

**Operadora:**

Boa tarde, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência de resultados relativos ao 2T10 do Banco Santander. Presentes aqui estão o Sr. Fabio Barbosa, Presidente do Banco, o Sr. Carlos Lopes Galan, CFO e Diretor de Relações com Investidores, e o Sr. Luis Felipe Taunay Ferreira, responsável pela área de Relações com investidores.

Esta teleconferência está sendo transmitida simultaneamente pela Internet no site de Relações com Investidores do Banco Santander, no endereço [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri), onde poderá ser encontrada a respectiva apresentação para download. Informamos que todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência durante a apresentação do Banco e, em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas, quando maiores instruções serão fornecidas.

Caso algum dos senhores necessite de alguma assistência durante a conferência, queira, por favor, solicitar a ajuda de um operador, digitando \*0.

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios do Banco Santander, 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 são garantias de desempenho. Elas 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 e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

Agora gostaríamos de passar a palavra ao Sr. Fabio Barbosa, Presidente do Banco Santander. Por favor, Sr. Fabio, pode prosseguir.

**Fabio Barbosa:**

Boa tarde a todos. Obrigado pela atenção. Vou cobrir rapidamente uma agenda, falar do cenário macroeconômico, um pouco da estratégia em grandes linhas, até mais o posicionamento que estratégia especificamente, mostrar o andamento dos negócios, resultado, dar um foco maior na qualidade da carteira de crédito, e chamar a atenção para o que nós entendemos serem os principais pontos deste trimestre, ou deste semestre, e depois abrir para perguntas. A ideia é que o *call* todo dure mais ou menos uma hora, é isso que estamos imaginando.

Entrando no primeiro slide, que é o slide da página três, falar de economia. É uma parte que, todos sendo brasileiros, acho que não preciso gastar muito tempo, só dizer que vemos a economia forte, uma perspectiva de inflação convergindo em direção à meta; a taxa de câmbio, talvez, do Santander Research esteve um pouco mais alta do que eu imagino, mas, de qualquer maneira, acho que o mais importante é que vemos um cenário bastante saudável para o 2S e também para o ano de 2011, o que garante boas perspectivas para o crescimento do negócio. Acho que é isso que tem de mais relevante nesta página que determina o nosso negócio, que é justamente a estabilidade do processo de crescimento econômico.

Em termos de estratégia, ou, melhor dizendo, até de posicionamento da franquia do Banco, o Santander fechou o trimestre com 11% de participação de crédito do total do sistema bancário brasileiro, sendo 16,5% no caso de considerarmos apenas o sistema privado bancário. O total da carteira de crédito é de R\$146 bilhões, outros números aqui listados, e o lucro dentro do padrão IFRS atingindo R\$3,529 bilhões.

São 2.100 agências, 1.500 PABs, estou falando em números redondos, os números precisos estão no material, e 18.000 ATMs. Tivemos um aumento na base de clientes em 263.000 clientes, acho que é importante, e continuamos contando crescimento e incorporação de novos clientes, e também, aqui ao lado direito, a participação de mercado, mais em termos de número de agências. Mas, de qualquer maneira, o total é 12% se considerarmos número de agências, o total no crédito é 11%. É uma *proxy* imperfeita, mas mostra e ressalta a forte presença do Banco na região Sudeste, até pelo legado das várias instituições que hoje compõem o Grupo Santander no Brasil.

Uma coisa importante do nosso sucesso é justamente a questão da integração. Então, vou dar um destaque especial na questão do processo de integração, em como estamos e como tem caminhado. Lembrando que até junho de 2010, e coloco de forma comprimida aqui no lado esquerdo, basicamente todas as atividades do Banco estão integradas, todas as áreas de suporte e áreas de negócios, como atacado, *private*, *asset management*, ou seja, a maior parte do processo de integração aconteceu nas várias áreas, e agora estamos trabalhando, nesse 2S, para a integração do que chamamos de marca e atendimento nas agências.

Então, estamos trabalhando o *replanning*, as pessoas que circulam pelas ruas já podem ter notado que as agências do Banco Real começam a ganhar uma coloração vermelha por dentro, ou seja, a adesivação das ATMs e tudo mais, já preparando para aquilo que será a virada da marca. Nós estamos sempre refinando esta data, muito em função da condição de atendimento que possamos oferecer aos nossos clientes, mas agora estamos balizando para alguma coisa por volta de final de outubro, começo de novembro, aproveitando a grande visibilidade que o Banco tem na época da Fórmula 1 aqui em São Paulo.

A unificação do atendimento significa que até dezembro, 95% do volume de operações, basicamente, já poderão ser feitas de forma interoperacional entre as duas redes, ficando algumas atividades em *cash management* ligadas a algumas empresas, que serão, então, liquidadas no 1S11, mais em direção a meados desse semestre do que em direção ao final dele, onde acontecerá a migração final.

Nós estamos bastante atentos à questão do conforto do cliente, de causar o menor ruído possível na relação com o cliente do varejo, em particular grandes empresas. Volto a dizer, a maior parte já foi feita, salvo por operações de *cash management*, e ter certeza de que as condições necessárias para que o cliente possa continuar operando com a tranquilidade estejam lá.

Então, hoje o cliente encontra a agência com uma coloração já trazendo aquela que era a marca Real para a marca Santander, mas ainda tem o mesmo número de agência, a mesma senha, a mesma conta bancária, o que ajuda no processo de transição, acomodação e até de tolerância nesse período de mudança que sempre causa algum incômodo.

Então, está caminhando dentro do previsto, e percebemos, se olharmos o próximo slide, a questão da captura das sinergias, onde temos uma meta, que era de R\$1,2 bilhão de captura dentro daquele projeto de R\$2,4 bilhões que deveríamos fazer até o final do processo de integração, tendo capturado R\$1,446 bilhão, ou seja, um pouco acima do previsto.

Mas eu tenho destacado, e reforço aqui que não é uma questão de estar acima, mas é uma questão de ter antecipado a possibilidade de captação de sinergias. A meta continua sendo R\$2,4 bilhões, capturamos um pouco mais até agora, mas à medida que as coisas vão caminhando, haverá uma convergência. Então, a ideia é um pouco nessa direção.

E se olharmos também outro ponto que tem chamado a atenção, a questão da adquirência, sem entrar na estratégia de cada setor, só destacando duas ou três coisas, e uma delas é esta, a questão de que começamos a operar justamente no 2T. Os números estão vindo bem, estamos operando com MasterCard desde o começo, Visa desde segunda-feira desta semana, ficando o número de estabelecimentos credenciados em 51.000.

Temos o objetivo de 300.000 até 2012, ou seja, correu muito bem considerando os poucos meses em que estamos operando; novas contas também caminhando até um pouco acima do previsto, mas obviamente o impacto financeiro que isso possa ter tido é mínimo, na medida em que ainda é muito incipiente, mas a perspectiva é bastante positiva.

Os negócios em geral, para dar um andamento e uma sensação do que aconteceu, vou começar destacando a questão do crédito, para termos uma ideia de como foi o crescimento. Então, o crescimento da carteira de crédito, se olharmos o canto alto esquerdo, vemos certa estabilidade entre junho, setembro e dezembro, o próprio mês de março ainda com crescimento bastante limitado, e agora com crescimento já mais forte, estamos falando de um crescimento de 4,7% no trimestre, o que nos coloca em um crescimento até um pouco superior.

Só para terem uma ideia, no trimestre anterior o crescimento foi de 1,5%, ficamos abaixo do que foi o crescimento do mercado, e agora 4,7%, está um pouco acima até do crescimento dos bancos privados no mercado nacional.

A boa notícia que é bem distribuído, como se vê no lado esquerdo abaixo, entre pequenas empresas, grandes e consumo de pessoa física, e do lado direito dá para ver que em todos eles houve mais ou menos um crescimento relevante. A perspectiva de crescimento tanto em pessoa física, pequenas e médias empresas, financiamento ao consumo, que basicamente é automóvel, e grandes empresas, está em um crescimento de 4,7% no período, que acho que é um crescimento também bastante forte e bem distribuído, especialmente no caso de pequenas e médias empresas, porque no trimestre anterior mostrávamos uma redução de 2% e agora um crescimento de 4,7%. Ou seja, é uma virada em uma das áreas, um dos segmentos que tem o maior crescimento do mercado.

Se olharmos do ponto de vista de crédito por produto, ele tem alguns detalhes. O crédito consignado cresceu 31%, veículos cresceu 8% no ano. Lembrando que veículos nós fizemos durante o ano passado e este ano já viramos a situação com uma redefinição estratégica, buscando recompor um pouco a base dos nossos negócios, inclusive o foco na rentabilidade, sem deixar de olhar para a questão do market share.

Mas acho que conseguimos reenquadrar bem, já nesse último trimestre tivemos um bom crescimento e a rentabilidade dos negócios teve a virada que esperávamos. Cartões também teve um crescimento forte, e crédito imobiliário, que de resto tem crescido bastante no mercado, mas vale destacar os 30% e 49% no caso de pessoa jurídica, que foi um crescimento bastante importante, também.

No caso de captação, tivemos um crescimento de 1,5% no trimestre, mas também lembrando aqui, seja na questão do ano, onde vocês veem uma redução, ou seja na questão do mês, o fato de que o Banco obviamente está em uma situação bastante confortável, bastante capitalizada e bastante líquida. Então, no caso de depósitos a prazo, mantivemos a estratégia que vínhamos seguindo, que é de evitar aquelas operações de custo mais elevado, geralmente ligadas a investidores que chamamos de institucionais.

Então, a base de clientes de poupança, a base de clientes de depósitos à vista, enfim, continuam tendo seu crescimento, temos olhado; debêntures e LCA, por razões específicas,

também foram privilegiadas, mas depósitos a prazo mais elevados, e pudemos lidar com isso da melhor maneira, o que foi positivo.

Essa questão dos negócios é só para dar uma ideia dos volumes onde estamos trabalhando. Então, crescimento importante no crédito, e no caso de captação, moderado, mais por definição deliberada por nós aqui do que por qualquer situação específica de mercado ou de estratégia.

Em termos dos resultados, começo com alguns *highlights*, com algumas conclusões, quase que alertas com relação ao que veremos nos próximos slides. Primeiro, aceleração na atividade comercial no trimestre, com destaque para recuperação em pequenas e médias empresas, que eu já mencionei; o lucro líquido de R\$3,5 bilhões no 1S, representando uma alta de 44% versus o que foi o 1S09, sem extraordinários é um crescimento de 2,3% no trimestre, e vamos comentar um pouco sobre isso em seguida.

O crescimento do lucro no semestre foi sustentado por mais qualidade, e acho que isso é uma coisa importante a se destacar, que a evolução das receitas de juros e comissões teve um crescimento de 10%; despesas totais basicamente *flat* em relação ao mesmo semestre do ano anterior; melhora na qualidade da carteira, índices de cobertura confortáveis.

E lembrando também que, no próprio caso das receitas, nós vamos ver que a receita vinda de operações de clientes teve um bom crescimento, e as receitas mais voláteis, que são de operações de tesouraria, ou receitas vindas das operações que chamamos de ALCO, ou seja, gerenciamento de ativos e passíveis do Banco, que são mais voláteis e mostraram uma redução no trimestre, e acho que isso também justifica o comentário que o crescimento é sustentado por mais qualidade.

E finalmente, como conclusão necessária disso, há uma evolução positiva nos indicadores de gestão em 12 meses, como veremos no slide em seguida.

O lucro líquido do Banco cresceu, portanto, 44,3%, atingindo R\$3,529 bilhões; o resultado no trimestre cresceu 2,3% descontando um extraordinário do 1T10, mas se olharmos em detalhes dá para entender melhor.

A questão das receitas, estamos no slide 17 agora, as receitas totais tiveram um crescimento quando olhamos para o lado direito onde vemos o total de margem de intermediação e comissões, que subiram mais ou menos 10%, uma queda de 23% semestre contra semestre no chamado outros, que são os resultados de operações financeiras excluindo o efeito do hedge fiscal de Cayman mais outras receitas e despesas operacionais; enfim, são despesas ligadas, por assim dizer, à atividade comercial e relacionamento com os clientes do Banco, trazendo, portanto, o total da receita a um crescimento de 7,5%, o que explica um pouco o que aconteceu no trimestre.

Se vocês olharem entre 1T e 2T, verão que tivemos um ganho de outros no 1T de R\$577 milhões e no 2T de R\$257 milhões, e isso tem a ver com variações, posições de tesouraria, ou coisas mais voláteis que poderemos comentar mais adiante, em mais detalhes, se for do interesse.

Mas este número tem rodado entre R\$250 milhões e R\$300 milhões por trimestre, e foi mais ou menos isso que conseguimos no semestre também. Então, é a questão da volatilidade, de olhar para um prazo mais longo e também olhar o trimestre a trimestre; se olharmos para trás, também veremos alguma volatilidade relevante.

Se olharmos o caso das comissões, tivemos um crescimento de 10,5% na variação de 12 meses, também no canto alto direito, um crescimento de 5,4% se olharmos o gráfico no trimestre, bastante saudável.

Olhando o detalhamento, como seria de se esperar, as tarifas bancárias sofrem um pouco, até porque compara-se o 1S09, quando ainda não havia restrições do Banco Central, nova legislação etc., e nas demais, seja por aumento de base de clientes, seja por maior penetração na base de clientes existente, seja por questão de replicar-se melhores práticas do Santander no Banco Real e do Banco Real no Santander, tivemos crescimento importante em vários desses índices de tarifa, o que também dá bastante estabilidade para a perspectiva futura de resultados da Organização.

Esse crescimento nas receitas somado a uma estabilidade nas despesas que veremos agora é que dão um bom resultado lá na frente. Então, aqui, despesas no semestre basicamente *flat*, 0,3% de variação apenas, mas se você olhar no trimestre tem um pequeno crescimento, um pouco de despesa de um trimestre versus o outro, de marketing em um trimestre versus outro; não tem uma tendência claramente definida, mas parte desse crescimento também se deve ao fato de o Banco estar olhando para os investimentos necessários para poder capturar as oportunidades que oferece um mercado em crescimento.

Me refiro à contratação de gerentes no caso de pequenas e médias empresas, ou na estruturação do processo todo de abertura de agências, que deverá se concretizar no 2S, mas desde a contratação, alocação, contratação de pessoas também para que possamos ter o *staff* necessário para quando forem abertas as agências, enfim tudo isso vem acontecendo. Mas considerando a inflação e o crescimento dos negócios, temos conseguido manter as despesas sob controle, como fica evidenciado pelo número basicamente estável entre 1S09 e 1S10.

Como consequência de receitas e despesas crescendo no ritmo que apresentei, a eficiência cai de 36% para 34%, o que é muito positivo; o índice de recorrência melhorou de 56% para 61%, até porque as comissões cresceram bem; e o retorno sobre o capital tem uma queda, em função de que no ano passado, nesta época, não havíamos ainda feito a operação de abertura de capital, do IPO, portanto a base de capital ficou mais diluída, aumentou e portanto diluiu um pouco o resultado, como é de se esperar, até que haja uma absorção deste capital pelo crescimento, pelo investimento que estamos fazendo. Então, é totalmente dentro do esperado, mas tem uma queda que, volto a dizer, ocorre absolutamente dentro do previsto.

Como fica, então, a questão da qualidade da carteira de crédito? Quais são os indicadores que nós temos quando obtemos a carteira de crédito? Primeiro vou olhar no IFRS, e logo em seguida vou passar para os indicadores do chamado BR GAAP, que eu acho que permite também a comparação com os demais, que foi um pedido já feito em ocasiões anteriores.

No caso, aqui nós temos uma redução nas provisões de 6,3% e nos 12 meses foi de 3,6%. Portanto, a queda é na realidade reflexo do que vamos mostrar em seguida, que é a inadimplência caindo de patamares que já estiveram em um pico, PF foi de 9,7% para 8,2% e a total foi de 7,7% para 6,6%; tem tido uma queda importante, conforme está refletido, e o índice de cobertura se mantendo dentro dos critérios de IFRS dentro dos 102%, 103%.

Se eu trazer isso para BR GAAP de forma que nós possamos ter uma comparação eventual perfeita com os demais bancos dentro dos mesmos critérios, está aqui a inadimplência *over 90*, que também caiu bastante, PF foi de 7,9%, 7,8% para 6,7% e a total está indo para 4,7%. O NPL *over 60* também mostrando uma queda bastante grande e a cobertura, em função da metodologia de cálculo usando as provisões feitas no IFRS traduzidas aqui no BR GAAP, acabam dando uns 128%.



Mas acho que o mais importante neste slide 24 é ver a tendência positiva no caso da inadimplência, também fruto, seja da política de crédito, mas também largamente, é claro, em função do crescimento da economia, que beneficia o negócio como um todo.

Então, esses eram os principais *highlights* que eu queria colocar. Vou fazer aqui uma conclusão, que na verdade amarra um pouco o que falamos, para poder abrir para perguntas que eventualmente endereçarão com mais clareza os pontos que lhe sejam mais relevantes.

Então, lembrando, foi a aceleração da atividade comercial; a expansão da carteira de crédito no trimestre, diversificada em todos os segmentos, com destaque para a recuperação de pequenas e médias empresas; crescimento das comissões, como eu mencionei, com ênfase em produtos transacionais, seguros, cartões e fundos, que têm tido um crescimento bastante importante. Lembrando que, portanto, a atividade comercial teve um crescimento mais pujante, tivemos nesse trimestre em particular um desempenho menos forte na questão das receitas mais voláteis de mercados, tesouraria e ALCO, mas as atividades comerciais cresceram bem.

No lucro líquido do 1S, portanto, com juros e comissões crescendo dois dígitos, e custo *flat*, o que é bastante saudável e acho que mostra uma sustentação também para o futuro, na medida em que são receitas que crescentemente vêm das operações de clientes e deverão ser sempre complementadas por operações de mercado, mas acho que dá mais estabilidade para o resultado do Banco, na medida em que elas são provenientes das operações com os clientes e é nisso que temos procurado dar ênfase, e é isso que tem acontecido nos resultados.

A qualidade do crédito melhora o índice de inadimplência, cobertura está bastante confortável e a redução do custo de crédito como uma consequência da administração de todo esse portfólio e de uma economia que também tem surpreendido a todos com um crescimento bastante forte, que se traduz, naturalmente, em menor inadimplência.

Lucro líquido, portanto, com uma alta de 44% em 12 meses, lembrando que o lucro líquido no trimestre cresce 2,3%, feitas as ressalvas da volatilidade de parte das receitas, e antes do imposto cresce 6,3% no trimestre, o que também não é negligenciável.

Então, essas eram as observações iniciais que eu queria fazer. Vocês têm um material muito mais farto do que este que eu apresentei. É possível que outras dúvidas e questões surjam com relação a isso que foi colocado aqui. Eu estou aqui com o Carlos Galan e o Luís Felipe Taunay, além de algumas outras pessoas que podem nos assessorar, para que possamos dar os melhores esclarecimentos em função dos pontos que venham a ser levantados.

Obrigado pela atenção, e devolvo a palavra a vocês.

**Jorg Friedemann, Merrill Lynch:**

Muito obrigado pela oportunidade. Tenho duas perguntas, na verdade. A primeira é em relação às reversões de provisão. Eu gostaria de entender o que vocês apresentam no BR GAAP como reversão de provisões operacionais. Noto que esta linha atingiu R\$445 milhões no 1S10, contra R\$152 milhões no 1S09, conforme as notas explicativas de vocês. Eu não sei a que se refere isso; gostaria de um pouco mais de clareza. Não sei se pode ter alguma relação com as provisões de integração. Até seria interessante entender onde as provisões de integração estão neste momento.

A segunda pergunta é em relação à tesouraria. Gostaria que vocês comentassem eventuais mudanças que aconteceram nesse 2T na tesouraria de vocês, se vocês estão antevendo algum tipo de reestruturação na área, ou se vocês estão com o corpo completamente formado e o que

vocês apresentaram de volatilidade eventual não quer dizer absolutamente nada em função de mudanças estratégicas. Obrigado.

**Fabio Barbosa:**

Obrigado, Jorg. Vou responder a segunda pergunta, depois passarei a primeira para o Carlos entrar mais em detalhes. Mas com relação à tesouraria, eu estou folheando as páginas aqui para buscar outra vez o resultado que nós colocamos no slide 17, que não é inteiramente, mas praticamente tesouraria e ALCO, onde tem volatilidade.

É o seguinte: uma coisa não tem nada a ver com outra. Nós basicamente tivemos uma mudança de uma ou duas pessoas na tesouraria em posições de comando, como você certamente deve estar informado, mas rotineira e nada que preocupe. O time está montado, não tem nenhuma mudança de estratégia nem nada.

Eu acho que o importante é que com o passar do tempo, crescentemente, acho que é de interesse de todos também que a Organização tenha uma dependência cada vez maior das receitas provenientes de operações com clientes complementada por operações de mercado. Acho que isso dá ao investidor também mais tranquilidade com relação à perspectiva dos números futuros. Apenas isso, não tem absolutamente nenhuma outra relevância, nenhuma outra mudança estratégica ou qualquer coisa que seja. É uma mudança de pessoa que acontece em uma organização a todo instante.

O foco continua sendo o mesmo. Sempre tivemos uma tesouraria ativa, continuaremos a ter, mas eu fico satisfeito também de ver o crescimento vindo principalmente das operações com clientes.

**Carlos Lopes Galan:**

A respeito da sua primeira pergunta, primeiro esclarecer que toda a linha de outras provisões não foi afetada. Se você lembrar de quando fizemos toda a reestrutura para o IPO, constituímos um fundo de reestrutura. Esse fundo de reestrutura no mês de junho tinha um saldo ainda remanescente de R\$540 milhões; no 1T o fundo era de R\$600 milhões. Ou seja, só usamos R\$60 milhões desse fundo de reestrutura no 2T, e eventualmente esses R\$540 milhões de provisões serão usados no futuro, com as seguintes etapas do processo de integração.

E como falamos, a ideia é não impactar as despesas recorrentes com fatos que achamos que sejam não-recorrentes, como é todo o processo de integração nas diferentes facetas tecnológicas, desenvolvimento, algumas eventuais campanhas de marketing pela integração da marca ou utilizações também dos serviços centrais.

Em concreto sobre sua pergunta, gostaria de esclarecer que esta linha de outras provisões, e vou me referir ao BR GAAP, porque também em IFRS tem uma ligeira diferença pelas classificações, falamos também no 1T que é uma linha volátil, porque também depende do número de litígios e preços desses litígios, e que basicamente é uma linha que tem duas estruturas ou dois componentes. Um componente é de litígios grandes, de pouco número e um maior volume, e disso temos provisões singulares, uma a uma. São provisões que se fazem em função das probabilidades de sucesso em função tanto do departamento interno como dos assessores externos.

E outro componente dentro dessas provisões que estou falando são cíveis e laborais fundamentalmente, onde basicamente são grandes números de litígios com um ticket ou um volume pequeno. Este grande número de litígios, anualmente fazemos uma revisão de como está o estoque dessa carteira, e nesse trimestre fizemos a revisão de estoque e vimos que

temos provisões suficientes ou demais, porque o número de litígios está recuando a respeito da revisão anterior que foi feita há um ano, e também porque o ticket médio dessas provisões massivas recuou. Então, fizemos como uma PDD, fizemos um *mark-to-market*, revisamos e achamos que temos as provisões. Isso é, em efeito, um pouco comparado com o trimestre anterior, porque foi um pouco inferior nesse trimestre.

Olhando também um pouco esta linha, que eu acho que temos olhar porque são provisões e litígios que duram muito tempo, e acho que a perspectiva dessa linha deveria ser em BR GAAP ao redor de R\$200 milhões, R\$225 milhões de despesas por trimestre. E nisso precisa-se olhar um pouco o horizonte de médio prazo, e seria um pouco a despesa que deveríamos ter no trimestre nesta linha.

**Jorg Friedemann:**

OK. Obrigado pelos esclarecimentos, Fabio, em relação à Tesouraria, Galan, em relação ao fundo de reestruturação e também a essas provisões. Só um *follow-up* breve aqui, porque uma reversão da ordem de R\$200 milhões por trimestre é uma reversão bastante robusta. Eu sei que são poucas causas com grandes volumes, mas seria interessante se nós pudéssemos entender pelo menos a origem, para que nós conseguíssemos entender um pouco mais a dinâmica desta linha. Então, se vocês conseguissem, mesmo que não seja agora, trazer algum esclarecimento adicional, acho que ajudaria bastante.

**Carlos Lopes Galan:**

Perfeito, Jorg. Convido a vocês, se tiver alguém mais, através do departamento de Relações com Investidores estamos com mais detalhes, porque esta é uma questão um pouco técnica. Mas eu diria que é um pouco singular do ponto de vista de como se administra, que é um pouco do mesmo jeito que seriam as provisões para insolvência: você vai vendo o estoque e vai fazendo provisões em função da probabilidade de sucesso que estão tendo e o número, ou da situação que têm nessas provisões.

Como é uma questão técnica, para mais detalhes, agradeceria se através do departamento de Relações com Investidores e o Felipe Taunay, qualquer aprofundamento que queiram ter, mostraremos com prazer.

**Jorg Friedemann:**

OK. Muito obrigado.

**Fábio Zagatti, Barclays Capital:**

Boa tarde a todos. Minha primeira pergunta é em relação ao segmento de SME. Eu percebo vocês bem insistindo com o segmento, agora que o Santander voltou a crescer a carteira. Como o Banco está vendo o cenário competitivo em SME, mais especificamente? Porque este é um dos mercados que têm apresentado um dinamismo maior, os bancos grandes todos trabalhando com crescimento agressivo nessa linha, e os médios também estão de volta com força depois da crise.

Será que vocês poderiam nos dar uma ideia sobre de onde está vindo o crescimento de crédito em SME? É de novos clientes ou de limites mais altos? E vocês têm alguma preocupação com o nível de alavancagem das empresas SME atualmente?



**Fabio Barbosa:**

Fábio, obrigado. Realmente, você tem razão, o mercado todo está bastante animado. Nós de certa maneira até demoramos um pouco para entrar no ritmo, por várias razões internas. Tivemos uma redução no 1T de 2% nesse portfólio específico, e agora um crescimento de 4,7%, volto a dizer, no segmento específico de pequenas e médias empresas. Então, achamos que há um crescimento importante acontecendo. Entramos em ritmo de mercado e acho que temos condição de crescer bastante.

Eu acho que tem algumas coisas importantes acontecendo, e realmente é ali que o mercado acredita, e nós também acreditamos, que exista o maior potencial neste momento. O primeiro que eu queria chamar a atenção, falando aqui para um pessoal que conhece bem a economia brasileira, como é o caso de todos que estão aqui, é que o crescimento do Brasil está com uma característica diferente desta vez, que ele é muito mais bem distribuído, seja geograficamente, seja em termos dos segmentos da população que estão participando desse crescimento.

O que significa que o crescimento não acontece apenas nas grandes cadeias, nem nas grandes cidades, ele acontece em todos os lugares, o que tem levado a um crescimento maior por parte das pequenas e médias empresas do que o crescimento por parte das grandes empresas. Então, este é o primeiro ponto. O mercado está crescendo porque está mais bem distribuído o crescimento econômico e está impactando diretamente essas empresas.

O segundo ponto também, as empresas, e acho que é um grande benefício de todo o processo de IPO que tivemos há anos por parte das grandes empresas, estão fazendo com que os seus fornecedores também se estruturam melhor, trabalhem de forma mais, digamos, administrativamente transparente, de maneira que nós estamos conhecendo melhor as empresas. Era muito difícil trabalhar neste segmento, e está ficando mais fácil, na medida em que a cadeia toda de suprimento das empresas que tiveram que fazer toda uma reformulação na questão administrativa por conta de IPOs, está dando mais formalidade a vários setores, e isso tem ajudado também a transparência e, portanto, a análise de crédito e a própria concessão de crédito.

Certamente, sendo esse o mercado que mais cresce, temos visto uma busca maior por parte dos concorrentes; os concorrentes estão obviamente todos indo a esse setor. Mas ele é muito grande, muito vasto e muito inexplorado ainda. Nós estamos falando aqui em 1,5 milhão, 2 milhões de clientes que caem nessa categoria, dependendo de onde você faça o corte, obviamente. Cada um faz o corte em um lugar, mas para colocar um número aqui na mesa, podemos falar de 1,5 milhão.

Nós temos ainda grande parte do mercado a ser buscada. Nós estamos justamente neste setor investindo na contratação de pessoas, temos um plano de terminar este ano com 500 gerentes a mais para este setor do que tínhamos no início do ano. Já estamos em processo; uma parte foi contratada, outra parte está em processo de contratação.

Uma coisa também do aquecimento da economia brasileira é que a própria contratação talvez fique em um ritmo mais lento, o que é um bom sinal, sinal de que a economia está forte.

E os spreads, que é também o que está na sua pergunta, eu tenho falado o seguinte: para nomes comparáveis, é possível que você veja uma queda nos spreads. Mas na medida em que você está penetrando mais nesse segmento, você acaba indo para clientes onde os spreads são melhores, embora os riscos sejam maiores. Daí a questão que eu ressaltai de que a economia está crescendo nesses segmentos, que está tendo mais transparência, de maneira

que você possa encontrar spreads melhores sem que você incorra em riscos desproporcionalmente grandes.

Então, como eu falei, na mesma base, mesmos nomes, pode ser que ele caia. Mas como o mercado está sendo explorado, está crescendo e novos clientes estão sendo incorporados, nós vemos com perspectivas boas a própria rentabilidade desse setor se mantendo estável ou até subindo.

**Fábio Zagatti:**

Entendi, Fábio. Muito obrigado. E a segunda pergunta seria em relação a crescimento de crédito: parece que realmente houve um *turnaround* em termos de originação no Santander no 2T. Vocês até mencionam no release que esse crescimento do trimestre foi resultado de algumas modificações na estrutura e procedimentos operacionais.

Então, eu queria saber se vocês poderiam nos dizer o que não estava a plena capacidade antes, ou qual era essa limitação que aparentemente não existe mais a partir do 2T? E vocês acham que no final do 2T o Banco já estava rodando a 100% do potencial de originação de crédito, ou ainda acreditam que há mais eficiências a serem atingidas?

**Fabio Barbosa:**

100% eu espero que nunca responda para você que estamos. Mas definitivamente eu acho que por todas as razões da integração, da nossa própria avaliação ou de quem quer que seja sobre quão forte estava a recuperação econômica, mais o processo do IPO e a necessidade de gerenciar tudo isso, somos factuais, não tem nenhuma avaliação muito secreta com relação a isso, nós tivemos no 1T um desempenho aquém daquele que poderíamos ter tido pelo que o mercado estava oferecendo. E conseguimos colocar as coisas nos eixos já durante o 1T, e no 2T andou.

Mas eu tenho sentido que mês após mês, eu sei que alguns tentam pegar essa *proxy* do Banco Central e usar bancos estrangeiros como sendo a *proxy* do que está acontecendo no Santander; aliás, chamo a atenção para que a correlação não é tão boa quanto alguns sugerem quando eu vejo as análises. Existe uma diferença grande entre os números que estávamos mostrando agora e aquilo que teria sido sugerido por aquelas estatísticas do Banco Central, a serem mais bem compreendidas e analisadas. Esse é um parêntese que eu fiz, volto agora, então, a falar.

Então, temos notado que o crescimento dentro do trimestre, junho foi melhor que maio, maio foi melhor que abril, o que me sugere, e eu não faço aqui nenhuma indicação, apenas me sugere que estamos em uma fase de recuperação e que não tem por que ter terminado em junho, portanto vemos um crescimento positivo para os outros meses, a partir do que observamos na tendência, não do trimestre em si, mas dentro de cada mês do trimestre.

Carlos, quer acrescentar alguma coisa?

**Carlos Lopes Galan:**

Sim. Já falamos no 1T que em março fizemos algumas melhoras na questão das pequenas e médias empresas e na reorganização; tem muitas coisas a serem feitas. Falamos que tínhamos falta de estrutura comercial, o Fábio disse, como se lembram, que parte era incrementar a força comercial; e isso claramente melhorou no 2T e deu um pouco de fôlego.

Também falávamos de tudo o que eram os processos de atendimento aos clientes, processos de atendimento da ótica de riscos, e também melhoramos; fizemos uma reestruturação, melhoras de todos os processos. Também a questão de atendimento operacional, ou seja, a resposta também em tempo, mas também se fizeram muitas coisas.

E vocês se lembram que falávamos que já no mês de março começávamos a ter ritmo. E esse ritmo no 2T, como antecipávamos, melhorou; como a perspectiva que tínhamos ao final do 1T, melhorou, como veem. O ritmo do 2T está na casa dos 19% anualizados, de onde praticamente passamos de um crescimento no 1T na parte de *business*, ou na parte de pequenas e médias empresas negativo, a praticamente ter um ritmo, como falávamos na apresentação, também na casa dos 19%, e mês a mês, acelerando.

Ainda temos muito por fazer, ainda acho que temos muito a melhorar, mas o que falava o Fabio é que o ritmo melhorou, e o mais importante é que vimos uma virada importante em pouco tempo, que era o compromisso que tínhamos quando falávamos com vocês no 1T, e era pouco, de cara, a gestão desse segmento no 2T.

**Fábio Zagatti:**

Obrigado.

**Carlos Firetti, Bradesco:**

Boa tarde a todos. Tenho duas perguntas. A primeira é em relação ao cronograma de integração. Me corrijam se eu estiver errado, mas eu fiquei com uma impressão, comparando o cronograma que vocês apresentaram no trimestre passado e este, que o prazo foi um pouco estendido. Eu lembro até que em algumas conversas eu cheguei a ouvir que vocês fariam o *big bang* das agências em julho, e pelo que eu entendo não é mais isso que irá ocorrer, ou ocorreu.

Queria que vocês me falassem um pouco sobre essa questão. E a segunda seria em relação à competição naquela base de clientes que vocês compartilham com o Banco do Brasil, que são os funcionários do Estado. Eu sei que vocês retiveram uma parte significativa das contas e dos negócios desses clientes, mas o Banco do Brasil vem acelerando a integração da Nossa Caixa e eu queria saber como vocês veem isso se refletindo nessa base de clientes. Muito obrigado.

**Fabio Barbosa:**

Obrigado Carlos. Vou responder a segunda, bem rapidamente, depois gastar um pouco mais de tempo na primeira. Até me surpreendeu um pouco a pergunta. Não tenho notado nenhuma grande modificação no cenário competitivo em função das mudanças no Banco do Brasil e na Nossa Caixa, como você mencionou, que era o que você estava sugerindo, em cima dos clientes que são egressos da relação que tínhamos com o Governo do Estado de São Paulo. Não, não tenho.

Pode ser que venha a ter, estamos atentos, obviamente. É importante, o concorrente é forte, bem preparado, bem estruturado, mas no momento não tem nenhum sinal de qualquer mudança no quadro que tínhamos, e com a evolução que imaginávamos ter o quadro. Eles também estão fazendo o dever de casa, nós estamos fazendo o nosso, e isso é saudável, positivo, mas sem nenhum impacto, ressalvo e destaque aqui.

Com relação ao cronograma, você tem razão. Tínhamos um cronograma que falava que terminaríamos esse negócio ainda dentro de 2010. O que acontece é que estamos fazendo a maior parte dentro de 2010, mas não 100%. Você tem razão com relação a isso.

A reprogramação que a gente fez, que é pequena, é importante destacar que ela não tem impacto em duas coisas vitais para nós. Primeiro é na questão do cliente. A nossa preocupação sempre foi que eu não posso, e todos vocês conhecem bem isso, causar ruído na relação com o cliente. Esse é o ativo mais precioso que temos. Portanto, desde o momento em que foi estabelecida a data, o ponto foi que é uma data que tem que cumprir o principal ponto: o cliente tem que se sentir confortável.

E percebemos ao fazer os primeiros testes que o cliente, quando entra em uma agência que tinha uma cor basicamente verde – estou falando dos clientes do Real que estão migrando para o Santander; obviamente o Santander, no caso aqui, não é relevante para essa discussão específica –, quando ele entra na agência e ela não tem a mesma cor, e ele chega lá, a gerente não é a mesma – só para exagerar o quadro –, a conta dele não é a mesma, a senha não é a mesma; isso causa um desconforto, para dizer o mínimo.

Então, a ideia foi que nós estamos fazendo, e vocês olhando do ponto de vista das agências aqui em São Paulo, elas estão ficando vermelhas, como também em outros lugares Brasil afora, e está se mantendo a fachada com a marca Real. Então, o *big bang* de marca propriamente dito, estamos fazendo agora entre o final de outubro e começo de novembro.

E por que outubro e novembro? Honestamente, tem muito a ver com o momento de grande visibilidade que a marca tem por conta do evento do Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1. Está acontecendo desde julho, está dentro do cronograma esperado, e resolvemos só fazer, por conveniência mercadológica também, neste momento.

O atendimento também está sendo unificado, o cliente tem basicamente todas as funções sendo oferecidas, 95% serão oferecidas durante esse trimestre. Só a atividade de *cash management*, que é coisa específica para algumas empresas, é que não estarão totalmente integradas. Os sistemas acabam de ser migrados totalmente em fevereiro ou março; no 1S, mas mais para o meio desse 1S do que no começo. Janeiro não é um bom mês para se fazer essas coisas, e depois tem Carnaval e tudo o mais.

Então, os dois preceitos, acabei mencionando só um, eram não causar um desconforto que levasse a um problema no relacionamento com o cliente; e o segundo era manter as metas das reduções de custo que tínhamos colocado. E nessa ordem, o mais importante é a preservação do cliente.

Mas conseguimos preservar os dois. Como foi colocado aqui, temos vivido a questão da relação com os clientes, que continua bastante positiva, com os desacertos que existem, obviamente, em qualquer processo de integração, mas nada que tenha saído da linha esperada; e também a questão de custos que, como eu mencionei aqui, está absolutamente dentro do previsto, até um pouco acima.

Então, feitas estas duas, fizemos uma reprogramação de algumas das funções. E quando eu falo em *big bang*, hoje eu percebi em uma conversa com um jornalista que é importante deixar bem claro o que significa isso. Significa que diferentemente de outras estratégias de integração que nós mesmos fizemos no passado, em outros casos, que é você mudar a cada final de semana certo número de agências, nós não estamos fazendo isso.

Quando falamos em *big bang*, em algum momento se muda todas as agências. Então, todas as agências recebem um determinado benefício de uma operação a mais que possa ser feita lá, em um final de semana, em um determinado momento; agora todas estão sendo adesivadas, acho que não é em um final de semana, mas em determinado momento tira-se a fachada Banco Real e todas passam a ser Santander naquele mesmo dia. Isso que é *big bang*, na

verdade. E em algum momento desativa-se todos os sistemas, completando, portanto o *big bang*.

No *big bang*, a sensação é que mudaria tudo de uma vez, tudo no mesmo dia, quando na verdade, ao invés de mudar agência por agência, você muda em grandes levas; todas as agências fazem aquela movimentação naquele momento. A principal delas, para efeito do público, e eu falo com públicos diferentes aqui, para efeito dos analistas, o que eu vou falar agora é menos relevante, mas para efeito do público a mudança acontece na hora que eu mexo na marcha. Na hora em que ele não vê mais o Banco Real na rua, ali mudou e houve a integração.

Para efeito dos analistas e nosso, vocês está olhando e dizendo “espera aí, eu quero saber se você foi capaz de capturar sinergias que seriam capturadas quando da integração”. Isso acontece em um processo ao longo do período, e obviamente se acelera e consolida na medida em que o processo todo se encerra, como deverá se encerrar no 1S11.

**Carlos Firetti:**

Só um *follow-up*, então: de qualquer forma, talvez vocês estejam acima da meta de captura de sinergias, eu entendo isso, mas provavelmente para a captura do total das sinergias o período que foi alongado um pouco, talvez entrando no 1S11, apesar de ter capturado praticamente tudo este ano?

**Fabio Barbosa:**

Vou deixar o Carlos me corrigir aqui se eu estiver falando algo errado, mas os R\$2,4 bilhões que nós nos comprometemos são até junho de 2011. Dezembro de 2011, Carlos?

**Carlos Lopes Galan:**

Eram três anos.

**Fabio Barbosa:**

Três anos. Será capturado. Não sairá desse prazo de três anos que foi anunciado, na verdade, anterior até ao IPO; foi colocado lá atrás. Ele será atingido. As pessoas sempre nos perguntam se será superado, e eu tenho dito que não será superado, será atingido.

A sua pergunta é se com isso foi deslocada a captura de sinergia. Não dentro deste prazo que tínhamos colocado. Se lá dentro aconteceu alguma coisa, nem seria capaz de dizer. Mas não mudou o compromisso assumido desde o início, e que tem vindo até gratificadamente bem.

**Carlos Lopes Galan:**

Carlos, para complementar, você se lembra que tínhamos um compromisso de R\$2,4 bilhões em três anos, R\$800 milhões por ano, que significa que até o final deste ano deveríamos atingir R\$1,6 bilhão. Achamos que estamos na trilha, achamos que estamos em linha ou um pouco acima do que tínhamos estrategicamente definido. E também falávamos que o nosso compromisso com o mercado e nosso compromisso com o processo de integração em matéria de captura de sinergia era de R\$2,4 bilhões.

É verdade também que falamos, falaremos e nos comprometeremos com vocês, que quando termine o processo de integração, ou seja, realmente o processo de integração se conclua, é quando falaremos sobre uma reavaliação para reafirmar esses R\$2,4 bilhões, ou possivelmente



podemos fazer um novo compromisso. Mas o que estávamos falando, e o que temos na mesa é esse compromisso, esses R\$2,4 bilhões nos três anos, como foi indicado pelo Fabio.

**Carlos Firetti:**

OK. Perfeito. Obrigado.

**Alexandre Spada, Itaú:**

Boa tarde a todos. Eu tenho uma pergunta com relação a uma informação que foi encontrada no release do Santander Espanha. Na página 40 do release deles, quando eles mencionam a operação da Santander Brasil com a GetNet, aparece um número de R\$5 bilhões, que no meu entendimento é o volume de transações que vocês pretendem capturar. Eu queria saber se eu entendi errado. O que são exatamente esses R\$5 bilhões que aparecem lá? Obrigado.

**Carlos Lopes Galan:**

Alexandre, obrigado. Tentando esclarecer seu ponto, os R\$5 bilhões, efetivamente quando lançamos GetNet no mês de março, fizemos um compromisso, estabelecemos algumas metas tendo como objetivo 2012. Ou seja, basicamente a estratégia de médio prazo de três anos, onde teríamos três alavancas.

A primeira alavanca era o número de clientes credenciados; a segunda alavanca, e isso foi mostrado na apresentação do Fabio, eram as contas também abertas com a conta integrada, que foi o produto onde nós 'pacotizamos' oferta e serviços como *acquiring* e como instituição financeira completa.

E tínhamos outras duas metas. A primeira era que o financiamento de R\$5 bilhões, e isso é um pouco do que entendo sobre o que você está perguntando, R\$5 bilhões de financiamento que estimamos ter através desse produto, desta conta integrada ao setor de *business*, que é o objetivo, o alvo do produto conta integrada. E esses R\$5 bilhões são, imagino, o que você está perguntando.

Teríamos também, como quarto elemento, quarto objetivo, capturar 10% do volume de negócio, do volume de resultado no que é a transacionalidade de serviço de *acquiring*.

Então, acabamos de mostrar os primeiros indicadores. Não mostramos como estamos na parte de financiamento porque é muito marginal. Estamos pensando que foi um produto que foi lançado há dois meses e meio; é verdade que já temos um financiamento básico à área de *business*, mas entendemos que temos que esperar mais trimestres, mais tempo para poder dar um pouco da conta da evolução.

A evolução, como o Fabio disse, é positiva, tanto nas contas como nos afiliados. E o que possivelmente faremos nos próximos trimestres, quando já teremos um pouco mais de visão e um pouco mais de consolidação ou produção, é dar conta também para todos vocês de como está evoluindo o financiamento através desse produto.

**Alexandre Spada:**

Está ótimo. Muito obrigado.

**Operadora:**

Encerramos neste momento a sessão de perguntas e respostas. Gostaria de retornar a palavra ao Sr. Fabio Barbosa para as considerações finais.

**Fabio Barbosa:**

Queria agradecer a todos pela presença, pela participação. Estamos à disposição através da nossa área de Relações com Investidores, Luis Felipe Taunay, Carlos Galan, eu ou quem vocês entenderem que possa lhes ajudar.

Obrigado pela atenção, pela compreensão, e vamos em frente, porque temos muito a fazer. Obrigado.

**Operadora:**

A teleconferência do Banco Santander está encerrada. Agradecemos a participação de todos, e tenham uma boa tarde.

"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."