

Operadora:

Bom dia, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos ao *call* de resultados do Banco Santander Brasil. Presentes conosco hoje estão o Sr. Sergio Rial, CEO, Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente e CFO; e o Sr. Luiz Felipe Taunay, Diretor de RI.

Todos os participantes estarão apenas como ouvintes durante a apresentação da Companhia e, logo após, daremos início à sessão de perguntas e repostas, quando maiores instruções serão fornecidas. Caso necessitem de assistência durante a apresentação, por favor, chamem o operador, discando *0.

A transmissão ao vivo desta audioconferência estará disponível no site de Relações com Investidores do Banco Santander, www.santander.com.br/ri, onde a apresentação estará disponível para download.

Gostaríamos de informá-los que as perguntas recebidas pela Internet terão prioridade de resposta. Caso queira 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 precise de mais informações, por favor, retorne à fila novamente.

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta audioconferência, relativas às perspectivas de negócios do Banco Santander Brasil, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da Diretoria do Banco, bem como em informações atualmente disponíveis. Considerações futuras não serão garantias de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a assuntos 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.

Agora gostaria de passar a palavra ao Sr. Angel Santodomingo. Por favor, o senhor pode prosseguir.

Angel Santodomingo:

Bom dia a todos, e muito obrigado por participarem da teleconferência sobre os resultados de 2015 do Santander Brasil. Muito obrigado por participarem, portanto, desta teleconferência. Antes de mais nada, gostaria de passar a palavra ao nosso Presidente, Sr. Sergio Rial, que apresentará os principais pilares do Banco Santander, seguidos dos resultados do Grupo. Em seguida, voltarei para apresentar nossa visão do cenário econômico e os resultados do ano e trimestre.

Sergio.

Sergio Rial:

Bom dia. É um prazer estar aqui com todos os senhores. Muito obrigado, e obrigado por participarem deste *call*.

Eu gostaria de dizer que o ano de 2015 baseia-se nas seguintes métricas: em primeiro lugar, não é preciso nem dizer que, realmente, o ambiente macroeconômico é desafiador, e o Banco tomou medidas preventivas em termos de inadimplência, já adotadas desde 2014. Portanto,

temos o prazer de anunciar que nossos níveis de inadimplência mantiveram-se inalterados desde o 4T. Qualquer alteração já foi provisionada desde 2014 e 2015. É muito importante que isso seja mencionado, por causa do mercado atual.

Em segundo lugar, temos nosso lucro líquido. A despeito deste ambiente, o Banco conseguiu ter um lucro líquido de dois dígitos, um ano recorde em termos de pagamento de dividendos, e nós realmente reforçamos nosso compromisso com os nossos acionistas quanto à geração de valor.

Talvez mais importante, e talvez a parte mais fundamental da nossa estratégia, seja a experiência que os clientes do Santander tiveram, e que melhorou bastante. Prestamos muita atenção no quesito qualidade, acesso, acesso digital, fazendo com que os clientes fiquem muito mais satisfeitos com o Banco à medida que interagem com ele a partir de canais diferentes.

Do lado do atacado, também temos satisfação de reportar que, a despeito do ambiente desafiador, o Banco continua a entregar um modelo integrado, muito focado no setor de grandes empresas no Brasil, mas também no segmento de médias empresas, no qual já demonstramos um bom crescimento através do nosso negócio GetNet. Esse é nosso importante pilar de crescimento, estamos prestando atenção nesta área, e essa atenção continuará a estar presente nos próximos anos.

Da mesma maneira, em termos dos pilares de crescimento, também gostaria de falar sobre nosso negócio de consignado, através da nossa joint venture Bonsucesso, também no Banco, e a liderança que mantemos, e pretendemos mantê-la no futuro, no lado financeiro, a despeito de um mercado de veículos desafiador, que nos trouxe bons níveis de lucratividade com baixos níveis de inadimplência, o que mostra que a maioria dos nossos modelos já tem sido testada historicamente, e precisamos continuar gerenciando desta forma.

No total, tivemos um ano sólido. A despeito de tudo que já mencionei, temos muito orgulho em demonstrar que já prestamos muita atenção aos benefícios de custos. Ao final do ano passado, 2015, tivemos boas economias, de 15% nos últimos dois anos. Portanto, é uma realização significativa, e se tivermos que deduzir alguns acréscimos, como GetNet e o negócio do Bonsucesso de consignado, que já mencionei, acho que a economia teria superado a marca dos 20%.

Portanto, a gestão de custos continua sendo um atributo muito importante da Empresa, transcendendo o CEO, porque permanece na cultura do Banco, e é algo que continuará a merecer nossa atenção.

Falando sobre o Grupo, este slide mostra a relevância do Brasil com relação ao Santander em termos da sua receita. Mas, além da desvalorização do Real, que antecipamos, o Brasil ainda é uma parte importante, não apenas por causa dos números, mas também por causa da receita, que continua a melhorar, de forma que os ganhos e a receita do Santander Brasil melhoraram.

Há dois anos começamos a sinalizar ao mercado sobre nossa consistência. Somos mais previsíveis, garantindo, portanto, que estamos fazendo aquilo que dizemos, e isso é benéfico para todos.

Com isso, agora devolvo a palavra ao nosso CFO, Angel. Angel?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Sergio. Falando agora sobre a situação macroeconômica, o mercado reconhece que o processo de ajuste na economia está sendo mais longo que o anteriormente esperado,

devido, em grande parte, à confiança dos empresários e consumidores, além das incertezas do cenário político. Mas podemos dizer que a economia está sendo ajustada. Teremos uma queda acumulada de cerca de 10 p.p. no PIB; política monetária e depreciação da moeda, tudo isso já está desempenhando seu papel, como também uma consolidação da política que estava em andamento.

Em 2016, possivelmente veremos uma desaceleração da inflação, mais controlada, com ganhos de competitividade, e uma clara melhora nas contas externas, que já está começando a aparecer. Esses três fatores em conjunto serão capazes de mudar a atual tendência do ciclo econômico. Assim, podemos ver que, a partir do 2S16, vemos uma ligeira melhora da economia, não apenas devido aos fatos listados há pouco, mas também devido à redução da percepção de risco e, provavelmente, menor volatilidade dos mercados financeiros. Nossa estimativa, portanto, pode se concretizar em 2017.

Com relação aos resultados de 2015, o Sergio já ressaltou alguns pontos, mas eu gostaria de chamar a atenção dos senhores para o fato de que, a despeito do cenário econômico adverso, como já mencionado, tivemos três trimestres consecutivos de crescimento forte, o que também se reflete em um bom desempenho das nossas ações.

Os números que sustentaram este movimento foram: um lucro líquido que atingiu R\$6,6 bilhões, crescendo 13%; margem financeira que cresceu, juntamente com comissões, acima de 7%; as despesas continuaram em ritmo bem abaixo da inflação, próxima a zero em termos comparáveis; a carteira de crédito ampliada aumentou 6,6%; e as captações de cliente no Banco cresceram 14,4%, incluindo nossa posição de liquidez. A inadimplência ficou praticamente estável, em cerca de 3%, em um ambiente com grande pressão. Continuamos com quase 200% em nosso índice de cobertura, e continuaremos, como no passado, com uma posição confortável de capital e liquidez.

Agora daremos uma olhada em nosso demonstrativo de resultados.

Passando, portanto, para o slide 12, como mencionei, o lucro líquido alcançou R\$6,6 bilhões em 2015, o que representa um aumento de 13,2%. Além desse desempenho e graças aos nossos resultados extraordinários observados em trimestres anteriores, em 2015 geramos mais resultados e aumentamos a rentabilidade, e anunciamos, portanto, R\$6,2 bilhões de dividendos, dos quais R\$1,4 bilhão foi pago em forma de juros sobre capital próprio.

Vale mencionar que houve um crescimento de resultado positivo nos primeiros três trimestres do ano, com um recuo no 4T, principalmente devido: Atividades com o mercado, em que vimos que a linha da margem financeira bruta também foi afetada, é uma linha de receita de natureza volátil. Um aumento sazonal nas despesas, além de provisões de crédito mais elevadas, como veremos nos próximos slides.

Passando para o slide 13, vemos as principais linhas do nosso resultado, que também serão detalhadas nos slides seguintes. Agora, gostaria de chamar a atenção dos senhores que, no 4T15, foram realizadas provisões complementares no valor bruto de R\$1,23 bilhão, ou R\$800 milhões após os impostos, sendo que, na margem financeira, foi reconhecido um ajuste de valoração de ativos relativos à redução do valor recuperável no total de R\$417 milhões, e R\$272 milhões depois dos efeitos fiscais.

Em provisões, constituímos provisões complementares de crédito de R\$808 milhões, R\$528 milhões depois dos impostos, sendo que 60% dessas provisões genéricas têm caráter antecipatório, em função do nível de incerteza no ambiente econômico, e o remanescente é atribuído a causas pontuais das empresas do segmento *corporate*.

Por outro lado, como já mencionei, R\$1,3 bilhão antes dos impostos, e houve um aproveitamento de crédito tributário não ativado gerando um ganho na linha de aproximadamente R\$800 milhões após impostos. Também neste trimestre, temos um ganho geral de resultado fiscal aproximadamente da mesma quantia, R\$800 milhões, neutralizando, portanto, o impacto das provisões já mencionadas.

Para ser mais específico, esses ganhos foram oriundos de créditos tributários não registrados no balanço após a remensuração efetuada em decorrência do aumento da CSLL, como já mencionado anteriormente. O impacto, portanto, de todos esses eventos sobre o lucro líquido vem a seguir.

Excluindo esses ajustes, agora gostaríamos de chamar sua atenção para as receitas. A margem financeira recuou no trimestre por conta da atividade de mercado, que tem natureza volátil, mas a margem financeira também cresceu 7,2% no ano. As comissões mostraram bom desempenho no trimestre, mostrando as nossas aspirações. A evolução anual foi abaixo, mas, com o aumento da vinculação de clientes, essa linha deve se acelerar ao longo do tempo.

O resultado de PDD totalizou R\$9,7 bilhões no ano, com um ligeiro aumento anual de 2,9%, mesmo em um ano bastante desafiador.

As despesas gerais mantiveram-se sob controle, com crescimento anual de 3,4%, mesmo com o impacto de perímetro na base de custos na incorporação da GetNet e associação com a Bonsucesso. Conforme dito anteriormente, seguimos líderes no controle de despesas no setor. Como já mencionei, o lucro líquido apresentou um crescimento de 13,2% no ano.

No slide 14, temos a margem financeira, que totalizou R\$29,6 bilhões em 2015, com crescimento de 7,2% com relação ao ano anterior, e um decréscimo no trimestre de 3%.

Eu gostaria de destacar dois pontos principais: as receitas de crédito cresceram no ano, mesmo considerando essa compressão de crédito, que é um ponto importante. Os spreads, portanto, vêm refletindo a mudança de *mix* de produtos e segmentos. Mesmo com isso, nos últimos cinco trimestres os spreads ficaram ao redor de 8,5%, como podem ver no slide, visto que o impacto da mudança de *mix* do portfólio tem sido compensado pelo aumento do spread por produto. E isto é pura iniciativa da Administração.

A linha outros, que é a principal razão da queda da margem financeira, considera o resultado do *gap* estrutural de taxa de juros do balanço e receitas com clientes em atividades de tesouraria, que aumentou 27% em 2015. No entanto, no trimestre, a queda nessa linha mais que compensou o aumento na margem financeira das atividades de clientes, que foi bem alto, como já foi mencionado nos resultados dos dois trimestres anteriores, tanto em termos absolutos quanto quando comparados à média histórica.

No slide 15, observamos que a carteira de crédito ampliada totalizou R\$331 bilhões, um aumento de 6,6% ao ano. É verdade que os volumes têm refletido a desaceleração econômica; porém, vale ressaltar que, em linha aos nossos esforços de oferecer um produto de alta qualidade aos clientes, ampliamos a nossa base de clientes. Isto, portanto, nos permitiu mitigar os efeitos da recessão econômica em nossa carteira.

De fato, a carteira de crédito no segmento pessoa física aumentou 8,3% em 2015, impulsionado basicamente por produtos como crédito consignado e crédito imobiliário, o que também reflete nossa estratégia de privilegiar modalidades de crédito de baixo risco, o que aparece no lado do risco da apresentação, como veremos mais adiante.

Em financiamento ao consumo, tivemos uma redução de 7,7% na carteira, principalmente explicada pela retração no setor de veículos. O nosso modelo de negócios nos permitiu manter a liderança neste mercado enquanto, ao mesmo tempo, mantendo níveis adequados de inadimplência. O setor também foi afetado pelo cenário econômico, mas, basicamente, como mencionamos antes, mostramos resiliência, quando podemos oferecer, na mesma oferta de serviços de conta corrente, também adquirência. Crédito a grandes empresas cresceu 12,1% no ano, impulsionado basicamente pela variação cambial.

No slide 16, vemos a evolução das captações. As captações de clientes no balanço alcançaram R\$287,9 bilhões, aumento de 14,4% em relação ao ano passado, incluindo os fundos de investimentos e outros, que aumentaram 21%, ou R\$515 bilhões. Portanto, seguimos com um sólido crescimento das captações, que é um dos fundamentos mais importantes do nosso negócio.

Queremos crescer não somente através dos ativos, mas também através do passivo, que nos traz ganhos de rentabilidade, com uma relação de risco atrativa. A diferença de crescimento entre o lado do ativo e passivo, claro, será refletida também em nossa posição de liquidez, como veremos nos slides seguintes, que tratam dessa questão.

Passando para o slide seguinte, também fortalecemos nossas receitas com comissões. Em 2015, o resultado alcançou R\$11,9 bilhões, um aumento de 7,3%. O desempenho foi principalmente impulsionado por conta corrente, com aumento de 11,6%, seguros com 10%, e operações de crédito, 10%. Acima de tudo, no 4T15, mesmo considerando a sazonalidade, praticamente todas as linhas apresentaram crescimento. A variação observada em administração de fundos reflete a venda do negócio de custódia, que já havíamos anunciado ao mercado.

O crescimento das comissões é estratégico para o Banco. Ele diversifica as receitas e traz ainda mais recorrência e estabilidade aos resultados, resultando em um aumento de vinculação e transacionalidade da nossa base de clientes.

Agora no slide 18, falamos sobre a qualidade dessa carteira. Vemos a evolução da inadimplência, que sem dúvida foi o maior desafio do ano, mas em que tivemos um ótimo desempenho. Com relação a termos relativos versus os pares, nosso desempenho foi muito bom.

Começando do lado esquerdo, a carteira com atraso de 15 a 90 dias subiu 70 b.p. no 4T15, totalmente explicados por uma operação pontual no setor de pessoa jurídica, e não se refere a uma piora generalizada no setor. De fato, se excluirmos este fato pontual, o indicador teria ficado quase estável, ou seja, o índice total seria 4%, e na área de *corporate*, teríamos passado de 2,4% a 2,6%.

Claro que não posso mencionar nomes. Mas, neste momento, as coisas estão sendo regularizadas e o indicador principal deveria atingir níveis semelhantes ao 3T, que seria 2,6% e 4%, como mencionei.

Por outro lado, a carteira de atraso de 15 a 90 dias do segmento pessoa física tem números semelhantes ao trimestre anterior. Na carteira de atraso, vemos que houve 10 b.p. de diferença com relação ao período anterior. Essa é uma combinação dos nossos esforços que também já foram mencionados em trimestres anteriores. Temos um *mix* mais focado em produtos de menor risco, e uma melhoria também no nosso modelo, além de uma melhoria na nossa capacidade de cobrança.

Com relação à cobertura, mostramos um forte aumento, de 19 p.p., o que nos coloca em uma posição bem confortável. Em termos gerais, esperamos que, com a desaceleração da atividade econômica, um aumento da taxa de desemprego venha a impactar, mesmo que moderadamente, os indicadores, como já foi mencionado antes.

Passando para o slide seguinte, provisões de PDD chegaram a R\$9,7 bilhões, um ligeiro aumento de 2,9% com relação ao ano anterior, e um aumento de 12,8% no último trimestre. O resultado do ano reflete o reconhecimento de um cenário desafiador e, ao mesmo tempo, a confiança em nosso modelo de risco.

Como pode ser observado na parte superior do gráfico, temos aqui um aumento nas provisões do último trimestre. Um aumento de 30 b.p. no trimestre reflete novamente o ambiente econômico mais adverso. Acreditamos ainda que o custo do crédito deve aumentar moderadamente durante o ano de 2016.

No slide 20, vemos a evolução dos gastos. Conforme dito anteriormente, o controle de custos é um fator crítico para o Santander para crescer de forma sustentável. De fato, em 2015, mantivemos nossa disciplina de custos e as despesas cresceram bem menos que a metade da inflação do período. As despesas, como podem ver, atingiram R\$17,3 bilhões, um aumento de 3,4%. Com um perímetro constante, isto é, de maneira comparável, excluindo o impacto na base de custo da incorporação da GetNet e a associação com o Bonsucesso, as despesas teriam apresentado variação estável no ano, quase zero, quando comparadas a uma inflação de cerca de 11%.

Além disso, o crescimento apresentado no último trimestre é sazonal, e está basicamente associado a um acordo coletivo que não deve se repetir no próximo trimestre. Em resumo, como o Sergio mencionou, nos últimos três anos entregamos uma economia nas despesas de 15% em termos reais, e, em um cálculo comparável, seria uma economia de 20%. Eu diria que é uma entrega extraordinária para os nossos acionistas, e uma maneira de gestão à qual estamos compromissados daqui para frente.

No próximo slide, falaremos sobre a melhoria operacional observada em 2015, que teve um reflexo em três indicadores que consideramos centrais: eficiência, recorrência e retorno sobre patrimônio médio. O crescimento das receitas foi acima do crescimento de despesas; a eficiência melhora 100 b.p. e fechou o ano em 49,8%. Recorrência, por sua vez, aumentou de 66% para 68,5%, e toda vez que melhoramos esse indicador trazemos a vocês e ao mercado mais previsibilidade e resiliência para os nossos resultados.

Por todos esses avanços, o retorno sobre o patrimônio aumentou para 12,8%. Esta evolução é importante, mas sabemos que temos que continuar a melhorar nesse sentido, para que possamos melhorar a rentabilidade e ir de encontro às expectativas dos acionistas. Isso nos diferencia do mercado, e isso poderá ser visto no próximo slide.

No slide 22, onde seguimos com uma boa posição de capital e liquidez, com fontes de captação estáveis e estrutura de funding adequada. O índice *loan to deposit* alcançou 90,6%, melhorando sua posição e nos colocando realmente em uma posição bastante confortável. Em termos de capital, o índice de Basileia situa-se em 15,7%, no mesmo patamar do trimestre anterior, um nível confortável. E contamos ainda com um capital de ótima qualidade, com 14,3% de Tier I.

Agora, para concluir, gostaria de passar a palavra novamente para o Sr. Rial.

Sergio Rial:

Muito obrigado. Eu gostaria de fazer algumas observações olhando o ano de 2015, e também o final do ano. Em primeiro lugar, gostaria de focar na qualidade do ativo. Vocês podem ter certeza que permaneceremos muito atentos à qualidade do ativo.

A despeito da inadimplência de curto prazo, que já foi muito bem explicada pelo nosso CFO, bastante pontual e não estrutural, como podem imaginar, considerando a situação atual. Como vocês podem imaginar, não podemos mencionar nomes neste momento.

Portanto, a qualidade dos ativos é muito importante. Em segundo lugar, estamos comprometidos com o crescimento dos lucros. O ano de 2016 muito provavelmente será tão desafiador quanto o que passou, e ainda veremos oportunidades, nem tudo sendo fraco ou ruim. E as oportunidades também são encontradas no lado do passivo.

Historicamente talvez não tenhamos prestado atenção no lado do passivo do Banco e em um ambiente de alta taxa de juros, com temos no Brasil, nós do Banco tentaremos focar mais no lado do passivo, para vermos como é possível explorar a qualidade do balanço que temos e como podemos tirar vantagem de sermos o único banco internacional com escala neste País, garantindo, portanto, que além de termos uma atenção muito focada em nosso balanço, que também possamos começar a desenvolver um olhar mais voltado ao lado do passivo, para termos mais rentabilidade.

Exige menos capital, certamente oferece menos risco, portanto temos um balanço adequado para extrair mais valor desta parte do balanço. Isso está em nosso radar daqui para frente.

Quanto a custos, permanecemos fortes e estamos comprometidos a nos mantermos abaixo da inflação, com tem sido o caso nos últimos anos, e creio que isso não deve mudar.

Outro ponto que acho que é importante é que, do lado do atacado, tanto grandes empresas, do lado do *corporate*, a gestão do ativo na administração de fundos é parte muito importante do Banco, e deve ser tratada com todo o cuidado, do ponto de vista de lucratividade, como merece. Portanto, não espero nenhum pico muito grande na alocação de capital do lado do atacado, mas às vezes os investidores não observam com o necessário cuidado as novas translações como elas vêm, mas também a carteira existente.

A carteira de atacado tem uma duração relativamente curta, o que tende a fazer com que os bancos com o tempo façam sua reprecificação. Eu espero que talvez mais que isso possa ocorrer com o tempo, mesmo que os valores comecem a cair quando começarmos a colocar mais limites no *gap*.

Então, em resumo, daremos uma olhada mais atenta no lado do passivo. Ainda estamos muito comprometidos com a qualidade dos ativos e, como já mencionamos em nossa conferência aos investidores, em termos da nossa carteira de inadimplência continuaremos em linha com os nossos pares, e isso dá um sentido de estabilidade e consistência, porque essa é outra parte muito importante em nossa Organização.

Temos uma Organização estável, muito engajada. Acabamos de receber nossos níveis de *score*, e temos uma Organização muito focada no mercado atual. Vemos esse mercado desafiador, mas somos um *player* que realmente pode extrair qualidade do mercado e de bancos privados. E, em alguns casos, mesmo bancos privados às vezes podem perder o foco, mas não é o nosso caso.

Estamos reiterando o nosso compromisso com a sociedade. Temos um País com muitas diferenças sociais, mas temos o prazer de mostrar a vocês nossa importante contribuição prestada à sociedade no Rio de Janeiro, que é o que chamamos de Museu do Amanhã. É o maior investimento de uma organização privada no País. Nós não usamos nenhum benefício fiscal para esse fim, portanto, foi totalmente um desembolso do Banco.

Achamos que a sociedade merece esse museu. Além de tudo, no Rio de Janeiro temos a nossa maior base de clientes, e isso traz alguns benefícios comerciais à nossa franquia, e estaremos também na cidade nas Olimpíadas deste ano. Também fizemos investimentos em Inhotim, que é hoje a maior galeria de arte a céu aberto do mundo. Nós temos foco na Galeria Claudia Andujar, que foca na comunidade indígena do Brasil.

E o Santander é hoje o maior investidor no mundo em investimentos educacionais no Brasil. E isso, no caso do Brasil, teve um impacto fundamental desde 1996, como é demonstrado no slide. Aqui, conseguimos formar um setor muito bom nas universidades, no setor universitário, mas também, talvez, devemos dedicar mais tempo e mais inteligência para extrair um valor maior dos estudantes, os alunos que serão nossos futuros clientes.

Então, é aí que entra em cena o mundo digital, em que as agências e os caixas eletrônicos terão um papel mais importante. E queremos também extrair oportunidades do setor universitário, dos alunos.

Por fim, temos o nosso programa chamado Amigo de Valor, que é o nosso terceiro maior programa ou investimento, nas crianças no País. Estamos muito orgulhosos da nossa contribuição no setor da educação. A Empresa desempenha seu papel na sociedade brasileira.

Com isso, eu concluo, e creio que agora teremos nossa sessão de perguntas e respostas. Muito obrigado.

Luiz Felipe Taunay:

Olá, sou o Felipe Taunay. Eu começarei com as perguntas que estão chegando pelo *webcast*. Recebemos várias perguntas com relação à qualidade do ativo, uma do Guilherme Costa, do BBA, do Saul Martinez, do JPMorgan, do Philip Finch, do UBS, e Tito Labarta, do Deutsche Bank. Portanto, eu farei um resumo das perguntas que estão relacionadas ao mesmo assunto.

A pergunta basicamente refere ao aumento significativo do índice de inadimplência de clientes *corporate* no trimestre, e se seria possível dizer quais setores foram impactados, e se de alguma forma isso seria um primeiro sinal de uma deterioração em nossa carteira *corporate*. Qual é a perspectiva geral de inadimplência para 2016? E se essa dinâmica poderia representar algum tipo de ameaça para os nossos resultados no ano de 2016.

Angel Santodomingo:

Obrigado, Felipe. Eu gostaria de começar respondendo a pergunta sobre a situação da abrangência. A resposta é não. Como mencionei na apresentação, não podemos citar nomes, como você sabe, mas estamos falando de um nome. Eu também mencionei que o cliente está sendo regularizado neste momento.

Dessa forma, esperamos que neste mesmo mês o indicador principal volte aos níveis que eu mencionei, o que é uma estabilidade de cerca de 4%; ou especificamente para o segmento *corporate*, passaremos de 2,4% a 2,6% como foi no trimestre. Portanto, a resposta é claramente não, isso não é um impacto generalizado.

Nós colocamos esse cliente na inadimplência de 15 a 90 dias, e no dia desta apresentação, ele não estava regularizado. Como eu já mencionei, está ocorrendo neste momento.

Em termos da perspectiva, eu diria que não mudamos nossa posição. Obviamente, o cenário macroeconômico pode impactar tanto os índices quanto o P&L. Como você pode ver, o custo de crédito está em tendência de alta. Vemos que tivemos um desempenho superior nos últimos dois ou três anos no setor. Hoje continuamos como o melhor *player* em termos de qualidade. Esperamos manter esta situação, e provavelmente seguiremos de acordo com a tendência do setor ou a tendência geral de deterioração. Vemos uma deterioração marginal, e esperamos que caso isso ocorra, os resultados de 2016 mantenham um tom positivo, como já observamos no passado.

Luiz Felipe Taunay:

Recebemos uma pergunta com relação à perspectiva de 2016, do Philip Finch, do UBS. A pergunta é: “o senhor poderia nos dar uma noção da perspectiva para 2016 em termos de crescimento, margem, custos e qualidade do ativo?”.

Angel Santodomingo:

Obrigado. Começando pelo nosso balanço, mais uma vez, falando sobre o ambiente que teremos neste ano, como sabe, o consenso é um aumento do PIB próximo a 3% – e como eu mencionei na minha apresentação em três anos uma queda do PIB de quase 10%. Os volumes não serão tão fortes quanto no passado. Esperamos ver algo de um dígito, no máximo. Então, eu diria que será um crescimento modesto, negativo em termos reais, do lado dos ativos. Isso talvez seja o principal vetor do balanço.

Além disso, continuaremos com a nossa política de melhoria dos spreads, mitigando ou tentando mitigar as mudanças do *mix* que estão ocorrendo. Essa mudança de *mix* também nos colocou em uma posição em que o risco da carteira, e o que esperamos daqui para frente.

Com relação ao P&L, como você mencionou, não damos *guidance*, mas eu poderia fazer alguns comentários sobre algumas tendências. Quanto à margem financeira, eu já falei sobre preços e volume. A margem financeira claramente dependerá da evolução dos volumes, mas eu espero um resultado positivo. Em termos gerais, veremos um reforço, uma melhoria nessa área. Estamos colocando foco, como mencionei, na área de comissões, porque temos mais espaço aqui. Esperamos, portanto, preencher esse espaço nos próximos três anos, e 2016 será apenas a continuidade do momento positivo que estamos começando a observar. Este é um reflexo claro da vinculação e do crescimento de clientes; é um reflexo claro das prioridades de gestão, no que tange termos os clientes corretos, com os produtos e os serviços corretos. Portanto, espero que tenhamos um desempenho positivo.

Quanto às duas outras qualidades do ativo, eu já as mencionei. Manteremos nosso foco em custos, como o Sérgio mencionou, o que significa que, obviamente, se compararmos os próximos três anos com os três anos anteriores, a tendência deve seguir em direção à inflação, mas o objetivo da administração é de manter o custo sempre abaixo da inflação. Veremos como entregaremos e como poderemos entregar, pois à medida que formos seguindo em frente, a dificuldade é maior.

Luiz Felipe Taunay:

Recebemos uma pergunta do Saul Martinez, do JPMorgan, com relação às decisões quanto ao custo. A questão é: “as autoridades tributárias do Brasil começaram agora decidir sobre disputas tributárias que envolvem amortização de ágio, principalmente com relação às

empresas que foram privatizadas. Algumas das decisões têm sido desfavoráveis às empresas. O senhor se preocupa com as implicações que essas decisões possam ter, em relação às disputas que vocês têm, principalmente envolvendo a aquisição do Banespa?”.

Sergio Rial:

Eu vou responder essa pergunta. Acho que é uma pergunta pertinente com relação ao cenário. Minha resposta a essa pergunta é não, isso não nos preocupa. Nós temos um caso muito sólido. Isso simplesmente faz parte do curso normal dos negócios. Há uma série de disputas legais ocorrendo em diversos fronts, e não é nada que nos preocupe neste momento.

Deixaremos que o processo siga seu curso no sistema, de acordo com os processos normais que já vêm ocorrendo. Portanto, não há nada que nos preocupe.

Luiz Felipe Taunay:

Recebemos uma pergunta do Mario Pierry, do Merrill Lynch: “o seu *free float* é de apenas 10%. Quais são os benefícios de você manter as suas ações listadas?”.

Angel Santodomingo:

Muito obrigado. Eu diria que, desde o IPO, o compromisso do Santander Brasil e do Grupo Santander no mercado, tem sido seguir as melhores práticas, em todos os sentidos. Os benefícios são óbvios. Nós mantemos o nosso modo pró-mercado de lidar com as coisas, e isso envolve uma série de coisas. Envolve as informações que vocês recebem, envolve também a nossa interação com vocês, com o mercado, o que eu diria que é uma interação boa e positiva dos dois lados.

Envolve a administração e também pressão em termos de realizações, lucratividade e uso de capital. Eu diria, portanto, que há pontos positivos dos dois lados, tanto para o mercado quanto para o Santander Brasil. Nós mantemos nosso compromisso, e deixamos muito claro quando foi feito o IPO, há alguns anos, que manteremos nosso compromisso de continuarmos presentes, sempre informando e dialogando com o mercado. É o que estamos fazendo, pois achamos que é uma relação positiva dos dois lados, como expliquei.

Luiz Felipe Taunay:

Mais duas perguntas vindas do Merrill Lynch: “o senhor poderia ser mais específico com relação às medidas de custos que foram adotadas? O que pode ser esperado em termos de fechamento de agências e demissões?” A segunda pergunta é: “o senhor teve um *payout* de dividendos de 90% neste ano. Considerando o fraco ambiente macroeconômico e a pobre perspectiva de crescimento do crédito, assim como alto índice de capital, o que pode ser esperado em termos de *payout* em 2016?”.

Sergio Rial:

Responderei primeiro a pergunta sobre as agências. Acredito que, ao contrário dos nossos concorrentes, nós temos uma rede de 3.500 agências (*considerando agências + PAB's*), por tanto, temos a escala que acreditamos ser apropriada, mas não em um nível que seja uma desvantagem. Portanto, enxergamos que, em certas partes do Brasil, talvez seja necessário expandir a rede de agências, principalmente na região Oeste.

O Banco agora colocará mais ênfase no lado agroindustrial, que é um segmento que continua a crescer no Brasil. Tradicionalmente, o Banespa, um dos bancos que adquirimos, sempre foi

muito forte nesse segmento. Acredito que com o tempo o Banco perdeu um pouco dessa natureza, em um segmento no qual apenas um banco privado atua, além do Banco do Brasil. Então, eu acreditaria que teremos a abertura de agências no Oeste do País e no restante da rede, faremos apenas a otimização normal.

Acredito que observaremos diferentes tamanhos; uma segmentação melhor das agências com relação ao espaço, tornando-se mais inteligentes à medida que administrarmos os imóveis. Eu diria que os bancos também estão no setor imobiliário, às vezes nos esquecemos, e existe uma boa quantidade de capital investido em imóveis.

Por outro lado, acredito que, algumas vezes, o mercado não está prestando atenção a isso, não entende o *mix* entre agências próprias e alugadas. Certamente, temos uma série de agências que são alugadas, e acredito que será uma das áreas em que buscaremos economia. Ter um contrato de aluguel de quatro, cinco, ou dez anos com o Santander, hoje, é de muita valia para uma série de proprietários. Dessa forma, ainda existem oportunidades de custo para que possamos continuar a otimizar a nossa infraestrutura, apenas para lhes dar um exemplo.

Do lado do *payout*, darei a resposta ao nosso CFO.

Angel Santodomingo:

Obrigado Sergio. Você tem razão, nós tivemos esse índice de pagamento de dividendos. Mas, na realidade, eu poderia responder essa pergunta de duas maneiras. A primeira é que vocês já conhecem os nossos critérios, e eles têm sido de sempre otimizar o uso do pagamento de dividendos, à medida que o cenário consome menos ou mais capital, então queremos continuar dessa maneira. O Conselho decidirá a cada ano, com relação ao que acontece no momento, qual será o nível de otimização do *payout* com relação ao nível de capital e a renovação dos lucros. Essa é uma resposta de curto prazo.

Eu gostaria de tratar dessa questão de outra de uma maneira mais em médio prazo. Não devemos gerenciar o índice de capital dependendo do momento do ciclo. Esse é um grande erro de médio e longo prazo, porque sempre há a tendência de você distribuir capital demais quando se está na parte baixa do ciclo, e por outro lado você tem a necessidade de capital na parte mais alta do ciclo, principalmente nesses tipos de países em que você tende a consumir mais capital quando o ciclo é positivo.

Eu gostaria de gerenciar o capital por todo o ciclo. Nós temos capital, otimizaremos o uso desse capital. Mencionei anteriormente que caso existam oportunidades, temos o dever de analisá-las. Não estamos pensando em aproveitá-las, mas se elas existirem, analisaremos como foi feito no passado. Nossa ideia é crescer organicamente a franquia de forma ampla, e usar o capital em todo o ciclo.

Sergio Rial:

Há uma questão que ainda não foi respondida que se refere às demissões. Não quero passar a impressão que a ignorei. Alguns pontos importantes sobre as demissões. O que é importante para mim, e acredito que também para a diretoria do Banco, é aquilo que eu chamo de métrica de capital humano. A produtividade será um foco da nossa atenção, e começaremos a mensurá-la.

O que eu estou querendo dizer com isso? Por exemplo, quando vocês observam a nossa empresa de financiamento ao consumo, veem que somos líderes no País. Algumas das atividades que temos hoje e são realizadas pelo Banco talvez sejam realizadas de forma

diferente, à medida que entramos em um espaço mais digital. Então, somos líderes em financiamento de veículos. O nosso website para veículos é o WebMotors.

Estamos buscando maneiras diferentes, com parceiros diferentes, como a Accenture, nesse caso, de como podemos oferecer uma experiência melhor e mais rápida para o cliente; ou seja, como poderemos melhorar a nossa abordagem da área de financiamento de veículos no País para garantirmos nossa liderança. Isso passará por um processo de redesign e melhorias de processos. A produtividade, portanto, é o que nos levará, algumas vezes a racionalizar a nossa infraestrutura ou equipe, mas talvez não esteja relacionada à infraestrutura clássica das agências. Este não é nosso guia.

Ao mesmo tempo, gostaria de mencionar que estamos prestando muita atenção também à qualidade e às habilidades dos nossos colaboradores. Neste ano, estou feliz em dizer, para as pessoas responsáveis por esse rendimento de dividendos extraordinário na casa de R\$6 bilhões, 6,2 *dividend yield* e proventos extraordinários, teremos um dos melhores programas de participação para funcionários no segmento de agências varejo.

O que acho muito importante em um ambiente em que as pessoas nem pensam ainda em aumentar sua receita variável, significativamente maior do que registraram no passado, o que, se for bem gerenciado e bem comunicado, poderá criar um ambiente mais propício para uma Organização muito mais focada e estimulada em 2016, o que, com certeza, precisamos.

Eduardo Nishio, Banco Plural:

Bom dia. Muito obrigado por aceitarem minha pergunta.

Em 2015, se olharmos o nível de provisões, incluindo os casos pontuais, houve um aumento de quase 24% de PDD. Gostaria de saber se, para 2016, qual seria a perspectiva para PDD? Se você puder nos dar mais informações sobre como vê a evolução de PDD em 2016.

A segunda pergunta é sobre suas contas gerenciais. Foi feito um ajuste em PDD de R\$809 milhões, e também na margem financeira, de R\$417 milhões. Qual é a origem desses ajustes? Presumo que talvez vocês tenham feito um ajuste no 3T. Gostaria de saber se existem mais ajustes neste trimestre, ganhos pontuais que você compensou com esses ajustes. Obrigado.

Luiz Felipe Taunay:

Nishio, como você está pedindo informações muito detalhadas, acredito que seja melhor conversarmos após a conferência para analisar os detalhes que você está solicitando.

Eduardo Nishio:

OK.

Victor Galliano, Barclays:

Muito obrigado pelo *call*. Eu tenho algumas perguntas.

Em primeiro lugar, sobre margem financeira. Olhando essa segmentação que vocês nos passaram na página 14, falando sobre o segmento “Outros”, se vocês esperam que isso vá se normalizar, será que devemos esperar que isso chegue a um nível mais semelhante àquele de 2014, quando houve uma contribuição de R\$5,2 bilhões ou R\$5,3 bilhões? Essa é a minha primeira pergunta.

A segunda pergunta, acho que nos faz voltar à questão da qualidade do ativo. Olhando apenas a carteira E-H, obviamente, ela aumentou acentuadamente no 4T. Pelos meus cálculos, chegou a um nível de mais de 7% do crédito total. Você espera que isso seja revertido nesse próximo trimestre com o seu grande cliente *corporate* passando para 15 a 90 dias de inadimplência? Essa é minha segunda pergunta.

E qual seria o nível ideal de cobertura da sua carteira de E-H? Obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado. Com relação à primeira pergunta referente à margem financeira, o senhor já viu a série histórica naquela linha que chamamos de "Outros", que são basicamente atividades não relacionadas a clientes, que são mais voláteis. Eu não diria que ela deve voltar aos níveis históricos; eu diria que dependerá a cada trimestre. Ela tende a gerar em torno de 20% da margem financeira total. Essa é apenas uma regra geral, mas que pode variar, como vimos nos últimos três ou quatro trimestres.

Mas aqui, provavelmente eu posso destacar o inverso; ou seja, se o senhor observar o crédito, a parte de empréstimos na margem financeira continua a ter uma tendência positiva. Nos últimos quatro ou cinco trimestres, ela seguiu uma tendência positiva, e nosso objetivo é manter essa tendência. E como foi também mencionado, queremos melhorar o lado do passivo.

Nós iremos administrar juntamente com a volatilidade da tendência de mercado, e também já mencionei, que esperamos um território positivo para a margem financeira, o que significa que sempre tentaremos atingir uma evolução positiva na margem financeira total.

Com relação à qualidade do crédito, o senhor tem razão. Um aumento na parte do E da carteira é sobre o que falamos anteriormente, e foi o que ocasionou o aumento na inadimplência de 15 a 90 dias. O normal seria que este nome entrasse naquilo que chamamos da parte normal do *rating* E; ou seja, empresas que estão realizando os pagamentos; e isto é o que eu quis dizer quando mencionei que estava sendo resolvido e regularizando.

Portanto, eu diria que o valor total não será modificado, mas o que veremos, dentro dessa classificação, são valores classificados como normais. Isso é o que estamos atualmente gerindo e analisando se encontramos ou não uma solução, de forma que eu diria que a resposta seria não, a quantia total não mudará. Mudaria a segmentação.

Victor Galliano:

Em termos de cobertura agora, o que vocês podem antecipar, versus a carteira E-H? Será que podemos esperar uma tendência para mais de 90%?

Angel Santodomingo:

Isso também sempre depende da situação. Nesse tipo de caso, dependerá da situação de cada uma das empresas, do *rating* interno que nós designamos, porque, como você pode imaginar, esse tipo de empresas e de informações são bem detalhadas e analisadas pelo nosso departamento de risco. Portanto, depende totalmente desse tipo de análise.

Como você pode ver, como publicamos nas porcentagens, elas variam e, obviamente, aumentam. Não posso lhe dar um número específico porque, como eu já disse, o processo está em andamento, mas é possível observar o índice geral de cobertura que temos por letra, nas informações públicas.

Victor Galliano:

Ok. Obrigado, Angel.

Operadora:

Muito obrigada. A sessão de perguntas e respostas está concluída. Eu passo novamente a palavra para o Sr. Sergio Rial para suas observações finais.

Sergio Rial:

Não há muito mais a ser acrescentado, apenas gostaria de lhes agradecer. Muito obrigado pelo seu tempo, e continuaremos a trabalhar para manter a mesma tendência que já vem sendo observada nos últimos dois anos para o Banco. Espero que 2016 seja melhor que 2015, assim como 2015 foi melhor do que 2014. Muito obrigado.

Operadora:

O *call* de resultados do Banco Santander Brasil acaba de ser concluído. Muito obrigada pela sua participação, tenham um bom dia.