estamos colhendo os resultados da nossa gestão de passivos, já comentados anteriormente.

Também, o crescimento com as receitas com prestação de serviços reflete nossos esforços comerciais para aumentar a fidelidade da nossa base de clientes; e também uma gestão eficiente de despesas, excelência no modelamento de risco, nos trazendo mais resiliência na qualidade do ativo, e também um nível confortável nos níveis de capital e liquidez.

E finalmente, eu gostaria de ressaltar o fato de que temos uma equipe engajada, o que é muito importante para um banco dessa natureza. A estrutura sólida de capital e o modelo comercial focado nos negócios, com claras vantagens competitivas no mercado local. Tudo isso em conjunto coloca o Banco Santander Brasil em uma posição poderosa para entregar maior lucratividade e um crescimento sustentável no futuro.

O Santander Brasil agora é o único banco comercial internacional no Brasil com escala suficiente para buscar resultados positivos no futuro.

Muito obrigado pela sua atenção, e agora estamos à disposição para responder as suas perguntas.

André Parize:

Em primeiro lugar, com relação à margem financeira, temos uma pergunta do Lucas Lopes, do Credit Suisse e também do Philip Finch, do UBS: “gostaria de entender a fonte do aumento nos ganhos nas transações financeiras neste trimestre. A mesa está mais ativa? Será que poderíamos esperar a normalização dessa linha para R\$1,8 bilhão ou R\$1,9 bilhão também no próximo trimestre?”

Angel Santodomingo:

Muito obrigado pela pergunta Lucas e Philip. Eu gostaria de falar um pouco sobre a margem financeira. Se você já viu a experiência histórica, esse número está acima da nossa média, mas também devo dizer que, nas atividades do nosso banco de atacado, temos equipes de destaque.

Lembre-se daquilo que eu mencionei em minha apresentação, que somos o número um em transações cambiais hoje no Brasil. Essa é uma atividade que talvez seja refletida em partes de nossa demonstração de resultados.

Então, eu concordo com o senhor, que aqui nós temos algo que é um pouco mais volátil quando comparado às outras linhas do DRE, mas nós temos uma base sólida em termos de atividades, e eu não gostaria de lhe dar um *guidance*, mas acredito que o trimestre foi bem positivo quando comparado ao passado.

André Parize:

A próxima pergunta é do Marcelo Cintra, do Goldman Sachs, e também do Mario Pierry, do Merrill Lynch: “gostaríamos de entender melhor se a administração acredita que os custos de captação continuarão a melhorar? E o que pode se esperar em termos de spreads de crédito daqui para frente, se os spreads de crédito continuarão a cair”.

Angel Santodomingo:

Pelo menos nos últimos trimestres, começamos a focar mais no lado do passivo. Isso já foi comentado em diversas ocasiões, e acho que eu também mencionei em meus comentários que esse é um fato que será refletido no DRE. Esse é um tipo de reposicionamento no Banco em termos do foco na nossa gestão de passivo, e esperamos que isso continue no futuro.

Eu não gostaria de extrapolar sobre esse assunto, porque estamos começando com níveis já colocados. Esse é um plano a longo prazo, não é apenas trimestral. E como eu já disse em ocasiões anteriores, nós começamos com a nossa execução do plano, e essa é nossa maneira de ver o mercado, anunciando, sempre executando e entregando mediante aquilo que anunciamos.

Do lado ativo, hoje vemos duas variáveis, com relação ao spread e volumes, ou quantidades. A tendência normal, à medida que entramos em um território mais positivo no ciclo econômico, seria ver uma pressão sobre os spreads dos ativos.

Lembrem-se que aqui temos duas coisas: temos o spread dos *peers*, das nossas atividades comerciais, e também temos o *mix*. No nosso caso, uma tendência negativa tem mais a ver com o *mix* que com os spreads individuais em diferentes produtos.

Eu concordo que daqui para o futuro, e estou falando daqui para os próximos um ou dois anos, deveríamos observar uma pressão maior quanto aos spreads dos ativos. Volumes, em termos da margem financeira, deveria compensar o que estou dizendo, à medida que passamos para um crescimento mais positivo de volumes.

Mas também, falando sobre o índice da margem financeira, do lado do passivo, podemos considerar uma evolução. Em uma situação normal, o consenso é que todos esperam que para 2017, e também 2018 e 2019, o spread dos ativos terá um comportamento como este descrito.

André Parize:

A próxima pergunta é do Mario Pierry, do Merrill Lynch, e Guilherme, do Itaú: “com relação à reprecificação da carteira, quais são os benefícios de ter menores spreads na margem financeira, e como suas margens podem se desempenhar em um cenário com a taxa Selic mais baixa? E por que houve um declínio de 100 b.p. na taxa Selic”?

Angel Santodomingo:

Em termos da reprecificação na carteira de crédito, vocês sabem que estamos falando do lado do ativo, do índice da carteira de empréstimo nos últimos meses, até nos últimos dois ou três anos, com relação à parte de financiamento.

A carteira normal seria 0,9. Temos a reprecificação e o *churn* das operações da carteira de crédito, e nesse tipo de reprecificação, aqui temos uma baixa porcentagem da carteira de crédito daqui para frente.

Em termos da margem de crédito e da carteira de crédito, já falei sobre isso, já falei sobre essa questão anteriormente, e nós já comentamos isso ao final de setembro, sobre o Grupo Santander, no Investors' Day, e atualizamos as informações de acordo com o nosso nível de sensibilidade com uma diminuição de 100 b.p. no período; ou seja, uma sensibilidade positiva que está próxima a R\$400 milhões. Portanto, é uma sensibilidade positiva em menos 100 b.p.

André Parize:

Com relação à carteira de crédito, a pergunta é do Philip Finch, do UBS: “os índices de empréstimos estão agora com uma menor originação. Em que setores o senhor acha que irão se recuperar primeiro? Grandes empresas”?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Philip. O meu primeiro comentário seria dizer que nós vimos sendo construtivos. Nós queremos conceder empréstimos; na verdade, nossa carteira total de empréstimo é de mais ou menos 1% positivo, comparado ao índice que o setor financeiro está apresentando, com alguma variação. Portanto, estamos abertos para mais negócios.

É verdade que enxergamos o ciclo econômico que está passando agora por um território mais positivo, portanto um *churn* mais positivo, e com isso os volumes devem ser retomados.

Olhando por segmentos, no lado da pessoa física, é aquilo que já dissemos: consignado, crédito imobiliário, provavelmente rural. No nosso caso, também deve se recuperar juntamente com o aumento do financiamento ao consumo do lado de veículos, porque o setor já passou por uma queda acentuada nos últimos dois anos, mas, em algum momento, haverá uma recuperação e um retorno ao ciclo mais positivo.

Com relação ao lado de grandes empresas, estamos começando a ver uma recuperação por setor, juntamente com a área de manufatura, alimentos ou atividades agrícolas, obviamente orientado ao Sudeste.

Nós temos algum tipo de segmentação em diversos setores que estão apresentando uma tendência positiva, e veremos também essa tendência se perpetuando daqui para frente. Essa é uma tendência em que temos bastante confiança e, na verdade, isso deve liderar o ciclo, o que significa que as atividades bancárias serão importantes na medida em que os investimentos vão chegando. As atividades ligadas à infraestrutura e finanças ficarão mais fortes. Há uma variedade de possibilidades que, como um banco, poderemos captar.

E por fim, mas não menos importante, eu gostaria de destacar aquilo que certamente mencionei em minha apresentação: o Santander Brasil, hoje, é o único banco internacional operando no Brasil com uma grande escala. Depois da saída do HSBC e do Citi, nós achamos que deveríamos e podemos alavancar a nossa posição, pois estamos em uma posição bem singular em termos de capacidade, e isso também leva a outras coisas que não estão relacionadas à carteira de crédito.

Como sabem, nós somos os assessores das principais atividades de M&A e operações que ocorreram nos últimos trimestres, principalmente vindas da China, e isso porque nós temos apoio das nossas atividades de atacado em Hong Kong e na China, em termos relativos, e isso também acontece na Europa. Então, devemos conseguir alavancar ainda mais.

André Parize:

A próxima pergunta vem do Mário Pierry, do Merrill Lynch: “essa é a primeira vez que eu vejo essa melhora na carteira de crédito acima da tendência do mercado. Qual é o seu nível de confiança de que agora vocês começarão a adquirir mais participação de mercado”?

Angel Santodomingo:

Mário, obrigado novamente pela pergunta. Eu acho que já destaquei a nossa posição. Posso talvez falar sobre outros exemplos. Financiamento de veículos: nós fizemos uma grande mudança estrutural neste negócio. Somos líderes, como vocês já sabem, e não somos apenas os líderes no mercado, mas somos líderes também pela Internet, em transações realizadas pela internet e sites de anúncios – Webmotors – que também já somos líderes no Brasil.

Então, o que fizemos aqui? O que fizemos foi digitalizar todo o processo, desde a presença na concessionária do cliente até o financiamento do veículo.

Anteriormente, o que acontecia é que o cliente tinha que preencher 108 campos diferentes com informações, e hoje em dia esse número baixou para somente seis. Ao ir a uma concessionária, o vendedor oferece o carro ao cliente, já mostra quais são as condições, então eles podem analisar a sensibilidade aos diferentes níveis de risco e, literalmente após alguns minutos, a pessoa pode sair da concessionária com o carro totalmente financiado.

Portanto, é um processo inteiramente digital. Conseguimos economizar 25% a estrutura que tínhamos graças a esta ação. E isto já foi implantado, como mencionei, a 9 mil lojas diferentes no Brasil a partir de 1º de outubro.

Essas são as iniciativas que reforçam nossa posição no mercado como líder. Já vimos um aumento grande pela demanda de financiamento de autos em um ambiente que foi fortemente afetado no Brasil, mas conseguimos crescer bastante, a despeito da queda neste mercado como um todo. Acumulamos crescimentos de quase 50% no financiamento de veículos.

Eu diria ainda que estamos muito confiantes com relação à capacidade que o Brasil tem para desempenhar um papel importante no lado do ativo.

André Parize:

A próxima pergunta é do Daniel, do Itaú: “considerando a revisão dos benefícios da previdência social pelo Governo, como o senhor enxerga o seu nível de exposição com relação à carteira de empréstimo consignado”?

Angel Santodomingo:

Daniel, muito obrigado. Deixe-me tentar responder a sua pergunta. Nossa posição em consignado, como o senhor já observou, é bem forte. Eu lembro que há dois tipos de comercialização, e nesses dois aspectos, mesmo se houver uma mudança na previdência social, não haverá problema, porque internamente, nossas agências são todas interligadas e estão tendo um bom desempenho.

Nós já temos aproximadamente 9-10% de *market share* em produção mês a mês. Portanto, estamos atingindo um *market share* em algo em que um ou dois anos atrás nós estávamos ausentes. Agora temos uma joint venture com o Bonsucesso, como já foi destacado no passado, e já estamos conseguindo números surpreendentes. Estamos provisionando quase R\$1 bilhão por mês e, como eu disse, nossa participação de mercado agora faz mais sentido.

Esse é um negócio que você tem de conhecer. É preciso estar próximo à realidade, como nós dizemos, e como o senhor talvez já saiba, nos últimos pelos menos cinco a dez anos, o número caiu substancialmente. Com isso, quero dizer que caiu fortemente, não apenas em termos numéricos, mas concentrado.

E aqui, vemos que temos uma forte capacidade. Somos apenas um dentre três *players*. Isso não quer dizer que seja especificamente por cartão consignado ou empréstimo consignado, mas o fato é que tivemos uma mudança na receita, na renda dos nossos clientes por causa da situação macroeconômica do Brasil. Então, acreditamos que nossa posição é bem positiva daqui para frente.

André Parize:

Falando sobre a qualidade do ativo, a próxima pergunta é do Marcelo Cintra, do Goldman Sachs, e também do Guilherme Costa, do Banco Itaú: “você fizeram um aumento nas provisões de R\$430 milhões, de provisões adicionais no 2T. Eu gostaria de saber se essas novas provisões estão relacionadas a qualquer tipo de caso específico, e se o Banco pretende utilizá-las no curto prazo”.

Angel Santodomingo:

A resposta, e eu já falei isso na minha apresentação, eu disse que esse caso específico no último trimestre estava entre 15 a 90 dias, mas, como eu já falei, agora isso passou para a inadimplência acima de 90 dias, e isso levou a um aumento de provisões que teve dois efeitos: as comissões aumentaram, e isso também significa que a cobertura caiu por causa desse aumento no índice de inadimplência. O movimento natural – e esse caso é importante, sim – na inadimplência de 15 a 90 dias passando para 90 dias e o custo do risco, é uma questão clara.

Eu gostaria ainda de dizer alguma coisa que talvez seja importante: o índice de inadimplência passou de 3,3% para 3,5%. Nós achamos que essa tendência teria caído um pouco. Portanto, estamos controlando o perfil de risco, como o senhor já observou, e acreditamos também que deveremos controlar de maneira gradual daqui para o futuro também todo o nosso trabalho com grandes empresas.

Mais uma vez, é por isso que destaquei tanto na minha apresentação o nosso modelo de risco, porque acho que ele está agora trazendo frutos. E considerando o ambiente regulatório de hoje, nós passamos pelo teste de tensão e estamos, além de tudo, entregando melhores resultados.

André Parize:

A próxima pergunta é do Tito Labarta, do Deutsche, e também do Philip Finch, do Banco UBS: “quando você acha que a inadimplência vai chegar em seu pico? Quando a PDD vai começar a cair”?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Philip e Tito. A discussão do pico da inadimplência é longa. Como eu já disse a vocês durante a apresentação, se a economia tiver um desempenho como todos esperam, o que

significa que, por um lado, podemos esperar ver um decréscimo na taxa de juros, e isso é muito importante daqui para frente, um decréscimo na taxa de juros, um aumento no nível de confiança e uma retomada dos investimentos, tudo isso deve nos levar a uma variação positiva no PIB do 4T, provavelmente também se extrapolando para o ano de 2017.

A taxa de desemprego irá cair e esta queda, que normalmente ocorre entre três e seis meses, provavelmente se amenizará por causa da queda das taxas de juros e ainda continuaremos a ver esta queda. Colocando tudo isso junto, eu diria que a economia será forte o suficiente para reduzir o *gap* entre esta e a inadimplência e iremos começar a ver uma evolução positiva em meados do primeiro semestre de 2017.

Em termos do custo de risco e provisões a resposta será ajustada àquilo que eu já mencionei antes.

André Parize:

A próxima pergunta é do Felipe Salomão, do Morgan Stanley, e Carlos Gomez, do HSBC: “nós gostaríamos de saber, nesse caso específico do segmento grandes empresas, se está totalmente provisionado. Quanto de provisão foi dado para esse caso específico no trimestre? O senhor poderia nos dar algum tipo de *soft guidance* do custo do risco para o 4T, e também para 2017”?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Salomão e Carlos. Acho que eu já respondi parte dessa pergunta durante as respostas anteriores. Não gostamos de falar sobre clientes ou casos específicos. Estamos dedicando muito tempo a essa questão, porque isso afeta os *ratios*, mas não nos sentimos confortáveis falando sobre um caso em detrimento de outro.

Eu já disse que estamos em um nível confortável de provisionamento no último trimestre, e neste trimestre estamos totalmente confortáveis quanto às nossas provisões. Acho que isso talvez responda a sua pergunta.

O *guidance*, em termos do futuro, não é fornecido, mas é preciso dizer como vemos o custo do risco dali para frente, e continuo a dizer que, se o Brasil seguir na direção certa, a maioria do mercado, em termos do desempenho econômico, ainda veremos um pouco mais de evolução de desemprego, mas poderemos suportar um crescimento; veremos um crescimento nos próximos trimestres.

André Parize:

A próxima pergunta relaciona-se à receita de prestação de serviços, é do Carlos Lopez, do HSBC: “em gestão de ativos, por que está incluso em sua captação total, se o negócio de gerenciamento de ativos não pertence mais ao Banco? Entendemos que vocês recebem as comissões”.

Angel Santodomingo:

Obrigado, Carlos. Deixe-me tentar explicar as comissões. Em primeiro lugar, temos o primeiro conceito, que é o seguinte: obviamente, estamos falando sobre o que está no balanço do ativo. Não incluímos isso como captação ou o índice *loan-to-deposit*. Seria uma resposta óbvia, mas deixe-me esclarecer esse ponto.

Como que isso funciona? Nós temos uma relação comercial com o cliente. É o nosso cliente. Nós mantemos, como o senhor disse, dependendo do caso, mais ou menos 67%, 68% das comissões com esses clientes. Então, temos um cliente, temos os fundos de investimento do cliente e temos os *fees*, as comissões. Portanto, assim como qualquer outro produto que vendemos para o cliente, a única coisa que está fora do esquema ou fora do processo é o *factoring*, ou as deduções e comissões. Mas isso não muda nada.

André Parize:

A próxima pergunta é sobre RWA, do Domingos Falavina, do JPMorgan: “o senhor poderia nos dar mais informações sobre o que levou a um aumento no risco de operações tão acentuado”?

Angel Santodomingo:

Eu gostaria de dizer que essa é uma questão técnica, e talvez o pessoal de Relações com Investidores possa lhe esclarecer isso depois. Mas se eu entendi, o senhor está falando sobre como isso é calculado, se é uma média ponderada ou não.

No semestre ou no trimestre isso varia, o tipo de cálculo. Nós temos que também verificar o impacto com a taxa de câmbio, mas eu acho que o pessoal de Relações com Investidores pode lhe dar uma resposta mais assertiva. Obrigado Domingos

André Parize:

Com relação ao macrocenário, uma pergunta do Mario Pierry, do Merrill Lynch: “se o crescimento da economia será direcionado pelo aumento de investimentos, especialmente em infraestrutura, qual será o papel do Santander nesses investimentos”?

Angel Santodomingo:

Mário, muito obrigado. Essa é uma questão importante. Eu espero ser o protagonista desse movimento, como eu disse antes, tanto porque somos o único banco internacional no País e, em segundo lugar, porque conseguimos intermediar muitos dos fluxos e dos juros, do interesse que viamos tanto fora quanto dentro do País. E como eu já disse antes, somos o primeiro banco na área de financiamento ao consumo, somos o primeiro banco na área de operações de M&A também, *equity* e na área cambial.

Portanto, estamos em uma posição privilegiada para alavancar esse crescimento daqui para o futuro, e deveremos então continuar a manter essa posição. Posso dizer que esperamos que seja algo significativo, e que teremos um desempenho forte. Tenho quase certeza disso.

André Parize:

Muito obrigado pelas perguntas, e agora teremos as perguntas vindas via telefone.

Rafael Frade, Bradesco:

Bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas. A primeira é um *follow-up* na parte de comissões. Vocês fizeram um bom trabalho com relação ao aumento dessas comissões. Eu gostaria de entender onde vocês se enxergam nesse processo. Eu sei que vocês trabalham arduamente para aumentar a fidelidade e a segmentação de clientes. Gostaríamos de entender se vocês já estão no começo, no meio ou próximos ao final deste processo. Se o senhor puder jogar uma luz sobre este assunto.

A segunda questão tem a ver com o seu negócio de adquirência, a GetNet. Nós observamos uma aceleração do negócio neste trimestre. Portanto, eu gostaria de saber se o senhor poderia falar um pouco mais sobre esse assunto, se existe algum ponto específico, alguma estratégia específica nesta direção. Muito obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado. Eu não ouvi o senhor muito bem com relação à segunda pergunta, portanto vou começar pela primeira. Eu não entendi exatamente o que o senhor falou sobre a margem financeira. Se entendi bem, sua pergunta tinha a ver com margem financeira, fidelidade e como vemos o crescimento daqui para frente.

Vou, então, começar a responder pela pergunta anterior. Eu espero uma tendência positiva. Com isso, do lado do ativo, lembre-se do *mix*, tivemos *gains* de spread e perdemos um pouco de market share no alto custo dos spreads. Isso também explica o que está acontecendo no lado da qualidade.

Essa perda significou uma pressão sobre os spreads. Neste trimestre, essa foi a principal razão de quase 10 b.p. no lado do spread dos ativos, por causa da mudança do *mix*. Mas também falei que daqui para frente, e quero dizer com isso não no próximo, estou falando nos próximos um, dois ou três anos, que a tendência normal seria colocar mais pressão sobre os ativos. Mas do lado financeiro do passivo, já começamos a observar sinais positivos. Essas são duas áreas que devemos observar.

Falando sobre clientes, um dos nossos objetivos públicos, que estamos sempre falando, é sobre a fidelidade do cliente. Estamos aumentando a fidelização do cliente, e temos planos específicos para aumentá-la ainda mais. Isso já está começando a ser notado no DRE, principalmente no quesito comissões.

Continuamos seguindo nessa direção, e acreditamos que a fidelidade será o principal vetor aqui. Continuaremos a focar, a crescer nossa carteira e fidelização de clientes. E, por favor, se eu não conseguir responder a sua pergunta, faça-a novamente.

Com relação à GetNet, em termos de GetNet, o negócio de adquirência, é uma dessas histórias de sucesso, da qual continuamos a falar e continuamos a ter um bom desempenho. GetNet já tem quase 9% de market share, e vemos que esse número aumentará, chegando a até 14% de market share daqui para frente.

Mas essa questão não é simplesmente sobre market share, sobre participação de mercado. É claro que é uma variável importante, mas acho que o ponto aqui é a proposta comercial. Nós temos uma forte proposta comercial, e é por isso que estamos aumentando nossa participação de mercado. E esse crescimento da participação de mercado tem a ver com a proposta comercial que propomos, e também com pressões mais elevadas no mercado de varejo.

Acabamos de lançar o que chamamos de Vermelhinha, que é um POS menor para o varejo, focado em pessoa física – pequenos negócios – e que as vendas já começaram muito bem. Portanto, vemos aqui, uma solução integrada para o negócio, qualquer que seja o negócio. Acredite, essa não é uma questão ainda muito forte no Brasil, mas também vemos que os nossos clientes podem ter tudo mais integrado agora – e integrado significa conta corrente e POS. O POS está evoluindo, e isso também acontecerá mais fortemente no futuro.

Mas estamos muito confiantes. Não se trata apenas de uma história de sucesso do nosso negócio de aquisição. O Banco foi muito claro, porque esse é um dos nossos principais argumentos comerciais com o cliente, porque sabemos que podemos ir a esses clientes com maior penetração e, gradualmente, aumentar a participação do mercado, porque nossa proposta é sólida, é boa. E do lado do Banco, oferecemos um argumento comercial significativo para essas novas empresas.

Rafael Frade:

Ok, perfeito. Obrigado, Angel.

Marcelo Telles, Credit Suisse:

Bom dia, cavalheiros. Parabéns pelos resultados. Eu tenho uma questão com relação à sua política de dividendos. Claramente, vocês têm uma operação de sucesso de reestruturação. Vocês continuarão a melhorar com o tempo, e eu percebo que continuarão a ter uma posição muito saudável. Então, como deveremos enxergar a sua política de dividendos para os próximos anos, e qual seria o seu objetivo para o capital nível II? Obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado. Quanto ao índice de pagamento de dividendos, o que aconteceu no passado? No passado, otimizamos os pagamentos de dividendos em termos locais. Obviamente, estamos falando em Reais, e também lucros contábeis, lucros societários. Estamos otimizando nossa posição de caixa. A política de distribuição de dividendos tem sido sempre a de maximizar a remuneração para os acionistas.

Com relação ao futuro, sem lhe dar um *guidance*, falando sobre nossos *guidances* de retorno e nossos objetivos, e também posso dizer sobre essa discussão com relação ao pagamento de dividendos, é que nós continuaremos a nos basear nessas variáveis.

Esperamos coisas novas acontecendo para o futuro. 2017 será o ano em que poderemos fazer a amortização do ágio, de dividendos. Isso não é específico de apenas um trimestre; então, entrando em 2018 ou final de 2017, isso é algo bom para se lembrar. Mas, para o momento, a política não se modificou.

Em termos de objetivos de capital, posso dizer a mesma coisa. Nós temos capital para utilizar e para lucrarmos com ele. O Banco mudou bastante, focando agora mais na lucratividade do capital. Isso já está embutido em nossas linhas de negócio, e é assim que prosseguiremos dali para frente. Nós otimizaremos cada vez mais a utilização de capital.

Marcelo Telles:

Muito obrigado.

André Parize:

A próxima pergunta é do Carlos Lopez, do HSBC, sobre a tributação: “o senhor poderia dizer o que pode ser esperado para o final deste ano e do próximo, presumindo que não haverá nenhuma modificação na legislação tributária? E o senhor conseguiu manter o tamanho da sua rede, embora tenha havido um declínio do mercado de 5%. O senhor espera aumentar a sua rede para tirar vantagem da saída de alguns concorrentes”?

Angel Santodomingo:

Carlos, muito obrigado. Com relação aos impostos ou à tributação, eu já mencionei isso no trimestre anterior: a tendência natural seria de aumento. Aqueles que são *insiders* e não *non-insiders* estão colocando muita ênfase nessa questão, como se pode imaginar. Nós tentamos otimizar essa parte do DRE, mas devemos esperar margens que não extrapolarão para grandes variações, apenas algo marginal em termos de rede.

Em termos das agências e crescimento físico, essa é uma boa pergunta, porque não é uma questão para ser respondida agora, mas sim mais a longo prazo. Estamos muito satisfeitos com a nossa presença aqui, temos mais ou menos 3.500 pontos de venda entre agências e pequenas agências, e sempre estamos otimizando a nossa rede. Mas isso não significa fechar, significa modificarmos a nossa posição, e isso é o que sempre fizemos.

Eu acho que o negócio é como tem que ser. Acredito que mudaremos, mas isso é uma discussão as vezes muito exagerada. O mundo digital está evoluindo. Eu falei de informações e como está a evolução. Nós vemos como um canal, porém não alternativo.

Mas, claro, estamos por cima. Sempre estamos por cima. Se você observar o setor bancário há cinco anos e agora, provavelmente teria pensado como fazemos hoje e, possivelmente daqui cinco anos, teria mudado novamente. Mas isso não significa que a estrutura física tem que mudar ou não. Soluções divergentes desta têm que ser endereçadas.

Obrigado novamente por sua presença na teleconferência e na apresentação. Estamos orgulhosos dos resultados que apresentamos. Esperamos que tenham a mesma visão e espero vê-los no próximo trimestre. Obrigado.

Operadora:

O *call* de resultados do Banco Santander Brasil está concluído neste momento. Gostaria de agradecer-los pela participação, e tenham todos um bom dia.