

**Operadora:**

Boa tarde, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência de resultados relativos ao 4T13 do Banco Santander (Brasil) S.A.. Presentes aqui estão o Sr. Carlos Galan, Vice-Presidente Executivo – CFO, o Sr Oscar Rodriguez, Vice Presidente Executivo de Risco – CRO, e o Sr. Luiz Felipe Taunay, responsável pela área de Relações com Investidores.

Esta teleconferência está sendo transmitida simultaneamente pela Internet, no site de Relações com Investidores do Banco Santander, no endereço [www.santander.com.br/ri](http://www.santander.com.br/ri), onde poderá ser encontrada a respectiva apresentação para download.

Informamos que todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência durante a apresentação do Banco. 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.

Gostaríamos de informar que perguntas só poderão ser feitas através do telefone. Caso você esteja conectado pelo *webcast*, sua pergunta deverá ser enviada diretamente para a equipe de RI, pelo e-mail [ri@santander.com.br](mailto:ri@santander.com.br).

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios do Banco Santander, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da Diretoria do Banco, bem como em informações atualmente disponíveis. Considerações futuras não serão 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, Vice-Presidente Executivo – CFO. Por favor, Sr. Galan, pode prosseguir.

**Carlos Galan:**

Boa tarde, e obrigado pela presença na teleconferência dos resultados do 4T do Santander Brasil. A agenda que temos para o dia de hoje abordará uma visão rápida do cenário macro, falaremos dos principais destaques de 2013, também abordaremos a evolução da performance de 2013 nas atividades comerciais, e terminaremos com algumas considerações finais.

Mas, antes de começar, eu gostaria de mencionar dois pontos relevantes: o primeiro, no 4T13 tivemos R\$1,5 bilhão de receitas líquidas originadas principalmente com a conclusão da venda do Santander Brasil Asset Management, e complementadas com a adesão parcial aos Refis. Estes itens foram compensados por despesas não recorrentes no mesmo montante, portanto, sem impacto no resultado. Para mais detalhes, vejam a página 30 do informe de resultados.

Vale notar que, visando assegurar um melhor entendimento dos resultados do período, todos os números nesta apresentação mostram os resultados gerenciais excluindo estes eventos.

O segundo ponto, o processo de otimização de capital, que anunciamos em setembro, foi executado no dia de ontem, 29 de janeiro. Emitimos R\$3 bilhões de adicional nível 1 de capital, e outros R\$3 bilhões de capital nível 2. Já distribuimos o mesmo montante de capital. A

transação foi bem recebida por todas as partes interessadas e pelo mercado, e nossa forte posição de capital foi mantida, enquanto alcançamos uma estrutura de capital mais eficiente.

Olhando alguns dados macro, em relação às perceptivas, gostaria de destacar três ideias: a primeira, em relação ao crescimento do PIB, o consenso do mercado apresenta um crescimento moderado do PIB para 2014, e uma leve recuperação para 2015. É esperado que o crescimento do PIB em ambos os anos seja ao redor de 2%.

Em termos de inflação, compartilhamos a visão do mercado de que o Banco Central conseguirá manter a inflação abaixo do teto da meta para os próximos dois anos, continuando ao redor de 6,0% e 5,5% para 2014 e 2015.

Por último, em relação à taxa de juros e taxa de câmbio, acreditamos que o Brasil está à frente versus outros países emergentes. Após ajustes de 325 b.p., a taxa Selic está muito perto do pico. Nós esperamos outro aumento adicional ao redor de 50 b.p., atingindo 11% para 2014.

Em relação à taxa de câmbio, esperamos uma depreciação gradual do Real para 2014 e 2015, que deverá levar a uma melhoria do saldo entre as ações correntes.

Apesar de a visão macro do Brasil continuar sendo um desafio, com a recente volatilidade do mercado financeiro ocorrendo, estamos confiantes com os fundamentos e em termos de estabilidade de emprego. Portanto, em nosso cenário, não prevemos um movimento da dívida soberana.

Na página seis, passando pelos destaques de 2013, eu gostaria de compartilhar seis pontos. Primeiro, o lucro líquido totalizou R\$5,7 bilhões no ano, 10% inferior ao mesmo período de 2012, e quanto ao resultado trimestral, este ficou estável em R\$1,4 bilhão.

Segundo, a carteira de crédito ampliada cresceu 3% no trimestre e 9% em 12 meses.

Terceiro, receitas totais, margem mais comissões, reduziram 1% no trimestre e 4% em 12 meses. Entretanto, as receitas líquidas de resultados de PDD continuam a apresentar um resultado mais positivo: cresceram 2% no trimestre e permaneceram estáveis no ano.

O quarto ponto, despesas totais, sem incluir depreciação e amortização, cresceram 5% em três meses e 3% contra 2012, abaixo da metade da inflação agora.

Quinto, a inadimplência acima de 90 dias melhorou 180 b.p. no ano, com melhora em PF e PJ. O resultado de PDD reduziu-se, tanto no trimestre quanto no ano. Sexto, e por último, solidez do balanço. O Banco segue em uma posição confortável em termos de índice de cobertura, liquidez e capital.

Na página oito, o resultado do 4T, como falávamos, totalizou R\$1,409 bilhão, permanecendo *flat* no trimestre e 12% abaixo do mesmo trimestre de 2012. Em relação ao ano de 2013, tivemos um lucro, incluindo 100% do ágio amortizado, de R\$5,744 bilhões, uma redução de 9,7%, ou R\$618 milhões em 12 meses. Isso implica em um lucro por *unit* de R\$1,51 em 2013.

Olhando a página seguinte, nove, por alguns trimestres temos discutido as mudanças estruturais que estão ocorrendo na indústria, e quais as medidas que o Banco está colocando em prática para se posicionar neste novo ambiente.

Os temas são: aumento de foco em empréstimos com garantia, com spreads mais baixos, mas também menor custo de crédito; o aumento da segmentação da base de clientes; e esforços para melhorar a eficiência e produtividade.

O ponto encorajador deste trimestre é que, pela primeira vez em um longo período de tempo, a margem de crédito aumentou e a margem de crédito após PDD manteve sua tendência de melhora pelo terceiro trimestre consecutivo. Isso está em linha com a expectativa que compartilhamos com vocês anteriormente.

Houve um aumento de cerca de R\$290 milhões, ou 10,2%, na margem de crédito após PDD no trimestre, resultado de uma queda ao redor de R\$250 milhões na PDD líquida de recuperação no trimestre, somada a um aumento de aproximadamente R\$40 milhões na margem crédito. Nós acreditamos que os spreads líquidos continuarão a melhorar nos próximos trimestres. Este é um sinal de que já superamos as etapas iniciais desse processo de transição.

Passando pelas principais linhas, as receitas estão afetadas pelo crescimento moderado do crédito, mudança do *mix* e lento crescimento econômico. A margem financeira bruta reduziu 4% no trimestre e 8% em 12 meses. Prestação de serviços e tarifas bancárias aumentaram 9% em três meses e 10% contra 2012.

Menor resultado de PDD. Conforme antecipamos, o resultado de PDD totalizou R\$11,7 bilhões, uma redução de 9% em três meses e 11% no ano. O custo do crédito reduziu 50 b.p. no trimestre e 110 b.p. no ano. Controle das despesas gerais com crescimento abaixo da inflação, refletindo nossos esforços para aumentar a eficiência e a produtividade.

O quarto ponto é uma melhora de 7% no ano nas outras receitas e despesas operacionais, reflexo dos nossos esforços e iniciativas para normalizar os níveis de contingências, especialmente trabalhistas.

Por último, como resultado das dinâmicas anteriores, o lucro antes de impostos melhorou 6%, ou R\$102 milhões no trimestre e, com maiores impostos no período, o resultado é um lucro líquido *flat* com respeito ao trimestre anterior.

Na próxima página, gostaria de comentar quatro pontos. O primeiro, a margem financeira bruta atingiu R\$29,8 bilhões em 2013, uma redução de 8% contra o mesmo período do ano anterior. Na comparação trimestral, a margem caiu 4%, ou aproximadamente R\$310 milhões, explicados pela redução de quase R\$390 milhões relacionada à linha de outros, que mais que compensou o aumento em torno de R\$75 milhões da margem de crédito e de depósitos.

Segundo, a margem de crédito cresce aproximadamente, como falei anteriormente, R\$40 milhões no trimestre. Esta é uma boa notícia, um aumento após cinco trimestres consecutivos de queda. Como comentamos com vocês anteriormente, esse sinal sugere o início de um processo de estabilização.

A mudança desta tendência é explicada pelos seguintes fatores: primeiramente, melhor e maior evolução no crescimento da carteira média no período; e segundo, a menor redução do spread médio da carteira de crédito. Neste trimestre, o spread caiu aproximadamente 10 b.p., enquanto que nos cinco trimestres anteriores ele reduziu em média 50 b.p. por trimestre.

Este movimento é relacionado a refinamento na gestão do preço de originação, e a uma desaceleração no ritmo de mudança de *mix* da carteira de crédito.

Terceiro, a margem de crédito líquida de provisões aumentou pelo terceiro trimestre consecutivo, de forma mais robusta nos dois últimos trimestres. De fato, melhorou 10,2% no trimestre. Nós acreditamos na manutenção desta melhora para os próximos trimestres.

Em relação à linha outros, que inclui a remuneração de capital, resultado do descasamento estrutural de risco de taxa de juros, e a atividade de tesouraria, vale lembrar que essa é uma linha volátil. O 4T foi mais modesto em comparação ao anterior, que teve um resultado mais forte. Neste trimestre, nós reduzimos os ganhos de atividades com o mercado e, como resultado, registramos um número abaixo da média de trimestres anteriores.

Olhando a página 11, observando a carteira de crédito, a carteira de crédito ampliada totalizou R\$279,8 bilhões, um aumento de 2,6% no trimestre e 9% em 12 meses. A nossa carteira tem crescido em linha com os bancos privados. Nossa carteira de crédito apresentou uma boa diversificação entre segmentos, sendo metade de PF e metade em PJ.

Por segmento, temos: crédito à pessoa física crescendo 2% no trimestre e 6% no ano, com financiamento imobiliário e cartão de crédito sendo as principais alavancas no trimestre, com alta de 9% e 10%, respectivamente. Em 12 meses, financiamento imobiliário cresceu 33%, e rotativos apresentaram queda de 4%.

Financiamento ao consumo totalizou R\$38 bilhões, alta de 3% no trimestre e no ano. Pequenas e médias empresas reduziram 2% no trimestre e 8% em 12 meses. Eu gostaria de reforçar que pequenas e médias empresas, como segmento, continuam sendo foco do Banco. Entretanto, a evolução deste segmento reflete o ritmo mais moderado da economia, e também nosso esforço de priorizar a rentabilidade deste negócio. Por outro lado, temos que ter em mente que, no BR GAAP, o desconto de performados não é contabilizado na carteira de crédito. Se ajustarmos isso, a evolução trimestral teria sido positiva em 1,3%.

A linha de grandes empresas cresceu 4% em três meses e 19% contra dezembro de 2012. Este segmento foi beneficiado pelo movimento do câmbio. Sem considerar este efeito, a carteira desse segmento teria crescido 2,5% no trimestre e 14% no ano.

Olhando os indicadores de crédito, vemos que a inadimplência de 15 a 90 dias permaneceu *flat* no trimestre, em 4,7% no total, atingiu 6,7% em PF e 2,9% em PJ. Continuamos a ver uma estabilização neste indicador, conforme comentamos no último trimestre.

Além disso, por favor, observem que as safras, outro indicador prospectivo, apresentaram melhora no segmento de varejo para pessoa física e para pequenas e médias empresas. Esta informação está disponível no anexo dessa apresentação.

A inadimplência acima de 90 dias atingiu 3,7% do total da carteira de crédito, queda de 80 b.p. no trimestre e de 180 b.p. em 12 meses. A evolução no trimestre está ligeiramente melhor que a perspectiva compartilhada com vocês previamente. A inadimplência de pessoa física melhorou 90 b.p. no trimestre, alcançando 5,1%, e para a pessoa jurídica reduziu 70 b.p., para 2,4%.

Além disso, o indicador de formação de inadimplência, o *NPL formation*, que ajusta a variação da inadimplência acima de 90 dias pelo *charges-off* e pela variação da carteira renegociada, melhorou 20 b.p. no trimestre.

A evolução positiva da inadimplência, tanto para PF como para PJ, ocorre devido a uma combinação de elementos: a melhor qualidade na originação, a melhor evolução da carteira de crédito, a mudança no *mix* de produtos, e a performance do processo de recuperação.

Na próxima página, podemos ver a evolução da PDD. Como consequência da melhora da qualidade dos ativos que comentamos, o resultado de PDD totalizou R\$11,7 bilhões em 2013, uma redução de 9% no trimestre e 11% em 12 meses.

É o terceiro trimestre consecutivo em que observamos uma redução no resultado de PDD, que está ao redor de R\$1 bilhão abaixo do nível do 1T13. A evolução anual do custo de crédito implica em uma queda de 110 b.p., tendência que se acelerou durante o ano, finalizando no teto da expectativa que compartilhamos com vocês no começo do ano. Ainda acreditamos em uma melhora moderada e gradual no custo de crédito, considerando a perspectiva macro discutida anteriormente.

Vale mencionar que o aumento na receita de recuperação de crédito reflete o fato de que o Banco está aumentando recursos implantados nesta atividade, e gostaria de lembrá-los que, excluindo recuperações *cash*, quando um crédito é baixado para prejuízo e renegociado, ele não impacta o resultado de PDD, uma vez que o aumento da recuperação é compensado por um aumento na despesa bruta de PDD.

Na página 14, podemos ver como as comissões evoluíram. Em 2013, a receita de prestações de serviços e tarifas bancárias alcançou R\$10,7 bilhões, um aumento de 10% em relação ao mesmo período do ano anterior, e 9% de crescimento no trimestre.

O aumento decorre principalmente de maiores negócios e transações, sendo os destaques: comissões de cartão, que apresentaram um crescimento de 20% em 12 meses e 11% no trimestre, devido ao número maior de transações, reflexo da sazonalidade do período, e pelas maiores receitas de serviços de aquisição. Comissões de serviços de recebimento, que cresceram 12% em 12 meses e 7% em três meses; e o crescimento neste 4T ocorre principalmente pelo aumento no volume de títulos liquidados, resultado, em parte, da sazonalidade do período e da maior penetração do produto em nossa base de clientes.

A linha outros, que aqui inclui uma diversidade de itens e produtos, foi impactada positivamente pelo aumento das avaliações e serviços relacionados ao crédito imobiliário e ao financiamento a veículos.

Por último, receitas de seguros cresceram 25% em 12 meses e 38% no trimestre. As variações de ambos os períodos estão impactadas pela nova regulamentação da Susep, o regulador do setor de seguros, que alterou a regra para reconhecimento da renovação das apólices. Anteriormente, as renovações eram concentradas no início do ano, porém, agora foram reconhecidas em dezembro de 2013. Desta forma, se excluíssemos este efeito, as comissões com seguros cresceriam 16% em 12 meses e 4% no trimestre, e as comissões totais cresceriam 9% em 12 meses e 4% no trimestre.

Em relação à evolução das despesas, é conhecido que os valores do 4T são impactados por alguns fatores sazonais, especialmente nas despesas de pessoal, afetadas pelo acordo coletivo e outros impactos e renovações concentradas nas despesas gerais.

Como resultado, o trimestre mostra aumento de 5%. Entretanto, em termos anuais, despesas totais incluindo, depreciação e amortização, cresceram 2,9%, abaixo da metade da inflação contra 2012.

Como discutimos anteriormente a produtividade e a melhora de eficiência são metas para vários anos. O Banco tem implementado um plano que inclui várias iniciativas: a revisão do processo comercial no ponto de venda, aumentando a eficiência; a otimização do número de prédios administrativos; a melhora da distribuição comercial das agências; a integração dos *call centers*; a otimização de processos gerais.

Nós criamos um fundo especial para evitar o impacto dos eventos não recorrentes decorrentes deste plano, e para garantir que o crescimento da linha de base custos seja bem abaixo da inflação nos próximos anos.



A respeito dos indicadores de performance, o índice de eficiência atingiu 47,5% em 2013, um aumento de 320 b.p. em relação a 2012. Este aumento é explicado basicamente pela pressão na receita discutida anteriormente. O índice de recorrência atingiu o valor de 65,5% em 2013, uma melhora de 440 b.p. em 12 meses.

A rentabilidade sobre ativos, o ROAA, atingiu o valor de 1,3%, uma compressão de 20 b.p. no ano. Por último, nosso retorno sobre o patrimônio líquido alcançou 11%, e apresenta uma redução de 190 b.p. contra 2012.

Na página 17, nossos ativos totalizaram R\$476 bilhões, o que significam um aumento de 5% no trimestre e 9% contra dezembro de 2012, em linha com o crescimento da carteira, enquanto nosso patrimônio líquido, excluindo o ágio, atingiu R\$53 bilhões, que praticamente repete o mesmo volume do trimestre anterior e representa 6% de crescimento em doze meses. Considerando o ágio, o patrimônio líquido alcançou R\$63 bilhões.

No próximo slide, mostramos o índice de cobertura acima de 90 dias, que alcançou 179%, uma melhora de aproximadamente 29 p.p. no trimestre, permanecendo no mais alto nível dos últimos anos.

Como já indicamos, o Banco não tem nenhuma meta de cobertura, e cabe destacar que o aumento no trimestre e no ano decorreu principalmente de uma redução mais expressiva no saldo *over 90* em razão da melhora observada na qualidade de carteira, e também pela melhora na parte da renegociação, com uma postura mais prudente, focada na recuperação das provisões, como comentei anteriormente.

O índice de Basileia atingiu 19,2%, o maior entre os maiores bancos brasileiros, e apresentou uma redução de 150 b.p. no trimestre, é composto principalmente pelo Tier I. A redução no trimestre ocorre devida, primeiro, ao impacto de 100 b.p. referente à implementação das novas regras de Basileia III, desde outubro 2013, referentes a DTAs, consumo de ativos ponderados ao risco de grandes empresas, principalmente; e logo, o impacto adicional de 50 b.p. pelo crescimento de crédito nos dividendos destacados.

Na página 19, pode-se observar o crescimento da atividade de depósitos, o que reflete nosso foco em clientes e em sua vinculação. Captação de clientes atingiu R\$222 bilhões, um crescimento de R\$23 bilhões em 12 meses, maior que o crescimento na carteira de crédito, de R\$16 bilhões, observado no mesmo período. Desta forma, houve uma melhora no índice de crédito/depósito de 400 b.p. em 12 meses, atingindo o patamar de 102%.

Gostaríamos de destacar a boa performance dos nossos *core deposits*: vista e poupança cresceram 8% no trimestre e 22% no ano; captação total, incluindo fundos de investimentos, totalizou R\$388 bilhões, um aumento de 4% no trimestre, e de R\$36 bilhões, ou 10%, em 12 meses; fundos de investimento alcançaram R\$145 bilhões, alta de 0,5% em três meses, e aumento de 7% contra o ano anterior.

Por último, e como reflexão final, 2013 foi um ano muito desafiador para o Banco e para o sistema financeiro. Mudanças estruturais estão ocorrendo, mas, como resultado, irá emergir um modelo de negócio mais sustentável e resiliente. Desde que o novo CEO assumiu o Banco, em meados de 2013, o Banco iniciou um novo ciclo. O foco é orientação ao cliente, melhorar a qualidade e rentabilidade de nossa franquia de varejo. Desde então, o Banco reorganizou sua gestão e incorporou novos executivos, com forte orientação comercial e de varejo.

Além disso, o Banco tem implementado uma série de medidas com o objetivo de aumentar a vinculação com os clientes e diversificar as linhas de atuação com eles, aumentando as

atividades com serviços e depósitos, a redução da inadimplência das despesas com provisões de crédito, com um meio de negócios mais resiliente, aumento da produtividade e da eficiência, resultando na melhora de nossa rentabilidade. Será uma longa jornada, mas estamos confiantes de que estamos na direção correta.

Eu gostaria de destacar cinco pontos do nosso resultado do 4T, que sugerem que essas iniciativas e medidas começam a gerar frutos: primeiro, neste trimestre, a margem de crédito sobe, depois de cinco quedas consecutivas nos trimestres anteriores. Isso é devido à menor redução do spread observada neste trimestre, que ocorreu em consequência do ritmo mais normalizado da mudança do *mix* de ativos no período.

O que ocorreu no trimestre está em linha com a nossa visão de que o ritmo da mudança do *mix* diminuiria, e esperamos o ritmo de mudança de *mix* mais normalizado para o futuro.

Segundo, a margem de crédito líquida de PDD cresce pelo terceiro trimestre seguido, e acreditamos na continuidade de melhoria desta métrica nos próximos trimestres. Terceiro, a inadimplência melhora, tanto para PF e PJ, e é o terceiro trimestre consecutivo em que observamos a redução da PDD.

Quarto, nossas despesas gerais crescem abaixo da metade da inflação dos últimos 12 meses, reflexo de nossos esforços para melhorar a produtividade e a eficiência. E por último, o crescimento robusto da atividade de depósitos, um reflexo de nosso renovado foco de aumentar vinculação com nossos clientes.

Olhando para o futuro, é imprescindível continuar a melhorar a qualidade da carteira de crédito e seguir persistindo em ganhos de produtividade e eficiência, assim como dar continuidade aos esforços para aumentar a lealdade de nossos clientes, a transacionalidade com eles, e garantir a oferta correta de produtos e serviços para cada segmento de clientes. Estas são as metas chave para adaptar o Banco ao novo ambiente bancário.

#### **Daniel Sasson, Credit Suisse:**

Boa tarde a todos. Uma pergunta em relação à margem de vocês: eu entendo que a margem de crédito voltou a crescer depois de vários trimestres em queda, e que a velocidade de diminuição, de contração do spread, também está diminuindo. Como vocês imaginam o spread daqui para frente? Podemos vê-lo pelo menos estabilizando, já que não teremos uma mudança de *mix* tão forte quanto vimos tendo? E portanto, se podemos esperar uma expansão mais forte da margem de crédito durante 2014.

Minha segunda pergunta é em relação às despesas de provisão. O *NPL ratio* caiu vertiginosamente desde o pico no 1T13, o *NPL formation ratio* continua a melhorar, e isso tudo indica uma melhora na provisão. No entanto, vocês ainda veem espaço para melhora adicional de NPL, e consequentemente para despesas de provisões em termos absolutos caírem trimestre a trimestre? Ou seja, será que em 2014, de repente, podemos ver provisões *flat* versus 2013, ou até mesmo caindo? Obrigado.

#### **Carlos Galan:**

Obrigado, Daniel. Vou responder a primeira questão, depois deixo o Oscar elaborar a resposta da segunda. A respeito de spreads, a tendência de spreads continua. A visão que temos continuará até esse processo de convergência, que já comentamos algumas vezes com todos vocês.

É uma visão de redução de spreads brutos, porém, muito disso explicado porque o *mix* das novas originações será com produtos mais colateralizados, e esses produtos mais colateralizados terão esse efeito em todos os produtos.

Dito isso, a visão que temos do futuro imediato é uma tendência muito mais moderada, como comentamos na apresentação, ou mais normalizada, como indicávamos. Acreditamos que o efeito para 2014 será bem inferior ao que foi nosso impacto de 2013, que, lembramos, foram 170 b.p. E essa modulação, a estabilização dessa pressão sobre os spreads brutos trará o volume que acreditamos, o volume de crédito, mas que compensará pressão ou a perda que teremos nos spreads. Portanto, acreditamos que o efeito volume será mais importante que o efeito spread para 2014.

Algo importante, e que comentei também, é que o Banco ainda tem a visão de que há muito para percorrer e melhorar quanto a spreads líquidos de PDD. Estamos com uma inflexão desde o 2T13; o 3T foi um pouco melhor que o 2T, e o 4T um pouco melhor que o 3T, porém, os spreads líquidos de PDD na carteira de crédito ainda estão longe de nossos concorrentes, portanto esse é um caminho que devemos, gradualmente e moderadamente, melhorar.

Isso é um pouco da visão para compartilhar com vocês do que esperamos dos spreads brutos e spreads líquidos no futuro imediato.

Com respeito à segunda pergunta, Oscar.

**Oscar Rodriguez:**

Muito obrigado pela pergunta. Como vocês sabem, não fazemos *guidance* da evolução das despesas de PDD. É verdade que existe uma expectativa de que ainda melhoraremos as despesas PDD para capturar a melhora que estão mostrando os índices de inadimplência, que tem mostrado, e que entendemos que continuarão a mostrar.

Esperamos que a porcentagem de melhora, ou a tendência a melhora não seja tão forte como observada no 2S, mas entendemos que ainda há espaço para melhorar, sim.

**Daniel Sasson:**

OK. Obrigado.

**Carlos Firetti, Bradesco Corretora:**

Boa tarde a todos. Eu entendo que vocês não dão *guidance*, mas eu gostaria de ir na mesma linha da pergunta anterior. Nós vimos toda essa tendência de redução do NPL ao longo de 2013, e ouvimos dos seus pares algumas sinalizações em relação ao que esperar da despesa de provisão deles.

O que podemos pensar pra vocês? Não seria realmente razoável pensar em uma tendência de despesa de provisão ou *flat*, ou com alguma queda? E também, até em termos de receita de juros, de NII, considerando a estabilização dos spreads, e talvez vocês crescendo a carteira de crédito em linha com o mercado, podemos esperar um crescimento um pouco mais razoável da NII em 2014? Obrigado.



**Oscar Rodriguez:**

Carlos, obrigado. Para clarificar o que falei na primeira resposta, vocês podem esperar uma melhora na PDD. Nós esperamos uma melhora na PDD em 2014. Mas, insisto, não damos *guidance* específico sobre o tamanho da mesma.

**Carlos Galan:**

Não sei se ficou claro, mas a nossa expectativa é de continuar com a frequência dos trimestres anteriores, tanto na questão da PDD, e, lembremos também do que falei na apresentação, as safras continuam a mostrar melhoras a respeito das originações anteriores. Isso também é importante para nós como um indicador de provisão futura, e a perspectiva, como falou o Oscar, é da continuidade de uma tendência que já está se mostrando, basicamente depois de três trimestres com uma tendência de um pouco mais de longo prazo.

Com respeito a NII especificamente, nós não damos *guidance*, mas eu poderia compartilhar com vocês um pouco da visão, das orientações com relação a NII. Algo importante que aconteceu em 2013 é que a pressão que tivemos na margem financeira, 80% dessa pressão, dos R\$2,5 bilhões de queda que tivemos em 2013 versus 2012, mais de R\$2 bilhões foram da margem de crédito.

A margem de crédito que, como consequência, especialmente do que eu falava anteriormente, essa queda de spread de 170 b.p. foi muito maior que o crescimento da carteira; a carteira estendida ao redor de 9%, ou o saldo médio da carteira de crédito de 2013, que foi de 6%.

Este efeito, para 2014, entendemos que será de uma importante magnitude inferior. Portanto, a visão que temos é que a margem de crédito não sofrerá como sofreu em 2013, nas mesmas magnitudes, e que, potencialmente, poderíamos ter algum crescimento, que sempre dependerá da evolução desse processo normalizado que já falamos, de mudança de *mix*.

Acreditamos que, para 2014, os produtos colateralizados terão um crescimento maior, terão um protagonismo maior que os rotativos, e que a tendência de 2013 continuará em 2014.

Porém, essa intensidade de mudança de *mix*, entendemos que será um pouco mais normalizada, mais moderada, um pouco mais na linha do que foi o ano como um todo, e não como aconteceu em trimestres anteriores, e entendemos que, se isso se manifestar isso, devemos ter um comportamento da margem de crédito bem diferente em 2014 versus o que houve em 2013.

**Carlos Firetti:**

OK. Obrigado.

**Carlos Macedo, Goldman Sachs:**

Boa tarde, senhores. Eu tenho duas perguntas, na verdade. A primeira, Carlos, se você pudesse dar um pouco mais de detalhe sobre a utilização desse fundo de produtividade que vocês constituíram no trimestre, em termos de qual é o prazo dele, quais despesas podem ser usadas contra o fundo, se existe limite trimestral do que pode ser usado, se vocês esperam contribuir de maneira adicional para esse fundo mais adiante. Só para termos uma ideia de quanto ele pode ajudar no controle da eficiência para frente.

A segunda pergunta, dado o que vocês têm dito de empréstimos colateralizados, temos visto ainda um desempenho um pouco fraco da carteira de consignado, e vocês vem dizendo que estão estudando estratégias para o segmento. Só queria que vocês pudessem dar um pouco mais de cor, um *update* do que vocês estão pensando, dado que seus concorrentes estão crescendo nesse mercado específico em um ritmo muito forte. Obrigado.

**Carlos Galan:**

Obrigado, Carlos. Quanto à sua primeira pergunta, o fundo de produtividade, basicamente, como vocês sabem, e eu comentei, o Banco está com um plano de atuação muito abrangente, com muitas iniciativas. Muitas delas representam um custo adicional para o Banco. Estamos falando, por exemplo, de deslocamento de alguns prédios para outros, estamos falando de consultoria, estamos falando de algumas renegociações com fornecedores, que também representam alguns custos finais.

O que queremos assegurar com este fundo é que os impactos derivados deste plano de atuação, que, insisto, é um plano de atuação multianual, não simplesmente para 2014, queremos evitar que todos esses impactos sejam refletidos nas contas recorrentes, ou no lucro recorrente do ano.

Esse é basicamente o foco. O foco é assegurar que com todas essas iniciativas, com todas essas atuações, o Banco deverá continuar crescendo, a linha de custos continuará crescendo bem abaixo da inflação, e, como vimos este ano, inclusive abaixo da metade da inflação, que é um pouco do foco que o Banco tem, não simplesmente para 2014, mas sim para os próximos anos.

O ganho de produtividade também aceita algumas séries de mudanças operacionais que estamos fazendo. Estamos também fazendo desenvolvimentos, algumas alterações em como está a qualidade de serviços nas agências. Estamos centralizando muitos serviços e muitos processos, de fato para aliviar cargas de trabalho nas agências, para que haja mais espaço comercial.

Insisto, é um plano muito abrangente, que tem muitas linhas de atuação, e muitas delas derivam de impactos de curto prazo, custos de curto prazo, e o fundo tenta mitigar esse efeito nas contas recorrentes do Banco.

Com respeito ao consignado, não estamos sendo bem sucedidos, mas aqui eu gostaria de deixar três ideias: a primeira ideia é que o Banco está evoluindo favoravelmente o que é o consignado originado pela rede. Temos crescimentos que consideramos adequados, e que achamos que devem continuar no futuro imediato.

Segundo, estamos reestruturando tudo que é o canal externo com 'pastinhas'. O Banco não fez uma boa administração, não tinha uma boa gestão deste canal. Não é um canal com o qual o Banco estava satisfeito, portanto está sendo objeto de uma reestruturação. Esse é um dos principais motivos pelo qual o consignado, no ano de 2013, esteve de lado.

Terceiro, sim, o Banco continua a acreditar que o consignado é um produto-chave nesse processo de mudança de *mix*. O que o Banco está fazendo é precisamente procurar substituir esse canal de 'pastinhas', esse canal externo por outras vias, outros canais que complementem o canal de agências, e o Banco entende que este é um processo que levará alguns meses, mas que continuaremos a apostar no consignado como produto, especialmente nos canais complementares à nossa rede de agências.

**Carlos Macedo:**

OK. Muito obrigado, Carlos. Boa tarde.

**Jorg Friedmann, Merrill Lynch:**

Eu gostaria de fazer duas perguntas, por favor. A primeira, Carlos, eu vi que vocês tiveram vários aspectos das receitas de serviços que podem não se materializar adiante. Tem alguma sazonalidade, como você mencionou, tanto em cartões de crédito, como na parte de cobranças e recebimentos, assim como uma receita extraordinária na parte de seguros.

Como vocês veem a performance das receitas de serviços pelos próximos trimestres, dado que essa é uma linha bastante importante, também para vocês cumprirem essa ideia de *turnaround*? Depois faço a segunda pergunta. Obrigado.

**Carlos Galan:**

Obrigado, Jorg, pela pergunta. Efetivamente, há alguma sazonalidade, e comentamos também a mudança de critério das apólices de seguros. Mas normalizando, descontando esses efeitos, o que é crescimento de comissões, ou performance, foi de 9%.

No Banco, não estamos satisfeitos, principalmente na questão de que o foco no cliente, na vinculação da transacionalidade com o cliente, que deveria levar-nos a crescimentos um pouco maiores. Esse é o foco que temos no médio prazo, também para 2014, e é o foco que a nova administração está tentando incorporar, que é estar mais perto dos clientes deveria de levar-nos a um aumento deste capítulo em serviços.

A segunda questão é que há algumas linhas onde o Banco deveria acelerar quanto à contribuição. Por exemplo, tudo que é questão de aquisição, ainda que tenha havido uma melhora, e vocês têm os anexos do nosso relatório, houve de um aumento de 60% em transacionalidade, entendemos que o Banco deveria retomar um pouco, acelerar um pouco com respeito ao que foi 2013, sendo positivo em 2013.

Outro capítulo, onde deveríamos também ter algum tipo de continuidade é em toda a questão de seguros. Ainda normalizando, estamos falando de crescimento de 16%.

Entendemos que o Banco, com a parceria com Zurich, tem novos nichos onde pode complementar a atuação que já está sendo feita com os produtos tradicionais; e toda a questão de serviços e de operações com clientes, sejam operações de pacotes de serviços pela conta, sejam pacotes de serviços da operação de crédito, que está muito mais relacionado ao processo de melhora de vinculação, onde o Banco agora está mensurando e incentivando a rede em processos que sejam realmente de número de clientes ativos.

Esse é um processo que leva algum tempo. Há alguns sinais que indicam que este é o caminho a seguir, mas é um caminho longo e que levará alguns trimestres. E toda a questão de vinculação, de ativação de clientes, é uma questão que leva algum tempo, mas que deveria estar mostrando sinais trimestre a trimestre. Este é o foco.

Por último, o Banco sente que, também na parte de comissões, pois, como contribuição da receita comparativamente com nossos *peers*, temos uma tarefa a fazer.

Ainda que nosso peso das comissões tenha melhorado nos últimos anos, o peso das comissões como parte da receita é inferior, e parte também do foco do Banco é aumentar o peso deste capítulo dentro das receitas com um projeto em dois ou três anos, basicamente

alavancando nesse processo de clientes ativos, clientes vinculados e melhora de transacionalidade a que me referi anteriormente.

**Jorg Friedmann:**

Perfeito, Carlos. Só um follow-up nesse ponto dos *fees*: por outro lado, vocês perdem um pouco das receitas de *asset management* na parte de gestão indo adiante. Dito tudo isso que você acabou de mencionar, você acredita, então, que consegue crescer mais a parte de receita de serviços do que você já cresceu nesses dois últimos anos?

**Carlos Galan:**

O efeito do *asset* tem alguns efeitos. Um é negativo, como você apontou. Lembremos que o *asset* irá perder em comissões, e o efeito do *asset* para o Banco não será muito expressivo. De acordo com nossas contas, deva ser R\$5 milhões por trimestre, ou seja, para todo o ano estamos falando em algo próximo de R\$20 milhões, mas, por linhas, terá dois efeitos, um positivo e um negativo.

O negativo será na linha de comissões, que estimamos ser algo ao redor de R\$60 milhões, que foi o impacto que tivemos no 4T; e o ponto positivo será na margem financeira de investimento dos recursos do *cash* recebido. O *net* são R\$5 milhões no *bottom line* do efeito do *asset*, e tendo em conta que, efetivamente, o *asset* na parte de comissões terá um impacto em 2014 pela menor distribuição, ou pela menor proporção das comissões entre a nova gestora, a nova companhia, e a comercialização, o canal do Banco de distribuição desses *assets*. É mais ou menos a estimativa que temos por trimestre, em relação a *bottom line*.

Ainda, reitero um pouco do que comentei anteriormente: a visão que o Banco tinha era de que deveríamos continuar a ver, paulatinamente, um maior peso das comissões como contribuição dentre todas as receitas.

**Jorg Friedmann:**

Perfeito. Minha segunda pergunta diz respeito à parte de provisão, acho que talvez o Oscar possa ajudar. Na verdade, é mais uma pergunta técnica. Eu notei, nas notas explicativas, a 8E, a carteira de custo anormal em dezembro de 2012 foi reclassificada de R\$29,6 bilhões para R\$23,9 bilhões, e nós notamos também que o nível da carteira anormal, de curso anormal nesse trimestre também veio mais baixa. Vocês podem mencionar um pouco mais qual foi essa reclassificação, quais os ajustes foram feitos, e por quê? Obrigado.

**Luiz Felipe Taunay:**

O Banco Santander classificava na carteira normal toda a carteira renegociada, independente se o cliente está performando ou não, e a prática de mercado é que a carteira normal que está performando, ou seja, com um atraso menor que 15 dias, é classificá-la como normal. Então, nesse trimestre o Banco alinhou o procedimento com o padrão de mercado.

**Jorg Friedmann:**

Perfeito. Faz todo o sentido. Obrigado, Felipe.

**Regina Sanchez, Itaú BBA:**

Boa tarde a todos. Eu também tenho duas perguntas. Em relação à GetNet, à parte de aquisição de cartões, o negócio está indo muito bem e estávamos na expectativa de vocês anunciarem um aumento de participação nesse *business*, e este anúncio não aconteceu até o final de 2013. Se vocês puderem dar um pouco de cor, falar um pouco de expectativas, se continuam as negociações, quando podemos esperar; enfim, o que vocês puderem falar, agradecemos.

E gostaria de fazer um follow-up nessa questão de *fees*; Carlos, você tem respondido, mas peço desculpas. Gostaria de entender por que *fees* de *asset management* tiveram uma queda nesse 4T em relação ao 3T de quase 19%. Eu sei que você já explicou, mas eu agradeço um esclarecimento. Eu sei que a confirmação da venda foi mais para o final, então acredito que ainda não esteja relacionado com a venda, mas se tiver alguma coisa, eu agradeço a explicação. Obrigada.

**Carlos Galan:**

Com respeito à operação de GetNet, este é um processo de negociação que leva tempo, está levando um pouco mais de tempo, mas estamos confiantes de que estamos mais perto do final, e eu esperaria para as próximas semanas compartilhar com vocês a finalização da operação, como foi anunciado meses atrás.

É um processo demorado, mas entendemos que o mais importante é fazer um bom acordo e terminar bem as negociações. Então, espero que nos próximos dias ou semanas façamos o anúncio que sim, efetivamente possa estar levando um pouco mais de tempo.

Quanto à segunda pergunta, não sei se fui claro, o Felipe pode me complementar, o efeito do trimestre, pela venda da *asset management*, na linha de comissões foi de R\$60 milhões. Isso é um efeito que representou a mudança de propriedade, a mudança legal da Companhia. Isso é um pouco do que seria o efeito na linha de comissões, como falei anteriormente, pois o efeito de *cash* estará na linha de margem financeira.

Não sei se era o esclarecimento que você queria, ou gostaria de algum ponto adicional para o Felipe complementar?

**Regina Sanchez:**

Era exatamente isso. Obrigada, Galan. Eu achava que seria mais a partir agora do ano de 2014, mas já houve algum impacto na linha de comissões, relacionado também à questão da venda do *asset management*, os R\$60 milhões. Agradeço. Muito obrigada.

**Jorg Friedmann, Merrill Lynch:**

Obrigado por me colocar novamente na lista. É só uma pergunta, bem rápida: com essas mudanças de Basileia III no final de outubro, eu estava esperando já ver os bancos reportando neste trimestre os níveis de *core Tier I* em uma *fully-loaded basis* para Basileia III. Queria saber se vocês têm essa estimativa e se vocês podem compartilhar.

**Carlos Galan:**

Efetivamente, no nosso caso, como você sabe, a diferença com os outros bancos, internacionais especialmente, no nosso caso, o impacto é muito pequeno comparado com outros *standards*.



Mas eu gostaria de falar duas coisas: a primeira, você se lembra, quando compartilhamos com vocês o processo de otimização de capital, mostramos o impacto que o Banco tinha *fully-loaded*, que era, se não me engano, algo ao redor de 180 b.p. E a segunda, para completar a resposta, é que efetivamente podemos compartilhar com você, e entendemos que na situação atual do Banco, não é um gasto que aporte grande valor.

Insisto, podemos incorporá-lo e compartilhar com todo o mercado todo o efeito. E efetivamente, como você falou, neste trimestre, a aceleração, a antecipação do Banco Central do Brasil de algumas iniciativas, algumas normas de Basileia, fez com que no trimestre tivéssemos um efeito de 100 b.p.

E ainda, quando fizemos todo o anúncio da otimização de capital, foi antes, em setembro, antes da nova norma, do calendário desta norma, que foi em outubro. E a visão que temos é que, mais ou menos, esses 180 b.p., ainda que tenhamos algumas mudanças, por exemplo, de ponderação, e alguns portfólios etc., é que o impacto para todo o sistema será ao redor também de 180 b.p., e para nós também. A equipe de relações comerciais pode dar mais detalhes a respeito.

**Jorg Friedmann:**

OK. Obrigado.

**Operadora:**

Obrigada. A sessão de perguntas e respostas está encerrada. Gostaria de retornar a palavra ao Sr. Carlos Galan para as considerações finais.

**Carlos Galan:**

Muito obrigado a todos pela atenção. Esperamos ter clarificado as dúvidas e respondido todas as perguntas com clareza. Como sempre, estamos à disposição para maiores esclarecimentos. Novamente, obrigado pela atenção.

**Operadora:**

A teleconferência do Banco Santander está encerrada. Agradecemos a participação de todos. Tenham uma boa tarde. Obrigada.

“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.”