

**Operadora:**

Bom dia, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos ao *call* de resultados do Banco Santander Brasil S.A. Presentes conosco hoje estão o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo e CFO, e o Sr. André Parize, Head de RI.

Todos os participantes estarão apenas como ouvintes durante a apresentação da Companhia e, logo em seguida, daremos início à sessão de perguntas e respostas, quando maiores instruções serão fornecidas. Caso necessite de assistência durante a apresentação, por favor, chame a operadora, discando \*0.

A transmissão ao vivo desta audioconferência está disponível no site de Relações com Investidores do Banco Santander, [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri), onde a apresentação está também 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 a sua pergunta tenha sido respondida, pressione \*2 para se retirar da fila. Cada participante terá direito a uma pergunta. Caso precise de mais informações, solicitamos que retorne à fila novamente.

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, bem como em informações atualmente disponíveis. Considerações futuras não serão garantias de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a circunstâncias que podem ou não ocorrer. Portanto, investidores devem compreender que condições econômicas, condições da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro do Banco Santander Brasil e, portanto, podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

Agora eu passo a palavra ao Sr. André Parize. Por favor, Sr. Parize, o senhor pode prosseguir.

**André Parize:**

Bom dia a todos. É um prazer dar-lhes as boas-vindas a esse *call* de resultados. 2020 foi um ano bem incomum. Também tivemos realizações importantes que serão apresentadas hoje pelo nosso CFO, Sr. Angel Santodomingo. Como sempre, daremos mais detalhes sobre os nossos resultados do 4T e do ano.

Agora eu passo a palavra ao Sr. Angel.

**Angel Santodomingo:**

Sejam bem vindos aos resultados do 4T do Santander Brasil. Nós dividimos a apresentação em quatro áreas, basicamente, com atualização estratégica, os principais destaques dos resultados, os resultados do Grupo Santander e, por fim, as considerações finais.

Começando com a primeira parte da apresentação, eu gostaria agora de falar um pouco sobre como nós concluímos o ano de 2020. Como sabem, não foi um ano normal. E, em seguida, acho que falaremos um pouco mais sobre as previsões e as ideias daqui para frente.

Portanto, no primeiro slide, como podem ver, fizemos um resumo do que nós conseguimos realizar nesses últimos anos e, principalmente, aquilo que entregamos nos últimos quatro trimestres de 2020.

É um fato de que a atividade comercial e a transacionalidade começaram a sentir uma recuperação no 2T. Mas eu também não acho que é importante observar e destacar que, no 4T, tivemos três principais ideias que nos alavancaram e nos levaram a 2021.

Em primeiro lugar, temos, como vocês veem, que a produção melhorou, e nós começamos a sentir uma boa velocidade em uma boa direção. O segundo ponto é que, mesmo com essa situação, a qualidade, o NPS atingiu o seu maior nível. Eu vou apresentar mais detalhes sobre isso mais adiante. Eu o terceiro ponto a que vocês podem ver é que a qualidade do ativo está absolutamente sob controle, o que é uma boa tendência.

Para ser um pouco mais concreto, no próximo slide, em termos de crescimento da margem financeira bruta e da evolução dos custos, temos alguns números. O NII cresceu 7% ao ano contra ano, nosso índice de eficiência foi 37% em 2020, concluindo o ano em 39%. Como vocês sabem, no 4T sempre há sazonalidade.

Até o momento, podemos estimar que teremos os melhores números de eficiência do país. Esse já foi o caso nos últimos trimestres, e podemos até dizer que também poderá acontecer neste trimestre.

Em termos de lucro líquido, após extrairmos as provisões extraordinárias do 2T, chegamos a R\$13,8 bilhões, e isso inclui também, fora impostos, R\$2,7 bilhões dessas provisões extraordinárias. Isso nos leva a quase dobrar a participação de mercado em lucro líquido quando comparamos à nossa participação de mercado normal. Portanto, estamos em bons níveis.

Com relação às provisões internacionais, chegamos a 21,9%, e incluindo as provisões extraordinárias, chegamos a 19%.

Na última parte deste slide, temos os reconhecimentos e realizações. Nós recebemos várias distinções e premiações durante o ano. Eu gostaria de destacar aqui algumas que talvez sejam novas, ou até desconhecidas: No Euromoney, recebemos a nomeação de Melhor Banco na América Latina para as PMEs; a Melhor Empresa no Tocante à Responsabilidade Social, que foi uma premiação da CNN; e também uma premiação do Institutional Investor como o Melhor Banco na América Latina.

Passando para slide seguinte, aqui eu gostaria de dizer que continuamos a ganhar participação de mercado, tanto do lado do ativo quanto do passivo. Os empréstimos colateralizados continuam a crescer 4 p.p. a mais em bases anuais. Portanto, continuamos a aumentar o perfil de menor risco nas carteiras de pessoa física.

Na parte inferior do slide, temos diferentes tipos de exemplos desses empréstimos colateralizados e como eles vão evoluindo. Eu diria que é um crescimento robusto. Principalmente, estamos ganhando mais participação de mercado.

E tudo isso acontece, como eu já disse nas minhas palavras introdutórias, através de uma situação rigorosa de risco. É importante entender, do lado do risco, não apenas a qualidade total da carteira, mas também o que acontece com as recuperações de crédito.

Eu acho que já desenvolvemos e estamos agora entregando uma capacidade positiva de recuperação. Como vocês veem pelo slide, chegamos a 6% ano contra ano quando comparado a 2019. Mas também evoluiu no quesito qualidade. Por exemplo, 70% dessa recuperação de crédito são feitos via canal digital.

No gráfico à direita, o custo do crédito, vocês veem que, basicamente, tentamos ser menos voláteis que os concorrentes. Portanto, o desvio padrão do nosso tipo de desempenho com relação ao custo do risco tende a ser mais estável; ou seja, menos cíclico. E isso deve-se, em grande parte, à nossa capacidade de recuperação. Vocês verão os números daqui a alguns instantes.

No próximo slide, tentamos construir aquilo que eu diria que é um banco mais simples, e há múltiplas frentes em que estamos agora trabalhando. Colocamos aqui apenas alguns exemplos. Claramente, temos apoio ao cliente, operações e processos. Essas têm sido questões importantes para nós nos últimos anos, não apenas em 2020.

E no campo da tecnologia, obviamente, estamos melhorando os empréstimos digitais *end-to-end*. E tudo isso nos leva a uma melhoria do lado do custo, porque aumentamos o número de produtos que estão disponíveis pelos canais digitais, também aumentamos a produtividade das nossas lojas ou das nossas agências, e é claro que temos um ambiente mais ambientalmente amigável. Claro que tudo isso ajuda. Focamos também no custo unitário, que é importante para a compreensão da nossa evolução.

E diversidade, no próximo slide. Não podemos nos esquecer disso. Continuamos a melhorar os números, como vocês podem ver na tela. 25% dos nossos colaboradores são negros, 29% dos papéis de liderança são ocupados por mulheres, como vocês podem observar, e temos planos ambiciosos de diversidade. Vocês verão a nossa evolução nos próximos trimestres e anos.

Já fomos reconhecidos pelo mercado como a Melhor Empresa para se Trabalhar. Em diferentes classificações. Temos um índice de engajamento bem elevado, e que permanece bem elevado, e isso é muito importante para nós. Tivemos mais de 92% de engajamento. E a posição do Banco é representada também através do nosso programa de trainees. Temos mais de 72.000 candidatos em programas de trainee. Começamos isso há três anos, onde tivemos 2.000 candidatos, mais ou menos. Portanto, a atração do Banco para esses candidatos é bem elevada.

Falando sobre sustentabilidade, neste primeiro slide sobre esse item, nós continuamos a trabalhar bem próximos da sociedade. Nós calculamos que, mais ou menos, já conseguimos impactar mais de 270.000 pessoas através de diversos programas de suporte.

Amigo de Valor é um dos principais programas sociais do Brasil, que foca mais em crianças e adolescentes. E este programa também gerou resultados extraordinários. No ano passado, também concedemos bolsas de estudos e, durante a covid-19, promovemos o que chamamos de Semana Santander, especialmente focada na CUFA, a Central Única de Favelas, onde distribuímos quase 80 milhões de máscaras e doamos mais de R\$100 milhões.

No próximo slide de sustentabilidade, aqui mostramos como estamos liderando ou participando neste negócio. Do ponto de vista de negócios, aqui vocês veem os números em termos de emissão de *green bonds* para financiamento de energia solar; promovendo, ou até liderando, linhas de crédito sustentável, investimento socialmente responsável; temos o fundo Ethical, ou o Fundo Santander Go, e também trabalhamos juntamente com os principais bancos privados. Eu já mencionei isso em outros resultados, temos o Plano Amazônia, que também foca no desenvolvimento daquela região. No total, R\$27 bilhões em negócios de ESG que já fizemos no mercado.

Então, para concluir a primeira parte dessa atualização, agora eu gostaria de mostrar mais alguns slides dando uma atualização sobre esses planos que eu já apresentei a vocês há um tempo, acho que um ano ou um ano e meio atrás, e como esses planos vêm evoluindo e o que está acontecendo com eles.

No primeiro slide, temos quatro desses negócios. Um é o emDia, que é a nossa plataforma de renegociação de dívida, que já atingiu 4 milhões de clientes. Temos o Santander Auto, que teve enorme sucesso desde que foi lançado inicialmente, já superou a marca de R\$100 milhões de prêmios no primeiro ano. Essa é a primeira empresa de seguros a atingir essa marca, colocando as coisas agora em perspectiva, no primeiro ano.

O Toro e o Pi, esperamos a aprovação do Banco Central daqui a pouco. E o programa Ben, que é nossa plataforma de vouchers. Isso já atingiu 1,4 departamentos de RH, e quase 340.000 estabelecimentos.

Agora, no slide seguinte, nesse mesmo assunto, eu destaco aqui os programas SIM e a nossa unidade de financiamento ao consumo. Aqui, continuamos a crescer rapidamente e forte. Esse portfólio atingiu R\$700 milhões. Já está com lucratividade, já atingiu seu *breakeven*. A produção segue em direção a R\$100 milhões por mês.

Depois, temos o Santander Financiamento, que é a parte de financiamento do nosso negócio, que continua crescendo, melhorando a microrregionalização, tanto em B2B e B2C. Claramente, estamos aumentando a nossa atividade com o mercado com o objetivo de aumentar fortemente a nossa carteira em quase 50%, como vocês veem aqui, em bases anuais.

E na última parte, se me permitirem falar sobre a última parte dessas palavras introdutórias, vamos falar de crescimento. Do ponto de vista de clientes, que é o primeiro slide, como vocês podem ver, continuamos a crescer fortemente a nossa base de clientes. Já temos quase 28 milhões de clientes ativos, 6 milhões de clientes vinculados, 15,6 milhões digitais, crescendo anualmente. Eu gostaria de destacar que os clientes vinculados continuam a crescer em dois dígitos, 12% em bases anuais.

NPS, eu já disse a vocês que estamos tendo um bom desempenho ali, 63 pontos. Quando começamos, os números estavam próximos de 40. Como vocês devem se

lembrar, passamos alguns trimestres em 55, 57 pontos. Agora melhoramos e superamos a marca de 60 pontos, atingindo 63 pontos, o que significa quase uma melhoria de 8 pontos em 12 meses. Portanto, estamos nesse caminho de melhoria da nossa capacidade de atendimento ao cliente.

Na parte digital, eu gostaria de destacar a vocês o Gente. Gente é a nossa iniciativa de inteligência artificial para dar suporte à expansão da atividade comercial perante nossos clientes. Como vocês podem observar, quase 40 milhões de interações e já quase 70% de cobertura.

Falando sobre a indústria de pagamentos, como vocês sabem esse é um dos focos importantes do mercado, nós tentamos colocar alguns números aqui para focarmos no modo como estamos crescendo tão fortemente.

O *turnover* cresce acima de 40%. Talvez seja um dos crescimentos mais robustos do mercado. Nós também temos uma forte participação dos nossos correntistas, de contas correntes, que são clientes mais vinculados, se eu seu puder chamá-los assim.

E, em cima do sistema de pagamento PIX, nós lançamos o cartão SX, que é o nome comercial que nós damos ao PIX Santander. Também estamos vendo um bom crescimento aqui.

Desde o início do PIX, que foi em novembro, nós conseguimos vender mais de 1 milhão de cartões SX, até o dia de hoje. Isso são apenas dados até hoje. Então, um pouco depois de dois meses de lançamento.

Depois, temos o sistema PIX aqui à direita. Nós conseguimos o market share de 15%, ou seja, acima do mercado, com uma forte atividade na transacionalidade.

Do lado da Getnet, também 'linkado' a esse universo de meios de pagamento, vocês veem aqui os principais números, e eu gostaria de destacar a participação de mercado. Transformamos aquilo que era uma fintech, que tinha uma participação de mercado de 15%, e conseguimos ganhar continuamente bastantes market share. 25% de market share no e-commerce. O *turnover* continua a crescer bem acima do mercado, e o pré pagamento de recebíveis também vem crescendo em bases anuais.

E por fim, mas não menos importante, temos o custo por transação mais baixo do mercado. Vocês observam aqui, o custo médio em 2020 era R\$0,22 por transação, no 4T era R\$ 0,27, e em dezembro já era R\$ 0,23 centavos. Portanto, a evolução continua seguindo na direção certa, tendo, portanto, o mais baixo custo por transação. E isso se compara muito bem com qualquer outro número que vocês verão no mercado.

E finalmente, para concluir esta parte da apresentação, poderíamos falar até sobre um banco de companhias. Nós atingimos várias posições de liderança e diferentes presenças em produtos.

Eu gostaria de destacar aqui que já temos mais de R\$270 bilhões em investimentos de projetos na área de energia, somos o melhor banco para forex e temos contratação totalmente digital. Oferecemos *one pay forex*, que já é uma transacionalidade importante, como já falei.

Portanto, esses foram os principais destaques que eu gostaria de destacar com os senhores com relação ao que aconteceu em 2020, mais, especificamente, como nós concluímos o ano e como estamos entrando em 2021. Agora entrarei nos números em si, que retratam melhor a situação.

O primeiro slide trata dos números do Grupo, e esses números já foram apresentados. Eu não vou me deter muito aqui, vou apenas destacar aqui continuamos a contribuir com 30% dos lucros do Grupo, e a região da América do Sul tem uma participação de 42% nos resultados. O resto já foi mencionado pelo Grupo.

No slide 23, aqui apresentamos os resultados. No final do trimestre, nosso lucro líquido foi próximo de R\$4 bilhões, um aumento de 1,4% quando comparado ao 3T. E para o ano como um todo, eu já mencionei que atingimos R\$13,8 bilhões ou, e isso importante, R\$15,6 bilhões antes das provisões extraordinárias feitas no 2T20. Eu diria que esse é resultado sólido considerando o cenário adverso que tivemos.

Destacando os seguinte números: do lado da receita, o NII permaneceu estável com relação ao 3T, enquanto, no total do ano, aumentou quase 7% por ter havido uma boa evolução da nossa carteira de crédito dos resultados da atividade de mercado, mitigado a pressão do lado dos spreads, como vocês já viram.

As comissões, por outro lado, tiveram uma queda de 1,2% no ano, impactadas pela menor transacionalidade durante a pandemia. No trimestre, já tivemos um aumento sólido de mais de 8%.

Aqui, o crescimento da base de clientes e o aumento da atividade, impulsionados pela melhoria na atividade econômica, desempenharam um papel-chave no 2S20.

Do lado das despesas, as provisões permanecem sob controle, com queda de 1,2% no trimestre e aumentando 3,8% no ano quando comparado a 2019. É importante ressaltar que chegamos ao final do ano com provisões adicionais quase *flat* trimestre contra trimestre.

Despesas gerais novamente sob controle, crescendo abaixo da inflação ano a ano e abaixo do crescimento da receita.

Esse desempenho vem como resultado dos pilares-chave que eu sempre menciono, que são: constante expansão da base de clientes, resultando em um crescimento sólido sustentável, modelos de risco precisos e intensos esforços de controle de custos.

Aqui, temos uma agenda clara de crescimento, que nos leva a bons crescimentos e ganhos de produtividade.

Agora, vamos observar diferentes partes do nosso resultado, falando sobre a margem financeira bruta. A margem financeira bruta atingiu R\$51,1 bilhões em 2020, crescendo, como falei, quase 7% quando comparado aos dados anteriores. O NII de clientes subiu 1,1% no trimestre, permaneceu virtualmente estável no total do ano, com o NII de produtos se beneficiando de uma dinâmica de volume positiva que vocês verão no slide seguinte. Este efeito mais do que compensou a redução de mix e spreads, como já mencionei antes.



O capital de giro entregou resultados mais fracos na comparação anual por causa da redução na taxa Selic. A margem financeira das atividades de mercado teve um bom desempenho em 2020, e no trimestre apresentamos um nível normalizado e mais moderado.

No próximo slide, podemos ver que nossa carteira de crédito atingiu R\$412 bilhões no final do 4T, representando um crescimento de 4% trimestre contra trimestre, e 17%, como vocês veem aqui, no ano. Ou seja, um desempenho forte versus o sistema financeiro.

Financiamento ao consumo e para pessoas físicas aceleraram o ritmo de crescimento no trimestre, como eu já disse antes, crescendo 6% e 4% respectivamente, refletindo a recuperação na demanda por veículos.

É interessante notar também, como vocês veem no slide, de que a carteira de PMEs teve um sólido crescimento trimestre contra trimestre, como vocês podem ver aqui, próximo a 4%, o que significa que é a continuidade daquilo que começamos a ver no 3T.

E finalmente, deixem-me rapidamente ressaltar que 76% — eu já falei sobre este número, mas gostaria de repeti-lo — da carteira de crédito pessoa física são constituídos de empréstimos colateralizados.

No slide 26, como já fizemos nos últimos três trimestres, atualizamos a nossa carteira de crédito diferida, que atingiu R\$40,6 bilhões, indicando uma queda de cerca de R\$9 bilhões desde a sua criação no 2T. Vocês lembram que começamos com quase R\$50 bilhões. É importante destacar que as moratórias da carteira já venceram; ou seja, todos os empréstimos já estão no modo 'tem que pagar'. Essa é a situação atual.

A inadimplência de 15 a 90 dias desta carteira atingiu 5,5%, mostrando que, mesmo com a redução no apoio de liquidez pago pelo governo e as moratórias, essa inadimplência de 15 a 90 ainda permanece em níveis saudáveis e comparáveis.

É importante mencionar que mais 50% da carteira de crédito de pessoa física são colateralizados, com mais de 85% de todos os empréstimos classificados entre AA e C, que é a classificação do Banco Central para risco.

Do lado de captação, no slide 27, vocês notarão que a nossa captação manteve as fortes tendências, especialmente nas principais linhas de captação do balanço de clientes. Se incluirmos toda a captação de clientes, ficou quase estável no trimestre, crescendo quase 30%, ou 29% ano contra ano. Todos os conceitos apresentaram desempenho positivo no ano, exceto o instrumento mais caro, que são as letras financeiras, que é uma tendência que nós já executamos durante diversos trimestres.

Esta dinâmica está em linha com a nossa estratégia de reduzir o custo de captação. Em nossa visão, o nível está adequado para suportar o crescimento atual da nossa carteira de crédito, como vocês já viram, quando comparamos os índices do lado do ativo.

Agora passando para as comissões, vocês verão como a transacionalidade voltou com força, assim que a economia começou a se recuperar, com um aumento de 8%

trimestre contra trimestre. Claramente, isso aqui dá uma ideia de como a transacionalidade no Banco está funcionando.

Os destaques do período, eu diria, foram os cartões, que apresentaram um crescimento de carga de 15% trimestre contra trimestre, que é um aumento de transacionalidade e *turnover*.

A conta corrente cresceu na esteira do lançamento do PIX, aumentando a base de clientes. E finalmente, seguros, em que, como sabem, sempre temos uma sazonalidade aqui no 4T, mas cresceu perto de 22% no trimestre devido à sazonalidade. Sem isso, teria crescido 3%.

Passando para a parte de qualidade da apresentação como um todo, a qualidade se manteve em níveis bastante sólidos, com alto índice de cobertura, refletindo um balanço sólido.

A inadimplência de curto prazo apresentou leve melhora, como esperado, por causa da sazonalidade do final do ano. A inadimplência de 90 dias manteve-se em um nível confortável e bom, aquele nível que já mostrei no slide. Como já falamos, isso combinado com o bom desempenho da carteira de crédito diferida que eu já mencionei, o índice de cobertura de quase 300%, sustenta nossa visão do que o nível de provisões adicionais que já fizemos foi adequado.

No slide seguinte, vemos que a PDD permaneceu controlada no ano, refletindo um custo de crédito de 2,8% no ano e 2,5% no trimestre. Esses 2,8%, é claro, não consideram a provisão adicional feita no 2T, porque seria 3,6% se considerarmos esse adicional. Na comparação do ano, as despesas com provisões subiram 7,2%, enquanto, ao mesmo tempo, a carteira de crédito cresceu 17%. É por isso que o custo do risco diminuiu. E isso também reflete a boa evolução, o aumento da carteira colateralizada nos últimos anos.

E, finalmente, é importante destacar que, no ano passado, tivemos o melhor nível de recuperação de empréstimos baixados, com aumento de 26%, como mencionei, em bases anuais.

Agora vamos olhar para a parte à direita do slide, onde vocês veem que esses R\$ 2,2 bilhões de recuperação de 2019 passaram para R\$2,8 bilhões no ano passado. Ou seja, uma melhoria de R\$600 milhões aproximadamente, ou quase 1/3.

Em termos de custos, o 4T apresentou novamente um desempenho excelente, com queda de 2% ano contra ano. O aumento trimestral de 3%, como já mencionei, é explicado pela tradicional sazonalidade de final do ano. Em geral, os custos do ano de 2020 subiram 1%, abaixo da inflação, porque vocês se lembram de que a inflação ao final do ano foi de 4,4%, ou mais de 300 bps, e essa é uma das razões, ou a razão que explica a melhoria no índice de eficiência. Esse índice de eficiência atingiu 38,8%, como já mencionei, no 4T e 37% no ano também.

Também descontinuamos o nosso guidance dado há um ano, e já atingimos melhores índices de eficiência do que havíamos previsto para 2022. Ou seja, já atingimos um índice acima do esperado.



E para concluir a apresentação, nos últimos dois ou três slides falamos sobre capital e liquidez, onde continuamos a ter números confortáveis para enfrentar o cenário atual que temos à nossa frente, e especificamente também para suportar o nosso crescimento.

A nossa captação em termos de índice *loan to deposit* está em 90,3%, portanto essa é uma boa minoria, tanto do ponto de vista de trimestre contra trimestre e também no ano. Ao final de 2020, nosso índice de Basileia atingiu 15,3%, com o CET1 já no mesmo nível do ano passado, em quase 13%, 12,9%.. O nosso nível de referência, como vocês se lembram, continua sendo de 12%.

Passando agora para os indicadores, a última parte desses números, eles mostram uma boa evolução em uma comparação ano a ano, 2020 contra 2019. A eficiência melhorou 180 bps para aqueles 37%, conforme mencionado, e acreditamos que isso continuará sendo o melhor índice do setor.

O índice de recorrência atingiu um bom nível, com uma recuperação daquilo que vimos no ano passado, com relação àquele estresse de comissões que tivemos em alguns trimestres, chegando ao nível agora de 86%. E a nossa rentabilidade mantém-se em níveis saudáveis, mesmo se considerarmos ou incluirmos as provisões extraordinárias que eu mencionei.

Portanto, para concluir a minha apresentação, eu gostaria de destacar o seguinte: em primeiro lugar, nosso compromisso continua a ser o de apoiar os nossos clientes, colaboradores e a sociedade, como vocês já viram durante toda a apresentação, enquanto, ao mesmo tempo, entregamos boa rentabilidade aos nossos acionistas.

Trabalhamos com base em forte modelo de negócios, apoiado pelo engajamento dos nossos colaboradores, uma percepção assertiva do ciclo de negócios e um esforço de eficiência contínuo, uma combinação forte que nos permitiu reagir rapidamente e capturar oportunidades de mercado antecipadamente.

Com isso, eu gostaria de agradecer a todos pela sua atenção. E agora, André, acho que já estamos prontos para responder às suas perguntas.

**Eduardo Rosman, BTG Pactual (via webcast):**

Com relação ao seu ROE, que você mencionou no Investor Day de 2019, estava perto de 12% ao final de 2019. Por causa da covid-19, o *guidance* foi cancelado. Mas como você vê os números para os próximos trimestres? Você acha possível entregar um ROE acima da marca de 20% nos próximos três anos?

**Thiago Batista, UBS (via webcast):**

O Santander está dando um *guidance* de R\$1 bilhão para ROT para a América do Sul, de 19% a 21%, e o Brasil é o principal negócio da região. Você acredita que esse nível de rentabilidade é viável para a operação do Brasil?

**Angel Santodomingo:**

Acho que nossa linha foi mutada enquanto eu respondia à pergunta, mas a pergunta foi ouvida. Peço desculpas. Eu continuei respondendo, mas estávamos em som. Então, vou repetir a resposta.

Você tem razão com relação ao retorno. Nós descontinuamos o *guidance*. Não temos, no momento, o *guidance*. O objetivo claro do Banco é continuar utilizando o capital de maneira correta. Essa é uma discussão contínua, que fazemos diariamente e semanalmente. Portanto, a rentabilidade continuará a ser um dos principais objetivos do Banco.

Nós já atingimos os níveis daquele *guidance* que foi descontinuado. Eu já falei sobre eficiência, melhoramos nesse quesito, mantivemos a rentabilidade nesse mesmo nível entre 21% e 20%, e continuaremos a tentar entregar tudo nesta linha.

Obviamente, estamos agora discutindo sobre o *guidance*, se vamos voltar a ele ou não, qual seria o melhor momento para fazê-lo, mas avisaremos assim que essa discussão estiver concluída.

Nós procuramos sempre continuar entregando níveis de rentabilidade que são bons para o mercado. E peço perdão novamente pela falta de som.

**Victor Schabbel, Bradesco BBI (via webcast):**

Quando o Banco vê a inadimplência aumentando? E algum declínio no 4T? Poderia elaborar um pouco mais?

**Angel Santodomingo:**

Eu acho que a realidade é que o custo do risco, o NPL e os números que vocês viram no slide tiveram desempenho positivo. Isso é um fato. Atualmente, temos índices tanto em termos de custo de risco e em termos do NPL, de inadimplência, tanto de 15 a 90 dias, bem atraentes. Falamos em cerca de 2% em inadimplência acima de 90 dias.

Temos duas coisas aqui, e uma é o curto prazo. No curto prazo, vemos como, talvez, a economia vá evoluir. Como as medidas de apoio e as medidas de liquidez aos indivíduos, às pessoas físicas, vão evoluir, e como talvez possamos enxergar os meses seguintes, e estou falando em termos de meses. Talvez nos próximos meses possamos ver que a tendência seja marginal, com alguma deterioração.

Será que estamos vendo isso agora? A resposta é não. Mas, novamente, se eu aplicar certa racionalidade à situação, eu diria que esses níveis que eu mencionei de inadimplência e custo de risco talvez tenham uma tendência de alta. Não estamos enxergando nenhum indicador que nos aponte nessa direção no momento.

Olhando um pouco mais adiante, não apenas nos próximos meses, o que eu ainda veria é que, se o Brasil entrar em uma situação mais estável, uma situação de reformas, continuaremos a ter mais empréstimos colateralizados, e assim teremos um ambiente mais estável.

Com tudo isso, eu acho que, estruturalmente, o custo do risco será melhor. Mas essa é uma visão a longo prazo. Provavelmente passaremos por uma pequena deterioração de curto prazo. Não estamos vendo isso agora, então não sei se seria no 1T ou no 1S.

Dependerá de como a situação macroeconômica do Brasil evolua. Então talvez atinjamos um ponto mais estável.

**Pedro Leduc, Itaú BBA (via webcast):**

As principais receitas de contas correntes foram melhores que os números 3,5% trimestre contra trimestre. E vocês são um dos primeiros bancos a adotar o PIX. Você pode dizer como é que vocês atingiram esses números entre volume e preço? E qual seria o crescimento presumido em linha até o final do ano de 2021?

**Angel Santodomingo:**

Eu tenho alguns comentários aqui. Você está certo, o seguro subiu no trimestre, 32%, e vocês se lembram que eu mencionei na minha apresentação que temos sazonalidade aqui todo 4T. Isso significa que nós temos uma receita dos prêmios de seguro que vem no 4T. É um prêmio anual, mas é sempre melhor no 4T.

Então, esses 32% que vêm dessa sazonalidade, aqui estamos falando de mais ou menos um crescimento de 3% em bases trimestrais. Anualizados, são dois dígitos.

E nós somos bem positivos ao lado de seguros. Não é ainda a principal linha de comissões, mas eu posso estimar que a tendência será, daqui a algum tempo, não obviamente no 1T, já somos o terceiro, como vocês podem ver, em termos de conceito, mais claramente vamos melhorar daqui para frente.

A segunda parte da sua pergunta era sobre o PIX. Eu passei a vocês alguns números com relação ao PIX, 15% de market share, mas eu gostaria de compartilhar com vocês a importância disso.

Já registramos muitos clientes com a chave PIX etc. Mas, mensalmente, eu vou lhe dar aqui números do 2S, e julho, agosto e setembro, entre 37 milhões a 38 milhões de transferências por mês.

Como vocês sabem, o PIX começou em meados de novembro, acho que no dia 16 de novembro. Agora vou lhe dar os números de dezembro comparados aos números que acabei de passar: em dezembro, tivemos 37,1 milhões de transferências. Ou seja, absolutamente em linha com o número de transferências feitas no período de julho, agosto e setembro.

E estamos também próximos a 30 milhões de transações PIX. Então, o que significa o que eu estou dizendo? Que estamos mantendo as operações de transferência e, ao mesmo tempo, estamos entrando nesse novo sistema. O que significa, no final das contas, que o vínculo, a capacidade de transacionar com clientes vinculados é até mais elevada, porque estamos fazendo aquilo que quase sempre fizemos, lógico, mas agora usando mais ainda da capacidade do PIX. E isso é totalmente vinculado; ou seja, clientes sendo fiéis e vinculados, fazendo mais transações com o Banco.

**Mario Pierry, Bank of America (via webcast):**

Que nível o senhor acredita que seria o mínimo que vocês gostariam de operar? E que tipo de índice deveríamos esperar para 2021?

**Angel Santodomingo:**

Nível de quê? De capital? Sempre damos um lugar antes de cerca de 12%. Acho que algo entre 11,5% e 12%. Você sabe que, no ano passado, o *payout* foi limitado aqui no Brasil para 30%, e, com o anúncio que fizemos ontem, acho que chegamos a um *payout* de 28%, 29%. Então, estamos entre o *range*, o mínimo de 25% e o máximo de 30%. Ficamos dentro dessa faixa no ano passado. Isso significa que nós acumulamos um pouco mais de capital.

Eu diria que o nível de capital entre 11,5% a 12%, eu não mudaria a minha afirmação anterior sobre o capital. Mas quando o país se estabelecer, esse nível de capital será mais confortável.

O que nos leva à segunda parte da sua pergunta, Mario, que é a distribuição de dividendos, o *payout*. Eu sempre falo a mesma coisa com relação ao *payout*. Nós estávamos em mais de 20%, 21,5% de retorno sobre o patrimônio. Esses ativos estão crescendo, e crescerão mais.

Nossa estimativa é que haverá um crescimento para 11%, 12%, o que nos leva a aproximadamente um *payout* de 15%. Isso é um nível que serve como referência para você. Nós estamos trabalhando nisso, mas é claro que vai depender da situação, das regulamentações que tivemos no ano passado etc.

**Gustavo Schroden, Goldman Sachs (via webcast):**

Qual é a visão do Banco com relação a um aumento potencial da taxa Selic? E qual é o impacto? Isso teve um impacto sobre o Banco?

**Angel Santodomingo:**

Gustavo, obrigado. Em termos da taxa Selic, o nosso departamento de macroeconomia fez uma estimativa que eu acho que está bem em linha com o consenso geral, que a taxa Selic vai começar a subir em algum momento deste ano, dos atuais 2%, e acho que vamos começar a ver um movimento.

A próxima reunião será em março, a próxima em maio, e acho que todo o mercado já está se posicionando considerando um aumento para compensar, ou pelo menos tentar se adaptar ao nível de inflação atual.

A sensibilidade da média é um movimento de 100 bps, que seria cerca de R\$200 milhões, algo assim em termos de sensibilidade ao movimento das taxas de juros. Essa seria uma sensibilidade a um movimento paralelo no total do ano.

O fato de que a taxa Selic vai subir ou descer, se a curva não se movimentar, a sensibilidade também não vai se movimentar. É importante que você entenda isso. Para mim, é mais importante como a curva vai se mover. Porque no final do dia, como você sabe, nós aumentamos significativamente os empréstimos neste último ano. Portanto, esse movimento de colateralizado dará mais longa duração ao nosso balanço, aumentando significativamente, o que também significa que você terá mais exposição à parte mediana da curva.

**Carlos Gomez, HSBC (via webcast):**

Olhando os segmentos diferentes, empréstimos pessoais, crédito imobiliário, consignado etc., onde você enxerga a maior concorrência? Vocês ainda estão almejando cartões de crédito como uma maneira de aumentar o market share?

**Angel Santodomingo:**

Eu diria que vemos a concorrência por toda parte. Se nós temos mais ou menos competição aqui ou ali, eu sempre digo que o mercado brasileiro é totalmente competitivo.

Você mencionou automóveis. Somos fortes competidores no crédito para a concessão de compra de automóveis. Somos líderes ali, temos uma posição bem forte, e estamos aumentando nossa participação de mercado também.

A concorrência está por todo lugar. Você enxerga não só crescimento, mas mais crescimento em uma parte do balanço. Uma tem a ver com a parte colateralizada, ou seja, crédito imobiliário, crédito rural, empréstimos para automóveis. Vocês veem garantias, consignado etc. Essa é uma parte em que estamos crescendo, e continuaremos a crescer. Provavelmente, até vinculados, não com colateralizados como financiamento ao consumo se o país entrar em um território mais confortável. Essa é uma parte.

A segunda parte provavelmente seria a fora da carteira de pessoa física e PMEs. Do lado corporativo, somos um pouco mais conservadores, especificamente porque os mercados de capitais também desempenham o seu papel, e ali também há concorrência.

Você fez uma pergunta sobre o cartão de crédito. Sim, estamos crescendo em cartões de crédito. Como você sabe, esse crescimento parou alguns anos atrás. Não gostamos do ambiente, nós perdemos participação de mercado, e agora já voltamos a crescer nessa parte, como você viu nos números. Eu mencionei que, em pouco menos de dois meses, nós crescemos bastante, principalmente com um cartão do PIX.

**Otávio Tanganelli, Credit Suisse (via webcast):**

O custo do risco está abaixo dos níveis de 2019. Será que haverá necessidade de provisões adicionais no futuro?

**Angel Santodomingo:**

Otávio, muito obrigado pela pergunta. As provisões extraordinárias que fizemos no 2T, eu vinha dizendo que já haviam sido o suficiente. Não estamos antevendo, pelo menos no momento, claro que as coisas podem mudar, o país pode mudar etc., mas. Se continuarmos com a nossa previsão de como será o futuro e com o ambiente que temos hoje, nós não prevemos nenhuma provisão extraordinária como aquela que foi feita no 2T20.

Em termos do custo do risco e a sua evolução, eu já fiz os meus comentários sobre isso.

**Thiago Batista, UBS:**

Muito obrigado por essa oportunidade. Eu tenho uma pergunta sobre o processo de recuperação de crédito. Nós vimos um aumento significativo nas recuperações de crédito em 2020. Eu sei que vocês fizeram algumas mudanças nesse processo. Se você puder falar um pouco mais sobre o que o Banco fez para realmente aumentar a recuperação de crédito, e se o Banco acredita que essa é uma tendência que continuará alta nos próximos trimestres.

Eu tenho outra pergunta, com relação aos impostos para o ano que. Você tem qualquer tipo de indicação de quais seriam os impostos para 2021?

**Angel Santodomingo:**

Obrigado. Durante a minha apresentação, eu falei sobre a posição de recuperação de crédito, que estamos com um bom desempenho nessa área, e temos uma visão interessante, uma visão já antiga, que foi apenas retratada no slide, de que essa é uma parte importante da nossa provisão.

O que estamos fazendo nesta área? Eu mostrei no slide que estamos evoluindo com o tempo em termos do modo como nós fazemos as coisas, do lado da recuperação. O que nós fazemos nessa área de recuperação é que focamos em cada uma das áreas, ou em cada um dos segmentos ou produtos, para realmente tentarmos otimizar tanto o nível de conhecimento através do nosso *datacenter*, e também a nossa capacidade digital.

Eu falei que, tradicionalmente, a recuperação era feita de forma física, como você deve se lembrar. Depois começamos a acrescentar um pouco mais de informação, e agora claramente estamos operando totalmente do lado digital, o que melhora a digitalização, e isso também é muito importante para integrar os canais de distribuição.

Isso tem que ser parte da recuperação. Como eu já falei, temos 17% dos canais digitais que já estão participando do processo de renegociação.

E também inovamos aqui. Deixe-me lembrar-lhes, por exemplo, do Troca com Troco. Do lado dos veículos, se você tem um carro que é financiado e você quer trocar de carro, para comprar um carro em um valor mais baixo, nessa troca você pode até obter dinheiro.

Nós lançamos esse produto no mercado, assinamos um acordo com 15.000 concessionárias de veículos. Então, esse produto de recuperação acabou se tornando um produto de cada concessionária, porque cada concessionária oferece esse produto como se fosse dela, o que significa que estamos deslocando nossa capacidade de recuperação para outros agentes, como as concessionárias, por exemplo, o que é uma nova maneira de recuperar os nossos níveis de provisão.

Deixe-me lhes dar um número: 90% das provisões que foram poupadas através do programa Troca com Troco, que é esse sistema onde damos a eles a vantagem de usar esse processo, é novo. Não conseguiríamos fazer de outra forma, recuperar a nossa posição se não fosse dessa maneira, e isso é muito importante.



**Jorg Firedmann, Citibank:**

Muito obrigado por essa oportunidade. Eu tenho uma pergunta e apenas um rápido *follow-up*. A pergunta é sobre a Getnet, ou, na verdade, toda sua estratégia de cartões. Eu observei que, embora vocês tenham crescido 14% trimestre contra trimestre, cresceram apenas 4% ano contra ano. E, a propósito, houve um crescimento nos últimos 12 meses. Ao mesmo tempo, o *turnover* vem crescendo do lado de aquisição, também. Eu gostaria apenas de entender, será que isso tem a ver com o mix de clientes ou é uma questão do *take rate*? Se você puder elaborar um pouco mais sobre isso, ajudaria.

E depois, um rápido *follow-up* Lopes sobre os números. Eu observei que, neste trimestre, tivemos um aumento significativo nas contingências com relação às questões de litígio trabalhista. Poderia me dizer como está essa situação no momento, por favor?

**Angel Santodomingo:**

Eu não respondia à pergunta sobre os impostos do Thiago. Então, por favor, André, responde à pergunta dele, e em seguida eu falarei sobre a questão da Getnet, a pergunta seguinte.

**André Parize:**

Falando sobre a pergunta dos impostos para 2021, quando olhamos nossa estimativa inicial, e considerando que já tivemos impacto de dez meses do ano passado com relação ao aumento do imposto de renda, que aumentou para 45%, e também considerando os resultados de tudo o que podemos ver até o momento, estamos esperando algo próximo da alíquota tributária para 2021 com relação ao que você já viu em 2020.

Então, há uma grande possibilidade de ficarmos muito próximos este ano da alíquota tributária do ano passado.

**Angel Santodomingo:**

Sobre Getnet, a sua pergunta, eu já passei os números, mas dependendo do modo como você faz os cálculos olhando esses números, como você já sabe, ontem dissemos que o management terá uma opinião positiva dessa operação e isso será passado para o Board nas próximas semanas. E também, se for aprovado pelo Board, vamos abrir mais informações que poderão responder melhor à sua pergunta.

Mas o que eu posso lhe dizer, e eu não sei se estou respondendo exatamente à sua pergunta, clientes crescem 16%, POS, 38% de crescimento, o que significa que estamos tendo uma penetração maior da nossa base de dados, e o *turnover* cresce 32%. A antecipação de recebíveis, o negócio de recebíveis está crescendo próximo de 40%, e aqui eu estou me referindo em bases anuais.

Mas, em bases trimestrais, depende muito da sua pergunta. Ou seja, para responder à sua pergunta, vai depender muito do tipo de cliente. Por exemplo, se você adicionar clientes de atacado, naquele trimestre os números podem ser um pouco diluídos.

Neste trimestre, no 4T, fomos muito ativos durante a Black Friday. Eu também mostrei os números onde fomos líderes na Black Friday com uma quantidade enorme de atividades, que foi histórica. O tipo de volatilidade entre trimestres, eu olharia mais os números ano a ano.

Com relação à linha de crédito e débito, por exemplo, e também em termos de *turnover*, estamos crescendo em crédito 15% e, no cartão de débito, 11%. Em geral, o *turnover* é o que eu falei, 32%, e o crescimento das transações foi de 13%. Como eu disse, depende do tipo de cliente que você incorpora em cada um desses momentos.

A segunda pergunta foi sobre as contingências. Você tem razão, há volatilidade entre trimestres e, neste trimestre especificamente, nós vimos um aumento. Mas, dependendo do trimestre, podemos ter certa volatilidade.

Vou tentar me lembrar exatamente dos números, mas se você pegar os últimos trimestres, falando sobre os últimos cinco trimestres, o 4T19 era mais ou menos R\$ 2 bilhões, o que também tem sido a situação quase que no 1T, que foi próximo a R\$ 2 bilhões, no 2T isso foi claramente acima de R\$2 bilhões, e o que aconteceu no 3T é que o número foi mais baixo, acho que R\$1,4 bilhão, R\$1,5 bilhão.

O que acontece é que vem crescendo trimestre contra trimestre, mas provavelmente voltará a um nível mais normalizado, níveis mais comuns.

Se falarmos especificamente sobre as contingências, já temos três tipos, como você sabe: trabalhista, civil e contingências. E isso também tem com suas contingências. Eu falaria mais do lado fiscal, porque depende se você ganha alguma coisa ou perde alguma coisa, existem alguns processos legais e isso depende de cada trimestre. Entra e sai. Neste trimestre, tivemos um desempenho mais negativo quando comparado a trimestres anteriores. Portanto, talvez eu possa explicar a volatilidade dessa maneira.

**Marcelo Telles, Credit Suisse:**

Obrigado pelo seu tempo. Quase todas as minhas perguntas já foram respondidas. Eu tenha apenas um *follow-up* sobre Getnet. Vocês atingiram um market share de 15% e, claramente, nos anos passados a sua participação de mercado vem aumentando. De onde você acha que dá para seguir daqui para a frente? Você acha que o Getnet vai continuar a ganhar participação de mercado, a despeito do fato de que vocês já atingiram uma participação de mercado bem elevada de 15%? E de onde virá esse crescimento futuro?

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Marcelo. Eu lhe responderia na mesma direção da resposta que eu dei em uma pergunta semelhante quando estávamos com uma participação de 6%, 7%, até 8%, onde havíamos atingido nosso market share natural e achávamos que talvez um crescimento superior seria quase que impossível, porque seria acima do nosso crescimento natural.

Mas estamos claramente acima daquele nível de 8%. E por quê? Porque conseguimos deslocar a companhia na direção certa. Você sabe que agora o mix, 2/3 são varejo,

dependendo do momento, 60% de varejo e o restante de atacado. Isso é o número um.

Número dois, o custo das transações, como eu falei, também é um fator. Isso nos tornou mais competitivos, e nós também desenvolvemos, eu diria nos últimos dois ou três anos, produtos adicionais que se incorporaram aos produtos tradicionais dos pontos de venda.

Então, novamente, depende das mesmas questões que eu já mencionei antes. Será que será lucrativo? Será que fará sentido? Será que temos mais espaço para crescer?

Creio que, na cauda longa, essa pequena parte do mercado, esse tipo de micro empreendedor, nós temos um espaço claramente ali. Deveríamos também poder, na próxima camada, entre as micro e pequenas empresas; como vocês já sabem, somos um banco muito forte no lado de grandes empresas por causa das folhas de pagamento. Não apenas você traz a folha de pagamento, mas tentamos também trazer uma gama de produtos.

Talvez essas sejam as áreas de maior crescimento. Mas, novamente, isso vai depender da rentabilidade. Mas, sim, aqui vemos uma empresa claramente crescendo, que crescerá daqui para frente, e temos várias boas vantagens competitivas, que já foram comprovadas, e isso é um fato, não é uma afirmação, de forma que estamos totalmente preparados para continuar seguindo nessa direção.

E, se fizer sentido, a oferta em termos de produtos e serviços, nós temos aqui, na verdade, uma ferramenta vencedora. Então, sim. E se você acrescentar toda a operação potencial que agora estamos recomendando e que será discutida pelo Conselho nas próximas semanas ou mês, a capacidade que o Getnet deve ter, tanto do lado do custo por causa de novos produtos é receitas, devemos até melhorar esses números. Não temos nenhum *player* global no setor de inteligência.

**André Parize:**

Esta foi a última pergunta. Agora passo a palavra ao Senhor Angel Santodomingo para suas considerações finais.

Muito obrigado por participarem deste *call*. E, novamente, peço desculpas por não poder responder a todas as perguntas. Recebemos muitas perguntas. Mas, obviamente, estaremos à disposição através da nossa equipe de RI.

**Angel Santodomingo:**

Muito obrigado. Como disse o André, se deixamos de cobrir qualquer questão, por favor, poderemos respondê-las via o nosso departamento de RI, que é o objetivo da nossa equipe.

Muito obrigado, e espero vê-los novamente em uma próxima ocasião.

**Operadora:**

O *call* de resultados do Banco Santander Brasil está agora concluído. Obrigada pela sua participação, e tenham um bom dia.

“Este documento é uma transcrição produzida pela MZ. A MZ faz o possível para garantir a qualidade (atual, precisa e completa) da transcrição. Entretanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais falhas, já que o texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes. Portanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos que possam surgir com o uso, acesso, segurança, manutenção, distribuição e/ou transmissão desta transcrição. Este documento é uma transcrição simples e não reflete nenhuma opinião de investimento da MZ. Todo o conteúdo deste documento é de responsabilidade total e exclusiva da empresa que realizou o evento transcrito pela MZ. Por favor, consulte o website de relações com investidor (e/ou institucional) da respectiva companhia para mais condições e termos importantes e específicos relacionados ao uso desta transcrição”