

**Operadora:**

Boa tarde, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência sobre os resultados relativos ao 1T10 do Banco Santander Brasil S.A., que será conduzida pelo 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 endereço do Banco Santander, [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri), onde poderá ser encontrada a respectiva apresentação para download.

Informamos a 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 conferência, 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. Carlos Galan, CFO e Diretor de Relações com Investidores do Banco Santander. Por favor, Sr. Galan, pode prosseguir.

**Carlos Lopes Galan:**

Obrigado. Boa tarde a todos. Antes de começar, gostaria de me desculpar pelo atraso, pelo adiamento. Foi por razões técnicas. E a segunda coisa que queria compartilhar com vocês é que complementamos, incorporamos séries históricas de BR GAAP trimestrais para um melhor trabalho e um melhor entendimento e análise de todos vocês. Essas séries históricas em BR GAAP podem ser encontradas no site de Relações com Investidores e estabelecer para um uso mais fácil.

Começamos então com nossa apresentação do 1T. Basicamente, gostaria de falar de cinco coisas, cinco tópicos: falar um pouco do cenário macroeconômico, falaremos posteriormente das principais ideias sobre nossa estratégia e alguns eventos do 1T, falar do nosso desempenho nos negócios e nos volumes no período dos três primeiros meses de 2010, e posteriormente revisaremos os resultados do período e as principais linhas de contribuição do lucro e da receita da nossa instituição. Por último, revisaremos o desempenho e as tendências de nossos ativos e a qualidade da carteira de crédito.

Começamos, então, pela primeira linha que é o cenário macroeconômico. Basicamente, a posição e a visão que temos de Brasil é otimista. A economia está retomando o crescimento, e eu gostaria de falar aqui que nosso departamento de *research* de fato revisou a alta o crescimento esperado para o País, e apontou para 5,8% a estimativa de crescimento para 2010.

Do mesmo jeito, também já tínhamos previamente descontado o novo ciclo de aperto monetário, nossa estimativa é que esse aperto monetário seja ao redor de 325 b.p., e estimamos que o patamar de juros ao final de 2010 será ao redor de 12%.

Quanto à inflação, vê-se que a economia está em uma fase de aquecimento, somos otimistas, e estará não na meta, mas sim na banda da meta do que o Banco Central estima para 2010. E por último, uma taxa de câmbio que razoavelmente estimamos estável até o final do ano.

Passamos agora para a parte de estratégia. A estratégia, é a primeira lâmina, que nos dá uma ideia de nossa franquia, uma franquia em que somos o terceiro maior banco privado do Brasil; uma franquia onde basicamente, como cota de mercado de crédito, temos 11% dentro do sistema financeiro; dentro do que é o sistema de bancos privados temos uma cota de 16%. Uma cota no que é infraestrutura, ou seja, PABs, mais agências, da ordem de 12,5%, e duas ideias importantes do desempenho do trimestre.

A primeira ideia é que o resultado do trimestre em critério IFRS, que é o critério no qual divulgamos os resultados, e no *press release* estamos incorporando mais informações em BR GAAP por compatibilidade, para ter uma melhor análise com o desempenho da Companhia com nossos concorrentes. O lucro líquido em IFRS foi R\$1,763 bilhão, em BR GAAP foi R\$1,825 bilhão.

E a segunda ideia que eu gostaria de compartilhar com vocês é que em termos de atendimento aos clientes estamos com 10,4 milhões de correntistas ativos. Está é a informação oficial segundo o critério do Banco Central, que no trimestre e no período, no 1T cresceu 150.000 clientes, e no período de um ano cresceu 500.000 correntistas ativos.

Passando aos processos de integração, gostaria de falar que basicamente estamos na última fase do processo de integração. Tudo, até agora, está conforme o planejado e os principais “entregáveis”, os principais compromissos que tínhamos até agora foram atendidos. Estamos na fase final; como sabem, estamos preparando a integração final das duas redes: da rede Real e da rede Santander em uma única plataforma tecnológica.

Isso será feito no 3T, e ao longo do 3T também, uma vez esteja estabilizado todo o processo de integração, estaremos fazendo o que chamamos de *re-branding*, ou uma unificação da marca para todas as redes ou todas as agências da rede Real e da rede Santander. Isso é um processo que será posterior ao processo de integração tecnológica que esperamos começar ao princípio do 3T e concluir antes do final do 3T.

É importante falar que todas as decisões que estamos adotando ao redor da integração têm sempre como foco afetar o menos possível os clientes, e estamos em todas as decisões pensando sempre no impacto que vai ter no cliente. De fato, isso é um pouco o que é o que nos guia em todos e cada um dos passos que estamos dando em todo o processo de integração.

O processo que tenho também tenho como compromisso é entregar sinergias, sinergias que, se lembrarmos, foram estabelecidas no plano estratégico que foi lançado em 2008 e que definia que teríamos R\$2,4 bilhões de sinergias em três anos, R\$800 milhões por ano; R\$800 milhões no ano de 2009, R\$800 milhões no ano de 2010 e R\$800 milhões no ano 2011.

O que podemos falar agora é que no 1T10 as sinergias capturadas até agora ascendem a R\$1,338 bilhão, e isso comparado com a projeção e o plano que tínhamos está acima ao redor de 33%. Significa que capturamos sinergias mais cedo, ou mais aceleradamente do que tínhamos previsto, e não significa que os R\$2,4 bilhões serão superiores. O que faremos é uma reavaliação dessas sinergias uma vez que tenhamos a integração concluída no 3T, para ver se

é possível reafirmar o compromisso das R\$2,4 bilhões ou se é possível aumentar e ascender esse patamar em um nível superior.

O fato comercial mais relevante do 1T foi, em nosso caso, o lançamento da Conta Integrada, ou Santander Adquirência. Isso é um produto que o Santander lançou no mês de fevereiro, um produto que combina o serviço aos clientes mais orientados ao uso das máquinas, e combina oferta e serviços do que é serviço de aquisição e os serviços financeiros. É uma aproximação diferente do que até agora os *acquirers* que não podiam fornecer serviços financeiros estavam fornecendo, e é o jeito que entendemos que podemos servir melhor a este coletivo, a este mundo das pequenas PJs, desde a ótica de oferecer toda uma prateleira de serviços que incorporem todos os que são também os serviços de aquisição.

Com os objetivos claros para 2012, crescer 300.000 novos estabelecimentos comerciais, crescer R\$5 bilhões de créditos financiados, e ter ao redor de 10% de participação de market share no volume de transações do mercado de cartões.

Nossa aproximação, como falo, é através de o *acquirer* vincular, aumentar a penetração e a vinculação com nossos clientes, e através desta prateleira que falava anteriormente, aumentar a transacionalidade e os volumes de negócios que têm conosco.

Passando ao capítulo de negócios, aqui gostaria de antecipar que temos informação baseada no critério IFRS e no BR GAAP, o que nos vai permitir fazer uma revisão ligeira sobre o critério IFRS e concentre um pouco mais na evolução dos volumes no critério BR GAAP por, como falava anteriormente, melhor comparabilidade com o sistema e com os concorrentes.

Em IFRS, o crescimento dos volumes de crédito foi 1,1%, e no critério BR GAAP, o crescimento no trimestre do volume de crédito foi de 1,5%. A diferença, basicamente, entre um critério e outro, está em dois conceitos: no conceito das compras das carteiras do consignado que todos os bancos do sistema financeiro brasileiro fazem, e que no critério de IFRS aparecem em um capítulo de instituições financeiras; e no nosso caso também, no BR GAAP, temos uma parceria com a Renault que consolida o resultados dos volumes do BR GAAP e que em IFRS está fora do que é considerado parte de crédito.

Portanto, vou detalhar e falar um pouco de como evoluímos nos volumes baseados em BR GAAP. Dentro do BR GAAP temos várias realidades. Dentro do BR GAAP, como vemos, no crescimento do volume, temos um crescimento na pessoa física ou indivíduos que no trimestre foi de 3,5%. Basicamente, aqui, muito alavancado pelo que são serviços de consignado e pelos produtos também de crédito ao consumo e cartões de crédito.

O segundo capítulo importante, a linha, foi o financiamento ao consumo, que basicamente está em nossa companhia de financiamento a carros, Aymoré, e que, como sabem, é uma companhia que, por estratégia, em 2009 redefinimos, orientamos para que priorizasse a rentabilidade, e que desde o 3T, uma vez que tínhamos reestruturado a companhia, começamos a recuperar o crescimento.

De fato, esse é o primeiro trimestre em que o financiamento ao consumo registra um crescimento interanual positivo. Basicamente, no 4T estava *flat* e no 3T era negativo; portanto, claramente uma recuperação e com uma melhora na tendência.

Porém, na parte de PJs, aqui claramente tivemos um trimestre fraco com duas realidades. Uma realidade, primeiro de dois meses, janeiro e fevereiro, que estiveram aquém do que era o mercado e que foram objeto de uma reorganização por parte do Grupo com uma tripla finalidade.

Primeiro, re-enfocar todas as atividades comerciais nesse segmento de PJ; segundo, garantir uma recuperação das tendências. De fato, aqui realinhamos todos os processos internos, realinhamos também toda a forma de atuar com as áreas de risco. Não significa que mudamos o apetite de risco, e sim que todos os mecanismos, de como estavam nas alçadas, nas sucursais e nas agências foram alinhados entre as duas redes. E a terceira alavanca foi uma decisão de incorporar, aumentar a força comercial desse segmento, porque claramente não estávamos atendendo aos clientes e achávamos que a demanda era muito maior do que a infraestrutura que tínhamos.

Portanto, decidimos também incrementar, e vamos incrementar também agora no 2T, mais efetivos comerciais para poder atender a demanda que está nos solicitando esse segmento.

As primeiras indicações de todas essas decisões aconteceram no mês de fevereiro, parecem que são boas, e já no mês de março apontaram para um crescimento do crédito, como veem no slide, na parte abaixo, à esquerda, um crescimento acima de 15%. E os primeiros dados que temos do mês de abril apontam a uma manutenção desse ritmo de crescimento.

Portanto, claramente entre os trimestres temos que falar que os dois primeiros meses foram fracos, mais fracos que o sistema, e um 3T onde o Banco está ganhando ritmo, está ganhando momentum.

Em termos de produto, os principais produtos de crescimento do 1T estavam no consignado. O consignado cresceu 33%, passando de R\$8 bilhões de portfólio de carteira a R\$10,6 bilhões. Segundo, foi o imobiliário, tanto em pessoa física como em pessoa jurídica, que cresceu 30%; basicamente, 15% da pessoa física e 55% da pessoa jurídica, e o portfólio como um todo passou de R\$7,4 bilhões a R\$9,6 bilhões. E por último, cartões, que cresceram 22%, passando de um portfólio de R\$6,8 bilhões a um portfólio de R\$8,3 bilhões.

Revisando a captação total, o trimestre basicamente, como veem aí, foi *flat*. É uma característica do trimestre, que também acompanha nossos concorrentes e o sistema, é que o principal produto de crescimento do trimestre foram os fundos, com um crescimento expressivo de 8% no período, nos três primeiros meses do ano; e uma desaceleração na captação de prazo, na captação de CDBs, que especialmente no nosso caso, estrategicamente, a partir do mês de outubro desaceleramos a captação com os fundos do IPO, e basicamente desaceleramos a captação a prazo dos institucionais. Estamos com recorde de liquidez.

E agora, com esse novo cenário, com as medidas adotadas pelo Banco Central de retirar R\$70 bilhões de liquidez do sistema, e com a previsível alta de tipos, novos apertos de taxas de juros que esperamos, e também a demanda de crédito também, que estamos experimentando, esperaríamos desaceleração na parte de fundos de investimento e uma aceleração em depósitos ou na captação de balanço.

Passando já a fazer uma revisão do resultado, aqui compartilhamos com vocês os principais highlights. O lucro líquido, como eu falei, R\$1,763 bilhões baseado no critério IFRS, um crescimento de 112% sobre o mesmo período de 2009 e 11% sobre o 4T. Eu queria falar também aqui que não é 100% homogênea a comparativa com o 1T porque, como sabem, o perímetro do 1T não incorpora o CDB que temos com uma seguradora, ou a companhia de fundos, que foram incorporadas no 2T do exercício passado.

Porém, em qualquer critério, seja IFRS, seja BR GAAP, são crescimentos expressivos. Em BR GAAP, estamos falando que o resultado do 1T é de R\$1,825 bilhão, e que comparado com o 4T o crescimento é ao redor de 14%, 15%.

A segunda mensagem importante que eu gostaria de compartilhar com vocês é que esse lucro, essa constituição de resultados está alavancada, tem uma estrutura balanceada; crescem em dois dígitos das receitas e tem um controle de custos. Isso é o que faz com que seja que seja um crescimento são, um crescimento equilibrado.

E isso deriva de uma melhora de indicadores de gestão, melhora de eficiência, melhora da recorrência e, muito importante, uma melhora no que é um dos indicadores de objetivo de melhora para o Grupo, que é a rentabilidade sobre o capital.

No critério IFRS, a rentabilidade sobre o capital foi 18%; a rentabilidade sobre o capital baseada em BR GAAP, normalizado pelo efeito do *good will* (ágio), ascendeu a 18,7%, claramente com uma melhora sobre o 4T09, 260 b.p. em concreto e no critério IFRS.

E os indicadores de solidez do Grupo, índice de Basileia 24,4%, abaixo do que era o 4T. Basicamente, aqui o nosso foco é alavancar este capital, e esperamos em dois anos manter o mesmo nível de alavancagem e o mesmo nível de rentabilidade que os nossos concorrentes, em dois a três anos, que é um pouco como está o projeto, e melhorando a cobertura sobre a inadimplência ao redor de 103% em IFRS, e em termos de BR GAAP nossa cobertura melhorou 7 p.p., de 113% a 120%, nas operações acima de 90 dias.

Passando à lâmina seguinte, aqui temos como os indicados de gestão mostram uma tendência positiva, melhorando a eficiência, baixando 440 b.p., melhorando a recorrência, e em ambos, melhorando o indicador do 1T tanto sobre o mesmo período de 2009 como em todo o ano de 2009.

E como eu dizia anteriormente, nossa rentabilidade sobre o capital, que melhorou 260 b.p., e aqui tenho que clarificar que nossa expectativa de rentabilidade sobre o capital depois do IPO terá um efeito dilutivo, e que com este efeito dilutivo demorará dois ou três anos para esses novos fundos ou novos recursos manterem a rentabilidade ou atingirem a rentabilidade prevista no levantamento de aumento de capital por parte do IPO.

A evolução de lucro, como mostra a respeito a trimestres anteriores, teve uma aceleração; no 4T estávamos crescendo 76%, o 1T, insisto, o IFRS mostra uma aceleração acima de 112%, e mais importante, quando comparado com o 4T, uma melhora de 11%.

Como principais contribuidores por segmento, aqui vemos a lâmina 17, o Banco tem basicamente eu sua atividade 92% de contribuição em atividades financeiras; atividades financeiras que são a soma das atividades de varejo e das atividades de atacado. Atividades de varejo que contribuem com a maioria dos lucros antes de impostos do Grupo, 56%. Isso também dá uma ideia da resiliência, da recorrência que o Grupo está procurando, e da atividade de atacado, que também muito desta atividade é vinculada a clientes, 36%. Portanto, atividade financeira é 92%; e 8% é em atividades de seguro e fundos de investimento.

Resultados extraordinários que tivemos no trimestre, baseado, novamente, em critério IFRS, basicamente dois eventos: um positivo, que foi a venda de nosso prédio na Paulista, do *headquarters* do Banco Real, que deu, depois de impostos, R\$64 milhões de lucro; e uma provisão legal que constituímos como parte da segregação de Banco Real com o consórcio, que tinha uma operação singular e que de um jeito prudente provisionamos no mês. É uma operação muito singular, de um cliente, e é um litígio legal, jurídico, que estará nos próximos trimestres definindo-se. Portanto, tem um impacto negativo de R\$28 milhões, e o efeito neto desses dois eventos foi extraordinário nos resultados, lucros extraordinários, por R\$37 milhões.

Revisando com mais detalhe o que são as principais linhas da conta de resultados, temos no detalhe das receitas totais basicamente o que é a parte mais importante, que é a margem



financeira, a margem de intermediação; as comissões cresceram 12%, o total das receitas cresceu 10%, e um pouco das linhas de outros resultados que incluem as receitas das operações financeiras com uma contribuição ao redor de 8% no total das receitas, que tiveram uma desaceleração, ou uma menor contribuição de 14% comparada com o 1T09.

Olhando o capítulo de comissões, basicamente gostaria aqui de destacar que retomamos o crescimento depois de 2009, onde basicamente nós e todo o sistema financeiro brasileiro mantivemos *flat* a evolução das comissões pelo câmbio de regulação, que impactou a base comparativa, e que este crescimento, conforme o 1T, é de duplo dígito, alavancado principalmente em produtos para nós estratégicos, como são a área de seguros, crescendo 32%, a área de cartões, crescendo 25%, áreas estas onde basicamente o crescimento é explicado pelo maior volume de negócios, maior transacionalidade e maior uso dos produtos e serviços de nossos clientes com o Banco.

Passando às despesas, despesas, como veem, comparadas com o 4T têm uma queda de R\$210 milhões, basicamente uns 7%, e comparado com o 1T09, uma queda de 3,5%. Um desempenho positivo; novamente, o controle dos custos é uma das principais alavancas de crescimento e de convergência com os *peers*. E aqui o que eu queria falar é que todas aportam. Como veem, em nível interanual, as despesas administrativas decrescem 8%, as despesas de pessoal 7%, ou seja, também uma melhora equilibrada quanto ao capítulo de despesas.

E algo fundamental na lâmina 22 é parte da construção do que estamos fazendo no Grupo. Acharmos que na medida em que a diferença entre a evolução, o volume de crescimento da receita bruta que é a linha de cima, que cresceu 10,2% no 1T, e a evolução e ritmo de crescimento da parte das despesas, que em nosso caso foram menores, ao redor de 3%, esta diferença, na medida em que seja maior e que seja mais consistente no tempo, fará de nossa convergência com os concorrentes uma realidade, será mais rápida.

Nossos concorrentes, para se ter uma ideia, basicamente é o que nós denominamos 'mandíbulas', que em nosso caso foram a soma de 10 pontos de crescimento na receita e 3 pontos de crescimento nas despesas, ou seja, 13 pontos de crescimento vis-à-vis nossos concorrentes; pensamos que nossos concorrentes estarão na ordem de 5 pontos. Na medida em que mantenhamos essas 'mandíbulas' em um duplo dígito de crescimento, estaremos capturando, estaremos mais perto do que são os patamares de rentabilidade de nossos concorrentes.

Por último, falaremos aqui do que é a qualidade da carteira de crédito. Novamente, aqui para comparabilidade temos as provisões em critério IFRS e em critério BR GAAP, está no apêndice desta apresentação informação.

E aqui o que eu gostaria basicamente é destacar, como veem, que as provisões ficaram no nível médio do ano passado. E o mais importante é olhar as lâminas 25 e 26, onde basicamente todos os indicadores, tanto em critério IFRS quanto em critério BR GAAP, mostram uma tendência favorável, positiva, uma tendência de melhora.

No caso do IFRS, no trimestre uma melhora global de 20 b.p., tanto na parte de PFs, de 9,3%, mais alavancado na parte de PF do que na parte de PJ; e na parte de BR GAAP é mais comparável com nossos concorrentes, onde mostramos uma melhora no "acima de 90" no 1T de 50 b.p., passando de 5,9% a 5,4%, crescimento, como eu disse, igualmente anteriormente, que é acessível, que se mostra tanto na pessoa física como na PJ, 50 b.p. na PJ, de 4,2% a 3,7%, e na pessoa física de 7,8% a 7,2%.

Claramente uma tendência de melhora que começa desde o 3T, que no 3T, como veem, foi o pico e desde então estamos trimestre a trimestre observando uma melhora. E também no

*middle indicator*, um indicador antecipado, que são os acima de 60, onde podem enxergar que tivemos uma melhora de 40 b.p., de 6,8% passamos a 6,4% no período.

E mais importante, nossa cobertura acima de 90 melhorou, como antecipado anteriormente, de 103% a 120%, e também melhorou na parte de IFRS, atingindo um nível de 103% de cobertura.

Como conclusão, e como ideias fundamentais que gostaria de compartilhar com vocês, a integração segue conforme o planejado. Fizemos uma grande migração no 1T com um efeito muito satisfatório para nosso atendimento com os clientes; 4,5 milhões de clientes da plataforma de cartões de meio de pagamento e cartões de crédito do Banco Real foram migrados a uma única base tecnológica, sem afetar o serviço, dando sinergias.

Em relação às atividades, acelerando o ritmo, tivemos dois meses dentro do trimestre mais fracos, um final de trimestre mais acelerado e com uma tendência a manter-se no mês de abril. Organizamos o segmento de PJ, onde claramente underperformamos e onde queremos retomar o ritmo de crescimento que já deu sinais de melhora no mês de março. E lançamos a conta integrada como alavanca também de melhora de crescimento neste segmento de pequenas e médias empresas.

Bom comportamento dos resultados, equilibrados, melhora da receita duplo dígito, contenção dos custos mais sob controle, com abertura de 'mandíbulas' de 13 b.p., e melhora dos índices da qualidade em quaisquer dos critérios, melhora nos acima de 90 e acima de 60 em critério IFRS e em critério BR GAAP, e aumento da cobertura também em ambos os critérios.

E isso foi o que alavancou nosso crescimento de 112% em IFRS e de 11% sobre o 4T09.

**Carlos Firetti, Bradesco Corretora:**

Boa tarde. Eu queria fazer uma pergunta relacionada ao processo de integração da rede de agências de vocês. Eu entendo que a integração, o Big Bang como vocês falam, deve ocorrer em julho. A partir dessa integração, com provavelmente o sistema do Real já sendo desligado, podemos assumir que a partir deste momento vocês terão capturado praticamente todas as reduções de custos que podemos esperar desse processo?

**Carlos Lopes Galan:**

Obrigado, Carlos. A resposta é não. Ainda temos para capturar, como mencionei. Temos compromisso de R\$2,4 bilhões, e basicamente o que também ficaria depois dessa integração é capturar os efeitos, os benefícios e as sinergias da integração.

Lembremos que até agora estamos, por exemplo, com a tecnologia mantendo os dois aplicativos das duas redes, dos dois *core applications* da rede Real e a rede Santander, e só depois dessa integração essa manutenção que temos nas duas redes ou se converterá em uma sinergia ou manteremos um, o que significa que em 2010 teremos alguns meses de sinergia e que essa sinergia será capturada em sua totalidade em 2011.

Do mesmo jeito, a marca. Hoje estamos defendendo duas marcas, e é verdade que estamos com uma estratégia de unificação de marca, mas por razões legais em alguns meios temos que só poder defender a marca Real. Essa defesa, esse custo de manter duas marcas até o momento da integração será unificado, e os benefícios no ano de 2010 serão de alguns meses e totais em 2011.

Do mesmo jeito, com a integração das duas redes unificaremos tudo o que são os *back offices* de apoio às redes. A estrutura Real é uma estrutura descentralizada, regionalizada, a estrutura

da plataforma Santander é centralizada, e basicamente migraremos a uma estrutura centralizada que também dará oportunidades de sinergias e que serão capturadas à medida que estejamos implantando, estabilizando tudo o que são as plataformas e os produtos e serviços aos clientes.

Portanto, ainda há bastante ainda por capturar, e em 2011 muito dessa captura é porque é um ano completo de capturas médias, que em 2010 não serão não mais que alguns meses.

**Carlos Firetti:**

Outra pergunta, em relação à reestruturação de algumas operações que você já mencionou na sua apresentação, e um pouco de um assunto foi discutido no *conference call* em inglês: você falou que está reestruturando operação da Aymoré. Eu queria entender um pouco em que aspecto essa reestruturação tem afetado o crescimento, por exemplo, da carteira de veículos, na qual a Aymoré sempre foi um *player* bastante importante, e eu queria entender que tipo de apetite vocês ainda têm para crescimento em veículos, até que ponto vocês pretendem acelerar quando esse processo estiver concluído?

E a mesma coisa em relação a pequenas e médias empresas. Você explicou que já foram afirmadas algumas medidas para colocar a operação em um patamar de competitividade, de agressividade que esteja mais adequado com o que vocês esperam, e eu queria entender que tipo de medidas específicas do dia-a-dia vocês esperam que sejam tomadas, que vocês vão tomar para fazer com que esse crescimento, esse volume de originação volte a níveis mais elevados? Obrigado.

**Carlos Lopes Galan:**

São duas linhas comerciais diferentes e atuações diferentes. Na Aymoré, toda a reestruturação aconteceu em 2009, ou seja, 2010 é um ano de crescimento e é simplesmente a nossa capacidade comercial de poder crescer mais, igual ou menos que o mercado.

É verdade que ainda tem uma série de pendências, mas, toda a reestruturação foi praticamente feita em 2009, e uma reestruturação que era de tecnologia, de processos internos de equipes comerciais, de estrutura de estatísticas, de como estavam os processos de riscos. Ou seja, era bastante abrangente toda a reestruturação que foi feita em 2009, com foco claro de melhorar a rentabilidade da Companhia.

Uma vez feito isso na Aymoré, e desde o 3T o foco é o crescimento e crescer conforme o mercado apresentar oportunidades. Como eu disse, claramente você precisa de tempo para retomar este ritmo, e como mostrei na apresentação esse ritmo está se manifestando. É uma melhora do crescimento que vai de crescimentos interanuais negativos para crescimentos interanuais positivos.

Nossa visão na Aymoré é manter um pouco a curva e crescer em linha com o que está o mercado. O mais importante na Aymoré, e o que nós gostaríamos e estamos trabalhando é manter essa rentabilidade, o *mix* de portfólio entre carros novos e carros usados e o nível do portfólio entre o que é a receita e as provisões. Claramente, esse também é o enfoque da Aymoré e, como disse, aqui o enfoque é crescer alinhado com negócios.

Diferente em pequenas e médias empresas, onde aqui claramente nós crescemos menos que o mercado, onde bancos querem crescer igual ou mais que o mercado e o mesmo foco de atuação é prioritário para o Grupo. E aqui, basicamente, o que fizemos foi reorganizar os responsáveis das áreas, definir um novo responsável para área de pequenas e médias empresas, definir um novo responsável para área de *corporate* e de médias empresas, e definir



uma nova organização de riscos associados ou encostados com as equipes comerciais tanto na parte da Pessoa Jurídica, pequeno PJ, como na parte de companhias médias.

Se incorporou uma série de melhoras de alçadas na ponta, tanto na parte de PJs como nos RMs da parte de *middle size*, melhorou uma série de procedimentos internos de tudo o que é a formalização dos produtos, especialmente na parte das pequenas e médias empresas; e temos pela frente também uma série de atuações, que virão em um programa de trabalho, que esperamos em todos essas atuações, esses passos. O fruto, nos meses de março e abril já estamos demonstrando crescimentos positivos.

Lembramos que tínhamos um crescimento negativo no conjunto do 1T e no conjunto de todo ano. Não é o produto da GetNet, devia ser também um produto de conta com GetNet, de conta integrada, devia ser um produto que iria nos ajudar nessa melhora, especialmente na parte de pequenas e médias empresas, e não contamos com uma contribuição importante senão até próximo ano porque, claramente também, isso tem um amadurecimento e tem um tempo de execução comercial.

Isso seria basicamente um pouco do que eu poderia compartilhar com você.

**Carlos Firetti:**

Muito bom, Obrigado.

**Operadora:**

A sessão de perguntas e respostas está encerrada. Gostaria agora de retornar a palavra ao Sr. Carlos Galan para suas últimas considerações.

**Carlos Lopes Galan:**

Simplesmente agradecer a presença de todos vocês. Espero que a ausência de perguntas seja um sinal positivo de que tudo está bem esclarecido e bem explicado.

Se vocês tiverem mais dúvidas ou mais questionamentos, através de nossa equipe de Relações com Investidores estamos à sua disposição, e até a próxima ocasião. Muito 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.”