

Operador:

Bom dia, e obrigado por aguardarem. Bem-vindos à teleconferência para discussão dos resultados do Banco Santander Brasil S.A. Aqui presentes estão o Sr. Angel Santodomingo, Vice-Presidente Executivo - CFO; e o Sr. André Parize, Head de Relações com Investidores.

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

O webcast ao vivo desta teleconferência está disponível no site de relações com investidores do Banco Santander, em www.santander.com.br/ir onde a apresentação também está disponível para download.

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

Antes de darmos prosseguimento, gostaríamos de esclarecer que declarações prospectivas poderão ser feitas durante a teleconferência, relativas às perspectivas dos negócios do Banco Santander Brasil, projeções operacionais e financeiras e metas baseadas nas crenças e pressupostos da Diretoria Executiva, bem como nas informações atualmente disponíveis. Essas declarações prospectivas não constituem garantia de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e pressupostos, uma vez que se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer. Os investidores devem estar cientes de que as condições econômicas gerais, as condições do setor e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro do Banco Santander Brasil e podem fazer com que os resultados reais sejam bastante diferentes daqueles contidos nas declarações prospectivas.

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

André Parize:

Bom dia a todos. É um prazer recebê-los na teleconferência de resultados do Santander Brasil. Tivemos mais um trimestre sólido, que será apresentado pelo nosso CFO, Sr. Angel Santodomingo.

Antes de passar aos destaques do trimestre, gostaria de lembrar que o Santander Brasil sediará seu primeiro Dia do Investidor no dia 8 de outubro, quando comemoraremos dez anos como companhia aberta. Será uma grande oportunidade para discutir estratégia, tendências e oportunidades com a alta administração. Daremos mais informações nos próximos meses.

Agora, passo a palavra ao Sr. Angel Santodomingo.

Angel Santodomingo:

Olá. Bom dia a todos. É um prazer estar com todos vocês esta manhã novamente. Na pauta de hoje, como podem ver, começarei com mensagens importantes, com uma análise dos resultados do Grupo Santander apresentados esta manhã; depois, darei uma rápida visão geral sobre o panorama macro do Brasil, seguida de nossos resultados trimestrais; e, para encerrar, terminarei a apresentação com algumas considerações finais sobre os principais temas que discutiremos hoje.

Indo para o próximo slide, a primeira ideia principal é que nossa lucratividade permanece sólida. No 1T19, obtivemos um retorno sobre o patrimônio de 21,1%, mantendo o mesmo nível elevado do trimestre anterior, o nível mais elevado para um 1º trimestre desde nossa IPO, há dez anos.

No slide seguinte, explicarei os resultados que sustentaram este desempenho positivo. Em poucas palavras, eu diria que a alavancagem operacional de P&L, juntamente com despesas de provisão altamente controladas, foi fundamental para nosso sucesso neste trimestre.

Alcançamos o excelente nível em taxas de eficiência e de recorrência, como podem ver neste slide. Gostaria também de chamar a atenção para o fato de que distribuímos R\$1 bilhão em dividendos, na verdade, juros sobre o capital próprio, no 1T19, em comparação a R\$600 milhões no 1T18, e aproximadamente R\$500 milhões no 1T17.

No slide seis, mostramos que nosso bom desempenho é uma resposta aos nossos esforços para aprimorar continuamente a experiência de nossos clientes e o nível de engajamento de nossos funcionários.

Como mencionei nos últimos trimestres, a satisfação do cliente é uma pedra angular da nossa estratégia de continuar a crescer de forma consistente, sustentável e lucrativa. Acompanhamos nosso progresso nesta área por meio do NPS, o net promoter score que vocês já conhecem, que aumentou 10 pontos em relação ao 1T18, e 2 pontos em relação ao último trimestre, alcançando 59 pontos.

À medida que avançamos para estes níveis elevados de NPS, é obviamente mais difícil manter ou apresentar uma forte melhoria. De qualquer forma, estamos convencidos de que a evolução positiva deste indicador é um dos principais pilares que ajudaram e vêm ajudando a impulsionar a expansão de nossa base de clientes.

Também devo destacar que, em nossa opinião, a dedicação, o engajamento e o compromisso contínuos dos colaboradores do Santander têm sido fundamentais para a sustentabilidade de nosso negócio.

O próximo slide mostra que permanecemos focados em ganhar participação lucrativa de mercado, tanto no lado do ativo como no lado do passivo. Vamos agora analisar os diferentes produtos.

Veículos: nossa plataforma digital combinada com nossa precificação baseada em risco continua sendo a espinha dorsal de nosso sucesso. Temos desenvolvido soluções para fortalecer nossa liderança, como por exemplo, a mais nova plataforma de site dentro da Webmotors. Estamos empenhados em capacitar clientes e revendedores, com uma

plataforma multidisciplinar que reúne soluções para melhorar toda a jornada de compra e venda de automóveis.

Cartões: nossa oferta de cartões diferenciados para cada nicho e o melhor aplicativo de cartão de crédito do setor, o Santander Way, nos ajudou a entregar mais um sólido desempenho trimestral.

Crédito consignado: atingimos uma participação de mercado ligeiramente superior a 10%, o que é uma evolução bastante positiva quando comparada a cerca de 0% em 2014. Nossa plataforma digital contribuiu definitivamente para esta conquista, juntamente com nossa estratégia de aumentar o número de empresas e municípios para os quais processamos folhas de pagamento.

Getnet: mesmo considerando uma mudança intensa no ambiente competitivo, continuamos a ganhar e a liderar a participação de mercado em um nível rentável. Aqui, é importante compreender todo o espectro do relacionamento entre banco e cliente. Consideramos a Getnet um componente crucial de nosso plano para alavancar as receitas do Banco.

E por último, mas nem por isso menos importante, o agronegócio: nosso processo de expansão continua no caminho certo, como parte de nosso plano de expansão para o interior do Brasil.

No slide oito, destacamos os fundamentos que continuam a garantir ao Santander uma história de crescimento. Temos uma variável externa, o ambiente macro, que obviamente ajudará nossa evolução em termos estruturais. Além disso, temos plena capacidade dentro de nossa estrutura, o que deve continuar a alimentar nosso crescimento: eficiência, venda cruzada, expansão de nosso ecossistema e novos negócios dentro dele.

Em linha com esse fundamento, fizemos dois lançamentos importantes no 1T: Pi, nossa plataforma aberta de investimento, e a Ben, uma empresa de soluções de benefícios aos colaboradores que oferece atualmente vales refeição e alimentação. Esses produtos oferecem aos clientes condições atraentes e estamos confiantes de que alcançarão resultados excepcionais nos próximos trimestres e anos. Também estamos prestes a iniciar nossas operações na Santander Auto, nossa joint venture com a seguradora HDI, para oferecer seguro automóvel.

No próximo slide, vocês poderão ver parte do ecossistema do Santander dedicado a inovações. Ele mostra três exemplos diferentes de produtos que oferecemos: SuperGet, SuperDigital e Prospera. São ótimos serviços independentes, como vocês podem ver pelos números que apresentamos, com boas realidades de crescimento que, quando combinados, constituem uma oferta forte.

Como exemplo, podemos ver a plataforma que desenvolvemos para apoiar os representantes de vendas da Natura. Com nosso POS, eles não precisam mais manusear dinheiro, e com acesso ao microcrédito Prospera, elas podem alavancar as vendas, tudo isso conectado a uma conta digital com um cartão SuperDigital. Estamos tornando as vidas desses representantes muito mais simples e seguras com uma solução integrada. O mesmo acontece, por exemplo, com a recente oferta de nosso mini POS.

Passando aos resultados do Grupo Santander apresentados hoje, não vou me alongar muito sobre este assunto. O lucro líquido do 1T foi de €790 milhões, e neste trimestre o Santander Brasil representou 29% dos resultados do Grupo, mostrando a relevância dos resultados da subsidiária brasileira para o Grupo.

No contexto de uma dinâmica inflacionária bem-comportada, passando para o slide macroeconômico em conjunto com a manutenção do bom desempenho da balança de pagamentos, os fundamentos econômicos brasileiros permanecem positivos, embora provavelmente em níveis inferiores aos esperados em relação há alguns meses.

A atividade econômica apresentou tendência de recuperação mais lenta do que o previsto, e os participantes do mercado provavelmente estão aguardando progressos concretos no que diz respeito à agenda das reformas estruturais, o que impediu que os indicadores de confiança melhorassem ainda mais.

Passando ao próximo slide, apresentamos nossa evolução do lucro líquido. No 1T, o lucro líquido atingiu R\$3,5 bilhões, com um crescimento de 22% na comparação ano-a-ano e 2% na comparação trimestre-a-trimestre. Tal desempenho é resultado de nossa estratégia bem definida, com foco na lucratividade, melhoria da percepção dos clientes sobre nossos serviços e aumento constante da base de clientes ativos.

Ao mesmo tempo, continuamos focados em manter nossos modelos de risco entre os melhores da categoria e em nossos esforços intermináveis para obter ganhos de eficiência. De fato, o número de clientes ativos cresceu pelo 46º mês consecutivo, levando a um crescimento sólido e sustentável das receitas, permitindo-nos obter uma participação de mercado lucrativa.

No slide 16, apresentamos as principais linhas de nossos resultados, que vamos detalhar mais adiante. Considerando que há sempre alguma sazonalidade neste trimestre, permitam-me destacar os seguintes números: em termos de receitas, a NII permaneceu praticamente estável em relação ao 4T, uma vez que o aumento da NII de crédito foi parcialmente neutralizado pela redução da NII de depósitos.

As tarifas diminuíram 4% no trimestre, em decorrência do referido efeito de sazonalidade que tradicionalmente ocorre neste trimestre. Na comparação ano-a-ano, as tarifas cresceram 10%, mantendo um sólido desempenho.

E do lado das despesas, após a alta que eu mencionei no último trimestre nas despesas com provisionamento, houve uma queda de 13% no trimestre, atingindo um patamar mais alinhado aos trimestres anteriores.

O crescimento das despesas gerais foi superior ao da inflação, impulsionado principalmente pelo aumento das despesas administrativas, mas permanecendo abaixo do ritmo de crescimento da receita total. No trimestre, houve uma queda de 7%. Tratarei dos principais conceitos nos próximos slides.

No slide a seguir, apresentamos a evolução da nossa NII, que totalizou R\$10,8 bilhões no 1T19, crescendo 6% no exercício. O destaque vai para a NII de crédito, que aumentou 1% no trimestre, impactada por um menor número de dias corridos, e 9% em relação ao exercício anterior, refletindo uma sólida expansão da carteira de crédito. As receitas de captação diminuíram 4% em relação ao trimestre anterior, o que é explicado

principalmente pelos spreads e volumes médios, e os outras margens tiveram um trimestre em linha com a média dos últimos quatro trimestres.

No slide 18, podemos observar que nossa carteira de crédito teve um crescimento de 11% na comparação ano-a-ano e 2% no trimestre, atingindo R\$311 milhões. O segmento de pessoas físicas continuou apresentando forte desempenho, aumentando 3% no trimestre e 20% em 12 meses. Cartões de crédito, empréstimos pessoais e consignados foram os principais determinantes do crescimento. O financiamento ao consumo também apresentou um sólido desempenho em relação ao exercício anterior, expandindo 18%, impulsionado pelos fatores que mencionei anteriormente: nossa bem-sucedida plataforma digital e nosso modelo de precificação individual.

A carteira SME continuou com um bom ritmo, registrando expansão de 9% em relação ao exercício anterior. A comparação com o trimestre anterior foi impactada pela sazonalidade no trimestre, já que as SMEs demandam mais crédito para atender os impactos do final do ano.

E, finalmente, a carteira de *corporate*, que ainda está defasada devido à atividade do mercado de capitais e à nossa estratégia voltada para a lucratividade.

No slide 19, vocês podem ver como nossa captação evoluiu. Em uma comparação anual, a captação evoluiu positivamente, com destaque para os desempenhos positivos da poupança e dos depósitos a prazo, que tiveram crescimento de 12% e 20%, respectivamente. Ao mesmo tempo, o único desempenho negativo ocorreu no instrumento mais caro, as letras financeiras, que apresentaram contração de 4%. No trimestre, houve um aumento de 1%, o que é adequado para suportar o crescimento de nossa carteira de crédito nos próximos trimestres.

Agora, vamos falar de comissões. O desempenho de nossa receita de comissões está altamente ligado ao NPS. Ele vem como resultado de precificação adequada, melhor qualidade de serviço e maior fidelização, aumentando assim a transacionalidade. Em bases anuais, as comissões totais aumentaram 9,5%, apresentando desempenho positivo nos segmentos de cartões, conta corrente e seguros. A queda de 4% no trimestre é atribuída em geral à sazonalidade em diferentes produtos como cartões e seguros.

Mesmo considerando o cenário competitivo mais agressivo em alguns produtos, continuamos confiantes de que a receita de comissões continuará a apresentar um bom nível de crescimento este ano. Com relação a esse tópico, como oferecemos uma linha completa de produtos e serviços bancários, reconhecemos que é importante entender o relacionamento total com cada cliente.

Agora, voltemos nossa atenção para a qualidade dos ativos. O NPL no curto prazo permanece estável em níveis confortáveis. Na verdade, o percentual de 1,8% no NPL de 15 a 90 dias de pessoas jurídicas e SMEs que apresentamos a vocês neste trimestre é o nível mais baixo de nossa história.

No segmento de pessoas físicas, o NPL de curto prazo deteriorou 20 pontos base em virtude da sazonalidade normal do 1T, e o NPL de 90 dias permaneceu estável em níveis bastante razoáveis.

Em nossa opinião, esse desempenho é uma evidência clara de que nossos modelos de risco são altamente confiáveis, o que nos dá confiança para continuar crescendo em nosso negócio.

O índice de cobertura diminuiu para 195%, permanecendo em um nível confortável e perfeitamente adequado à nossa exposição ao risco. As dinâmicas de *back book* e *front book* explicam parte dessa evolução.

Passando para o próximo slide, a provisão para perdas com empréstimos, líquida de recuperações, teve queda de 13%. Esta boa dinâmica levou a uma melhoria substancial em nosso custo de crédito, atingindo 3%, que é o melhor nível dos últimos anos. Isso, combinado com o bom crescimento de nossa carteira de empréstimos e a evolução das taxas é uma prova indiscutível de que estamos no caminho certo para continuar a entregar uma operação lucrativa.

No slide 23, analisamos a evolução das despesas. A industrialização dos processos continua entre as principais prioridades do Banco. Nosso foco está na disciplina de custos e na mentalidade enxuta.

O total de despesas caiu 7% no trimestre, atribuído à sazonalidade das despesas com pessoal e administrativas. Em comparação com o exercício anterior, os gastos administrativos cresceram 13%, corroborados por um maior nível de transacionalidade e atividade do banco, enquanto que as despesas com pessoal permaneceram estáveis.

O próximo slide traz um destaque para nossos índices de desempenho. De modo geral, essas métricas vêm mostrando boa evolução. O índice de eficiência melhorou quase 20 pontos base em relação ao exercício passado, atingindo 39,8%, abaixo do nível de 40%. O índice de recorrência totalizou 88,8% no trimestre, atingindo um nível historicamente elevado, sendo um nível histórico no índice de eficiência. Ambos os índices são os melhores da classe em comparação com o que conhecemos hoje como números públicos divulgados por nossos pares.

Como mencionei anteriormente, graças a todos esses avanços, o retorno sobre o patrimônio manteve o mesmo nível de 21,1% no trimestre, assim como no 4T, o maior nível desde nossa IPO, 10 anos atrás.

Passando ao capital e à liquidez, continuamos a apresentar números sólidos. Nossos recursos financeiros permaneceram em um nível confortável, com um índice de empréstimo sobre depósitos de 92,4%. O índice BIS é de 15,4%, sendo nosso *core equity* TIER 1 em 13,2%.

Como comentei anteriormente, aumentamos significativamente nossa distribuição de dividendos, juros sobre o capital próprio, neste trimestre para R\$1 bilhão. É quase o dobro do que estávamos pagando há dois anos.

Finalizando, gostaria de destacar que continuamos comprometidos a proporcionar uma lucratividade sólida e responsável, sempre considerando nossos clientes, funcionários e acionistas.

Para concluir, compartilho com vocês os principais destaques. A receita total cresceu 7% em relação ao exercício anterior, refletindo o foco no cliente e na lucratividade. A assertividade da modelagem de riscos demonstrada por nossos indicadores de

qualidade de ativos. A produtividade aumentou consistentemente, levando a um índice mais alto de eficiência e, por último, a um crescimento de 22% do lucro líquido no exercício, resultando em mais de 21% de retorno sobre o patrimônio no 1T.

Em nossa opinião, tais números são uma prova indiscutível de que estamos bem posicionados para continuar a produzir resultados sólidos e sustentáveis.

Gostaria de agradecer a todos que estão participando da teleconferência e passar a palavra de volta para André Parize. André, é com você.

André Parize:

Agora, vamos responder às perguntas que recebemos.

Thiago Batista, Itaú BBA (pergunta por *webcast*):

Quais são as suas expectativas para empréstimos de SME até o final deste ano? Você acha que a concorrência por preço no negócio de adquirência impacta a geração de crédito nesse segmento?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Thiago. Conforme mencionei, além do efeito da sazonalidade, o que vimos no trimestre e no ano é que as SMEs vêm ganhando impulso ao longo dos últimos trimestres em termos de volume. Isso provavelmente se deve à atividade econômica e à necessidade, conforme avançamos, de novos investimentos originados desse segmento de negócios.

Agora, permita-me aprofundar um pouco mais sobre *spreads*, pois, provavelmente, teremos mais perguntas aqui, então, posso abordar a questão do *spread*, a questão de volume. O que vemos no Nível NII? O que vemos é que o volume continua entrando, mais, especificamente, no setor de varejo e menos à medida que avançamos para o setor de *large corporate* e *corporate*, provavelmente porque essas últimas têm formas alternativas de financiamento. Mas, novamente, o volume ainda permanece.

Em termos de *spreads*, temos observado pressão nos *spreads* por segmento, mas, também, especificamente, à medida que avançamos para *corporate* e *large corporate*. E, nesse ponto, a nossa política é continuar com a mentalidade focada na lucratividade.

Especificamente, para as SMEs, é verdade que não temos observado uma forte pressão em termos de *spreads*. Não vejo grande contaminação proveniente do mercado de adquirência, ou seja, provavelmente mais uma discussão em termos de desconto de recebíveis, MDR e aluguel. Mas, o ponto aqui provavelmente é a capacidade de cada banco e, especificamente, a nossa capacidade de posicionar o produto e o serviço com uma ampla gama de ofertas para eles.

As SMEs, no fim do dia, dependendo do tamanho, devido ao fato de as SMEs estarem passando por um tipo de guerra profunda, porque você está falando do ponto de vista da empresa individual, da empresa individual até empresas que possam registrar receitas de aproximadamente R\$200 milhões.

Mas, em termos gerais, elas precisam de uma gama completa de produtos. Não se trata de financiamento. O financiamento está disponível, dependendo do perfil de crédito delas, etc., mas o financiamento está disponível. É mais uma questão de como você posiciona o Banco com elas, e é nesse ponto que estamos claramente colocando o nosso foco.

Já atingimos, conforme mencionei no trimestre passado, mais de 1 milhão de clientes aqui e estamos tentando melhorar a parte do pacote de ofertas para compensar a possível rotatividade, e/ou a pressão do *spread* no futuro.

Thiago Batista:

A segunda parte é a respeito da Getnet, que recentemente anunciou D+2 para alguns novos clientes *low-end*. É possível ver uma ampliação para clientes SME nesse esquema de preços?

Angel Santodomingo:

O que anunciamos e o que provavelmente desencadeou parte do que estamos vendo hoje no setor é o que temos discutido que poderia acontecer no setor de aquisição durante um longo período, durante anos. Tenho compartilhado com vocês durante os últimos trimestres que se trata mais de concorrência e de tentar ser mais agressivo em termos de posicionamento em cada um dos diferentes produtos e serviços.

Deixe-me mostrar a vocês o que fizemos algumas semanas atrás. Oferecemos a possibilidade de *long tail* para os segmentos que estão mais próximos do mercado de massa, uma capacidade de D+2 com taxa de 2%, tanto no crédito como no débito.

Esta é a oferta mais baixa hoje em dia. Ela é claramente lucrativa para nós. Estamos, obviamente, fazendo as contas para torná-la mais lucrativa e ela é lucrativa para o cliente. Observamos que havia uma clara oportunidade nesse negócio e é por isso que entramos nele.

Estamos vendendo mais que o dobro do que costumávamos vender em termos de POS e estamos claramente vinculando muito mais os clientes.

O que gostaria também de destacar aqui é que se trata de uma oferta transparente. Isso significa que o que estamos oferecendo aos nossos clientes é exatamente o que está escrito na oferta. Vi isso ontem pela associação de pequenas empresas, uma avaliação de como os diferentes tipos de campanhas de *marketing* estão sendo percebidas, e a do Santander Brasil estava claramente marcada como transparente para o cliente.

Essa é a oferta. O que estamos tentando aqui é nos posicionar e vocês verão mais coisas chegando nos próximos meses e trimestres. Tenho certeza disso, nosso posicionamento nessa parte do mercado, nesse segmento, em termos de sermos capazes de capturar uma participação de mercado lucrativa.

Esse é o nosso estudo. Não estamos mais avançando em termos de ofertas adicionais por enquanto e realmente esperamos ter uma ótima taxa de crescimento aqui.

O último ponto aqui para que eu possa abordar outras questões sobre a Getnet. O ponto importante aqui é entender, em primeiro lugar, que a Getnet faz parte da nossa oferta.

Segundo, a Getnet está integrada na oferta. Não só faz parte da oferta, mas está integrada na oferta, o que significa que os clientes do Santander tendem a ver esse produto como um outro produto. O que estamos tentando aqui é alavancar a capacidade de vender esse produto, assim como vemos outros produtos.

E isso não é novo para vocês porque eu disse isso nos trimestres passados, mencionei isso há muito tempo, já faz algum tempo que estamos investindo na Getnet em duas direções: Primeiro, diversificação. Você não pode contar com uma, duas ou três fontes exclusivas de receitas. Trata-se de um investimento que estamos fazendo por algum tempo e compartilhei esse fato com vocês, conforme mencionei.

Segundo, custo unitário da operação. Estamos investindo fortemente em sermos eficientes, de forma que, hoje, posso dizer que temos não somente um dos custos mais baixos, mas o mais baixo custo por unidade em cada uma de nossas transações, o que resulta na lucratividade de que eu estava falando anteriormente.

Jorg Friedemann, Citi (pergunta por webcast):

O custo de crédito atingiu o menor nível em quatro anos, com a criação de NPL reduzindo 10% na comparação trimestre a trimestre. O quanto você acha que essas tendências são sustentáveis? Podemos continuar vendo melhorias adicionais nas tendências de custo de crédito e qualidade de ativos, considerando que o segmento de varejo já representa mais de 60% da carteira de empréstimos?

Angel Santodomingo:

O custo de crédito já retrocede mais ou menos uns cinco anos, mas acho que tem demonstrado forte capacidade em termos de modelos de risco. Acho que isso já é um fato, não se trata de alguma coisa que deverá acontecer; não se trata de uma promessa. É sempre alguma coisa que está sendo entregue. Continuamos a focar modelos de risco, entender os riscos, o comportamento dos riscos, etc., mas, hoje, podemos dizer que temos uma forte capacidade de modelar riscos.

Sim, o custo de crédito diminuiu, e isso ocorreu ao mesmo tempo, conforme você mencionou em sua pergunta, Jorg, em que o *mix* está migrando mais para o segmento de varejo, que é até mais forte em termos da capacidade de o custo de crédito ser controlado e com um NPL formation que continua, dependendo do trimestre, em aproximadamente 1%, 1,2%, 1,3%, 1,9%, aproximadamente 1%. Não se trata do NPL formation, não se trata de tentar reduzir o custo de crédito, apenas achamos que estamos entendendo a forma como o risco funciona.

Olhando para o futuro, obviamente, se o *mix* continuar a mudar, teremos alguma pressão nesse ponto, mas isso tem a ver com o *mix*. Não vejo em cada um dos segmentos um tipo de deterioração que eu teria de priorizar hoje.

Você tem altos e baixos, você tem diferentes comportamentos, dependendo do mês, dependendo do tipo de ofertas que você faz, dependendo do trimestre e dependendo até mesmo da região geográfica. Você tem todos esses tipos de comportamentos que são difíceis de entender em síntese, em uma explicação de dois minutos, enquanto tentava responder à sua pergunta.

Mas, novamente, a formação de NPL é controlada, o custo de crédito é controlado por segmento, provavelmente, no futuro – por que não? -, dependendo do *mix*. Se você tivesse feito essa pergunta 12 meses atrás, provavelmente eu teria dito a mesma coisa, pois é verdade que os *mixes* colocam pressão aqui, mas temos conseguido lidar com isso.

Outra resposta para essa pergunta é, se o país passar para um custo de risco mais baixo no futuro, isso claramente dependeria do comportamento econômico, dessa agenda de reforma estrutural, se as reformas forem feitas, a forma como elas forem feitas, e como impactaria a confiança e a qualidade.

Para nós., existe uma clara variável que temos de observar de perto, que é a confiança. A forma como a confiança recupera ou reconquista uma tendência positiva, eu diria que temos expansão de volume e um bom custo de crédito.

Eduardo Nishio, Brasil Plural (pergunta por *webcast*):

Obrigado pela sua apresentação. O seu *mix* de empréstimos mudou substancialmente, com o segmento de pessoas físicas apresentando crescimento de 20% ano a ano, crédito ao consumidor de 18% ano a ano, mas o segmento *corporate* está encolhendo 4%. Quando você acha que a NIM começará a expandir? Neste trimestre, o seu crescimento da NII ainda está abaixo do crescimento do crédito. Você poderia comentar esse fato, por favor?

Angel Santodomingo:

Abordei esse assunto um pouco mais no lado do *spread*, mas vejo que a NIM, no lado do ativo está sofrendo alguma pressão por causa dos *spreads* e, ao mesmo tempo, se entrarmos na questão de crescimento de volume, mais variáveis irão para uma direção que colocará mais pressão sobre a NIM.

Novamente, não quero ser repetitivo em termos de segmentos. Já me aprofundi sobre os diferentes segmentos, como eles estão evoluindo. Em termos de NIM, vejo mais estabilidade, ou até mesmo uma evolução positiva no setor de varejo, mas, ao mesmo tempo, vejo o contrário conforme mudamos para o segmento de *large corporates*. Porém, novamente, todos os segmentos apresentam um tipo de pressão diferente, com comportamentos diferentes, mas com alguma pressão em termos gerais.

De que forma compensamos isso? Tentaremos compensar, como sempre digo, com NII vindo de depósitos, do passivo. Ainda não chegamos lá, mas estamos trabalhando para isso. E, obviamente, a lucratividade vindo das comissões.

Ainda faz parte do *mix* que mencionei, com qualidade. O *mix* mudou. Se retrocedermos não somente um ano, conforme você mencionou, mas se retrocedermos dois ou três anos, 60% de nosso balanço patrimonial em termos de crédito vinham do varejo, e, hoje, são 72%. Tivemos uma mudança sustentável de *mix* e, conforme disse anteriormente, temos capacidade de passar por isso com um custo de crédito estável ou com um baixo custo de crédito.

Mas, no futuro, vejo essas forças se estabilizando, novamente, com algumas diferenças nos próximos trimestres, mas, em algum ponto - permita-me colocar essa hipótese sobre a mesa -, com a economia crescendo e com a capacidade que hoje está disponível,

tanto em termos de desemprego como de capacidade do investidor, que ainda está abaixo da média. Creio que a capacidade do investidor seja de 76% em comparação com mais de 80% que tínhamos no passado.

Quando fecharmos esses *gaps* nos próximos trimestres ou anos, provavelmente, vamos começar a ver os investimentos voltando e, então, veremos volume voltando novamente e, provavelmente, equilibrando ou estabilizando a diferença entre o varejo e o mundo corporativo.

Mario Pierry, Bank of America Merrill Lynch (pergunta por *webcast*):

Parece que a recuperação econômica neste ano está perdendo algum impulso. Ao mesmo tempo, a qualidade de seus ativos está melhorando. De que forma esse fator muda o seu apetite de risco? Que tipo de crescimento de empréstimos podemos esperar para este ano? Como você descreve o ambiente competitivo no Brasil hoje? Existem algumas preocupações de que as *fintechs* se tornem mais ativas?

Angel Santodomingo:

Obrigado, Mario. Ambiente econômico e qualidade de ativos. Como mencionei em meu script, é claro que as expectativas de crescimento que o mercado tinha três, quatro ou até dois trimestres atrás foram reduzidas. O mercado provavelmente estava pensando em 2% ou mais, 2,5% de crescimento do PIB, e hoje estamos mais na zona de 1,5%, o que significa que os volumes, em comparação com o que achávamos há três ou seis meses, provavelmente serão menores.

Neste tema, temos dois fatores. Primeiro, a realidade. Em termos nominais, o PIB vai crescer em torno de 6% ou mais, o que significa que os volumes no âmbito nacional podem crescer acima disso, mas ainda é preciso aguardar.

O segundo fator a que me refiro é a composição daquela média. E o que a composição daquela média mostra, como provavelmente notaram, é que os bancos privados estão nitidamente crescendo mais que os bancos públicos. Os bancos públicos estão perdendo participação no mercado, enquanto os privados estão aumentando a sua. Estamos chegando a uma situação de meio a meio em termos de participação dos bancos públicos e privados no mercado, comparada a 57%43% não muito tempo atrás. E não me surpreenderia se essas linhas se cruzassem, com os bancos privados tendo mais participação no mercado.

Então, sim, os volumes provavelmente vão crescer um pouco menos do que todos esperavam meses ou trimestres atrás. A oportunidade para os bancos privados ainda existe.

Isso afeta o apetite e a qualidade dos ativos? E retorno ao que disse antes: estamos confiantes em nossos modelos de risco. Como veem, estamos crescendo com força em termos de segmentos de risco, como financiamento ao consumidor. Isso já tem quatro anos, durante toda a crise, e não apresentou deterioração em termos de qualidade. Assim, o apetite continuará mais ou menos como está.

Lembrem que precificamos o crédito individualmente em termos de risco, temos todos os modelos que citei, e não vou ficar me repetindo. Assim, não vejo argumento forte neste sentido para mudarmos de muito otimismo para muito pessimismo —algo assim.

O Santander, como sempre digo, está sempre aberto. Continuamos como estávamos há dois ou três anos, em termos de apetite.

A última parte de sua pergunta, Mario, foi o ambiente competitivo. Falei da parte de aquisição do negócio, que agora está mais intensa. Não me surpreenderia, mas está mais intensa agora. Mencionei o *spread*. Tem o mundo das *fintechs*, e não é novidade. Eu sempre disse que o mundo das *fintechs* é uma oportunidade, tanto por ser boa concorrência quanto, em segundo lugar, por haver bons possíveis parceiros se soubermos como alavancá-los ou atuar em parceria com eles.

Se não for um banco, será uma *fintech*; se não for uma *fintech*, será uma das grandes empresas de comunicações ou redes sociais. A concorrência ficará nesta área, será intensa e vai continuar. Bom, saudamos isso. Nos torna melhores. Se não existir concorrência acirrada, a pessoa fica um pouco menos agressiva ou um pouco menos preocupada com o que está acontecendo à sua volta.

Então, de novo: *fintechs*, bancos, temos concorrência bem forte e claramente damos boas-vindas a isso. Sempre comentei com vocês que também defendo a plena concorrência e flexibilidade total em termos regulatórios. Por isso, estamos felizes em ver essas coisas acontecerem.

Rafael Frade, Bradesco:

Bom dia. Minha pergunta se refere às comissões, principalmente comissões de cartão de crédito. Houve um crescimento muito impressionante, de 20% na comparação ano-a-ano. Suponho que o negócio de aquisição provavelmente está crescendo menos que isso. Isso significa que a emissão de cartões está crescendo com ainda mais intensidade. Então, por favor, detalhe um pouco o que está acontecendo nessa área.

Além disso, analisando as despesas de comissão relativas a cartões que vocês registram em outras despesas, elas cresceram 50% na comparação ano-a-ano. Gostaria de entender um pouco o que está acontecendo no negócio de cartões de crédito no lado da emissão, qual é a estratégia nesta área e como você acha que isso vai evoluir. Obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado, Rafael. Negócio de cartões de crédito. A óbvia primeira resposta é “sim”, estamos crescendo com força, não neste trimestre, mas já faz algum tempo. Acho que disse que usamos nossos estudos nesta área há algum tempo, tanto com correntistas quanto com não correntistas.

Quanto aos não correntistas, não diria que estávamos fora do negócio, mas não tínhamos intensidade, e mudamos isso claramente nos últimos dois anos.

Como mencionei na minha apresentação (e essa informação vem das lojas Apple e Android), hoje em dia temos o melhor aplicativo de cartão de crédito do Brasil, o Santander Way. A repercussão e utilização desse aplicativo são enormes. Temos diferentes acordos que são muito bons, como o da American Airlines, como todos os acordos de marca própria.

Tudo leva a uma posição na qual conseguimos nos fortalecer. Estamos vendendo mais de 400 mil cartões de crédito por mês. A atividade e a evolução estão fortes, e achamos que conseguiremos continuar assim.

Novamente, com concorrência, com tudo que estou citando, mas estamos otimistas em relação a como isso pode evoluir no futuro. E, especificamente, porque é uma oportunidade muito boa, falando não somente de não correntistas, mas para transformá-los em correntistas ou usuários de outros produtos. Neste sentido, também existe a oportunidade de cross-selling nesta área, que também citei em um dos meus slides.

E a segunda parte de sua pergunta tem a ver com nossa área de fidelidade. A equipe de Relações com Investidores pode lhe dar mais detalhes, mas é um movimento bem simples nas duas linhas e no P&L, nada realmente a destacar. Trata-se de uma questão técnica, e a área de Relações com Investidores lhe dará os detalhes.

Jorg Friedemann, Citi:

Obrigado. Só para tentar entender um pouco mais a dinâmica relativa a provisões, considerando que vocês fazem parte de um grupo espanhol, entendo que vocês já incorporaram todas as IFRS para apresentar as informações contas à controladora. Estava comparando as publicações com base nas IFRS e nos BR GAAP e notei que as provisões nos termos das IFRS implicam níveis 17% a 20% mais altos que as provisões de acordo com os BR GAAP. A IFRS 9 já está sendo incorporada, por acaso? Esta pergunta é só para eu entender, caso o Banco Central possa evoluir para a IFRS 9, os possíveis impactos para os bancos. Muito obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado, Jorg. Tem razão. Realmente apresentamos a IFRS 9 no que chamamos critério espanhol e, assim, nos números do Grupo, e não seguimos os BR GAAP nesta área. Acredite, a IFRS 9 é um pouco mais complicada que uma simples resposta de um minuto, mas tentarei ajudá-lo a entender.

Como você sabe, existem três etapas na IFRS 9. Quanto mais você cresce, mais provisiona antecipadamente, mas isso converge com o tempo. Essencialmente, essa é a principal ideia que quero transmitir a você.

Assim, se você cresce muito, terá provisões antecipadas acontecendo, e isso resultará em menos provisões ocorrendo no futuro. Essa é essencialmente a ideia principal, a principal diferença.

Estamos trabalhando na IFRS 9, como já disse, há três anos e esperamos que o Banco Central implemente a IFRS 9 nos próximos trimestres ou anos. Daremos boas-vindas a isso e estamos plenamente preparados em termos de know-how e conhecimentos. Quando começamos a fazer isso, fazíamos um processamento em paralelo durante vários trimestres para que fosse possível abordar a questão da forma certa.

Até o momento, a situação é esta. Quando se comparam critérios em termos de normas locais e IFRS etc., é um pouco complicado apurar os valores líquidos, porque existem outros impactos. É meio longo para explicar agora, mas existem outros impactos que não são tão simples quanto só tirar a diferença.

Esse seria meu principal comentário nesta área. A resposta é curta, mas a alternativa é muito longa.

Otávio Tanganelli, Credit Suisse:

Bom dia. Obrigado por escolher minha pergunta. Tenho uma pergunta sobre a outra NII. Observamos um desempenho robusto nessa linha, cerca de US\$2,5 bilhões neste trimestre, grosso modo, repetindo o desempenho do trimestre anterior. Como você espera que isso continue no futuro? Devemos esperar uma queda nesta linha durante o resto do ano? Obrigado.

Angel Santodomingo:

Obrigado, Otávio. Abordei isto no trimestre passado. Antecipei para vocês que isso depende de volatilidade, dependendo da queda das atividades de tesouraria da nossa unidade de banco de investimentos. Lembro a você que isso é separado de ALM, da remuneração do capital, das outras receitas que temos nessa área que comuniquei a vocês anteriormente.

Nos últimos três ou quatro trimestres, ficou mais ou menos estável por conta da compensação de diferentes tendências. Tem a ver com uma posição estrutural que também compartilhei com vocês anteriormente. Não mudamos isso.

Então, entendo, é difícil estimar. O conceito, obviamente, meio que sobe, meio que alarma para alguma parte dos analistas, mas, para nós, faz parte do negócio, como já disse no passado.

Estabilidade: é assim que apresentamos isso no passado, e não vejo movimento forte. Haverá volatilidade? Sim, haverá volatilidade, pois tem alguns elementos de volatilidade dentro da linha, mas é só que consigo dizer isto neste momento. Não tenho novidades, embora tenha havido dúvidas no passado, mas nada há de novo que eu possa dizer que esteja acontecendo agora ou acontecerá no futuro.

Carlos Gomez, HSBC:

Muito obrigado por escolher minha última pergunta. Aliás, duas perguntas. Primeiro, como você mencionou, seus juros sobre o capital próprio foram maiores no passado; vocês estão pagando R\$1 bilhão por trimestre. Você vai dar alguma indicação de qual deve ser sua distribuição neste ano?

E, segundo, estou vendo que vocês têm um aumento de ágio. Isso é para os minoritários da Getnet? Obrigado.

Angel Santodomingo:

Carlos, obrigado. Quanto aos juros sobre capital próprio, você tem razão. Lembre-se: em 2017, deixamos de efetuar o pagamento quase que uma vez por ano, pagávamos um dividendo mínimo em agosto e a maior parte dele em dezembro, e passamos a efetuar pagamentos trimestrais. Esse era um movimento que queríamos fazer com o mercado. Começamos pagando R\$500 milhões por trimestre em 2017, isso mudou para R\$600 milhões por trimestre em 2018, e o Conselho aprovou R\$1 bilhão neste ano para o 1º trimestre.

Teoricamente, e isto fica a critério do Conselho, não vou prever o que eles discutirão ou decidirão, mas, teoricamente, se seguirmos padrões de anos passados, isso deve continuar na mesma quantidade por trimestre.

Podemos trabalhar com distribuição de cerca de 50%. Provavelmente essa é nossa ideia hoje, o que significa que manteremos os juros sobre o capital próprio no nível atual e o crescimento de ativos ponderados pelo risco em cerca de 10%. Isso nos dá a ideia de um índice de distribuição de 50% para continuarmos com o mesmo índice de capital. Assim, por volta desse nível provavelmente é uma boa diretriz.

E os minoritários da Getnet — não entendi a segunda pergunta, mas isso foi comprado. Anunciamos a aquisição de 11% para termos 100%. Acho que ainda estamos aguardando alguma autorização secundária; não tenho certeza se foi aprovado 100% ou não, mas se trata de um processo puramente regulatório. Já está acordado, e estamos lá.

Acho que, com isso, encerramos nossa sessão de perguntas e respostas. Obrigado por suas perguntas e sua participação. Estou muito feliz em dividir com vocês outro forte conjunto de resultados e lucratividade e espero compartilhar com vocês os resultados do próximo trimestre no trimestre que vem.

Obrigado.

Operador:

A teleconferência do Banco Santander Brasil chegou ao fim. Agradecemos sua participação. Bom dia.

“Este documento é uma transcrição produzida pela MZ. A MZ envida todo esforço para garantir a qualidade da transcrição (atual, preciso e completo). Contudo, a MZ não é responsável por eventuais erros, pois os resultados dependem da qualidade do áudio e da clareza da fala dos participantes. Portanto, a MZ não tem responsabilidade, contingente ou de outra natureza, por lesões ou danos ocorridos em relação ao uso, acesso, segurança, manutenção, distribuição ou transmissão desta transcrição. Este documento é uma mera transcrição e não reflete opinião sobre investimento da MZ. Todo o conteúdo deste documento de responsabilidade total e exclusiva da companhia que realizou o evento, que foi transcrito pela MZ. Favor consultar o site de Relações com Investidores (e/ou institucional) para conhecer termos e condições importantes mais específicos referentes ao uso desta transcrição.”