

**Transcrição da Teleconferência
Resultados do Bradesco 4T19
5 de fevereiro de 2020**

Operador:

Bom dia, senhoras e senhores e obrigado por aguardarem. Sejam bem vindos à teleconferência sobre os resultados do Bradesco no quarto trimestre de dois mil e dezenove.

Esta conferência está sendo transmitida pela internet no site de relações com investidores do Bradesco, no endereço banco.bradesco/ri, onde poderá ser encontrada a respectiva apresentação para download. Informamos que há tradução simultânea para o inglês.

Todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência e em seguida iniciaremos a sessão de perguntas e respostas, quando mais instruções serão fornecidas. Caso algum dos senhores necessite de assistência durante a teleconferência, queiram, por favor, solicitar ajuda de um operador digitando asterisco zero. Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante essa teleconferência, relativas às perspectivas de negócios da companhia, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da diretoria, bem como em informações atualmente disponíveis para a organização. Considerações futuras não são garantias de desempenho. 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 da empresa e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras. Agora, gostaríamos de passar a palavra ao senhor Carlos Firetti, diretor de Relações com o Mercado.

Carlos Firetti:

Bom dia a todos. Bem vindos à nossa teleconferência para discussão dos resultados do quarto trimestre de dois mil e dezenove, bem como a discussão de nossa estratégia e *guidances* para o ano. Lembro a todos que essa conferência está sendo transmitida também com tradução simultânea em inglês, apenas no modo escuta. Participarão da apresentação hoje, o senhor Octavio de Lazari, diretor presidente do Bradesco; André Cano, diretor vice-presidente e CFO; Vinicius Albernaz, diretor presidente da Bradesco Seguros e Leandro Miranda, diretor executivo e diretor de Relações com Investidores do Bradesco. Para iniciar a apresentação, passo agora a palavra para o Octavio.

Octavio de Lazari:

Obrigado Firetti. Bom, muito bom dia, minhas amigas e meus amigos. Eu agradeço mais uma vez a participação de vocês na nossa teleconferência para divulgação dos resultados do quarto trimestre de dois mil e dezenove, do ano de dois mil e dezenove e bem como do nosso *guidance* para o ano de dois mil e vinte.

De fato, o ano de dois mil e dezenove, ele terminou de uma forma bastante positiva. Os sinais de melhora da economia – que percebíamos já ao final do terceiro trimestre se confirmaram. Vimos o ritmo de recuperação da economia consolidar-se, e, principalmente, com o impulso de consumo que aconteceu no final do ano, por conta do Black Friday, no Natal. Vimos também os sinais de que as empresas podem estar finalmente entrando no ciclo de investimentos, com o aumento do número de anúncios públicos, bem como a intenção de investir, que ouvimos diretamente de vários empresários nessas nossas andanças pelo Brasil inteiro.

Vivemos um cenário de juros historicamente baixos, com a inflação sob controle. Com a possibilidade de que os juros se mantenham em níveis baixos por um longo período, nós vemos que há espaço para a continuidade do aumento da penetração do crédito no Brasil, com destaque para várias linhas, entre elas, o crédito imobiliário.

O ano também fechou de forma positiva no campo das reformas econômicas. Nós tivemos a aprovação, talvez da mais importante de todas as reformas, que foi a reforma da Previdência, com uma amplitude bastante boa, acima das expectativas iniciais. E isso, isoladamente, já traz condições para um equilíbrio das contas públicas no médio prazo. Todavia, novas reformas como a fiscal e a administrativa podem ser aprovadas em dois mil e vinte. O que acaba elevando ainda mais o nosso sentimento um pouco mais otimista. Vemos também a aceleração das privatizações e concessões, com um potencial para trazer um impacto significativo nos investimentos e levando ao aumento de produtividade.

A nossa equipe econômica já elevou as projeções de crescimento do PIB para dois e meio em dois mil e vinte. Uma significativa aceleração frente à expectativa de crescimento do PIB de dois mil e dezenove, que é de um ponto dois. Se mantida a consistência dessa política econômica, nós vemos espaço para uma manutenção do cenário positivo também para dois mil e vinte e um.

Nesse contexto, com o impacto da melhora da economia e das expectativas, nós tivemos um ano de dois mil e dezenove com um desempenho muito bom. Ótimo, eu diria.

O nosso lucro líquido do ano atingiu vinte e cinco ponto nove bilhões. Um crescimento de vinte por cento em relação ao ano passado, com um lucro operacional apresentando um aumento de onze e meio por cento. O nosso ROE esse ano de dois mil e dezenove fechou com vinte ponto seis. E o nosso ROA com um ponto oito.

A carteira de crédito em dois mil e dezenove apresentou um robusto crescimento de treze ponto oito, quase catorze por cento. Sendo quatro ponto seis no último trimestre do ano, quarto trimestre. Esse desempenho foi impulsionado principalmente por fortes crescimentos nos segmentos de pessoa física e de PMEs, e também uma aceleração no corporate no quarto trimestre, como vamos mostrar no *guidance*, vemos a manutenção de um cenário positivo para o crédito em dois mil e vinte.

Falando de inadimplência: ela se manteve sob controle. Fechou o ano com um NPL de noventa dias em três ponto três, uma redução de trinta bps no trimestre. E se destacaram nesse trimestre uma evolução positiva nos segmentos de pequenas, médias e microempresas e do corporate.

Destacamos também o baixo nível do NPL *creation* no trimestre, que atingiu o menor nível da sua história.

Os indicadores de qualidade de crédito se mantêm em níveis bastante confortáveis em dois mil e vinte, considerando as informações que temos sobre as safras, as últimas safras de créditos mais recentes.

E, por fim, eu acho que vale destacar a nossa distribuição de dividendos de dois mil e vinte que totalizou cerca de dezesseis bilhões, representando um *payout* de aproximadamente setenta e quatro por cento do nosso lucro. Esse total incluiu oito bilhões de dividendos extraordinários e já pagos e dividendos complementares de quatrocentos e noventa e um milhões, que estamos anunciando agora.

Vamos agora para a tela quatro, que são os principais destaques e iniciativas. Que eu acho que vale à pena comentar várias iniciativas importantes que desenvolvemos ao longo de dois mil e dezenove. Quase todas elas têm um traço em comum, que é o grande foco em melhorar a experiência dos nossos clientes. E, além disso, nós temos muita coisa sendo entregue ao longo de dois mil e vinte, que já estão nas esteiras e que elevarão ainda mais a percepção dos nossos clientes sobre a qualidade dos serviços.

Eu acho que dentre essas iniciativas, vale à pena a gente destacar quatro:

- Primeiro: a situação da base de clientes. É necessário oxigenar e aumentar essa base de clientes para os nossos ganhos de escala. Nós tivemos um crescimento significativo dessa base de clientes em dois mil e dezenove, de um ponto oito milhões de clientes apenas no Bradesco. Tivemos trezentas e sessenta e duas mil contas abertas pelo APP, somente pelo APP. E hoje sessenta por cento da nossa base é composta por clientes digitais, que acessam as suas contas via internet ou, sobretudo, e principalmente pelo mobile.

Tivemos várias iniciativas sendo implementadas. Por exemplo: no banco tradicional temos uma melhor experiência *on boardig* digital para os nossos clientes PF, para os empreendedores e também para as pessoas jurídicas. Além disso, o Bradesco Expresso, que é aquele nosso convênio com o comércio em geral – são quarenta mil pontos – tem se mostrado cada vez mais uma forma mais eficiente e hiper barata de servir nossos clientes, gerando um volume importante de novas contas.

Outro destaque importante foi o posicionamento do banco na aquisição das folhas do setor público, um negócio no qual nos beneficiamos da nossa ampla rede de atendimento. Adquirimos o maior número de folhas e clientes nas licitações realizadas ao longo de dois mil e dezenove, na comparação com nossos competidores diretos. Negócios que normalmente, tradicionalmente apresentam altas taxas internas de retorno.

Com relação à otimização da rede de agências, nós fechamos em dois mil e dezenove cento e trinta e nove agências. E como eu já havia antecipado para as senhoras e para os senhores, temos o plano de fechar mais de trezentas agências em dois mil e vinte.

Nós vamos continuar seguindo e fazendo a conversão das unidades maiores, das agências maiores, em unidades com formatos otimizados, sempre que identificarmos essa oportunidade.

E, além disso, no novo projeto já está na rua, onde a gente expande a quantidade de estruturas no conceito de agência HUB e agência satélite. Agência HUB é aquela agência que atende tudo, recebe contas, faz o atendimento geral da clientela e agências satélites são as que fazem só o atendimento voltado para negócios. Ou seja, criamos uma rede de agências integradas a uma agência central HUB.

O Next, que é um outro destaque em dois mil e dezenove, o nosso banco digital, atingiu um milhão e oitocentas mil contas em dezembro. Agora em janeiro, já atingiu dois milhões de contas. Esperamos uma aceleração maior agora em dois mil e vinte. O nosso objetivo para dois mil e vinte é atingir três milhões e meio de clientes, de contas no final de dois mil e vinte. Introduzimos novas versões do aplicativo.

Por exemplo, em sua última versão tornou a tela totalmente customizada, ou seja, os clientes pediam muito que eles pudessem mexer na tela inicial, para ele poder colocar aquilo que é mais relevante para ele. Foi feito. E ao longo do ano nós vamos trazer novas versões, que entre outras coisas, permitirá um acesso direto à plataforma da Ágora, a nossa casa de investimentos, tornando a experiência de investimentos no Next, a mais completa do mercado.

Seguimos também avançando na nossa estratégia de segregar totalmente o Next da plataforma do Bradesco. O Next já se mudou para uma sede própria; tem o seu CEO próprio, tem o seu *head pay* próprio; tem o seu *head* de RH próprio. Criamos novas estruturas administrativas de gestão, entre outras iniciativas que estão sendo implementadas. E nós esperamos complementar essa interação total do Next do banco, ou seja, com a criação inclusive de um CNPJ próprio, com seu PNL próprio, já dentro do primeiro semestre de dois mil e vinte.

E com relação à Ágora – que também vale à pena falar – a nossa casa de investimentos, ela acaba se diferenciando dos demais participantes do mercado para pessoas físicas, do mercado de investimentos para pessoas físicas; e se posiciona como um dos líderes desse segmento, não só pela plataforma tecnológica de ponta que tem; pela oferta de produtos, de investimento adequado ao perfil de cada cliente, capacidade de distribuição e assessoria financeira, mas agora também, por uma questão de conteúdo, de informação que passou a ser desenvolvido a partir de uma parceria exclusiva que a gente fechou e anunciou hoje com o grupo Estadão Broadcast, que possui excelência e alta credibilidade jornalística e impacta diariamente mais de vinte e cinco milhões de pessoas através dos seus diversos canais. Juntamente com esse lançamento da nova Ágora, incorporamos à operação do Bradesco, cerca de oitocentos e cinquenta especialistas em investimentos. Ou seja, um planejamento estratégico que era para ser feito em três anos, nós antecipamos. Fizemos tudo no ano passado, todo esse trabalho no ano passado. Treinamos oitocentos e cinquenta especialistas em investimentos, gente que eram RMs das nossas agências, *bankers* das nossas agências, os melhores que nós tínhamos; trouxemos gente do mercado também, de outros bancos, de outras plataformas de investimentos; alocamos, treinamos durante quarenta e cinco dias todas essas pessoas. E alocamos essas pessoas em todas as nossas agências Prime, nos espaços Prime, nas nossas principais agências, principalmente São Paulo e Rio de Janeiro, mas nas grandes capitais também. E essa equipe é complementada com a nossa

área de investimentos, com a nossa plataforma de gestão de patrimônio e com a nossa área de *wealth management*. Acreditamos que elevamos de maneira significativa a nossa capacidade consultiva oferecida aos clientes e devemos obter resultados importantes ao longo do ano de dois mil e vinte. Passando agora para a tela cinco.

Tem um outro assunto que eu acho importante a gente falar, já que é algo que está impactando a todos nós, não só empresas, mas enquanto pessoas físicas. No ano passado o Bradesco se tornou signatário dos Princípios para Responsabilidade Bancária.

E mais do que aderir ao compromisso, nós tivemos a honra de ser o único banco brasileiro que foi convidado pela ONU para construir, idealizar, viabilizar esses Princípios para Responsabilidade Bancária. Então o Bradesco foi o único banco brasileiro, junto com mais vinte e nove instituições ao redor do mundo, que foram convidados para redigir esse termo de Princípios para Responsabilidade Bancária, sob supervisão e parceria da ONU.

E desde então, a gente vem trabalhando na implementação dessas diretrizes para fortalecer mais rapidamente o impacto positivo dos nossos negócios.

E já como fruto desse movimento inicial que começou há mais de dois anos atrás. O Bradesco anunciou hoje duas importantes ações alinhadas com a nossa atuação na agenda de Mudanças Climáticas.

A primeira delas é que ainda em dois mil e vinte o Bradesco vai ser uma das primeiras grandes instituições financeiras do mundo a ter cem por cento das suas operações abastecidas integralmente com energia renovada. Essa ação, somada aos esforços de redução de consumo de energia que nós estamos adotando, deverão reduzir as nossas emissões de carbono em cerca de vinte por cento.

E, além disso, a segunda decisão tomada é que o Bradesco vai passar a compensar cem por cento das emissões de carbono geradas por todas as nossas operações, de dois mil e dezenove para cá. Isso inclui todas as emissões, diretas e indiretas, que fazem parte de nosso inventário de gases de efeito estufa. Ou seja, aquela gasolina que o nosso funcionário queima e joga gás do efeito estufa para a atmosfera, para ele sair de casa para o trabalho ou vice-versa, também está considerado no nosso inventário. E nós vamos compensar cem por cento essas emissões de carbono.

Então esses avanços numa agenda em que atuamos há bastante tempo e que busca garantir que o Bradesco esteja preparado, mais do que preparado, que dê efetivamente a sua contribuição, porque isso é um problema, um desafio, não só das grandes corporações, mas de cada ser humano individualmente e que essas empresas que façam esse trabalho possam, de alguma maneira, se beneficiar dessa transição para uma economia de baixo carbono, que vai proporcionar uma melhora para o mercado como um todo. Mas acima de tudo, que a gente possa efetivamente dar a nossa contribuição para ter um planeta mais sadio.

Além disso, na mesma direção, nós estamos reforçando a nossa compreensão, gestão e *disclosure* dos impactos do clima sobre os nossos negócios em linha com as recomendações do TCFD.

Isso mostra que estamos alinhados com as principais demandas do mercado e dos investidores, de que as empresas potencializem sua contribuição à agenda de Desenvolvimento Sustentável, por meio de inovação nos seus modelos de negócio. Isso é um compromisso de todos nós.

Bom, indo agora para os resultados efetivos aí, dos nossos números, na página sete. A gente começa a detalhar esses resultados.

Tivemos um crescimento do nosso lucro líquido no quarto trimestre, de catorze por cento e vinte por cento no acumulado de dois mil e dezenove.

Em dois mil e dezenove apresentamos um crescimento da margem financeira de cinco ponto quatro por cento, e as nossas despesas com PDD apresentaram uma redução de dois vírgula quatro.

É preciso destacar também o forte desempenho das operações de seguro, que cresceram doze ponto sete.

E a gente vai detalhar as diversas linhas do resultado nos próximos slides.

Indo para a página oito, nós mostramos os eventos extraordinários que afetaram o nosso resultado.

Todos vocês sabem: o principal deles foi o ganho resultado da reavaliação do nosso estoque de créditos tributários, devido ao aumento da contribuição social em cinco pontos percentuais. Esta reavaliação produziu um efeito contábil positivo no resultado de seis vírgula quatro bilhões.

Ao mesmo tempo, a gente realizou a reavaliação de uma série de provisões para passivos contingentes, para PDD, para *impairment* de ativos não financeiros. E várias dessas novas provisões deveram-se à evolução da metodologia de cálculo.

Acreditamos que essas provisões reforçam o nosso balanço certamente e demonstram o conservadorismo da nossa gestão. Podemos explorar com mais detalhes essas provisões na parte de perguntas.

Indo para a página nove, o nosso ROE no trimestre, voltou a se expandir, atingiu vinte e um ponto dois no quarto trimestre.

Essa expansão do ROE, além da contribuição do crescimento do lucro, é parcialmente explicada pelos efeitos sobre o capital, da distribuição dos dividendos extraordinários e, também, pelo efeito das provisões que realizamos no trimestre.

A gente considera bastante sustentável em dois mil e vinte o retorno casa dos vinte por cento.

Mesmo com esses efeitos no nosso patrimônio líquido, o nosso patrimônio líquido apresentou crescimento de dez ponto quatro nos últimos doze meses.

E o nosso ROA no quarto trimestre se manteve em um ponto nove.

Passando para a página dez, falando um pouco da carteira de crédito expandida, ela apresentou um forte, um muito bom crescimento de quatro ponto seis no quarto trimestre, levando o crescimento anual para treze ponto oito, quase catorze.

A gente destaca que houve uma aceleração do crescimento da carteira do corporate no quarto trimestre, que puxou o crescimento total.

E considerando a carteira reclassificada pela nova segmentação, a carteira corporate apresentou um crescimento de oito por cento em doze meses. As PMEs aceleraram para dezessete e meio por cento. E a carteira de pessoa física cresceu dezenove ponto dois.

Considerando a carteira de pessoa física agora, o principal destaque foi a linha de crédito pessoal, com um crescimento de trinta e cinco ponto quatro, seguido pela carteira de consignado, que cresceu vinte e três ponto sete e veículos, que cresceu vinte e dois ponto três. Destacamos também o saldo da carteira de cartões, que acelerou, atingindo catorze ponto sete de crescimento.

Na página onze, quando a gente olha o ritmo de crescimento das originações de crédito na comparação de doze meses, ele permanece robusto tanto para pessoa física como para pessoa jurídica, o que indica que o crescimento do saldo das carteiras deve continuar forte.

A próxima tela, na página doze: a margem financeira total cresceu quatro vírgula quatro no quarto trimestre na avaliação dos doze meses, com forte desempenho da margem com o cliente e uma redução da margem com o mercado, já que a base de comparação foi forte no quarto trimestre de dois mil e dezoito, com a melhora do mercado, após as eleições de dois mil e dezoito.

A margem com o cliente cresceu nove ponto dois em doze meses, com um efeito positivo do crescimento do volume e alguma compressão dos spreads.

O spread bruto de crédito permaneceu estável no trimestre, e na avaliação trimestral da margem houve um forte efeito positivo do crescimento do volume das operações.

Lembramos que no primeiro trimestre de dois mil e vinte a margem de crédito deve sofrer os efeitos negativos da implantação das novas regras do cheque especial, que fixou a taxa máxima em oito por cento ao mês. Este comportamento já está considerado no nosso *guidance* para dois mil e vinte.

Indo para a página treze, falando de inadimplência, nós tivemos um bom desempenho em termos de qualidade de crédito. Redução do NPL total de trinta ponto trinta bps, positivamente impactado pelos segmentos de corporate e PMEs, enquanto o segmento de PF apresentou um pequeno aumento da inadimplência, principalmente devido à incorporação de operações de maior risco, como eu citei, o caso do crédito pessoal. Mas, por outro lado, o crédito pessoal, são operações em que a gente tem um spread bem melhor.

No trimestre tivemos uma operação de venda de carteira ativa, já provisionada, no valor trezentos e cinquenta e seis milhões. E esta venda contribuiu com uma redução de apenas dez bps na inadimplência.

Vemos um desempenho muito bom das nossas novas safras de crédito, o que nos indica que a inadimplência deve se manter bem comportada.

Indo para a página catorze, o NPL *creation* do trimestre apresentou uma forte redução atingindo três vírgula sete milhões.

No trimestre a gente teve um aumento do *cost of risk*, que atingiu dois ponto seis. Contudo, vemos esse indicador mantendo-se ainda bastante comportado ao longo de dois mil e vinte, sustentando uma evolução da PDD expandida abaixo do crescimento da carteira.

Na página quinze, a gente destaca o detalhamento do NPL *creation*, ao qual já nos referimos no slide anterior.

Mas vale destacar que este NPL *creation* desse trimestre atingiu o menor nível da série histórica.

Na página dezesseis a gente detalha as receitas de prestação de serviços. Tivemos uma aceleração positiva, boa, do crescimento anual da receita de serviços no quarto trimestre, para quatro ponto sete, fechando o ano no piso do *guidance*. Destaque para as linhas de conta corrente, de consórcio, custódia, corretagem e banco de investimentos.

Na página dezessete, falando sobre as despesas. As despesas operacionais cresceram sete ponto dois em dois mil e dezenove. E esse para nós é o nosso grande foco em dois mil e vinte. Claramente uma linha que nós vamos ajustar em dois mil e vinte.

Aceleração dos custos, da expansão dos custos, se deveu principalmente a investimentos que decidimos realizar de forma consciente, no início de dois mil e dezenove. Ou seja, isso foi pensado, sabíamos que isso ia acontecer. E sabemos da missão e dos objetivos que nós temos agora para dois mil e vinte. Tanto é que a mensagem é crescimento base zero para dois mil e vinte.

Implantamos um novo plano/programa de remuneração variado para os nossos gerentes de relacionamento, que foi uma medida estrutural extremamente importante para o nosso negócio.

Tivemos também maiores custos com processos trabalhistas, do que prevíamos inicialmente, também por uma ação consciente, por conta da aceleração dos acordos. Que vocês sabem muito bem quanto custa essa multa, esse custo dos processos trabalhistas comparativamente à taxa de juros que a gente vive hoje.

Em termos de número de funcionários, o impacto de PDVs já reflete parcialmente o trimestre, mas alguns desligamentos vão se estender ao longo do primeiro trimestre desse ano de dois mil e vinte.

E, além disso, como eu já citei: tivemos uma redução cento e trinta e nove agências no ano passado. E devemos fechar mais de trezentas agências agora em dois mil e vinte.

A redução do quadro de funcionários e os ajustes da rede devem contribuir significativamente para um melhor desempenho em custos em dois mil e vinte. Isso é um compromisso dessa administração.

Passando para a página dezoito, falando de seguros, que é um item, é um segmento que é uma empresa, uma corporação importante no resultado do banco. Nós tivemos um ótimo desempenho em dois mil e dezenove. Os nossos prêmios totais cresceram sete por cento, apesar de ter sido um ano de ajustes, sobretudo para o segmento de previdência.

O resultado das operações de seguro cresceu no ano, doze ponto sete, o que nos permitiu uma expansão do lucro líquido de seguros de dezesseis ponto seis.

E o ROE da seguradora em dois mil e dezenove ficou em vinte e três e meio, ou seja, maior do que o do banco, contribuindo para o nosso crescimento.

Na página dezenove, a gente traz mais alguns detalhes da operação de seguros.

Tivemos um crescimento do lucro de operação de saúde de vinte e oito por cento no ano passado.

O segmento de vida e previdência apresentou um crescimento de nível mais modesto, pressionado principalmente pela redução da taxa de administração dos produtos de previdência, o que já era esperado; dada a taxa atual de Selic.

Então, considerando o acumulado de dois mil e dezenove, nós continuamos apresentando evolução positiva na sinistralidade e no índice combinado. O que eu acho que é o melhor indicador para a gente fazer uma boa avaliação da seguradora. Sabedores que agora em dois mil e vinte a seguradora vai ter um desafio muito grande, por conta da redução da taxa de juros, para o seu crescimento.

Seguindo para o slide vinte, falando sobre os nossos índices de Basileia continuamos com um índice de capital robusto no quarto trimestre. O nosso capital *tier one* ficou em treze ponto três.

No quarto tri tivemos uma redução do índice, principalmente devido aos dividendos extraordinários de oito bilhões, que foram anunciados e já pagos no período. E o efeito dos ajustes prudenciais representados pelo impacto das provisões extraordinárias que realizamos no trimestre, já líquidas, do efeito da distribuição de dividendos das empresas operacionais de seguros para holding.

Vemos o nosso índice de Basileia crescendo organicamente ao longo de dois mil e vinte, já considerando os nossos dividendos e o crescimento da carteira de crédito.

E indo para a última página, no próximo slide, mostrando o nosso *guidance*.

Vale à pena a gente comentar o que aconteceu em dois mil e dezenove. Ficamos acima do *guidance* na carteira expandida, principalmente, ou também, por conta da concentração das operações de corporate no quarto trimestre.

Ficamos dentro do *guidance* em margem financeira.

Ficamos na parte de baixo do *guidance* em receita de serviços, numa forte aceleração no quarto trimestre.

Ficamos acima do topo do *guidance* em despesas, pelas razões que já explicamos para as senhoras e para os senhores. Mas isso é um compromisso nosso para dois mil e vinte.

Ficamos acima do *guidance* em seguros, com forte desempenho das operações de seguros. E sabedores do *guidance* desafiador que teremos para dois mil e vinte, principalmente no ramo de seguros.

E ficamos dentro do *guidance* em despesas de PDD, apesar do crescimento maior das operações de pessoas física e PMEs.

Agora, olhando o futuro, olhando dois mil e vinte.

Quando esperamos um crescimento da carteira expandida de nove a treze, ou onze por cento no meio do *guidance*. Esse crescimento será composto principalmente por um forte crescimento das pessoas físicas e PMEs, o que acaba refletindo lá na PDD expandida. E crescimento de um risco baixo para o corporate, já que as operações de mercado de capitais devem continuar representando parte significativa dos novos créditos para o segmento corporativo. Todavia, se houver oportunidade, nós podemos crescer mais. Temos o apetite e temos capital para crescer mais no banco corporativo.

Para a margem financeira total, nós estamos vendo um crescimento de seis por cento no meio do *guidance*, a faixa vai de quatro a oito. O nosso NII será influenciado positivamente pelo crescimento do volume médio e evolução positiva do mix de crédito. E negativamente, pelo impacto dos menores spreads. Lembro que esse *guidance* já considera o impacto das novas regras do cheque especial que traz um impacto negativo importante no NII.

Quando a gente fala de serviços, nós consideramos uma taxa de três a sete, cinco por cento no mês. Esperamos um ano melhor que dois mil e dezenove, quando tivemos ajustes importantes em algumas linhas.

Para a linha de custos indicamos a faixa de zero a quatro, ou dois por cento, considerando o meio do *guidance*. Este ano, atendendo até um pedido constante de vários analistas, os senhores e senhoras, incluímos no *guidance* também a linha de outras receitas livres de despesas. E essa inclusão não alterou a dinâmica do *guidance*.

Nós temos um compromisso com um forte controle de custos para os próximos anos, com a redução de mais de trezentas agências, apenas em dois mil e vinte, além da otimização de outras agências. E vemos os nossos custos crescendo abaixo da inflação nos próximos anos.

Em seguros, nós esperamos um crescimento quatro a oito, seis por cento, no meio do *guidance*. É absolutamente desafiador, sobretudo no financeiro. E esperamos completar isso com ganhos e forte desempenho no operacional.

Para despesas com PDD expandida, nós temos um *guidance* de quinze milhões, no meio da faixa, que vai de três e meio a dezesseis e meio. Isso ainda representa um crescimento abaixo da expansão da carteira de crédito, sobretudo, porque ela virá das PMEs e da pessoa física.

E, finalmente, até para os senhores poderem considerar. Nós estamos considerando a alíquota para o imposto para dois mil e vinte, como a gente não tem *guidance* formal, a gente recomenda que as senhoras e os senhores considerem uma alíquota efetiva ao redor de trinta e dois por cento. Bom, era isso que tínhamos para passar para os senhores.

Muito obrigado pela atenção e estamos à disposição para as perguntas.

Operador:

Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. Participantes da conferência com áudio em português poderão fazer suas perguntas. Demais participantes permanecerão em modo de escuta. Para fazer uma pergunta, por favor, digitem asterisco um. E para retirar a pergunta da lista, digitem asterisco dois.

A nossa primeira pergunta vem do senhor Gabriel da Nóbrega, do Citibank. Por favor, pode prosseguir.

Gabriel da Nóbrega:

Boa tarde a todos. Muito obrigado pela oportunidade. Tenho duas perguntas, na verdade. Elas são com relação ao *guidance* também. A primeira delas é com relação ao crescimento da carteira de crédito. A gente está vendo aí que no ponto médio ele teria uma leve desaceleração. Mas só que assim: a gente está vendo que a economia neste ano pode ser ainda maior. A gente pode ter um maior consumo da capacidade ociosa. E sem falar que já que vocês têm dito que o crescimento vai vir de pessoa física, a taxa de desemprego, ela já está caindo. Então, você não acha que a gente poderia ter um pouco de *upside* para esse *guidance*? E aí a minha segunda dúvida é com relação à prestação de serviços, tá. No meio do *guidance* ele está crescendo acima da inflação. Ele tem até uma aceleração do que a gente viu em dois mil e dezenove. Então, eu só gostaria de entender um pouco mais quais as estratégias que vocês estão usando e por que vocês acreditam que pode vir acima da inflação, mesmo que a gente está tendo uma competição muito acirrada nessa esfera, tá? Muito obrigado.

Octavio de Lazari:

Gabriel, muito obrigado pela tua pergunta. Com relação ao *guidance* de crédito. A gente, pelo que nós vimos no ano de dois mil e dezenove, a gente achou, principalmente por conta do banco corporativo, a gente entendeu que nós iríamos ficar com esse *guidance* de nove a treze seria um crescimento muito substancial. Porque o banco corporativo tem um peso muito grande no nosso total de ativos de crédito. Mais de cinquenta por cento vem do banco corporativo. Então é por isso que nós ficamos nesse intervalo de nove a treze. Mas de fato, você tem razão. Quando a gente olha o crescimento da pessoa física e das PMEs, quer dizer, nós tivemos um crescimento no crédito pessoal de trinta e cinco por cento, vinte e três por cento no consignado, dezesseis por cento no crédito imobiliário, quinze por cento no cartão de crédito, vinte e dois por cento no financiamento de veículo. Quer dizer, nós tivemos no ano passado e temos uma perspectiva para esse ano, nestas linhas, de crescer mais do que o *guidance*. *Aí como o guidance*, ele abarca toda a carteira de crédito do banco, incluindo o banco corporativo e a gente entende que lá no banco corporativo, muitas operações ainda vão sair; serão atendidas pelo mercado de capitais, emissão de outros papéis. É por isso que a gente ficou nesse *guidance*. Mas nossa expectativa é de um crescimento nessas linhas que eu falei, de pessoa física e PMEs maior. Com relação à prestação de serviço, que você comentou, a nossa expectativa, ela está muito baseada no que nós já fomos capazes de fazer no ano passado. E o último trimestre mostrou um pouco disso. É o crescimento da nossa base de clientes. Quer dizer, nós crescemos um milhão e quatrocentos mil contas na rede de agências. Trezentas e noventa e sete mil contas só no APP. E o Next atingindo um milhão e oitocentas mil contas no final do ano. E agora em janeiro, já bateu dois milhões de contas. Portanto, a expectativa é oxigenar a base de clientes. Trazer mais clientes para dentro da organização e com isso, você traz uma base maior, uma massa crítica maior, para que você possa ter uma maior receita de serviços. Além disso, como eu comentei, nos certames que nós tivemos de folha do setor público, o Bradesco venceu basicamente oitenta por cento dos certames. Lógico que os custos aumentaram, o preço pago foi maior. Mas também há uma outra base de clientes importantes que nós estamos trazendo para dentro do Bradesco, para que a gente tenha mais massa crítica para poder trabalhar produtos e serviços. E aí isso inclui também a prestação de serviços, as tarifas bancárias, etc. Essa é a nossa estratégia de reforço da base de clientes. Porque é fundamental a gente ganhar escala com essas taxas de juros que nós estamos vivendo hoje no Brasil.

Gabriel da Nóbrega:

Tá ótimo. Ficou muito claro. Obrigado.

Operador:

Próxima pergunta vem do senhor Otávio do Credit Suisse. Por favor, senhor Otávio, pode seguir.

Otávio:

Bom dia pessoal. Parabéns aí pelo resultado e *guidance*. Eu tenho uma pergunta só, em relação à Ágora. Se vocês poderiam compartilhar com a gente como que é essa remodelagem que vocês fizeram? Está dando algum resultado, seja em número de clientes, o crescimento que vocês estão

vendo ou de ativos sob custódia? Se vocês puderem dar alguma métrica para a gente se balizar aqui, seria legal. Obrigado.

Octavio de Lazari:

Xará. Bom dia, Otávio. É um prazer falar com você também. Com relação à Ágora Otávio, a gente tomou uma decisão estratégica importante o ano passado. Quer dizer, a Ágora foi totalmente redesenhada, remodelada, reconfigurada. Ela fez uma parceria estratégica com toda a área de investimentos do banco, o pessoal da plataforma de gestão do patrimônio, mais todo o nosso pessoal de *wealth management*. E esses oitocentos e cinquenta funcionários, colaboradores que nós já treinamos, que são especialistas em investimentos – vão estar dentro das nossas agências cuidando só disso. Então a nossa expectativa com relação à Ágora, e aí adicionado que nós sabemos que nós precisamos trazer conteúdo de valor, conteúdo relevante para os nossos clientes, nós trouxemos e fizemos essa parceria com o Estadão Broadcast, para que a gente pudesse ter uma prestação de serviços. Ou seja, uma entrega de conteúdo de qualidade para os nossos clientes na Ágora. E, ao mesmo tempo, apresentar para os clientes ou para os assinantes do Broadcast Estadão, que são vinte e cinco milhões de pessoas que consultam ou que, diariamente, se valem das informações desse formador de conteúdo. Informações relevantes, para que eles possam tomar suas decisões de investimentos. Então eu acho que isso tudo agregado nos dá um poder muito grande de crescimento. Só que para você ter uma ideia, nós temos hoje quatrocentos mil clientes nessa plataforma, que já estão lá; e sessenta bilhões de ativos sob gestão. E este número, ele tende a crescer. Isso é muito recente. A gente vai acompanhar durante esse ano e prestando conta para vocês ao longo dos trimestres. Mas a nossa expectativa, ela é muito boa. Porque são pessoas extremamente bem preparadas, bem treinadas, que estão lá para analisar o perfil do cliente. E tem uma gama de produtos, seja de renda fixa, renda variável, de Bolsa, para poder atender aos nossos clientes. Papéis de outras casas. Uma plataforma aberta. Ou seja, o cliente vai poder comprar qualquer tipo de papel que ele queira comprar e que logicamente esteja dentro do perfil dele, esclarecendo todas as dúvidas deles. Eu acho que a estratégia, o arcabouço estratégico de estrutura que foi montado dentro da Ágora lhe confere, a partir de agora, uma condição bastante robusta para que a gente possa brigar nesse mercado de ativos sob administração, que nós sabemos que vai ser bastante concorrido. Mas nós estamos muito confiantes naquilo que a Ágora pode fazer e entregar, funcionando em parceria com uma rede que a gente não pode descartar, de vinte mil gerentes que nós temos espalhados em todas as nossas agências, do Brasil inteiro. Então esse é muito mais do que um diferencial competitivo, mas uma vantagem competitiva que nós temos para fazer da Ágora uma grande gestora de ativos, uma grande gestora de negócios.

Leandro Miranda:

Só... é o Leandro Miranda falando Otávio. Só para complementar aqui, fazendo alguns exercícios. Em que o Octavio falou que rigorosamente é a figura de hoje. Num mês a gente vai estar com a Ágora como uma plataforma de investimentos do Next. Porque a Ágora é uma plataforma aberta e no modelo de *single sign on*, ou seja, quem for cliente do Next, acessa imediatamente a plataforma da Ágora. Então, você teria quatrocentos mil clientes na Ágora somados hoje a dois milhões de clientes do Next, que tem uma meta como o próprio Octavio comentou aqui, de chegar a três milhões e meio de clientes no final do ano. Além disso, o Octavio comentou, o

Estadão tem aqui vinte e cinco milhões de clientes, que vão poder estar consumindo um conteúdo que vai ser feito numa curadoria entre Ágora e Estadão, tanto na plataforma do Estadão, quanto na própria Ágora. Se você pegar dez por cento deste número você vai ter dois vírgula cinco milhões. Ora, se a gente tem aqui três milhões e meio, mais quatrocentos mil. Vamos chamar de quatro milhões. E dois milhões e meio são dez por cento do Estadão. Se poderia chegar, em tese, aqui num espaço de dezoito meses, seis milhões de clientes. O nosso maior concorrente tem um vírgula sete milhão de clientes.

Otávio:

Está bem claro pessoal. Obrigado.

Operador:

Próxima pergunta vem do senhor Thiago Batista da UBS. Por favor, senhor Thiago, pode prosseguir.

Thiago Batista:

Bem pessoal, bom dia. Eu tenho duas perguntas. Uma é em relação à Next, de uma forma genérica assim, como vocês imaginam o *business model* de um banco, um banco digital, até com os concorrentes que não cobram tarifas. Como rentabilizar o Next? Quando o Next vai atingir o *break-even*? Se é que não atingiu. Se de alguma forma, o Next acaba canibalizando as operações do próprio Bradesco? Essa é uma pergunta. E a segunda: vocês já falaram um pouco do *guidance* de dois mil e vinte. Mas quero perguntar um pouco da dinâmica do *guidance* de PDD: O que vocês esperam, no número do *guidance*, se está incluído algum consumo de adicional ou redução de cobertura? Se a PDD ficar muito abaixo do *NPL formation*. Como vocês podem dar um pouco dessas tendências que estão incluídas dentro do *guidance* de vocês?

Octavio de Lazari:

Thiago, obrigado pela pergunta. Falando do Next. O banco digital como é o Next, ele é ... em grandes linhas é o que acontece com os bancos digitais do mundo inteiro. A gente não vê nenhum deles fazendo resultado ainda. E os que têm aqui no Brasil também não fazem resultado. O que faz um pouquinho é porque trouxe carteira do banco incumbente dos negócios que tinha lá de crédito imobiliário ou de crédito rural. Então isso é um quadro mais ou menos do que o normal. Mas é uma aposta que a gente faz. Porque a gente acredita que ao longo do tempo você tem novas gerações que vão querer um banco que ele não pague tarifa. Ele não pague tarifa, mas num determinado momento, esse cliente vai tomar um crédito, vai precisar de um cartão de crédito, vai tomar um crédito imobiliário, vai fazer um investimento. Então você vai fazer receita através de outros negócios. O importante é que a gente pensou o Next como um banco digital na acepção da palavra. Quer dizer: o Next, ele é um banco completo no mundo digital. Nós não queremos e nunca pensamos no Next sendo um banco mono produto, que só trabalha com cartão de crédito, que só trabalha com um produto especificamente. Ele tem que ser um banco completo. E por que eu digo isso, Thiago? Porque o que a gente observa é que não existem ainda clientes que são exclusivos do banco digital. Normalmente as pesquisas mostram que a grande, a esmagadora

maioria das pessoas; têm uma conta no seu banco tradicional, Bradesco, Itaú, Santander, Banco do Brasil e Caixa. E tem uma segunda conta no banco digital. Então, a nossa preocupação é de ter um banco completo no mundo digital. Seja para você fazer investimento, fazer empréstimos. Seja para você pedir cartão de crédito. Seja para você poder fazer seus investimentos. Tem uma consultoria financeira da Ágora, por exemplo, como o Leandro citou agora a pouco. E para você fazer as suas transações do dia a dia: pagar conta, pagar boleto, fazer TED. Enfim, fazer tudo o que você quiser. Então, a gente entende que ao longo do tempo nós vamos fortalecer ganhando escala, ganhando tamanho para que esse banco possa se tornar rentável. Eu diria para você que... diria não. Afirmo para você que dentro do *business model* deste negócio, este ano ele atinge o *break-even* até o final de dois mil e vinte – pode ser um pouquinho antes, um pouquinho depois – mas dentro desse ano ele atinge o *break-even*. E a partir de então começa a gerar resultado. Não é a principal preocupação nossa agora não, porque senão você não vai competir em igualdade de condições. Pode até ser que este mundo de bancos digitais acabe sofrendo no Brasil aqui, uma diminuição. Acaba a consolidação. Mas essa é a nossa estratégia. E com relação a gente canibalizar: nós não temos essa preocupação. Não nos parece que ela vai acontecer. Oitenta e seis por cento dos clientes que abrem conta no Next – e são sete mil clientes por dia – não têm conta no Bradesco. Então isso não nos preocupa. E mesmo que acontecesse, Thiago, é melhor canibalizar do Bradesco para o Next, do que ele saindo do Bradesco e ir para um outro banco digital. Então, talvez seja um trade off que mais para frente tenha que acontecer. Mas isso não nos preocupa, porque a gente está vendo que o perfil dos clientes é um perfil de pessoas que não têm conta no Bradesco, oitenta e seis por cento deles. Com relação ao... pode falar, Firetti, por favor.

Carlos Firetti:

Thiago, com relação ao PDD, eu diria assim, a dinâmica da provisão, ela considera que a gente vai estar crescendo naturalmente o fluxo nas carteiras massificadas, que vêm com o volume da carteira que já cresceu. E nós teremos um nível de provisão muito baixo nas carteiras corporativas, que já estavam bem provisionadas e foram ainda mais reforçadas com as provisões extraordinárias que nós fizemos nesse trimestre. Então, eu diria que o que você perguntou em relação à *NPL formation*; considerando que provavelmente a maioria dos créditos principalmente do segmento corporate que eventualmente entrarem em NPL já estão provisionados, a gente vai até provisionar possivelmente, até um pouco abaixo do *NPL formation* e não vemos a necessidade de reversão de provisão adicional, que deve ser mantida como um colchão intacto no balanço, como a gente tem feito nos últimos anos.

Thiago Batista:

Perfeito. Obrigado Octavio. Obrigado Firetti.

Operador:

Próxima pergunta vem do senhor Gustavo Schrodén da Goldman Sachs. Senhor Gustavo, pode prosseguir.

Gustavo Schroden:

Boa tarde pessoal. Obrigado pela oportunidade. Eu vou fazer duas perguntas também. A primeira, eu queria explorar um pouquinho com vocês os não recorrentes, mais especificamente os *impairments* dos ativos não financeiros e também a PDD expandida que vocês tiveram nesse trimestre. Com relação aos *impairments* eu queria entender o que tem. Vocês colocaram que teve uma revisão de metodologia. Eu queria entender o que são esses *impairments* desses ativos financeiros. Qual a natureza disso? Quais foram os ativos especificamente que tiveram essas revisões. Enfim, o que vocês puderem dar de cor, seria interessante. Com relação à provisão expandida, que também passou na não recorrente, eu queria saber se isso tem alguma coisa a ver com o IFRS que tem que ser implementado agora. Se isso já é, se vocês já estão aproveitando que vai ter que ser feito já, usar o crédito tributário para fazer frente a essas provisões potenciais do IFRS9? Essa é a minha primeira pergunta. A segunda é relacionada às despesas. Eu acho que o Octavio colocou bem o esforço que vai ser feito, o foco do banco em ter as despesas sob controle. Eu queria entender o que a gente pode esperar Octavio, até além das agências, que você mencionou que vocês vão fechar. Até porque, se a gente olhar o ano de dois mil e dezenove, foram até as despesas com pessoal o ano inteiro, essas despesas com pessoal que cresceram até acima das despesas administrativas. Então, se pudesse me dar um pouco mais de cor e clarificar um pouco mais para a gente quais são as linhas de ataque, para a gente ter um pouco de solidez aí para entender a dinâmica de despesa ao longo de dois mil e vinte. E onde a gente deve entender que está aqui no *guidance*. Tem um range de zero a quatro. Você acha que a gente tem que trabalhar mais próximo de zero ou você acha que o meio ou acima? Enfim. Essas são minhas duas perguntas. Obrigado.

Carlos Firetti:

Bom. Aqui na PDD extraordinária... os *impairments* e ativos não financeiros, eles estão relacionados basicamente com *impairments* de acordos folhas de pagamento. *Impairments* de softwares, hardwares e também *impairments* de alguns investimentos. Basicamente essa revisão de premissas, eu vou dar um exemplo: folha de pagamento. Você revisa as premissas considerando as mudanças do cenário. Por exemplo: nível de taxa de juros, mudança de regras com produtos eventualmente. Então você coloca como parâmetro essas questões para fazer o teste de *impairment*. E também isso é válido...

Operador:

Senhoras e senhores, por favor, aguardem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Por favor, aguardem, que estamos reconectando a linha do palestrante. Obrigado. Senhoras e senhores, por favor, aguardem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Senhoras e senhores, por favor, aguardem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Senhoras e senhores, por favor, aguardem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Por favor, aguardem. Por favor, aguardem enquanto reconectamos a linha do palestrante. Senhoras e senhores, não desconectem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Por favor, aguardem. Senhoras e senhores, por favor, aguardem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Não desconectem. Obrigado. Senhoras e senhores, por favor, aguardem. Estamos reconectando a linha do palestrante. Por favor, aguardem. Senhoras e senhores, por favor, aguardem enquanto

reconectamos a linha do palestrante. Por favor, aguardem. Senhoras e senhores, por favor, aguardem enquanto reconectamos a linha do palestrante. Por favor, não desconectem. Obrigado. Senhor palestrante, pode prosseguir.

Octavio de Lazari:

Gustavo é o Octavio. Voltei. Tudo bem? Está me ouvindo Gustavo?

Gustavo Schroden:

Estamos. Estamos sim.

Octavio de Lazari:

Pronto. Voltou. Desculpe. Foi um problema de tecnologia. Mas voltou.

Gustavo Schroden:

Não, tudo bem.

Octavio de Lazari:

Então, não sei até onde você ouviu. Mas com relação às provisões, a gente está muito aderente àquilo que IFRS9 pede ou determina com relação à perda esperada. E com relação à revisão de metodologia que você perguntou: isso já é um assunto recorrente, ele se atualiza a cada momento, a cada ano. Por exemplo, um exemplo clássico para vocês: a gente fez uma aceleração dos acordos trabalhistas ao longo do ano de dois mil e dezenove, porque o custo das multas do acordo trabalhista é corrigido a um por cento ao mês, mais um índice qualquer de preço lá, que o juiz define; IPCA, IGPM, seja lá o que for. Então a gente antecipou. Só que quando você antecipa uma despesa dessas, o que acontece com as tuas provisões futuras? Você pode recalculá-las. Porque os processos mais antigos já foram liquidados. E, portanto, os processos novos vão ter um custo menor. Por exemplo, então você revisa a metodologia de cálculo que você usa para poder fazer essa provisão na frente. Então, isso é um exemplo só. Mas isso acaba permeando todas as outras provisões que a gente faz. E você me perguntou especificamente a respeito de custos. E eu estou sendo muito pragmático com você, Gustavo. O que aconteceu, o que nós fizemos aqui? Porque eu te dei o exemplo das agências. Nós vamos fechar agências, isso diminui custo de estrutura, custo de energia, vários custos e custo de pessoal também. Mas para ser muito pragmático, o trabalho que foi feito é – cada um dos *heads* de área – quanto que você gastou em dois mil e dezenove? Dois mil e vinte você não vai poder gastar mais do que você gastou em dois mil e dezenove. E algumas áreas que a gente sabe que tem espaço, a gente cortou. Então, área de TI, não vai gastar mais do que em dois mil e dezenove. Área de marketing: vai gastar menos do que gastou em dois mil e dezenove. É fácil. É só cortar o número de aparições que eu tenho na televisão, no jornal, na revista. Então dá para cortar. Então foi feito um trabalho com o *head* de cada uma das áreas. O presidente do banco fez um trabalho com o *head* de cada uma das áreas. O seu gasto efetivo em dois mil e dezenove. O que estava orçado para dois mil e vinte. Portanto, o orçamento para dois mil e vinte das áreas foi base zero e dali para frente a gente cortou onde

era possível cortar. Até porque, pode surgir alguma eventualidade. Então, pragmaticamente foi isso que foi feito.

Carlos Firetti:

Gustavo, só para checar: você ouviu minha resposta sobre PDD?

Gustavo Schroden:

Não, não, exatamente o que eu ia falar. Está super clara a resposta do Octavio em relação aos custos. Só ficou aqui pendente, eu não consegui entender direito a resposta da PDD expandida.

Carlos Firetti:

Tá bom. Não, a PDD expandida basicamente, essa despesa de PDD expandida, ela é dividida em algumas partes. Menos da metade é dois, meia, oito, dois. Ou seja, provisão de crédito, conceito BACEN. E tem lá dentro também *impairment* de títulos. E PDD para avais e fianças. Essas PDDs foram basicamente relacionadas a revisões de metodologias, por exemplo, metodologia para fianças. Como a gente atribui à probabilidade de default e assim por diante. Então eu diria que essas provisões, elas reforçaram o nosso balanço. E elas não estão relacionadas com o IFRS9. A gente acha que para IFRS9 a gente já estava muito bem adequado.

Gustavo Schroden:

Está ótimo. Super claro. Obrigado pelas respostas.

Operador:

A próxima pergunta vem da Giovanna Rosa do Bank of America. Por favor, Giovanna, pode prosseguir.

Giovanna Rosa:

Bom dia. Obrigada pela oportunidade de fazer pergunta. Eu tenho duas perguntas também. A primeira pergunta, na verdade, eu queria entender um pouco melhor essa despesa de provisão *one off*, mas em outro sentido. Porque assim: quando eu olho aqui na planilha de vocês, a movimentação da provisão, eu vejo que vocês fizeram um *one off* de dois bi e meio. E aqui no *non-recurring* que vocês colocam; vocês colocam setecentos milhões. Então assim, quando eu olho para a provisão total, ela só cresceu seiscentos milhões. A reserva de provisão só cresceu seiscentos milhões nesse trimestre. Então eu queria entender o que eu perdi aqui. Porque eu não consegui reconciliar os números. E depois eu faço a minha segunda pergunta.

Carlos Firetti:

Tá bom. Giovana, isso tem a ver com o fato, primeiro: mais ou menos uns quarenta por cento, talvez, do total de provisões extraordinárias de PDD são dois, meia, oito, dois. O resto é

impairment de títulos e revisão da metodologia de garantia. Então, só quarenta por cento dos três... dos dois e quinhentos, dois quatrocentos e sessenta e oito de provisão bruta – que eu chamo aqui de PDD expandida – na realidade trafega pelo estoque de provisões. Além disso, você teve no trimestre alguns eventos no qual houve uma regularização de um crédito importante, com a dação de garantias. Ou seja, saiu. E esse crédito já tinha provisões. Teve uma venda de carteira – que a gente menciona na nota explicativa – da ordem de trezentos e cinquenta milhões de reais, que também estava provisionada. Então eu acho que para reconciliar o número com o saldo da provisão você tem que considerar isso: uma parte do que foi provisionado extraordinariamente é dois, meia, oito, dois e têm essas baixas de provisão via esses eventos que eu mencionei.

Giovanna Rosa:

A provisão para aval e fiança ela não entra na provisão expandida aqui no total de provisão?

Carlos Firetti:

Ela entra na despesa, mas ela não entra no saldo de dois, meia, oito, dois. Está no passivo. Não entra no conceito BACEN da dois, meia, oito, dois.

Giovanna Rosa:

Não, tá bom. Super claro. A minha outra pergunta é em relação à despesa. Esse ano de dois mil e dezenove – que passou – vocês tiveram uma despesa relativamente alta por provisões trabalhistas. Aí vocês fizeram aí uma provisão de três bi e meio quase, para despesas, passivos contingentes. Então assim, eu queria entender o que a gente deveria... assim: porque essas linhas também vão entrar ali nas outras despesas. Então, o que poderia ser feito para vocês entregarem um *guidance* leve de provisão? Porque eu acho que o ambiente competitivo está difícil, todo mundo sabe. Mas eu acho que vocês estão falando assim, que têm um compromisso grande com despesas. Mas eu acho que o que o mercado tem perguntado é: o que poderia ser feito para vocês entregarem zero por cento de crescimento de despesas? Despesas flat no ano. E, enfim, se puderem abordar um pouco isso, seria bom para a gente.

Carlos Firetti:

Bom, assim eu acho que tem – como o Octavio já falou – tem alguns esforços internos, vamos falar fora da questão de provisão. Como já teve a redução de pessoal via PDV. Tem a revisão de agências, da rede de agências. E tem o esforço constante nas várias linhas de despesas administrativas. Em relação à despesa de provisões trabalhistas, nós esperamos sim um desempenho bastante... bem melhor. Dentro das provisões de contingências nós fizemos uma revisão da nossa metodologia para despesa trabalhista e um complemento de despesa trabalhista dentro daquele estoque de contingência. Então a gente acha que o fluxo daqui para frente vai ser sim menor do que esses cerca de um ponto quatro bi que a gente teve em dois mil e dezenove.

Octavio de Lazari:

Giovanna, é o Octavio. E além disso, precisa entender o seguinte: essas provisões adicionais que a gente acabou fazendo, ela nos dá total tranquilidade para o que vai acontecer para dois mil e vinte. Ou seja, dois mil e vinte entra bem mais leve. Porque nós constituímos de uma maneira conservadora – e a gente sabia que precisava – essas provisões adicionais. Agora, têm despesas que você não tem muito controle, que não tem muito jeito de a gente mexer com elas. Quer dizer: contratos que a correção é pela inflação, por índice de projeção. Agora, controle de despesa é gestão pura. Não tem outro jeito. É gestão pura. Então, por isso é que eu disse e respondi para o Gustavo, que nós fomos absolutamente pragmáticos. O que foi gasto em dois mil e dezenove é base zero para o orçamento de dois mil e vinte. Que as áreas que for possível, por exemplo, eu citei o marketing, ele vai gastar menos do que o que gastou o ano passado. A área de TI vai gastar menos do que gastou o ano passado. E assim por diante, em “n” outros trabalhos. Então, cada um dos *heads* da área recebeu do presidente a discussão do seu orçamento para dois mil e vinte, com base zero, de dois mil e dezenove. E naquilo que for possível reduzir vai ser reduzido. Então, da mesma maneira que a gente gastou mais em dois mil e dezenove – foi sete ponto dois – de maneira consciente, como eu disse na minha apresentação; que a gente sabia que ia gastar mais, porque nós tínhamos que aproveitar alguns fatos importantes, que a gente precisava estar preparado para dois mil e vinte. Portanto, fizemos e gastamos conscientemente sete ponto dois a mais. Da mesma forma, para dois mil e vinte, nós estamos conscientes que nosso orçamento é base zero. Portanto, é esse número que nós vamos trabalhar.

Giovanna Rosa:

Em algum cenário a gente consegue ver despesas caindo nominalmente, não necessariamente em dois mil e vinte, mas indo para frente?

Octavio de Lazari:

Sim senhora. Com toda a certeza. É o exemplo que eu te dei do marketing, por exemplo. O marketing vai gastar menos do que gastou no ano passado. A área de TI vai gastar menos do que gastou no ano passado. O patrimônio vai gastar menos do que gastou no ano passado. Então, nominalmente. Essas áreas são só algumas que eu citei. Nominalmente ter uma despesa em dois mil e vinte, menor do que dois mil e dezenove.

Giovanna Rosa:

Tudo bem. Obrigada.

Octavio de Lazari:

Obrigado Giovanna.

Operador:

Lembrando que para fazer perguntas, basta digitar asterisco um. Pedimos para que os participantes limitem-se a apenas uma pergunta. Nossa próxima pergunta vem do senhor Marcelo Telles, do Credit Suisse. Por favor, senhor Marcelo, pode prosseguir.

Marcelo Telles:

Olá Octavio, Firetti. Obrigado pela oportunidade. Sei que o call já se estendeu bastante e boa parte das minhas perguntas já foram respondidas. Mas eu queria perguntar um pouco sobre a questão do NII, que a gente vê que apesar da questão do cheque especial, com um *guidance* de NII bastante positivo, de quatro a oito por cento. E a pergunta que eu tenho é a seguinte: se não fosse o cheque especial, provavelmente esse NII estaria aí crescendo, talvez numa atoadada de, talvez, sete com onze por cento. Aí pensando um pouquinho mais adiante, olhando já para dois mil e vinte e um. Se a gente assumir que você continua crescendo a parte de varejo e tudo isso. Você acha que é possível pensar em uma aceleração desse NII em dois mil e vinte e um? Ou, no mínimo, conseguir manter pelo menos o mesmo ritmo de crescimento, mesmo sem os ganhos de ALM? Sem pedir *guidance* formal para dois mil e vinte e um, porque eu sei que o *guidance* é de dois mil e vinte. Mas só para a gente ter um pouco de gap. Porque parece que o crescimento de *earnings* poderia acelerar, talvez mais em dois mil e vinte e um. Ademais, com todo o trabalho de custo que vocês vão estar realizando.

Octavio de Lazari:

Marcelo, você tem razão. Eu acredito no que você está falando. Eu acho que sim, que a gente pode ter - vamos dizer assim - essa transferência para dois mil e vinte. Porque o que a gente observou em dois mil e dezenove, mesmo com o PIB andando a um ponto dois - que é o que deve acontecer, nós tivemos carteiras, como eu citei - de consignado, crescendo vinte e quatro por cento; imobiliário crescendo dezesseis; cartão de crédito crescendo quinze; CDC crescendo vinte e dois; crédito pessoal crescendo trinta e cinco. E com essa base de clientes do banco aumentando, como eu citei, mais de dois milhões de clientes de contas novas. Esse ano o objetivo é, no mínimo, dois milhões de contas novas só no banco. Você tem um efeito carrego aí, quer dizer, de continuidade dos clientes e de manutenção de ganho, importantes. Aliás, a outra face dessa mesma moeda, que é o pragmatismo na redução de custo. Quer dizer, cortar custos, base zero de orçamento. Então é de se esperar. É de se esperar - é isso que a gente vai buscar - que a gente tenha esse crescimento também sendo carregado além de dois mil e vinte, para o ano de dois mil e vinte e um.

Carlos Firetti:

Só um complemento... Eu diria assim: talvez... a gente está considerando o impacto do cheque especial, uma compressão de margem. O crescimento da carteira onze, para uma margem, crescendo bem, mas crescendo seis. Talvez, em dois mil e vinte e um, com o crescimento do NII chegando um pouco mais perto do eventual crescimento da carteira.

Marcelo Telles:

Perfeito. Faz todo sentido. Muito obrigado pessoal e parabéns aí pelo resultado e pelo *guidance*.

Octavio de Lazari:

Valeu Marcelo. Abraço.

Marcelo Telles:

Abraço.

Operador:

Próxima pergunta vem do senhor Eduardo Rosman, BTG Pactual. Por favor, senhor Eduardo, pode prosseguir.

Eduardo Rosman:

Bom pessoal, boa tarde. Um *follow up* no Next. Eu fico bem impressionado aqui com a melhora do NPS para setenta e sete. Eu acho que é uma melhora grande aí versus os últimos períodos. Se vocês pudessem contar aqui para a gente o que vocês fizeram aí para melhorar, assim, se teve alguma coisa específica assim, *on boarding*? Se foi mais aprovação de crédito? Enfim, se vocês pudessem contar para a gente como é que vocês fizeram essa melhora grande. E também, eu acho que no *call* para a imprensa – se eu não me engano – vocês mencionaram que pretendem até fazer um IPO, enfim. Até mencionaram – não sei – a gente viu aqui *valuation* de quatro bilhões de dólares. Se vocês pudessem falar um pouco para a gente o que foi dito no *call* da imprensa. Obrigado.

Octavio de Lazari:

Não é isso não, os caras exageraram. É o Octavio que está falando Eduardo. Prazer em falar com você.

Eduardo Rosman:

Para mim também. Por isso que eu perguntei aqui, porque saiu na imprensa algumas coisas. Só para confirmar.

Octavio de Lazari:

Só para poder ratificar ou retificar alguma coisa com você. Não, com relação à NPS do Next foi o seguinte: é que a gente teve um período vamos dizer assim: de um problema, quase uma crise. Porque o volume de contas no Next começou a crescer de uma maneira vertiginosa. A gente saiu de mil e quinhentas contas por dia, para cinco mil contas por dia e para sete mil contas por dia. Então isso aí começou a engatar um monte de problemas; recebimento de cartão, a esteira de

abertura de conta. A abertura da conta começou a demorar um pouco mais, porque o cliente tem que passar pela esteira do PLD para ver a confirmação dos documentos, essas coisas. Então, aconteceram vários problemas no começo do ano passado, com relação a isso. Então, o que foi feito? Foi montada toda uma estrutura de esteira do Next, que a gente transferiu para uma área exclusiva lá dentro do Next, uma equipe formada. Tanto é que o número de funcionários hoje do Next já passa de setecentos. Uma estrutura formada para isso. Então, primeiro, que a gente *desengargalou* tudo aquilo que tinha de problema do Next. E aí a gente ajustou a estrutura para uma nova realidade do Next, com sete mil contas por dia. Então, isso foi um trabalho de cento e vinte dias, talvez, um pouquinho mais, para a gente ajustar tudo isso. E nós contratamos, fortalecemos o time de atendimento numa plataforma específica só para atender Next, que não misturava com outros atendimentos. Específica do Next. Então aí como você *desengargalou*, aí as coisas começaram a melhorar. Aí as notas começaram, se você entrar, por exemplo, em nota das lojas de aplicativos, na Apple e nas outras, a nota hoje já é comparada com a nota dos benchmarks de mercado. E aí isso fez com que o NPS podia melhorar. Porque hoje nossa fila é zero. A gente abre a conta no mesmo dia ou no máximo vinte e quatro horas, a conta no Next. Então foi por isso, em função dessa mudança de estrutura que a gente conseguiu melhorar esse NPS aqui. E do outro lado, o que eu comentei com o Next é que o Next é uma aposta digital, de um banco completo, digital. E que a gente não abre mão dele. A gente sabe dos desafios para poder rentabilizar. Esse ano deve atingir, certamente atingirá o *break-even*. A partir do ano que vem começa a gerar lucro. Se a gente teria alguma parceria nesse negócio? Nós poderíamos sim. Nós estamos abertos para estudar uma parceria, desde que fosse uma parceria estratégica que pudesse agregar conhecimento, sabedoria, tecnologia, jornada no Next. Uma parceria só por dinheiro não nos interessaria. Porque capital o banco tem para poder continuar investindo no Next. E aí eu disse o seguinte: já que no final do ano de dois mil e vinte nós vamos ter três milhões e meio de clientes no Next. E o que o mercado prega por aí é que para bancos digitais a conta é mil dólares por cliente, nós estamos falando de um banco que vai chegar no final de dois mil e vinte, valendo mais ou menos, três bi e meio, quatro bi de dólares. Então nós podemos até pensar num IPO. Mas não há qualquer projeto nesse sentido. É só em termos de *valuation*, pelo tamanho que o Next tomaria é que eu fiz o comentário, Eduardo.

Eduardo Rosman:

Não. Está claríssimo. Obrigado pelas respostas.

Octavio de Lazari:

Valeu.

Operador:

Próxima pergunta vem do senhor Marcos Assunção, do Itaú BBA. Senhor Marcos, pode prosseguir.

Marcos Assunção:

Boa tarde a todos. A pergunta é com relação ao capital *tier one*. Vocês comentaram que deve haver uma recomposição aí do capital, que bateu agora treze ponto três por cento. Olhando para o crescimento da carteira esperado, o que a gente deveria imaginar? Como que a gente pode pensar em capital *tier one* para dois mil e vinte e também para dividendo? Obrigado.

Leandro Miranda:

Olha... é o Leandro falando. Basicamente nós não pretendemos fazer nenhuma distribuição extraordinária além das que já foram divulgadas no mercado. Nós temos uma política de capital ótimo, devemos estar acumulando capital ao longo do ano para avaliar as oportunidades. E aí, dependendo do comportamento da economia, a gente pode um pouco mais para frente avaliar distribuições extraordinárias. Nós temos a distribuição via juros de capital próprio, que nós vamos manter. E a política de dividendos, que a gente conhece: trinta e cinco por cento ao ano e devemos também mantê-la. Qualquer coisa extraordinária depende de cenários além dos que a gente tem hoje.

Marcos Assunção:

Está ótimo. Obrigado Leandro.

Operador:

Próxima pergunta vem de Yuri Fernandes, da J. P. Morgan. Por favor, senhor Yuri, pode prosseguir.

Yuri Fernandes:

Obrigado Octavio, Firetti, Leandro. Eu queria explorar na primeira pergunta um pouco a base de clientes de vocês. Parabéns aí, trinta milhões de clientes, crescendo seis por cento, ano a ano é bem interessante. Eu queria entender, eu senti um pouco mais de pressão para dar isenção nessas tarifas. Olhando a tarifa de conta corrente parece que não. Mas assim: sinto uma possibilidade para competir com esse risco de Fintechs. E eu lembro que os clientes que têm isenção hoje. Se vocês puderem explicar um pouquinho mais o segmento, no Classic, no Exclusive ou no Prime. A gente olhando esses clientes que têm isenção, se vocês conseguem notar assim, que um cliente Prime, ele é menos *likely* de sair, porque ele tem isenção; se isso faz sentido? E se isso poderia ser uma estratégia adotada por vocês de modo a segurar os bons clientes? E caso vocês venham a perder cliente, você deixar só o cliente que não paga tarifa, mas não é rentável para sair do banco? Se vocês puderem explorar um pouquinho, eu acho que é um tema interessante. A minha segunda pergunta é sobre depósito. A gente vê que o *funding* tem crescido alguns trimestres abaixo do crescimento de ativos. Eu não acho que é um problema. O banco sempre pode emitir letras financeiras. Eu acho que o problema não é esse. Mas é um problema de custo de *funding*. Então assim: como vocês veem a evolução, talvez, do *funding* num prazo um pouco mais longo, dois, três anos. Se isso poderia ocasionar uma pressão de *funding* e, ocasionalmente, também, alguma redução de margem para vocês lá na frente? Obrigado.

Leandro Miranda:

Ok. Bem. É o Leandro falando. Eu vou começar com a parte referente à *fees*. E depois a gente passa aqui a discutir a parte de depósitos, tá? Primeiro: como você viu, nós passamos três trimestres abaixo do *guidance* de *fees* e era uma preocupação de todos os analistas. Mas a gente sabia que a máquina estava ajustada, nós estávamos crescendo em número de clientes. E a gente estava vendo a recomposição de algumas das nossas estratégias. Seja de *asset management*, onde nós mudamos o mix. Seja de *underwriting* onde a gente estava vendo um pipeline robusto. E claramente nas tarifas, a gente também percebia que a nova entrada de clientes favorecia isso. Em relação à perda de clientes para Fintech por conta de segmento de alta renda, isso efetivamente não é um problema, por dois motivos. Primeiro: porque nós percebemos que os clientes mantêm contas tanto no banco digital quando no banco incumbente ou tradicional. E, segundo: que para aqueles clientes que já têm uma posição relevante de investimentos conosco, nós já não cobramos esse nível de tarifa. Então, a relação bancária, ela acaba gerando outros benefícios. Então nós até agora não temos percebido essa pressão extra nas tarifas, de forma a estar mudando o *guidance*, como a gente fez. Se você reparar a gente mudou até por conta de ter alcançado o *guidance* no quarto tri. Falando de depósito...

Yuri Fernandes:

Só fazendo um *follow up* aqui. Olhando historicamente você tem visto um aumento do número de isenções? Ou isso não tem mudado nos últimos anos?

Leandro Miranda:

Não a gente...

Yuri Fernandes:

Quanto que é a base isenta?

Carlos Firetti:

Mais recentemente a gente tem visto o nível de isenções mais ou menos estável. A gente tem sempre safras. Tem período de experimentação, que estão isentas por algum tempo. E depois entra a fase onde passam a ser tarifados.

Octavio de Lazari:

É o Yuri que está falando? Yuri, é o Octavio. Desculpa. Eu não tinha entendido a tua pergunta. Yuri, só para que você tenha uma ideia: eu diria para você que mais ou menos, dezessete por cento da base de clientes do banco tem algum tipo de isenção. Mas basicamente essa isenção, ela advém de duas fontes. Primeiro: ou porque é uma folha que nós ganhamos do setor público e foi condição da licitação. Ou a outra é porque é um cliente que tem um nível de aplicação financeira, hoje, acima de duzentos mil reais. E isso permite que ele tenha isenção em alguns produtos. Só. Mais nada. A grande base do banco, ele tem sempre algum tipo de tarifa. Por

exemplo: todos os clientes que entram via Bradesco Expresso, que é um dos grandes canais, abriu mais de um milhão de contas o ano passado – todos esses clientes, obrigatoriamente eles entram com algum tipo de... aliás, todos eles, obrigatoriamente entram com tarifa. Ele só vai deixar de pagar tarifa, se ele tiver investimentos acima de duzentos mil reais dentro do banco. Ou seja, se acontecer passo como esse. Mas também tem um aspecto importante, que às vezes, o cara entra com isenção, mas ele acaba consumindo os serviços do banco, acima daquilo que ele tinha estabelecido para o nível de isenção dele. E, a partir daí, ele paga tarifa individual, por consumo que ele tem. Que é uma base muito grande do total de clientes do Bradesco. Então eu diria para você assim: a nossa preocupação é aumentar a base de clientes do banco. Oxigenar essa base de clientes do banco. E procurar trazer sempre o maior nível possível de clientes que pagam tarifa. E isso a gente vem conseguindo fazer anos após ano. A redução de clientes que teve no ano retrasado e no ano passado, basicamente se deu por conta dos bancos digitais, que a gente teve que abrir mão da nossa tarifa do Next e o fez, você lembra disso. E por conta, principalmente, de corretoras que passaram a deixar de cobrar taxa de corretagem para poder ter títulos do Tesouro Direto. Você também lembra: que aconteceu em dois mil e dezoito e dois mil e dezenove. Isso agora está pacificado. Nós já incorporamos isso dentro dos nossos resultados. Então não nos preocupa mais sobremaneira. E com relação aos depósitos, que você falou que o Firetti te respondeu. Nós temos quatro mil agências, quarenta mil pontos de atendimento no total. Quer dizer, é lógico que existe – principalmente agora – muita gente saindo da renda fixa e indo para renda variável. Dobrou o número de pessoas que investem na Bolsa. Hoje o investidor brasileiro é maior que o investidor internacional dentro da Bolsa de Valores. Existe uma preocupação das pessoas, ou até uma corrida, ou, às vezes, o que me preocupa muito: até uma certa euforia, um impulsionamento de algumas casas, levando clientes que não têm o conhecimento necessário de uma renda variável e colocando dinheiro em renda variável, sem explicar direito os riscos que eles podem estar correndo. Então a nossa preocupação não. É de ter o cliente muito bem orientado, com todo o *disclosure* possível. Fazendo todo o mapeamento desse cliente, para que ele possa de fato aplicar onde tem que aplicar o seu dinheiro. Agora, tudo isso está acontecendo dentro de um país que não cresceu nada. E, a partir do momento que o país entra numa rota de crescimento, a riqueza aumenta. E, portanto, os depósitos que vêm para os bancos também vão aumentar. Isso é um ciclo que se renova a cada período Yuri. Obrigado viu?

Yuri Fernandes:

Obrigado. Agradeço, Octavio.

Operador:

Não havendo mais perguntas, retornamos a palavra ao palestrante para as considerações finais.

Octavio de Lazari:

Minhas amigas e meus amigos. É Octavio falando. Muito obrigado pela atenção de todos. Desculpem ter acabado... escorregamos no tempo aqui com vocês aí. Mas eu acho que é importante a gente poder responder a todos. Muito obrigado pela atenção de vocês. E a nossa equipe: o Leandro, o Firetti, todo mundo está à disposição dos senhores, das senhoras para



qualquer dúvida que houver. Um grande dia para vocês. E um excelente ano de dois mil e vinte para todos. Um grande abraço e obrigado.

Operador:

A teleconferência do Bradesco está encerrada. Agradecemos a participação de todos e desejamos uma boa tarde.