

**Operadora:**

Bom dia e obrigado por aguardarem. Bem-vindos à teleconferência para falarmos sobre os resultados do Banco Santander (Brasil) S.A. Temos aqui o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo e Diretor Financeiro e o Sr. André Parize, Diretor de Relações com Investidores.

Todos os participantes estarão em modo de escuta apenas durante a apresentação, e depois iniciaremos a sessão de perguntas e respostas, quando mais instruções serão fornecidas. Caso alguém precise de ajuda durante a apresentação, pressione \*0 para entrar em contato com o operador.

O webcast ao vivo desta teleconferência está disponível no site de relações com investidores do Banco Santander, em [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri) no qual a apresentação também está disponível para download.

Informamos que as perguntas recebidas via webcast terão prioridade de resposta. Caso alguém deseje fazer uma pergunta por telefone, pressione \*1. Uma vez que a pergunta for respondida, pressione \*2 para sair da linha. Cada participante tem direito a fazer uma pergunta. Caso necessite de mais informações, por favor volte para a fila.

Antes de prosseguirmos, esclarecemos que eventuais declarações prospectivas podem ser feitas durante esta teleconferência com relação às perspectivas de negócios do Banco Santander Brasil, projeções e metas operacionais e financeiras com base em convicções e premissas da Diretoria, bem como informações disponíveis atualmente. Essas declarações prospectivas não são uma garantia de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e suposições, tendo em vista que se referem a eventos futuros, e, portanto, circunstâncias que podem ou não ocorrer. Os investidores devem estar cientes de que as condições econômicas gerais, condições da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o futuro desempenho do Banco Santander Brasil e podem fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes daqueles contidos nas declarações prospectivas.

Agora, passo a palavra para o Sr. André Parize. Por favor, Sr. Parize, pode prosseguir.

**Andre Parize:**

Bom dia a todos. É um prazer para mim dar-lhes as boas-vindas à conferência do Santander Brasil referente aos resultados do 3T19. Mais uma vez, entregamos um conjunto de números sólidos que serão apresentados em mais detalhes pelo nosso CFO – Mr. Angel Santodomingo.

Agora, passo palavra para ele.

**Angel Santodomingo:**

Obrigada André. Bom dia a todos. Muito obrigado por sua participação esta manhã para falarmos sobre mais uma série de resultados. Hoje, começarei falando sobre a nossa estratégia e principais mensagens, seguido por uma rápida olhada nos resultados do grupo Santander. Em seguida, darei um breve panorama sobre a perspectiva macro brasileira, que será acompanhada dos destaques dos resultados do trimestre. E por fim, farei alguns comentários finais.

Passando para o slide 5, no Investor Day, apresentamos as nossas projeções para 2022 e gostaria de começar a apresentação comparando o nosso desempenho aos compromissos recentemente divulgados

Para a carteira de crédito buscamos um crescimento médio de 10% até 2022, e terminamos o último trimestre com um crescimento superior a 11%. Aqui, ainda temos algum impacto do mix, sobre o qual eu falarei em mais detalhes nos próximos slides.

Quanto ao ROE (retorno sobre o patrimônio líquido) atingimos uma rentabilidade nos 9 meses de 2019 de 21,2%, novamente em linha com a nossa meta de 21%.

O Índice de eficiência, por sua vez, alcançou 39,3%, uma melhora de 50 *bps* em 1 ano e continuamos focados em entregar um crescimento sólido de receita e um rígido controle de custos.

Finalmente, a nossa meta de crescimento da base de clientes Prospera, o nosso negócio de microfinanciamento, é atingir 1 milhão de clientes até 2022. Atualmente, temos uma base de clientes de cerca de 462 mil clientes crescendo à uma velocidade esperada, o que nos permitirá atingir a meta.

Vale notar que periodicamente irei apresentar o nosso desempenho comparado ao *guidance* durante os próximos anos.

No próximo slide, verão o que eu acabei de mencionar, a nossa rentabilidade permaneceu sólida, acima de 21%, mantendo o mesmo nível elevado apresentado no trimestre anterior. Isso é resultado claro da estratégia adequada implementada durante os últimos anos o que, em resumo, baseia-se no foco em crescimento rentável e excelência em modelagem de risco juntamente com um rígido controle de custos.

Como parte desse resultado, continuamos aumentando a nossa participação de mercado em crédito. O nosso NPS manteve-se num bom patamar e ressalto que níveis em torno de 60 são muito fortes no setor bancário no mundo todo. Acreditamos fortemente que a satisfação do cliente definirá os perdedores e os ganhadores no futuro.

Estamos também endereçando os desafios sociais através das atividades de negócios. A revista Fortune ranqueou o Santander Brasil com primeiro lugar no ranking *Change the World* do setor bancário no mundo todo.

Há provas de que o Prospera está particularmente fazendo a diferença nas áreas mais afetadas pela pobreza e nós realmente acreditamos que desempenhamos um papel importante ao apoiarmos o crescimento rentável inclusivo como uma maneira de gerar riqueza.

No slide 7 notarão que a nossa base de clientes, um dos principais pilares do banco, continuou crescendo fortemente no segmento de clientes ativos, digitais e vinculados. Essa é uma das principais fontes de crescimento do nosso banco.

Nós distribuímos R\$3 bilhões em dividendos (juros sobre capital próprio) no acumulado do ano, quando comparado a R\$1.8 e R\$1.5 bilhões in 2018 e 2017 para o mesmo período, respectivamente.

E finalmente, de acordo com a pesquisa do *Great Place to Work*, o banco está entre os melhores lugares para se trabalhar no Brasil por 4 anos seguidos.

O lucro líquido do Grupo Santander para os 9 meses de 2019 foi de 6,2 bilhões de euros. O Santander Brasil representou 29% da receita do grupo, o que demonstra a relevância dos resultados da subsidiária para o Grupo.

A partir deste trimestre, nós mudamos o conteúdo do cenário macro. Agora estamos compartilhando a visão do Santander Brasil sobre a economia ao invés do consenso. A

atividade econômica demonstrou uma tendência gradual de recuperação, com a inflação sob controle. Isso permitiu que o Banco Central do Brasil não apenas voltasse a cortar a taxa de juros básica, mas também indicasse possíveis maiores reduções no futuro. Com relação à questão pendente do Brasil, o equilíbrio fiscal, testemunhamos algum progresso concreto na agenda de reformas estruturais. A combinação de bases sólidas, como a dinâmica da inflação, política monetária, e a balança de pagamentos, juntamente com uma intensa agenda de reformas estruturais, nos permitirá abrir caminho para um Brasil melhor em anos futuros.

No próximo slide (13), notarão que o lucro líquido no trimestre foi de R\$3,7 bilhões, 2% acima do trimestre anterior e 19% acima do 3T18. No acumulado do ano, o resultado é também 20% mais alto do que no mesmo período do ano passado e está, por exemplo, muito acima do resultado obtido no ano inteiro de 2017 (R\$ 9.953 milhões). Essa dinâmica foi apoiada por um desempenho favorável em diferentes pilares, incluindo o crescimento da base de clientes, ampliação da carteira de crédito, modelagem de risco precisa e custos controlados.

No slide 14, apresentamos as linhas do nosso resultado trimestral. No lado da receita observamos uma expansão modesta, quando compara ao 2T19, refletindo um NII (margem financeira) estável e crescimento de 1% de comissões, o que eu detalharei mais adiante. Nos 9 meses de 2019, em comparação com 2018, as receitas subiram 6,5%, refletindo o bom desempenho das comissões e crescimento de 4,5% de NII.

No lado das despesas, as provisões de crédito cresceram a um ritmo mais lento do que a carteira de crédito, tanto na comparação trimestral como a anual, indicando que a qualidade do nosso ativo está controlada; E as despesas gerais tiveram um aumento acima da inflação, refletindo os lançamentos de novos negócios.

Passando para o próximo slide (15), verão que enquanto a margem financeira cresceu 5% ano contra ano, permaneceu estável no trimestre. Os principais destaques são: (i) margem financeira de crédito subiu 2% na comparação trimestral, refletindo tanto a evolução de volume quanto de spread, enquanto que em bases anuais, cresceu 9%. (ii) margem financeira de captação cresceu 6,6% trimestre contra trimestre, refletindo a boa política de controle de preços; (iii) e a linha outros é a principal razão do porquê a margem financeira total permaneceu estável no trimestre. Após um último trimestre forte, voltamos a um nível mais normalizado. A principal e única razão para isso é que a nossa mesa proprietária teve um desempenho fraco no trimestre.

Em seguida (16), olharemos a nossa carteira de crédito. Atingiu R\$ 332 bilhões no final de setembro, subindo 11% no ano. O ponto principal aqui é que estamos crescendo cerca de 4% nos 4 segmentos no trimestre. Embora a carteira de pessoa jurídica tenda a ser volátil, e não podemos extrapolar isso para os trimestres seguintes, este é um sinal positivo. O segmento Pessoa Física seguiu mantendo um bom desempenho, crescendo 18% no ano, apoiado por um desempenho positivo no (crédito) consignado, cartões de crédito e empréstimos pessoais. Financiamento ao consumo manteve uma tendência sólida e cresceu 17% ano contra ano, colhendo os benefícios do nosso completo ecossistema no segmento auto. A carteira de Pequenas e Médias Empresas continuou acelerando e cresceu 12% ano contra ano como resultado do um maior esforço comercial e uma oferta diferenciada. No Corporate, conforme já falado, nós nos movemos de forma sólida em território positivo no trimestre.

No slide 17, vemos que a captação de clientes caiu 3% no trimestre. Isso reflete o nosso compromisso em melhorar custos, considerando que temos um nível confortável de liquidez. Esse esforço foi refletido na margem financeira de captação, como vimos em dois slides anteriores, que foi acima de R\$1 bilhão. Isso tem sido especialmente intenso

no trimestre com o nosso produto de depósitos a prazo, como podem ver. Então a margem de captação atingiu uma máxima histórica de R\$1,05 bilhão mesmo considerando a evolução da Selic.

No slide 18, a receita de prestação de serviços é um resultado direto da base de clientes e crescimento da transacionalidade, e no 3T19, entregamos um crescimento anualizado de 15%, refletindo um bom desempenho em quase todos os negócios, com destaque para contas correntes e seguros, que postaram um índice de crescimento de cerca de 15%. Além disso, todos os itens vêm crescendo num ritmo intenso, tanto no ano quanto no trimestre, com a exceção de seguros (sazonalidade) e cartões (competição no mercado de aquisição).

Passando para o slide seguinte (19), vemos a qualidade do ativo do Santander que, de uma forma geral, permanece sob controle. Analisando o segmento de pessoas físicas, embora tenha havido um crescimento de 20 bps no indicador de inadimplência over 90, a inadimplência (NPL) de curto prazo melhorou indicando que a qualidade do ativo está absolutamente sob controle. O segmento pessoa jurídica permanece sólido. Atingimos nosso melhor nível de inadimplência de 15 a 90 dias, e a de 90 dias registrou mais uma melhora. Isso vem como resultado da boa qualidade do ativo, tanto nas carteiras de PMEs como grandes empresas. Quanto ao índice de cobertura caiu para 181% impactado pela venda uma carteira renegociada. Continuamos com uma situação confortável nesses níveis.

No slide 20, vemos que as provisões de crédito permaneceram estáveis no trimestre. Essa dinâmica resultou na melhoria do nosso custo de crédito. Portanto, o custo do risco estável e melhorando lentamente com nenhum comentário a acrescentar aqui. Considerando a forte mudança do mix que tivemos durante o ano passado e anteriores, o fato é que entregamos um custo de risco melhor.

No slide seguinte (21), vemos a evolução das despesas. Mantemos um forte foco para industrializar um setor não industrializado. Um índice de eficiência melhor é chave para mantermos a rentabilidade num bom nível e embora já sejamos líderes aqui, como sabem, nos comprometemos a melhorar ainda mais até 2022. Os custos cresceram 1% no trimestre e 4% no ano, desacelerando quando comparado aos números apresentados até o último trimestre e mostrando que estamos no caminho certo. Aqui vemos um crescimento acima da inflação, explicado principalmente por investimentos em novas plataformas. Despesas com pessoal mostram uma pequena evolução, refletindo o nosso foco no controle de custos.

Passando para os indicadores no próximo slide (22), eles mostram uma boa evolução nos primeiros 9 meses de 2019 quando comparado a 1 ano atrás. Eficiência está 50 *bps* melhor, basicamente neutra no trimestre, e o índice de recorrência está 410 *bps* mais alto, ultrapassando os 90% pela primeira vez. E houve um aumento de 180 *bps* no retorno sobre o capital - ROE.

Passando para o slide de capital e liquidez (23), continuamos com números confortáveis. A nossa captação atingiu um índice *loan-to-deposit* de 97% e ao final de setembro o nosso índice de Basiléia chegou a 16,2%, com um CET1 estável em 14%. Como já mencionei antes, distribuimos R\$1 bilhão em dividendos (juros sobre capital próprio) no 3T19, totalizando R\$3 bilhões do início do ano até agora, com distribuição de R\$1 bilhão por trimestre.

Para concluir a nossa apresentação (25), eu gostaria de destacar: (i) o aumento de 6% das receitas na comparação anual; (ii) que a qualidade do ativo está sobre rígido controle; e (iii) a eficiência continua sendo um pilar estratégico chave. Essas características foram fundamentais para o nosso crescimento de 20% de lucro líquido e

21% de ROE, o que é um sinal de que estamos no caminho certo para continuar entregando resultados sólidos e sustentáveis.

Gostaria de agradecer a todos pela atenção e ficamos à disposição responder as suas perguntas.

**Marcos Assumpção, Itaú BBA (via webcast):**

Quais foram os principais motivos da contração do spread de crédito no 3T19, de 10% no 2T19 para 9,8% agora?

Podemos considerar a recente recuperação do crescimento da carteira de crédito para grandes empresas como uma tendência? Há setores específicos que você poderia destacar?

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Marcos. Em relação ao spread de ativos, temos algumas ideias. Primeiro, compartilhamos com vocês o impacto mix e mudanças mix por um longo tempo. Dependendo do trimestre, podemos ter alguns impactos devido a isso. Em relação à segunda pergunta, neste trimestre tivemos um crescimento maior no segmento corporativo, e isso costuma se refletir no spread.

O segundo ponto é que, na comparação com o 3T18, o spread era de 9,7% naquela época e agora é de 9,8%, então estamos mais ou menos estáveis em relação ao mesmo período do ano anterior. Se analisarmos o ano passado, com spreads de 9,7%, 9,9%, 10%, 9,8%, essa é mais ou menos a média.

Já compartilhei com vocês no passado: Acho que o cenário no Brasil está se transformando e os spreads vão ficar sob pressão. Estamos vendo isso em alguns casos; As margens financeiras líquidas, em relação ao ativo, devem sofrer pressão. Vamos tentar compensar isso por meio dos segmentos de captação e tarifas, mas, neste caso, esses são os dois motivos.

E, novamente, em relação à sua segunda pergunta, a carteira de pessoas jurídicas tende a ser um pouco volátil. Não vou exagerar e dizer que o crescimento trimestral de 4% trimestre significa que vamos chegar a um crescimento de 20%. Isso se deve às operações específicas nas quais, trimestralmente, temos esse tipo de volatilidade: encerramos três ou quatro grandes operações e, em seguida, tem um desempenho diferente. Não acho que o comportamento em termos gerais tenha mudado muito, então eu realmente não iria além disso, como disse, no futuro.

Mas, em todo caso, é um sinal positivo de que estamos ativos e, quando os spreads são sólidos, estamos mais do que dispostos a fazer negócios.

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

Poderia dar mais detalhes sobre as vendas da carteira? Essa venda gerou algum tipo de resultado para o Banco no trimestre?

Segunda pergunta: poderia comentar sobre o desempenho do Superdigital? Vocês viram uma migração dos clientes do Banco para a Superdigital ou os novos usuários são mais não clientes?

**Angel Santodomingo:**



Obrigado, Thiago. Comentei anteriormente que a redução do índice de cobertura para 180% se deve principalmente à venda de nossa carteira. Isso é o dia-a-dia do negócio, levando em conta que todos anos temos a venda de algumas carteiras ou de alguma carteira, não é uma grande atividade nesse sentido, mas é algo que fazemos de vez em quando.

Normalmente, é uma carteira que foi totalmente baixada, e então levamos em consideração se faz sentido vender a carteira no mercado ou não. Nesse caso, foi o que fizemos. Era uma carteira de cerca de R\$ 700 milhões e gerou um resultado de cerca de R\$ 200 milhões.

Como disse, estou aqui há seis anos mais ou menos e isso sempre aconteceu nos últimos seis anos. Não é uma atividade que costumamos ter todos os trimestres, de forma alguma; mas, ao longo do ano, é uma atividade normal.

Em relação à Superdigital, tivemos um crescimento muito bom de clientes, devido a dois fatos: primeiro a oferta normal da Superdigital, tanto no mercado aberto quanto no Banco; e segundo ligado a outros produtos, como o lançamento da divisão de aquisição etc. Então, temos um pouco de tudo.

Temos um plano de negócios sólido, tanto olhando para passado como para o futuro, e temos a possibilidade de oferecer serviços bancários para perfis específicos, não apenas do ponto de vista social e econômico, mas também do relacionamento puramente financeiro que temos com alguns clientes. Por exemplo, temos a central de atendimento. Essa é uma típica conta corrente pré-paga, na qual podemos gerar muitos ganhos em empréstimos consignados vinculados à essa atividade comercial.

Temos clientes do Santander e não clientes, mas em geral a maioria são não clientes, pois, como disse, estamos em mar aberto, ou ofertas que bancos fazem de empréstimos consignados e de outros tipos de clientes que não temos atualmente.

**Britta Schmidt, Pesquisa Independente (via webcast):**

O volume de transações com cartão de crédito parece ter caído significativamente no 3T e as transações com débito estão em alta. Poderia nos dar mais detalhes sobre as tendências em relação a isso e falar sobre a atual situação atual dos preços do segmento de aquisição?

**Angel Santodomingo:**

Em termos de cartões de crédito, continuamos a crescer muito bem. Dependendo do mês, temos um crescimento acima de 400 mil novos cartões de crédito por mês, 60/40 por meio de canais digitais e físicos. Portanto, o crescimento desse produto continua na direção certa.

Com relação aos volumes de transações, por exemplo, se observar o volume de aquisição, realizamos transações no último trimestre, com uma melhoria de 50% na comparação entre o 3T19 e 3T18.

Você deve se lembrar que no último trimestre recebi algumas perguntas “qual é o volume de transações?”, “o que está acontecendo?”, “qual a evolução?”, porque tivemos uma redução na comparação trimestral. Neste trimestre, voltamos a ter um crescimento forte.

O que podemos concluir disso? O ponto é o que eu sempre disse e que foi compartilhado com vocês no *Investor Day*: nosso foco não é em participação de mercado, nosso foco é em rentabilidade e nós vamos crescer em volumes e participação de mercado acompanhados de lucratividade. E é exatamente isso que está acontecendo.

Eu lembro que temos muito uma exposição muito maior ao varejo e ao atacado comparado com o mercado e isso continua sendo uma boa defesa.

Em termos da situação geral do mercado, eu diria que continua na mesma direção; dependendo do trimestre, é menor ou não, mas continuamos com pressão sob as três fontes de receitas, como já era esperado e como tem sido o caso em alguns trimestres.

**Tito Labarta, Goldman Sachs (via webcast):**

Você acha que a receita das tarifas pode manter esse crescimento de dois dígitos?

Com a pequena deterioração da carteira de consumidores, o custo do risco deve aumentar daqui para frente?

**Angel Santodomingo:**

Em relação ao crescimento das tarifas, como sabem, fornecemos várias orientações no *Investor Day*, mas o crescimento das tarifas está ligado ao crescimento de clientes. Depende se você está falando de clientes ativos ou do total - também os digitais, mas às vezes ele oscila entre os diferentes grupos de clientes -, eles estão crescendo entre 10% a 20% alto, dependendo do trimestre, e isso deve refletir nas tarifas.

Acreditamos que essa discussão, ligada aos nossos clientes vinculados, é provavelmente a principal fonte. Esses clientes podem voltar a ter um crescimento nas mesmas porcentagens mencionadas anteriormente.

Nós estamos positivos em relação às tarifas. Mencionei no *Investor Day* que a tendência é que elas tenham uma participação abaixo de 30%; 28% ou 29% da receita total, e eu vejo margem de crescimento para essa porcentagem na receita total.

Não fornecemos projeções específicas para tarifas, mas acho que essa deve ser uma das fontes de compensação para a margem financeira líquida em relação ao ativo, conforme dito.

Em termos de custo de risco, mencionei antes que há duas discussões: a primeira é o mix. Neste trimestre ele ficou estabilizado, mas no futuro, se continuarmos a ver mais crescimento no varejo, especificamente em pessoas físicas e PMEs, em comparação com empresas, obviamente, em algum momento o mix será impactado.

Mas a realidade, se analisarmos o cenário de dois ou três anos atrás, é que mantivemos o custo de risco entre 3% e 3,5%, cerca de 3%, com uma forte mudança no mix, o custo de risco subjacente, como por exemplo, o que eu disse hoje anteriormente. Melhorou. Então, no futuro, o mix tem um impacto importante.

O segundo argumento aqui, que é algo que todos devemos ter em mente, mas não estamos incorporando em nossas estimativas para o futuro, é que o Brasil, quando comparado a países similares vizinhos - com exceção da Argentina - ou similares economicamente, o custo médio de risco do Brasil é de 3%, e o custo de risco desses outros países tendem a ser de cerca de 2% ou menos, 1,5%, 1,8%.

Temos então 100 bps de custo estrutural de risco no nível do país que, se - e este é um grande “se” - o Brasil seguir na direção certa e se estabilizar etc., eu diria que estruturalmente o país deve ter uma tendência positiva nessa direção. Mas este é um grande “se”. Hoje, obviamente, nós, como Banco, não estamos incorporando isso em nossos números, por enquanto, e vamos ter que esperar para ver se isso vai acontecer e em que direção.

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

Com um ROE em torno de 21% e um crescimento de 11% em crédito, a intenção é manter um índice de remuneração de 50%?

**Angel Santodomingo:**

A resposta é basicamente sim. Estes são números que estamos levando em consideração, exatamente na direção que você disse.

A segunda parte da resposta é que vamos administrar isso com o crescimento efetivo desses ativos, o que deve ser confirmado. Já dissemos que nosso objetivo é ter um crescimento de crédito acima de 10% até 2022, então sua avaliação está correta, Carlos.

A outra variável que precisamos gerenciar é o *core equity* de Nível 1. Atualmente, estamos em 14%, provavelmente alto. Compartilhamos com vocês que vemos o capital entre 12,5% e 13%, algo assim, mas, novamente, isso também tem relação com as variáveis que você mencionou.

Como sabem, pagamos os dividendos trimestrais que já anunciei hoje, mas, no final do ano, teremos o pagamento final de dividendos, que historicamente e tradicionalmente costuma ser maior, então isso deve ajustar um pouco o *core equity* de Nível 1 para níveis mais próximos de onde queremos chegar.

Mas, novamente, nosso objetivo para o *core equity* de Nível 1 é ajustar taticamente o pagamento. Estrategicamente falando, eu diria que você está certo.

**Mayara Riddlebaugh, Wells Fargo (via webcast):**

Qual é a sua expectativa para a taxa Selic em 2020 e como isso afetará suas margens?

**Angel Santodomingo:**

Nossa expectativa para as taxas de curto prazo é que elas sofram novas reduções, com vários cortes de 50 bps. Esse é o nosso cenário atual, retratado por nossa equipe de pesquisa macroeconômica. Esse departamento estima uma taxa Selic de 4% até 2020.

Isso significa muitas coisas. Sua pergunta é bem ampla e não quero exagerar na minha resposta, mas isso significa muitas coisas. Significa que, em termos gerais, teremos acordos ajustados para os clientes; significa que provavelmente a duração tende a ser mais longa. A duração atual no Brasil é realmente baixa, provavelmente metade do que a duração de outros lugares correspondentes. Ressalto que a duração é de mais ou menos um ano, no nosso caso, nas carteiras, então é muito baixa. Então, a duração é outra discussão.

Eu diria que, em relação aos passivos, há também um ponto forte, que significa que teremos outros produtos além daqueles tradicionais vinculados à Selic, sendo que essa



era a forma mais tradicional de poupar dinheiro aqui no Brasil, porque as taxas eram realmente altas. Provavelmente, como disse na apresentação, uma concentração ainda maior nas tarifas, além da margem financeira.

E, se sua pergunta final for sobre spreads, acho que estamos no caminho para um país no qual a inflação menor e taxas básicas menores vão resultar também, como mencionei, em um bom momento econômico, com pressão nos spreads em relação aos ativos, o que precisará ser compensado, como já mencionei, com a receita e a eficiência.

A luta por custos será estrutural nos próximos anos e é por isso que divulgamos a projeção para o índice de eficiência de 38% em 2022: acreditamos que, além do esforço de receita, precisamos industrializar ainda mais em relação aos custos. Precisamos implementar e ir além na análise de custos de maneira industrial.

**Domingos Falavina, JPMorgan:**

Obrigado por escolherem minhas perguntas. Duas perguntas rápidas: A primeira é em relação às tarifas. Notamos um aumento muito forte de 80% em custódia e estou curioso para saber quanto disso é volume e quanto disso é preço. Então, que tipo de ajuste de preço você fez na colocação e na custódia? Isso é para entender o quão sustentável isso é.

A segunda pergunta é em relação às despesas, na linha de 'outras despesas'. Houve um aumento significativo nas provisões para contingências cíveis e outras. Gostaria de entender o que levou a isso e como isso é sustentável. Como devemos pensar sobre essas provisões?

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Domingos. A primeira pergunta, essa linha de tarifas tem um pouco de, eu não diria sazonalidade, mas se você se lembra do ano passado, estamos comparando com um trimestre em que o trimestre inteiro foi durante o período de eleições. E as eleições geraram quedas nas atividades, em termos gerais, nos mercados. Portanto, tivemos um trimestre fraco em termos de atividade e atividades ligadas a tarifas nesse sentido. Portanto, a comparação é um pouco positiva, pois tivemos um trimestre fraco no ano passado.

A composição entre custódia e outras coisas, a equipe de Relações com Investidores pode passar essa informação para você, pois não tenho esse dado aqui agora.

Na linha de 'outros', fazemos estritas renovações de probabilidades das diferentes questões jurídicas e não jurídicas que potencialmente teremos no futuro. Isso é feito anualmente. Novamente, temos isso todos os anos, quando analisamos os períodos anteriores.

Então, pode ser positivo ou negativo; temos, como você disse, provisões para contingências fiscais e civis, pois isso tem relação com a probabilidade, com uma espécie de opinião de que, se é para o bem ou para o mal, se o impacto é positivo ou negativo. Então, essa é a razão pela qual eu realmente não daria muito mais importância a isso.

**Victor Schabbel, Bradesco BBI:**

Bom dia a todos e obrigada pela oportunidade. Primeiramente, uma crítica construtiva: gostaríamos de receber mais qualificação sobre a reclassificação realizada durante o

trimestre. Sentimos falta de ter mais detalhes sobre o que mudou em comparação com os números declarados anteriormente. Esse é um ponto.

O segundo ponto é que eu gostaria de complementar a pergunta do Sr. Thiago Batista sobre a venda da carteira. Na carteira de renegociação de crédito, uma das razões para a queda da cobertura para 48,9% é exatamente a venda da carteira realizada no trimestre. Portanto, em outras palavras, seria certo assumir que a inadimplência seria pior ou que a provisão para créditos de liquidação duvidosa seria muito pior se não tivéssemos a venda dessa carteira? Então, os números em certos indicadores de qualidade de crédito seriam piores se não fosse essa venda? Só para esclarecer isso.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Victor. Em relação à reclassificação, isso tem a ver com realmente apresentar os conceitos certos nas linhas certas. Costumávamos ter na linha de 'outras receitas' a despesa com variação cambial dessa dívida subordinada. Lamento dizer isso, mas é exatamente isso.

Descobrimos que isso tinha muito mais a ver com a margem financeira do que com a linha de 'outros', então colocamos esse item na margem financeira. De fato, a margem financeira que você viu hoje, em termos absolutos, teria sido muito mais positiva se não tivéssemos feito isso. Mas primeiro, queremos ser transparentes e, segundo, queremos ser conservadores.

Teríamos visto um aumento na margem financeira, o que não ocorreu, pois acreditamos que o lugar certo para essas despesas é na linha 'outros'.

Em termos de venda da carteira, como dito, temos isso anualmente. Obviamente, a carteira foi 100% provisionado; Obviamente, também obtivemos uma receita ao vender esse tipo de carteira. A cobertura, como dito, e o impacto que temos anualmente tendem a ser absolutamente estáveis.

Em termos de comparação, que foi o que eu entendi da sua pergunta, temos os mesmos impactos do ano passado, do ano antes disso etc. Portanto, o custo de risco é totalmente comparável aos anos anteriores. Não vejo um problema nisso.

Novamente, este não é um negócio significativo. Tivemos este impacto no trimestre, mas na comparação anual o impacto não é nem de longe significativo ou marginal.

**Otávio Tanganelli, Credit Suisse:**

Bom dia. Tenho apenas uma pergunta. Acho que você já disse antes de forma breve durante a apresentação, mas, observando as despesas de provisionamento, o custo do risco em geral diminuiu. Só quero ter certeza de que isso é sustentável, que há uma queda efetiva no custo de risco, linha por linha, e se esse é o nível em que devemos usar no futuro. Obrigado.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado, Otávio. Sim, falei um pouco sobre o custo do risco. Não vemos indicadores preocupantes ou indicadores líderes por segmento; portanto, não acho que isso possa ser considerado um processo ou uma tendência que possa afetar de maneira muito negativa.

Sempre ressalto que há o impacto do mix, o que significa que, em dois anos, se continuarmos a ter um crescimento de 20% no varejo e de 0% no corporativo, em algum momento isso deve refletir no custo total do risco. Por segmento, este não é o caso.

Mencionei também no *Investor Day* que esperamos que essas diferenças no crescimento entre o segmento de varejo e corporativo eventualmente desapareçam. Não sei se vão desaparecer por completo, mas vamos reduzir um pouco a diferença. Portanto, o efeito do mix daqui para frente deve ser menor, mas essa é puramente uma expectativa, como falamos hoje, pois não sabemos o efeito real da economia, da força da demanda de crédito, da necessidade de investimentos, da capacidade disponível que ainda existe etc.

E então temos a outra parte da discussão, que mencionei, que é estrutural do país em termos de potencial melhoria do custo do risco.

Mas, respondendo à sua pergunta, nossa visão é de que não está em deterioração. Portanto, esses números, a menos que eu comece a ver mudanças estruturais, estão dentro da expectativa. E, além disso, não esqueça o efeito do mix, que não vimos nos últimos dois ou três anos, mas isso pode acontecer se isso continuar no mesmo caminho e, em algum momento, continuarmos a ter um balanço patrimonial muito mais expostos a segmentos que, por definição, não necessariamente são piores, mas têm mais custo de risco em comparação com outros.

**Otávio Tanganelli:**

Muito claro. Obrigado.

**Jorg Friedmann, Citibank:**

Obrigado por escolherem minhas perguntas. Eu tenho duas perguntas, Angel, a primeira sobre Getnet. Vimos que o crescimento trimestral do volume foi muito forte. Estou me perguntando se esse aumento de 11% nas transações foi devido a ganhos de participação de mercado, alterações de mix ou algum crescimento específico do mercado que passou despercebido por nós. Essa é a primeira pergunta.

E a segunda pergunta, desculpe por voltar nesse ponto da reestruturação da carteira, sei que isso não é significativo, mas apenas para ter um esclarecimento final, isso foi realmente baixado? Porque, se esse fosse o caso, as provisões deveriam ter sido removidas do balanço. Portanto, caso tenha sido apenas reestruturada e ainda esteja no balanço, minha pergunta seria se essa carteira estava ou não totalmente coberta, pois notei que a queda em termos de reservas no trimestre foi de aproximadamente R\$ 1 bilhão. Dado o tamanho, uma grande parte foi devido esse portfólio de R\$ 700 milhões?

E, por fim, se o impacto positivo de R\$ 200 milhões que você reconheceu no balanço foi contabilizado na margem financeira ou em outras receitas operacionais. Obrigado.

**Angel Santodomingo:**

Respondendo à última pergunta, que é rápida de responder e para eu seja repetitivo, foi 100% provisionado. Não tem relação com a possibilidade de ter sido subprovisionado etc. Não tem relação com os termos de cobertura ou em que termos e de que forma a carteira foi baixada.

Sobre a Getnet, o que tivemos, como dito, foi um aumento de volume. Temos várias coisas contribuindo com o aumento. Lançamos esta oferta de débito com D+2 2%, lançamos o SuperGet, que é o pequeno terminal para o microempreendedor e, obviamente, lançamos novas ferramentas diferentes na Getnet, no comércio eletrônico. Compartilhei com vocês essas visões estratégicas ao longo dos últimos trimestres.

Novamente, nosso foco não é o volume de crescimento, esse não é o objetivo. No último trimestre, eu disse exatamente isso quando você me fez a pergunta oposta: “por que teve redução?” Nós focamos puramente em rentabilidade, então isso será algo não apenas neste trimestre e nos anteriores, mas também no futuro, que vou sempre usar a mesma explicação para um desempenho muito bom, como tivemos neste trimestre, ou desempenhos mais fracos, porque o volume não era tão atraente.

A parte do volume que não era atraente normalmente está mais ligada à parte atacadista do negócio. Mas, obviamente, você se refere a grandes contas, que nem vocês as pegam, porque não as achamos rentáveis ou não gostamos da lucratividade da conta, ou as perdemos, pois temos esse grande impacto que prejudica a tendência subjacente do negócio, mais ligada ao varejo e às empresas de médio porte.

**Operadora:**

Obrigado. A sessão de perguntas e respostas foi encerrada e gostaria de passar a palavra para o Sr. Angel Santodomingo para suas considerações finais.

**Angel Santodomingo:**

Obrigado a todos por participarem. Nos vemos nos próximos trimestres. Quaisquer perguntas adicionais podem ser direcionadas para o departamento de relações com investidores.

Muito obrigado.

**Operadora:**

A teleconferência do Banco Santander Brasil foi encerrada. Agradecemos por sua participação. Tenham um bom dia!