

Operadora:

Bom dia e obrigado por aguardarem. Bem-vindos à teleconferência sobre os resultados do Banco Santander Brasil S.A. Temos aqui o Sr. Sergio Rial, Presidente Executivo, o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo e CFO e o Sr. André Parize, Head de RI.

Todos os participantes estarão apenas como ouvintes durante a apresentação da Companhia, e, logo após, daremos início à sessão de perguntas e respostas, quando maiores informações serão fornecidas.

Caso necessitem de assistência durante a apresentação, por favor, chamem a operadora, discando *0.

A transmissão ao vivo desta audioconferência está disponível no site de Relações com Investidores do Banco Santander, no site <http://www.santander.com.br/ir>, onde a apresentação também está disponível para download.

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

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

Passo agora a palavra ao Sr. André Parize. Por favor, Sr. Parize, pode prosseguir.

André Parize:

Bom dia a todos. É um prazer dar as boas-vindas a vocês na Teleconferência de Resultados de 2017 do Santander Brasil. Neste último ano, tivemos algumas conquistas importantes, que serão apresentadas pelo nosso CEO, o Sr. Sergio Rial e nosso CFO, o Sr. Angel Santodomingo, que detalhará nossos resultados do 4T e do ano de 2017.

Sendo assim, vou passar a palavra para o Sr. Sergio Rial.

Sergio Rial:

Bom dia. É um prazer estar com todos vocês nesta manhã. Obrigado por participarem de nossa teleconferência. Hoje vamos apresentar os números de 2017. Muitos de vocês já observaram algumas reações com relação a *sell side*.

Sugiro começarmos destacando e reforçando o fato de que o Santander é, com certeza, um bom caso de transformação ao longo dos dois últimos anos, nos quais a cultura e o fortalecimento da nossa cultura de servir, uma cultura muito focada no cliente e em crescimento, mas também centrada em rentabilidade, fatores esses que impulsionaram nosso recente desempenho. Para nós, a cultura é a base que explica boa parte do nosso desempenho.

No slide cinco, além dos resultados e dos números financeiros – nosso Diretor Financeiro, Angel, deve falar sobre isso com vocês – tivemos um crescimento incrível na dimensão de clientes. Atualmente, o banco tem uma operação emergente de varejo, o que não acontecia há vários anos. Apesar do ambiente macroeconômico no Brasil, conseguimos nos posicionar como uma alternativa confiável e inovadora no mercado.

Nesse slide, vocês podem ver o crescimento significativo em relação aos clientes digitais, não porque o número de clientes digitais em si cresceu, mas isso basicamente nos mostra o quão rapidamente estamos mergulhando neste importantíssimo canal, que não é o único, o digital.

Chegamos a quase 22 milhões de clientes verdadeiramente ativos, pessoas que fazem transações conosco com uma frequência relativamente alta. Isso nos levou a consolidar outro importante trimestre de crescimento em termos de base de clientes. Acredito que este seja o 31º trimestre no qual aumentamos a nossa base de clientes e também a fidelização.

No próximo slide, o slide seis, novamente tentamos mostrar que, de fato, temos uma história de crescimento. Isso é visto nas receitas, que tem como base a rentabilidade real, como veremos em alguns minutos.

Tivemos um crescimento significativo no crédito em geral, mas selecionamos os produtos nos quais queríamos realmente ter crescimento. O crédito consignado, que é bem conhecido por aqui, nossos empréstimos para o consumo foram feitos de uma maneira bastante controlada do ponto de vista de riscos, e isso fez com que fosse possível, nos últimos dois anos em especial, realmente ganharmos força e aumentarmos participação de mercado em relação aos nossos concorrentes. Isso pode ser visto tanto em termos de empréstimos quanto em termos de depósitos.

Como mencionei, do ponto de vista da base de clientes, não apenas tivemos um crescimento, como também acessamos e aprofundamos os níveis de lucratividade com muitos de nossos clientes, não só por meio de canais. Estamos cerca de 2x mais rentáveis por meio de multicanais, mas também por meio da reestruturação e reformulação das operações no Banco.

Consideramos nossas operações um ativo importante e significativo que deve ser desenvolvido para os próximos anos e esperamos que isso se torne nosso verdadeiro diferencial. Sendo assim, estou feliz de divulgar um crescimento de 18% nas receitas e

certamente muito satisfeito, assim como todos na organização, de divulgar um crescimento de 36% em termos de lucro líquido em comparação ao ano anterior.

O próximo slide é outro exemplo de nosso compromisso de termos um desempenho mais próximo ao dos nossos principais concorrentes. Isso ainda não é motivo de comemoração, mas acredito que devemos reconhecer a significativa transformação ocorrida desde 2015 e 2014. Nosso compromisso é de continuarmos a ser uma das organizações de melhor desempenho no mercado financeiro brasileiro.

Portanto, ainda há muito trabalho a ser feito. Temos a humildade de reconhecer isso e, com certeza, estamos felizes de ver que nossos esforços geraram frutos, mas isso não significa que vamos parar por aqui. Ainda há muito trabalho a ser feito.

Acredito que demonstramos nosso compromisso com os acionistas nos últimos dois anos, principalmente com um significativo *dividend yield*, que pode ser visto aqui, de quase 6%. Isso mostra que estamos empenhados em manter nossos acionistas altamente engajados conosco.

No slide nove, passamos para os resultados do Grupo Santander. É possível notar que o Grupo teve resultados muito bons. Acredito que isso se deva a muitas regiões, não apenas o Brasil, em particular, eu atribuiria isso à melhoria do ROE no Brasil e no México, que certamente ajudaram o Grupo a ter um dos melhores ROEs. O Brasil, no entanto, permanece como uma região muito importante para o Grupo Santander.

Agora vou passar a palavra para o nosso CFO, Angel Santodomingo. Angel, por favor.

Angel Santodomingo:

Obrigado, Sergio. Bom dia. É um prazer estar novamente com os senhores apresentando nossos resultados. Vou iniciar com uma rápida visão macro.

Como antecipamos no ano passado, a recuperação econômica do Brasil agora se tornou realidade, englobando as principais indústrias e com avanços em consumo doméstico e em investimentos. Existem indícios de que teremos, provavelmente, a melhor taxa de crescimento econômico desde 2013, neste ano de 2018.

O consumo, como mencionei, novamente se mostra positivo, com uma previsão de crescimento de 5% para este ano, e, combinado à melhoria modesta, mas, constante, das condições do mercado de trabalho, pode desencadear um ciclo positivo de maior duração.

Outro importante fator é a significativa flexibilização monetária: a taxa de *overnight*, como sabem, foi cortada em mais de 700 bps no atual ciclo de afrouxo monetário e é provável que permaneça abaixo de 7% ao longo de 2018. Acreditamos que não haverá pressões inflacionárias neste ano.

A combinação de taxas baixas, baixa inflação, moeda estável e expansão econômica, somada à presença reduzida do governo no mercado de crédito, cria um ambiente favorável para operações no mercado de capitais.

Vamos para o slide 13, onde mostramos alguns detalhes sobre o nosso desempenho em 2017. No ano, o lucro líquido teve um aumento de 36%, como o Sergio mencionou, resultado de uma série de fatores.

Apenas para citar alguns, como uma introdução, o crescimento de receita financeira líquida, principalmente devido à expansão da carteira de crédito de pessoas físicas e ao ambiente saudável de *spreads*, somado a uma estratégia bem-sucedida nas atividades de mercado e ganhos adicionais em depósitos NII. A maior fidelização de clientes que resultou em uma maior transacionalidade, impulsionando o crescimento da receita de comissões. Esta é uma ideia que temos compartilhado com os senhores durante os últimos trimestres, com o crescimento da transacionalidade de clientes. Controle rígido dos custos de provisionamento e níveis confortáveis de capital e liquidez.

No próximo slide, podem notar a evolução do lucro líquido, que totalizou R\$ 10 bilhões em 2017, 36% superior ao resultado de 2016. Em termos trimestrais, este é o 15º de 16 trimestres, quase quatro anos, em que tivemos um crescimento dos lucros, na comparação trimestral. Na verdade, entregamos quase 50% acima da média trimestral de lucros que registramos em 2015 e 2016.

Esse desempenho de longo prazo evidencia que estamos no caminho certo para manter resultados sustentáveis e resilientes.

No slide 15, apresentamos as principais linhas dos nossos resultados, sobre as quais apresentarei mais detalhes posteriormente. A receita total permaneceu estável na comparação trimestral, impactada somente pelo efeito da atividade mais fraca no mercado; no entanto, tivemos um crescimento de 18% no ano de 2017, o que reflete o bom desempenho de todos os componentes da receita: NII de crédito e captação e outros.

As comissões tiveram uma evolução significativa de 10% no trimestre e de 18% em 2017; portanto, começamos o ano de 2018 no ritmo de uma taxa de dois dígitos.

Com relação as despesas, apesar do aumento de 9% dos custos de provisionamento no trimestre, em 2017 este item caiu 7%. As despesas gerais tiveram um crescimento de 8% na comparação trimestral, e este é um efeito sazonal, e de 7% em 2017, mas ainda assim em um ritmo menor do que as receitas, na verdade representa 1/3 do crescimento de receitas. Como resultado, o lucro líquido totalizou R\$ 2,8 bilhões no 4T17. Vou detalhar melhor esses importantes conceitos nos próximos slides.

O slide 16 mostra a evolução da nossa NII, que totalizou R\$ 37 bilhões em 2017, ou 19% maior do que o resultado de 2016. Em termos trimestrais, diminuiu 4%. Os destaques são: NII de crédito, que registrou uma expansão de 6,6% no trimestre e de 12% no ano, que resulta do bom crescimento no crédito para o varejo e o impacto positivo dos *spreads* de crédito. A evolução desses *spreads* deve-se à disciplina comercial e à mudança no mix para o segmento de pessoas físicas.

As receitas de captação também tiveram um crescimento excepcional em 2017, registrando a marca de 31%, equivalente a R\$ 1 bilhão em relação ao ano de 2016. Esses ótimos resultados devem-se principalmente ao plano de gestão de passivos, anunciado há dois anos, que teve um bom desempenho mesmo quando a taxa Selic estava significativamente menor.

Atividades de mercado, sob o conceito “outros”, depois de atingir um nível marcante no 3T17, neste trimestre retornaram aos níveis mais próximos das médias históricas, resultado da atividade menor de tesouraria. O resultado na comparação trimestral foi 30% menor. Por outro lado, em 2017, esse item gerou um crescimento de 33%.

No próximo slide, vou abordar com um pouco mais de detalhes nossa carteira de crédito, que registrou um aumento de 3,4% no trimestre e de aproximadamente 8% no ano, o que consideramos um desempenho sólido, quando comparado comportamento do sistema financeiro, que teve uma queda de 1% na comparação anual.

O segmento de varejo permanece em destaque, como podem ver na parte superior da tabela, incluindo pessoas físicas e os segmentos de financiamento ao consumo.

A carteira de pessoas físicas manteve um crescimento resiliente, com um aumento de 6% em relação ao trimestre anterior e de 18% em doze meses. Crédito consignado, rural e empréstimos no cartão crédito, somados ao crédito imobiliário em menor medida, foram os principais impulsionadores do crescimento.

Novamente, o financiamento ao consumo teve um resultado sólido, com um crescimento de 7% na comparação trimestral e de 20% na comparação anual, ainda colhendo os frutos da nossa plataforma digital de crédito automotivo e do nosso modelo individual de precificação, que já comentei em trimestres anteriores.

A carteira de PMEs continua ganhando impulso, o que é um ponto importante para destacarmos, acelerando desde o 3T17, com um aumento de 4% na comparação trimestral e de 4% na comparação anual. Acreditamos que a combinação do foco comercial com ofertas mais atrativas em um cenário macro melhor abrirá caminho para a expansão da carteira.

E, por fim, a carteira corporativa permaneceu estável no trimestre, parcialmente refletindo a força dos mercados de capitais.

No slide 18, é possível ver a evolução da nossa captação, outro ponto importante da evolução da margem financeira. Gostaria de destacar as seguintes ideias: depósitos de clientes – à vista e poupança - tiveram um aumento significativo tanto no ano como no trimestre, refletindo a atividade e a confiança do cliente. Nosso crescimento é bem maior do que a média do país.

Depósitos a prazo e debêntures também tiveram um aumento significativo no ano e permaneceram praticamente em linha no trimestre, refletindo a nova regulamentação no Brasil. As letras financeiras, que são o instrumento mais caro no sistema de captação, caíram quase pela metade ao longo do ano, novamente mostrando o foco enérgico da administração.

Por fim, fundos também registraram um bom crescimento no ano. No geral, a captação de clientes se manteve estável na comparação trimestral e teve um aumento de 3% no ano, com uma mudança acentuada no mix de captação de cliente, distanciando de despesas de captação, refletindo nossas iniciativas para melhorar o engajamento com o cliente.

No próximo slide, como dito nos últimos quatro anos, o crescimento da receita de comissões é uma consequência de clientes mais engajados, preços adequados e melhorias na qualidade de nossos produtos e serviços – tal combinação resultou no aumento da transacionalidade.

A receita total de comissões saltou 18% em 2017 e chegou a R\$ 16 bilhões, refletindo um bom desempenho na maioria das linhas, com destaque para cartões de crédito, conta corrente, seguros e corretagem e alocação. Essa boa evolução abre caminho para outro ano positivo no nosso futuro.

Agora vamos falar sobre a qualidade dos ativos, no próximo slide. O indicador de 15 a 90 dias mantém uma tendência positiva, ou seja, não prevemos uma deterioração futura. A inadimplência de mais de 90 dias aumentou 30 bps, influenciada por um caso único no segmento corporativo. A partir de hoje, este caso já foi resolvido. Portanto, nos números do 1T18, vocês não verão que esse impacto.

Excluindo o efeito desse evento, a inadimplência corporativa teria aumentado somente 10 bps no trimestre e a inadimplência total teria permanecido estável. É importante destacar que a inadimplência de curto prazo no segmento manteve uma tendência decrescente, 60 bps, para 2,5%, e chegou ao nível mais baixo dos últimos anos.

A inadimplência do segmento de pessoas físicas permaneceu estável no trimestre, e a inadimplência de curto prazo melhorou 10 bps. Em nossa opinião, esses números são evidências inegáveis de que a qualidade de nossos ativos permanece controlada e em níveis confortáveis.

Como consequência desse caso corporativo específico, o índice de cobertura caiu para aproximadamente 200%.

No próximo slide, vocês podem ver que as provisões para créditos de liquidação duvidosa, excluindo as recuperações, totalizaram R\$ 2,7 bilhões no trimestre, um aumento de 9% em relação ao 3T17 e estável na comparação anual. Esse desempenho foi afetado pelo caso específico mencionado no slide anterior. Como resultado, o custo do risco teve um aumento de 20 bps no trimestre, mas ainda permanece 20 bps abaixo do nível observado há um ano.

Os números do ano de 2017 mostram uma redução de 7% no provisionamento em relação ao ano de 2016, o que, em nossa opinião, é um excelente desempenho levando em conta que a carteira de crédito teve um crescimento de 6% no mesmo período, um forte desempenho em relação ao crescimento do volume. Isso se reflete, obviamente, na queda do custo de risco em 2017, que passou de 3,6% para 3,2%.

No slide 22, analisamos a evolução das despesas. Podemos ver que as despesas tiveram um crescimento acima da inflação tanto na comparação trimestral quanto na anual.

Essa dinâmica resulta da inflação acumulada e da maior atividade comercial.

Os principais impactos foram:

Processamento de Dados: indica que nossos clientes estão mais próximos do Banco e usam nossos serviços com mais frequência, tivemos despesas extras para poder oferecer um maior número de transações e acessos por meio de diferentes canais. Por exemplo, no 4T17, as transações digitais atingiram 1 bilhão, um crescimento de 13% apenas no trimestre.

Publicidade e propaganda: maior intensidade de campanhas de marketing, para produtos e serviços novos e existentes.

Serviços terceirizados: refletindo as melhorias nos processos digitais, incluindo o desenvolvimento das diferentes plataformas que os senhores já viram.

E por fim, despesas de pessoal: O acordo salarial de 2016 foi absorvido no 9M17, 9%, e obviamente, e como o desempenho do Banco indica, remuneração variável.

Em 2017, a receita total teve um crescimento 2,6 vezes mais rápido do que as despesas, evidenciando o crescimento da nossa alavancagem operacional. Nossa perspectiva futura é de que o crescimento dos custos fique próximo à inflação, apesar do nível da intensidade comercial do banco continuar a exercer pressão nesse aspecto.

O próximo slide destaca nossos índices de desempenho. O índice de eficiência atingiu 44% em 2017, uma melhoria significativa em comparação ao ano de 2016. O índice de recorrência ficou em 81%, mantendo-se acima de 80% no ano, o que, em nossa opinião, é um nível que oferece uma ótima previsibilidade para nossos resultados.

Graças a esses importantes avanços, o ROE continuou a aumentar como mencionado e chegou a 17% no ano de 2017 e a 18,3% no último trimestre. Em comparação com o mesmo período de 2016, tivemos uma melhoria notável de 440 bps, apesar do cenário macro desafiador no país.

Por fim, no slide 24, vocês devem notar que nossa liquidez e nosso capital permaneceram em níveis saudáveis, com fontes estáveis de captação, como já descrevi nos slides anteriores. O índice de crédito/depósito teve um aumento no trimestre e ficou em um nível confortável. O atual índice de Basileia é de 15,8%, e nossos índices de capital permanecem saudáveis, com nível CET1 de 13,6%.

Para concluir antes de iniciarmos a seção de perguntas e respostas, gostaria de enfatizar os destaques do nosso resultado do ano passado. ROE chegou a 18,3% no trimestre, o que mostra uma melhoria significativa e continua bem acima de nosso guidance para Dezembro de 2018.

Crescimento significativo das receitas totais, impulsionado pela expansão do crédito com a gestão de *spreads* saudáveis, uma sólida cultura de captação de passivos em andamento e pela expansão significativa das comissões, que evidencia a atividade e vinculação dos clientes.

Qualidade de ativos sob controle, evidenciando nossa excelente modelagem de risco. Maior produtividade, que permanece no topo da nossa lista de prioridades, tendo em vista que o nosso índice de eficiência atingiu melhor nível em cinco anos.

Compromisso de aumentar a satisfação do cliente e melhorar a experiência do usuário, juntamente com inovações em produtos e serviços, que farão com que seja possível ter receitas positivas em 2018.

Permanecemos bem posicionados para entregar melhorias no ROE, impulsionadas por uma estratégia corporativa bem definida, pelo crescimento orgânico e pelo uso disciplinado de capital.

Obrigado por sua atenção e agora estamos disponíveis para responder às suas perguntas.

André Parize:

Antes da sessão de perguntas e respostas, gostaria de anunciar que em 2018 vamos realizar o primeiro *Investor Day* do Santander Brasil, no dia 31 de outubro, um evento ímpar, com diferentes experiências e grandes oportunidades de fazer contato com a administração do Santander. Espero vê-los lá. Há mais informações em nosso site de RI.

E agora estamos disponíveis para responder às suas perguntas.

Gustavo Schrodén, Bank of America Merrill Lynch (pergunta via webcast):

A estratégia centralizada em financiamento ao consumo valeu a pena, pois levou a expansão da margem financeira com *spreads* maiores. Em 2018, devemos esperar a mesma tendência para a margem financeira do Banco?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Gustavo. Acho que esse debate sobre NIM está relacionado às diferentes variáveis incluídas nesse índice. O que devemos esperar em 2018? Um volume positivo em ativos, já chegamos lá, como você viu, e em relação aos ativos, a tendência é que os *spreads* certamente sejam pressionados.

Em relação aos passivos, o volume cresceu e, nesse aspecto, vamos ver se os *spreads* vão permanecer estáveis ou se vão aumentar.

Além disso e antes de falarmos sobre o restante do NII, temos um efeito do mix. Como viram, a tendência é que a carteira passe tanto para operações garantidas quanto para de varejo, que são ainda mais importantes. Isso resulta em mais suporte em relação ao NIM. E, por fim, certamente nossa carteira de ALM, conforme comentamos nos trimestres anteriores.

Resumindo, eu diria crescimento da receita e de NII; NIM tende a sofrer pressão, mas tenho uma visão positiva em relação a isso. Ainda falta um ano, com um enorme ponto de interrogação em relação ao volume.

Philip Finch, UBS (pergunta via webcast):

Parabéns pelo resultado do 4T17. Minha primeira pergunta é sobre as perspectivas para o seu crescimento de crédito. Hoje de manhã, na teleconferência da controladora em espanhol, foi dito que a expectativa para 2018 é de um crescimento na casa dos dois dígitos em relação aos volumes. Você pode confirmar se essa é a sua meta para este ano? E quais serão os impulsionadores?

Sergio Rial:

Acho que vamos continuar comprometidos em aumentar nossa participação de mercado, então o ambiente macroeconômico é, com certeza, mais positivo do que foi a nossa expectativa em 2017. Mas, neste momento, é difícil estabelecer um número para o crescimento em empréstimos, seja na casa de um ou de dois dígitos.

O que estamos enfrentando, claro que nas áreas nas quais temos excelência, como financiamento ao consumo, financiamento de veículos e até mesmo empréstimos pessoais, nossa expectativa é de uma demanda significativamente maior. Ou seja, tudo indica que teremos um bom crescimento em crédito, com certeza maior do que o que tivemos em 2017.

Então minha resposta seria sim, a expectativa é de um nível maior que em 2017, mas, neste momento, realmente não seria adequado estimar um número, porque eventos podem ocorrer, tendo em vista a alta volatilidade do país, como já sabemos.

Tito Labarta, Deutsche Bank e Philip Finch, UBS (pergunta via webcast):

A pergunta é sobre a qualidade dos ativos. Há casos específicos que podem levar ao aumento da inadimplência nos próximos trimestres? Após a resolução daquele caso corporativo isolado, a qualidade dos ativos deve melhorar no restante do ano? E o que isso significaria para o custo do risco?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Philip. Esse caso específico no segmento corporativo foi responsável por todo o impacto neste trimestre. Como já foi resolvido, com certeza veremos o resultado disso nos números do 1T, que certamente vão ter uma melhora. Isso afetou o índice de inadimplência, não o índice de P&L. Como eu disse, isso explica o salto que você viu no trimestre.

Sobre as perspectivas futuras da qualidade do crédito, é preciso fazer uma relação disso com o debate sobre a macroeconomia. Acho que todos concordamos, como eu disse antes, que temos uma perspectiva futura positiva para o país em relação ao comportamento da macroeconomia. Se for esse o caso, espero que a qualidade do crédito permaneça estável ou melhore no país e no nosso segmento. Devemos seguir alinhados a essa tendência.

A tendência é o que o país tenha um crescimento de 5% em consumo ou de 3% no PIB, claramente temos uma melhora na taxa de desemprego e na área de investimentos. Temos 80% dos setores já em crescimento e o segmento industrial tem uma confiança de 99,9%, então praticamente já está em expansão. Acredito que é possível dizer que o pior já passou em relação a qualidade do crédito.

Jorg Friedemann, Citi (pergunta via webcast):

Ao longo do ano, o Banco teve uma forte atividade comercial, evidenciada pelo crescimento do crédito varejista de alta renda. Ao mesmo tempo, o custo do risco aumentou gradualmente ao longo do ano. Qual sua perspectiva para a evolução dessas duas variáveis – crescimento do crédito, principalmente o crescimento do crédito para o varejo, e custo do risco, nos próximos dois anos?

Sergio Rial:

Boa pergunta. É, com certeza, uma pergunta feita com frequência. Acho que se analisarmos os últimos dois anos, nos quais todas as tendências do ponto de vista macroeconômico eram totalmente negativas com relação a um potencial crescimento do crédito, provamos que podemos realmente manter a disciplina dos produtos nos quais queremos ter crescimento, certamente aqueles com um baixo perfil de risco, como visto.

Em financiamento de veículos também provamos ser muito disciplinados. Naquele momento, poderíamos ter aumentado ainda mais nossa participação no mercado, se quiséssemos, já que os outros *players* não eram ainda tão responsivos quanto nós para serem ativos no mercado de financiamento de veículos e podemos ver que a concorrência está retornando.

Acho que a pergunta, se me permitir, é mais sobre os *spreads* do que sobre a inadimplência. Quando penso em inadimplência, eu ficaria surpreso se tivéssemos uma evolução negativa em relação aos últimos dois anos. Eu também não esperaria melhorias significativas, com base somente na velocidade e intensidade de nosso crescimento até agora.

Mas eu diria que a concorrência e o mercado em geral provavelmente vão prestar mais atenção ao volume, em comparação aos últimos dois anos.

Portanto, não estamos preocupados em relação à inadimplência, mas precisamos manter a disciplina dos produtos nos quais estamos nos concentrando. Nos *spreads*, precisamos ficar atentos e sermos muito disciplinados também, pois é possível que a concorrência comece a prestar mais atenção nos volumes do que nos últimos dois anos.

Tito Labarta, Deutsche Bank (pergunta via webcast):

A receita de comissões pode continuar a crescer entre 15 e 17?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Tito. Claro que a estratégia implementada pelo Banco e apresentada nos últimos dois, três anos, é centrada em uma experiência melhor para o cliente e um relacionamento melhor se reflete nas comissões e também em NII.

Como eu disse nos trimestres anteriores, geralmente analisamos a receita total por cliente, ou seja, o cliente é o foco, o cliente gera atividade para o Banco, e isso se traduz em comissões, se traduz em NII, se traduz em todos os tipos de receitas.

Falando especificamente das comissões, a verdade é que temos tido um forte crescimento. Tendo a dizer que ainda gostaríamos de chegar à casa dos dois dígitos, isso é parte do nosso guidance; portanto, nosso compromisso continua sendo de manter a aprovação do cliente.

No fim das contas, queremos manter uma alta aprovação do cliente em relação aos nossos produtos e serviços, e essas são as diferentes comissões que vocês viram, passando por cartão de crédito, conta corrente, seguro, etc. É um conjunto de coisas que provavelmente vamos conseguir manter, se conseguirmos manter essa melhoria na aprovação dos nossos clientes.

Thiago Batista, Itaú BBA, e Alan Nicolau, Bradesco (pergunta via webcast):

A alíquota real de imposto no futuro. Temos muitos componentes inconstantes e a amortização do ágio, o possível aumento e juros sobre o capital. Qual é a perspectiva para a alíquota real de imposto em 2018? E com relação ao imposto social, o Banco gerou ativos de crédito a partir de provisões com taxas de 15 ou 20?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Thiago. A alíquota de imposto no 4T, como sabe, deve ser afetada por muitos elementos. Neste trimestre em específico, pagamos um valor significativo de juros sobre o capital, e esse impacto positivo foi neutralizado pela redução de DTAs com a alíquota passando de 45% para 40%.

Como você sabe, a alíquota chegou a 45% em três anos, e este é o último ano que será de 45%; portanto, com essa redução para 40%, os DTAs que foram criados há algum tempo não vão ser totalmente usados em 2018 e por isso decidimos reduzi-los. E isso neutralizou o impacto dos juros sobre o capital.

Então, de modo geral, é difícil responder qual será a alíquota futura. Tendo a dizer que podemos usar 30% nos nossos cálculos para os números de 2018, mas seria só um palpite. Com certeza vamos precisar aguardar o desenrolar do ano para ver como as coisas vão evoluir.

Thiago Batista, Itaú BBA, Alan Nicolau, Bradesco, e Tito Labarta, Deutsche Bank (pergunta via webcast):

Em 'outras despesas', você poderia nos dizer se o nível do item 'outras despesas' no 4T17 é o novo nível que devemos ver futuramente? Esse item representou 11% do NII do Banco no 4T em comparação aos 17% do 9M17, aos 14% de 2016 e aos 11% de 2015.

Angel Santodomingo:

Obrigado novamente, Thiago. Esse item tende a ser um pouco mais volátil, como você mesmo disse, pois está relacionado a muitos elementos. Primeiro, a atividade. Temos despesas relacionadas à atividade. Por exemplo, comissões de cartão de crédito ou despesas fiscais, PIS/COFINS, etc. Então, geralmente temos elementos junto com as receitas. Além disso, temos as contingências, etc.

É verdade que, se analisarmos o histórico, tivemos valores negativos altos no 2T e 3T. Na verdade, no 4T tivemos níveis um pouco mais próximos dos níveis normais, do que nos últimos dois trimestres.

Novamente, é difícil fazer estimativas neste item, pois sempre temos positivos e negativos. A tendência é que fique mais perto dos números atuais, mas devo fazer um adendo aqui, não podemos prever certos elementos quando falamos do item 'outras despesas', mas essa seria minha estimativa.

Jorg Friedemann, Citi (pergunta via webcast):

Sr. Sergio Rial, na sua conversa com o Conselho do Grupo, qual foi sua percepção sobre a opinião do Grupo com relação ao número limitado de ações em circulação do Santander Brasil? Não faria sentido para o Grupo, em algum momento, aumentar o número em circulação do Santander Brasil para que voltasse a algo perto de 25%, consequentemente aumentando ainda mais o ADTV? Ou esse assunto não fez parte da ordem do dia, por causa da melhoria nas condições do capital, do ponto de vista de uma controladora?

Sergio Rial:

É uma boa pergunta. Eu diria que é sempre bom ter acionistas felizes, então deduzo que há um, em particular, que ficou muito feliz nos últimos dois anos. Claro que não posso falar pelo acionista, mas posso falar pelo Conselho do Grupo, e acho que a percepção sobre o Brasil não é muito diferente da percepção que a administração local

tem, a saber: é uma história de crescimento, há ainda muitos elementos nos quais podemos melhorar. Acho que aqueles de vocês que acompanham o Grupo viram que tanto o México quanto o Brasil foram dois grandes impulsionadores do crescimento.

No entanto, em relação à liquidez, estamos felizes em ver que aumentou nos últimos dois anos, mas o acionista controlador não tem uma opinião específica com relação a isso. Apenas reforçando o nível de comprometimento com as operações, mas também, com certeza, aprovando os resultados recentes. Então não poderia dizer nada além disso.

Se analisarmos a administração local, nossa remuneração é na moeda local, então claro que somos mais favoráveis à liquidez, porque seria de nosso interesse próprio de forma geral, mas não vemos isso ainda como um real impeditivo.

Claro, se chegássemos a 25%, com certeza teríamos outros fundos e outros investidores com um perfil específico em relação à liquidez das nossas ações, mas, por outro lado, as ações tiveram bons resultados, ainda têm potencial no nosso ponto de vista como administração. Claro que eu acredito muito nisso, como deve imaginar.

Portanto, a liquidez não foi um impeditivo e acho que o desempenho dos últimos dois anos provou isso.

Yuri Fernandes, JPMorgan (pergunta via webcast):

Estratégia de cliente. Recentemente você tem conquistado novos clientes, apesar do cenário macroeconômico desafiador e a alta taxa de desemprego. A empresa falou muito sobre uma experiência melhor para os clientes, sobre alavancar a GetNet, investimentos em TI, entre outros, mas poderia nos dar alguns exemplos sobre o que mudou? Além disso, você acha que os concorrentes vão mudar suas estratégias para reconquistar alguns desses clientes?

Sergio Rial:

Acho que essa é uma pergunta muito importante. Acredito que o Brasil, com uma taxa de juros mais normalizada, seja ela qual for, será um Brasil certamente mais desafiador para o setor bancário e acredito que a consistência em termos de serviço será extremamente importante, mas melhorar o serviço ao longo do tempo também.

Você me pediu alguns exemplos tangíveis. Claro, posso passar um número, mas vamos analisar, por exemplo, uma das operações na qual mostramos um crescimento interessante: cartão de crédito. Os bancos geralmente não têm uma compreensão ou visibilidade total da rede de fornecimento de ponta a ponta de um produto específico.

Os bancos também têm linhas industriais, então, quando pensamos em operações de cartões de crédito, como as que temos, costumam ser bem próximas de 15% da participação no mercado. A complexidade de administrar isso, do momento em que o cliente pede um cartão, digitalmente ou em uma agência, até o momento em que o cartão é entregue com o nome certo, sendo o cartão certo e no momento certo, há várias etapas. Se elas não estiverem muito bem mapeadas, você, com certeza, terá muitos problemas.

E problemas que geralmente você não vê como investidor, porque o que você tem é custo, desperdício e retrabalho, que, no fim das contas, tornam qualquer instituição menos previsível e menos consistente.

Então, estamos muito empenhados em ter um nível de serviço consistente. É um trabalho árduo, que não acontece de um trimestre para outro ou de um ano para outro, mas acredito, e acho que o restante da administração também, que temos margem no Brasil para aumentar nossos ganhos como um banco que pode realmente surpreender seus clientes. E quando fazemos isso, potencialmente criamos uma dinâmica que nos consolida como uma ótima alternativa à incumbência contra a qual nós competimos. Mas novamente, esse é um trabalho árduo, feito com humildade, e no qual temos que trabalhar ano após ano.

O NPS, *net promoter score*, é um índice usado por nós, mas que ainda não divulgamos. É um indicador muito bom da percepção dos clientes ao longo dessa jornada. Com certeza vamos nos tornar com o tempo. Acho que o Andre mencionou o nosso Dia do Investidor e estamos debatendo para decidir se nesse dia seremos mais explícitos em relação ao NPS, pois acho que pode ser algo bom para a indústria em geral, não apenas para o Santander.

Não vamos necessariamente ser os primeiros, não temos a ambição de sermos os primeiros, mas com certeza vamos ser uma das poucas organizações que vai falar sobre isso abertamente. Assim o mercado também vai poder ver o progresso em termos de níveis de serviço e de aprovação dos clientes com relação ao que fazemos, como fazemos e a consistência disso. Então, acho que teremos muito mais para falar sobre isso.

Thiago Batista, Itaú BBA e Carlos Daltozo, Banco do Brasil (pergunta via webcast):

O Banco reverteu R\$ 1,1 bilhão em provisões excedentes. Poderia comentar sobre os fundamentos por trás disso?

Angel Santodomingo:

A reversão é somente uma movimentação entre os itens de provisões existentes. Não há nada de especial. Provavelmente, está alinhada à forma conservadora da nossa modelagem de risco. Está relacionada à convergência de GAAPS contábeis entre critérios do BR GAAP e do Grupo, em relação ao futuro IFRS 9.

Então há vários fundamentos que nos levaram a realocar essas provisões. Nada foi realmente movimentado, como pode ver, em termos de cobertura, provisões atuais, etc.

Yuri Fernandes, JPMorgan (pergunta via webcast):

Em relação às PMEs, boa parte do foco dos investidores foi no crescimento de empréstimos de pessoas físicas e financiamento ao consumo, somando um aumento de 19% na comparação anual, mas sua carteira de PMEs também teve um aceleração nos últimos tempos. Notavelmente, teve um aumento de 4,1% em relação ao trimestre anterior. Esse é um território positivo para os três próximos trimestres? O que devemos esperar em 2018? Como é a concorrência neste segmento?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Yuri. Comentamos que temos um plano específico para o segmento de PMEs aqui no Brasil. O Negócios & Empresas, que inclui produtos e serviços financeiros e não-financeiros. Começamos a implementar isso há algum tempo. Você deve se recordar que nos últimos trimestres eu sempre disse “estamos estáveis”, ou “estamos no negativo”, que isso ganharia impulso no futuro, e é isso o que estamos vendo.

Agora, é verdade que o setor financeiro neste segmento tem um desempenho negativo, e nós começamos a ter um desempenho positivo. Eu diria que o segmento como um todo deve ficar alinhado com o cenário macro, com o comportamento macro, mas nos centramos em aumentar a participação no mercado, por isso é provável que fiquemos acima do crescimento do sistema financeiro no segmento de PMEs.

André Parize:

Mais uma vez, gostaria que vocês gravassem a data do nosso Primeiro *Investor Day* do Santander Brasil. Nesse dia, vamos apresentar nosso plano de crescimento para os próximos anos, detalhando nossa estratégia de varejo comercial e expandido, e vocês vão poder ver muitos segmentos e produtos, o que estamos fazendo e planejando para aumentar nossa participação no mercado de forma rentável, como fizemos nos últimos trimestres.

Neste momento, estamos disponíveis para perguntas via telefone.

Thiago Kapulskis, BTG Pactual:

Bom dia. Tenho só uma pergunta. Vocês provavelmente sabem que houve uma grande abertura de capital recentemente no segmento de aquisições, no PagSeguro, e acho que todos, incluindo nós, ficaram bastante surpresos com os valores bem altos. Mas a pergunta que nos fazemos é que pode haver um segmento praticamente inexplorado no segmento de aquisição ou no segmento bancário para esses microempreendedores.

Qual é sua opinião sobre isso? Poderia essa ser uma oportunidade, por meio da GetNet ou por meio do Banco, para realmente capturar esses clientes e tentar monetizar de alguma forma esse tipo de operação? Qualquer estratégia que você possa implementar nesse sentido. Essa seria a minha pergunta. Obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado. O negócio de aquisições, como você sabe, faz parte da nossa gama de produtos e serviços. Esse é provavelmente o principal motivo para o nosso sucesso nisso. Portanto, a GetNet é um nome, é uma empresa, obviamente, mas vemos isso como parte da nossa oferta para empresas pequenas ou maiores.

Essa integração com o Banco nos serviços pré- e pós-venda, nos produtos, na forma como o cliente chega até o Banco, entra em contato com o Banco, etc., é provavelmente o motivo por trás do sucesso e o que explica o desempenho.

Ainda acreditamos que conseguiremos aumentar nossa participação de mercado, por isso vamos manter um crescimento claro nisso, mas, novamente, como uma ferramenta comercial para crescer nos outros índices, nos outros mercados e nos outros tipos de receita que mencionamos tanto em comissões quanto em NII.

Sergio Rial:

Thiago, apenas para complementar, algo que vamos continuar a provar, sempre houve uma espécie de dúvida se somos meio limitados pela presença relativa do Santander do ponto de vista do cliente. Acho que com o tempo vamos constantemente provar que esse não é o caso. Vamos continuar a crescer nisso, a GetNet terá uma participação de mercado de dois dígitos na operação de alta qualidade.

Dito isso, não temos um desafio de capital ou liquidez. Se considerar, por exemplo – que acredito ser algo em destaque em relação ao IPO – o que faríamos com os proventos? Isso não nos preocupa no momento. Os investidores, do ponto de vista do retorno, nosso real compromisso é o ROE.

É interessante ver que não houve muitas perguntas em relação ao ROE, que é, de alguma forma, um sinal de que o fato de que com certeza podemos reduzir a diferença está se tornando mais aceito, qualquer que seja o número. Estamos felizes de divulgar um 18, queremos reduzir a diferença com nossos dois maiores concorrentes privados. Essa história não vai ser linear, acho importante que o mercado também entenda que nosso compromisso continua sendo nossos dois maiores concorrentes, mas esperamos que o crescimento seja linear em todos os trimestres.

Acho que até o momento nos centramos muito na rentabilidade, então tudo o que fazemos, em relação à GetNet, é para ganhar mais escala, aumentar a participação de mercado e torná-la uma empresa mais voltada para tecnologia do que realmente uma empresa de aquisição.

A aquisição é apenas um instrumento, e posso dizer a você, sem necessariamente divulgar um segredo comercial, que temos opiniões e intenções muito fortes com relação ao comércio eletrônico. Sendo assim, espere que a GetNet seja mais tecnológica e um player mais significativo no comércio eletrônico do que foi visto no passado.

Eduardo Nishio, Banco Plural:

Bom dia. Obrigado por responderem minha pergunta e parabéns pelos resultados. Duas perguntas, a primeira é novamente sobre os *spreads*. A indústria começou a ter *spreads* menores, certamente buscando ser mais competitiva. Além disso, o Banco Central começou a fazer campanhas mais proativas contra os *spreads*. Poderia nos passar mais algumas informações sobre sua perspectiva do ponto de vista regulatório? Por exemplo, taxas mais baixas de cheque especial ou o fim de juros de comissões em pagamentos e parcelamentos de faturas de cartões de crédito. Quais são as perspectivas futuras do ponto de vista regulatório?

A segunda pergunta, já que você mencionou ROEs, parece que os bancos privados estão migrando para cerca de 20%. Com a convergência das taxas de juros em níveis estruturalmente mais baixos, quais são suas opiniões sobre o sistema que oferece esses ROEs de 20%? Obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado. Sobre a primeira pergunta, em termos de spreads, vou detalhar um pouco tanto os ativos quanto os passivos. Obviamente, sem levar em conta nosso ciclo de forte crescimento, crescimento positivo, com crescimento de volume. Dependendo do segmento, provavelmente teremos diferentes comportamentos, mas de qualquer forma, em relação aos ativos, os *spreads* devem sofrer pressão.

Portanto, não prevejo um desempenho forte em ativos. Claro que, conforme passamos de empresas grandes para o mundo do varejo, essa pressão será diferente. Falei sobre isso quando detalhei a margem financeira e isso será importante em 2018.

No que diz respeito à regulamentação, etc., claro que o país precisa evoluir e, se pensarmos no futuro do Brasil em cinco anos, dez anos, o país provavelmente vai flexibilizar muitas das atuais regulamentações, e isso provavelmente vai aumentar a concorrência em termos de preços de alguns produtos, em termos de volume de alguns produtos, e isso nos deixa com muitos elementos.

Então, eu diria que sim, vamos evoluir para um ambiente com reformas regulatórias, e também vamos exercer nosso papel, tentando manter os níveis de rentabilidade e crescimento, assim como fizemos no passado. Lembre-se de que o banco teve um desempenho acima da média em um cenário macroeconômico difícil e desafiador. Acho que temos credibilidade em relação à nossa capacidade de manter o crescimento.

Em termos de rentabilidade, essa é uma pergunta muito boa. O Sergio detalhou a evolução do ROE, e eu diria que estamos muito empenhados em manter altos níveis de rentabilidade.

Há duas ideias específicas que gostaria de compartilhar com vocês. Se nos tornarmos o país mostrado pelos indicativos, o custo do capital próprio vai cair. O valor econômico agregado, o lucro econômico que será gerado será maior, mesmo mantendo os níveis atuais de rentabilidade.

A segunda ideia que também gostaria de compartilhar com vocês é que não vou extrapolar – os gerentes de investimentos falam abertamente, então as histórias passadas não precisam ser repetidas no futuro – o número de melhorias que vimos anteriormente para os ROEs. Continuamos empenhados em melhorar, continuamos empenhados em nos equiparmos com nossos concorrentes, acho que realmente eliminamos a diferença e que a disciplina e o uso de capital vão permanecer como partes centrais da nossa história.

Operadora:

Obrigado. A sessão de perguntas e respostas foi encerrada e agora o Sr. Sergio Rial fará suas considerações finais.

Sergio Rial:

Em primeiro lugar, obrigado pelo apoio, pela paciência, por acreditar que o Santander poderia realmente ser uma história de transformação. Posicionamo-nos, neste ano, com muita humildade, verdadeiramente. Nossa concorrência é fenomenal, incrivelmente competente e boa.

Vocês podem contar com um verdadeiro comprometimento de todos nós em relação a vocês – acionistas que fundamentalmente nos apoiaram. Na medida do possível, nossa história vai continuar sendo uma história de crescimento, centrada em rentabilidade e em aumentar nossa participação de mercado nos segmentos nos quais isso faz sentido, sem comprometer os parâmetros de risco e o perfil de risco, como podem imaginar.

Mantemos nosso compromisso de sermos uma organização vibrante com uma cultura forte e espero que ao longo do tempo vocês possam ver que estamos construindo, se não o melhor, um dos melhores bancos deste país.

Com isso, muito obrigado, e como dizemos no Santander, pensamos grande e fazemos ainda melhor quando conseguimos. Então, obrigado pelo seu apoio.

Operadora:

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