

**Transcrição da Teleconferência
Resultados do Bradesco 4T18
31 de janeiro de 2019**

Operadora:

Bom dia, e obrigada por aguardarem.

Sejam bem-vindos a teleconferência sobre os resultados do Bradesco no quarto trimestre de 2018. Esta teleconferência 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 a ajuda de um operador digitando *0.

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante essa teleconferência, relativas às perspectivas de negócio da companhia, projeções e metas operacionais e financeiras constituem-se em crenças e premissas da diretoria, bem como 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 encontrar resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais condições futuras.

Agora, passo a palavra ao senhor Carlos Firetti diretor departamental de relações com o mercado.

Carlos Firetti:

Bom dia a todos, bem-vindos a nossa teleconferência para discutir o quarto trimestre de 2018. Contamos hoje com a presença na teleconferência do nosso diretor presidente Octavio de Lazari Júnior, nosso diretor vice-presidente André Cano, do presidente da Bradesco seguros Vinicius Albernaz, do diretor executivo e diretor de relações com investidores do banco Bradesco Leandro Miranda. Agradeço a participação de todos e passo a palavra para Octavio Lazari para o início das apresentações.

Octavio de Lazari Jr:

Muito bom dia minhas amigas e meus amigos é um prazer e obrigado pela audiência de todos vocês, vamos apresentar os números do último trimestre de 2018 e conseqüentemente também do ano de 2018. Acho que podemos inicialmente destacar que os números de balanço são números robustos, e num balanço bastante sólido.

E indo direto para nossa apresentação, para a página 3, nós temos os destaques financeiros de 2018. E 2018 todos nós sabemos e vivenciamos que realmente foi um ano bastante complexo, foi marcado por uma grande volatilidade e incerteza trazida pelo próprio cenário eleitoral. Isso acabou, de fato, afetando as expectativas dos agentes econômicos, e nesse cenário o crescimento econômico e os investimentos não ocorreu exatamente como a gente esperava, mesmo considerando que estávamos saindo da maior recessão, maior crise que a gente enfrentou no passado recente no Brasil. E deveríamos já estar capturando os benefícios de uma recuperação cíclica, todavia, apesar de isso não ter acontecido no volume que esperávamos e apesar desse cenário desafiador, o Bradesco teve um desempenho robusto em 2018. O banco estava e está ajustado e preparado para crescer o que nos permitiu expandir a carteira de crédito, crescer em receitas de serviços com redução forte nas despesas de PDD. Os custos operacionais do banco se mantiveram absolutamente controlados e absorvemos o impacto do acordo coletivo da categoria crescendo custos abaixo da inflação. O lucro líquido foi de 21 bilhões e 600 em 2018, um crescimento de 13.4 comparado com 2017.

Vale destacar também e principalmente que o lucro operacional cresceu 24.9 praticamente um crescimento de 25% em 2018. O ROE cresceu 90 bps frente a 2017 atingindo 19% e no quarto trimestre esse ROE foi para 19.7. Um dos grandes destaques foi a expansão de 7.8 da carteira de crédito, a inadimplência teve forte redução, caiu 120 bps em doze meses e finalmente podemos destacar a melhora do índice da Basileia que cresceu 150 pontos no trimestre com Tier 1 atingindo 13.7.

Indo para página 4 gostaria de destacar algumas iniciativas, acho que talvez a primeira delas aí seja a renovação da marca, a marca se tornando mais leve, mais jovial, permitindo que a gente possa fazer uma comunicação mais ampla com nossos clientes, seja na mídia de televisão, ou na mídia escrita, ou mesmo na fachada das nossas agências acho que foi um impacto importante também. A BIA eu acho que é um ponto bastante importante, nós estamos evoluindo a cada dia com a Bradesco Inteligência Artificial, que é a nossa plataforma de inteligência artificial. Já batemos mais de 70 milhões de interações com nosso cliente vamos falar um pouquinho mais sobre isso. E o Next que conforme a gente havia assumido o compromisso com os senhores já atingiu 500 mil clientes e o nosso objetivo, nosso alvo, nossa meta, é chegar a 1 milhão e meio de clientes no final desse ano. É um compromisso da nossa equipe de chegar a um milhão e meio de clientes no Next no final do ano de 2019.

Na página 5, eu acho o que vale a pena a gente destacar que a nova estrutura de segmentação do banco que no início do ano de 2019 eu não tive oportunidade de falar com os senhores, nós anunciamos uma reestruturação da estrutura de vice-presidências do banco, e reduzimos esse número de vice-presidentes de 6 para 4. Este movimento ele objetiva agilizar processos decisórios e aumentar ainda mais a cooperação e a sinergia entre as áreas. Além disso, o volume, evoluímos nossa segmentação interna com o objetivo de prover um atendimento ainda mais especializado para os nossos clientes, ou seja, o cliente é o centro das atenções, o cliente é a razão de existir nosso banco. Portanto, dessa importância tão significativa ele ser a parte central de todas as ações desenvolvidas pelo banco.

Só para a gente explicar um pouquinho como é que ficou essa estrutura, com essas quatro vice-presidências. Nós ficamos com uma vertical de banco de atacado que é conduzida pelo Marcelo

Noronha. Essa vertical do banco de atacado ela envolve o Large Corporate, o Corporate e o Corporate One que era o antigo Bradesco empresas, e toda a estrutura de apoio ao negócio que é o Prime Broker, o Global Markets, Securities aqui e lá fora, câmbio, área internacional e Private Bank também que tem total sinergia com essa área. Uma outra vertical importante, que é o nosso banco de alta renda que está sendo agora conduzido pelo vice-presidente Cassiano, essa vertical de alta renda envolve, Prime, o Prime Invest, o Top Tier, as corretoras, tanto a Àgora quanto a Bradesco Corretora, a Agro investimentos, e a nova linha nesse conceito que é o Wealth Management, que está aqui e também está no nosso Private Bank. Numa terceira vertical que é do banco de varejo, que está capitaneada pelo Eurico, é o nosso vice-presidente, nessa vertical de varejo englobando as agências, as plataformas das nossas agências digitais, os postos de atendimento nas agências que nós temos dentro das empresas, o Bradesco expresso, os canais digitais e a estrutura de cartões. E uma quarta estrutura que é a estrutura de apoio que dá a condição para que essas 3 possam ter um trabalho fundamentalmente comercial que é a área de tecnologia e de pessoas comandada pelo nosso vice-presidente André Cano que cuida de tecnologia, RH pessoas, e também de finanças, de riscos e algumas outras áreas da organização. Portanto o banco ficou com uma estrutura extremamente bem definida de cada uma das verticais, quais são os seus desafios e suas obrigações de entrega de resultado.

A página seguinte, na página 6, quando a gente fala de experiências de clientes, por isso que eu disse que ele é o ator central do trabalho da nossa organização. Nosso objetivo é melhorar a experiência dos nossos clientes buscando a simplificação dos produtos e serviços nos canais digitais, nós queremos entender melhor as necessidades de cada cliente dentro do seu momento de vida e dentro do seu momento econômico financeiro. Aumentar a velocidade e a comodidade desse atendimento. Ampliar o portfólio de produtos de serviços para que estejam mais adequadas as necessidades dos nossos clientes e fazendo com que isso se interaja de uma forma muito mais dinâmica, dessa forma nós temos certeza e já estamos colhendo resultados, os nossos índices de NPS melhoraram cerca de 20% de 2018 comparado com 2017.

Na próxima página, página 7, falando um pouco de BIA. A BIA é uma iniciativa vitoriosa do banco na aplicação de tecnologia para que a gente possa proporcionar melhor experiência para o nosso cliente. É um grande investimento do banco, já são 8.3 milhões de clientes que usam a BIA ou já usaram a BIA, com mais de 73 milhões de interação e uma grande vantagem da Bradesco Inteligência Artificial a BIA é multiplataforma, ela está nos Apps do Bradesco, está no NEXT, no WhatsApp, no Google e em outros aplicativos e Apps para poder atender aos nossos clientes. E essa evolução tem sido muito rápida e a acurácia de respostas hoje já é de 90%. E cada vez que interage com as pessoas, a tendência é que a BIA melhore ainda mais a sua acurácia. E o leque de possibilidades de atendimento é tão vasto que além de atender o cliente a BIA também já está atendendo nossos funcionários nossas gerentes, nossos *traders*, para poder esclarecer dúvidas e até mesmo para poder fazer transações. Então ela já é um aplicativo transacional dentro do banco.

Na página seguinte, a página 8, falando de Next, como eu disse para os senhores nós temos um compromisso de atingir 500 mil contas, o fizemos, estamos abrindo uma média de 5 mil contas por dia, o importante dado é que 77% desses clientes que estão abrindo contas no Next, não são clientes do Bradesco, portanto, nós estamos oxigenando a nossa base de clientes que é fundamental para a continuidade, para o longo prazo da nossa corporação. Além disso no App

foram abertas mais de 78 mil contas agora no ano de 2018. O número de interações com a BIA como eu falei para vocês através só no WhatsApp ele já superou 5 milhões e 200 mil interações só no quarto trimestre e em número de crédito liberado aí através do WhatsApp através de mobile ou através de internet Banking também está crescendo de uma maneira acelerada, nós tivemos uma expansão em 2018, de 63% no crédito das pessoas físicas e 77% nas pessoas jurídicas. Só para que a gente possa dimensionar um pouco isso para as senhoras e para os senhores, do crédito pessoal do banco, 55% da originação já nasce já acontece nos canais digitais, basicamente, fundamentalmente no mobile, mas também no internet Banking. E atingimos um total de clientes digitais que são usuários de mobile e internet Banking 15.3 milhões de clientes que representa 54% da nossa base de clientes.

Na página 9, falando em eficiência nós temos um compromisso muito severo aqui, com relação a utilização de nossa rede de atendimento, ao longo dos últimos 2 anos, praticamente 3 anos, nós fizemos um ajuste importante por conta da compra do HSBC. Nós tínhamos uma sobreposição de agências, fechamos mais de 500 agências em 2017 e 2018 fechamos ao redor de 230 agências, 220 agências, 228 pontos. Que eram agências que ainda precisavam de pequenos ajustes pela sobreposição, mas nós somos pragmáticos, as agências tem que remunerar o capital do acionista, tem que gerar resultado, tem que atender bem o nosso cliente. A tendência agora é que o encerramento de agência seja menor até em função do quadro que a gente tá vivendo, da situação econômica que a gente está vivendo, a perspectiva de um crescimento econômico onde o ponto de atendimento ao cliente é muito importante então acho que hoje nós estamos com a estrutura muito bem ajustada, mas manteremos esse pragmatismo pra que a gente possa de fato somente operar em agências com rede que de fato remunerem adequadamente o capital e o investimento que está sendo feito nessas agências. Além disso, nos últimos 2 anos, os clientes digitais do banco vêm crescendo de forma acelerada, criamos as plataformas digitais. Um bom exemplo das plataformas digitais são clientes que selecionamos os clientes que são *heavy users* em mobile e internet Banking, e convidamos esses clientes a serem atendidos em uma plataforma digital, o crescimento dessa base de clientes já ultrapassou 125%, temos a expectativa de triplicar o número de plataformas agora em 2019. E o negócio é simples, ou seja, um cliente atendido numa plataforma digital, comparativamente, quando a gente olha a rentabilidade que ele possui quando ele está numa agência física, a rentabilidade que ele propicia depois de 1 ano na plataforma digital, o crescimento é de 40%. Além do que a eficiência é muito maior porque um gerente na plataforma digital ele está mais bem preparado com o foco exclusivo de atendimento daquele cliente, na plataforma digital, portanto ele pode atender até 3 vezes mais clientes. Se um gerente na agência física atende 400 clientes em sua carteira numa agência digital ele atende 1000, 1100, até 1200 clientes, ou seja, o trabalho é muito mais eficiente.

Indo para a página 10, falando no número de seguros um pouco, a seguradora é o grande destaque é o grande componente na formatação de resultados do banco, representa 1/3 dos nossos resultados e o destaque lá é a redução da sinistralidade, fruto de medidas importantes que tomamos nos últimos anos, redefinimos vários modelos de precificação vocês já observaram no balanço com certeza que o volume de prêmios da seguradora diminuiu, mas a rentabilidade aumentou. Fruto desse trabalho de precificação um trabalho muito bom feito pelo Vinicius e pelo Ney, lá na Bare, com relação a aceitação de riscos e regulação de sinistros na Bare, fruto de um trabalho muito importante que foi feito pelo Dr Manoel e Vinicius na Bradesco Saúde com relação a aceitação de risco, mas sobretudo no controle de custo com a negociação com os hospitais.

Estabelecendo pacotes de atendimento onde a gente sabe exatamente quanto que vai custar a internação ou atendimento daquele cliente, o que torna a operação muito mais sustentável no longo prazo. E a própria Novamed que se chama Meu Doutor que é um conjunto de clínicas de atendimento primário, hoje são 9, chegaremos até o final do ano com 22, e já vemos mais de 28 contratados e aguardando aprovações para que a gente possa aumentar esse atendimento que trará certamente uma melhor gestão da sinistralidade do grupo Saúde Bradesco, do grupo segurador. Este atendimento nós estamos iniciando né a captura das melhorias que isso nos traz, mas o que eu posso dizer para vocês com absoluta convicção depois de mais de 1 ano da experimentação dessas clínicas, é que um cliente atendido dentro do Meu Doutor comparativamente ao cliente atendido com o mesmo procedimento num outro hospital qualquer, o nosso índice de satisfação de cliente no Meu Doutor ele é muito maior do que nas clínicas e o custo de atendimento é de 42%, de 42 a 48% menor do que se fosse em qualquer outro hospital. Então a iniciativa vitoriosa da Bradesco Seguros para atendimentos desses praticamente 4 milhões de segurados que nós temos. A previdência privada é um ponto importante cada vez mais ela é um produto de seguros, mas cada vez mais já definitivamente poderemos dizer ela faz parte do portfólio de investimentos de longo prazo dos nossos clientes da população brasileira até em função da reforma da previdência. E temos ainda outras iniciativas focadas na experiência do cliente, por exemplo com a ampliação da oferta de produtos nos canais digitais. Por incrível que pareça somente através do mobile a seguradora vendeu mais de 500 mil itens no ano passado.

Indo para a página 11, o Bradesco corretora e Àgora, no chapéu da Àgora investimentos, concluímos todos os investimentos nas plataformas das nossas corretoras tanto da Àgora quanto Bradesco. Agora trabalhando no mesmo ambiente, no mesmo *environment*, a plataforma da Àgora foi totalmente redesenhada e nossas corretoras contam com um mercado potencial, isso é o mais importante. Além dos 300 mil clientes que elas já atendem, elas têm o potencial de 1 milhão e 300 mil clientes que já está na mão das corretoras que são clientes de Prime, e de Private, para ter crossselling, atendimento de renda variável que passará a ser cada vez mais uma procura desses clientes mais esclarecidos. E vamos continuar evoluindo nesse novo conceito que nós adotamos a partir do semestre passado do Wealth Management no tratamento de nossos clientes e teremos mais novidades durante esse primeiro trimestre do ano com relação ao alta renda, ao Private, área internacional e Wealth Management.

E finalizando esse primeiro bloco nos principais destaques, acho que a gente não pode deixar de destacar mais uma vez a contribuição a sociedade que nosso banco faz, e os efeitos fundamentais que a gente traz aqui e uma delas é a Fundação Bradesco. No ano passado 2018, foram investidos mais de 600 milhões na educação básica de praticamente 100 mil alunos no Brasil inteiro, ou seja Bradesco devolvendo para a sociedade um pouco da confiança, que a sociedade deposita em nosso banco. Estamos cuidando da educação básica que eu acho que é o grande diferencial que esse país precisa para poder entrar num ciclo de crescimento sustentável no longo prazo. E este ano, já está confirmado, o Bradesco investirá em torno de 650 milhões na manutenção de todas essas escolas e todas essas crianças. Portanto, do outro lado, a gente pode observar 61 bilhões de valor adicionado do banco com contribuição de 34% em impostos, 30% em remuneração dos nossos colaboradores, ou seja, essa distribuição que vocês podem observar no quadro do lado, que é nossa contribuição social, daquele que Bradesco desenvolve.

Indo agora para a página 14, já falando sobre os resultados do quarto trimestre, e indo direto aqui na nossa demonstração de resultado recorrente. A partir de agora, começamos a discutir os números do trimestre, eu destaco o lucro do trimestre que foi de 5 bilhões 830, o que representa uma expansão de praticamente 20% na comparação anual, e lucro operacional cresceu praticamente 33% 32.9. Com isso, no nosso ROE, nosso retorno no trimestre atingimos 19.7 no trimestre e sobre ativos o retorno cresceu para 1.7 no trimestre. A gente vai explorar um pouquinho mais disso nos próximos slides.

Indo para o slide 15, você tem uma linha do tempo desde o primeiro trimestre de 2017 e podem observar que houve uma mudança de patamar nos últimos 2 trimestres que ele é fruto unicamente do crescimento do crédito e de todos os ajustes que realizamos no banco nos últimos anos, acreditamos piamente que nós temos condições de continuar entregando níveis mais elevados de retorno. O nosso momento operacional ele é muito bom, e nós vemos uma expansão consistente do crédito, um absoluto controle de custo como vocês vão observar, níveis menores de PDD e expectativa de fato disso continuar, e a volta da expansão da margem de juros. Portanto, temos uma visão positiva de futuro e da capacidade do banco de entregar retornos melhores.

Indo para a página 16, um outro ponto importante que eu gostaria de destacar, e a gente já vem mostrando isso para vocês em alguns trimestres, é a originação de crédito. Nós estamos na comparação anual, a originação do banco pessoa física cresceu a uma taxa de 23% no quarto trimestre e a PJ cresceu 37%. E o que é melhor quando a gente analisa a inadimplência dessas faixas, dessas novas originações, essas novas operações, a gente observa que a inadimplência ela está muito em linha e até abaixo do que a gente vem observando. Então as taxas estão vindo cada vez mais saudias e isso se refletiu naturalmente nos indicadores de inadimplência que vamos apresentar daqui a pouco e também indicadores de inadimplência no futuro, dependendo do que acontecer nesse novo ciclo econômico a gente deve iniciar.

Indo para a página 17, a maior, falando sobre a categoria de crédito expandida, a maior originação contribuiu para a expansão expressiva de 7.8 no ano acima do guidance para 2018. O perfil do crescimento esta nos parâmetros esperados, a gente observa que o maior crescimento aconteceu na pessoa física crescendo naquelas carteiras que de fato elas devem crescer. Até um pequeno crescimento no cartão, mas destacamos na pessoa física um crescimento de 15.8 no crédito consignado, mantendo a liderança no mercado, crescendo 13.6 no financiamento imobiliário. Aliás hoje saiu o ranking da Abecip de crédito imobiliário e Bradesco foi líder, de crédito imobiliário tanto para pessoa física como pessoa jurídica no ano de 2018, inclusive maior que a própria Caixa Econômica Federal, um fato histórico, nunca havia acontecido isso. E temos condições plenas de manter essa liderança porque temos funding pela poupança e pela ausência de funding de poupança nós já testamos LIG, soltamos uma primeira tranche de LIG de 750 milhões. Vemos uma segunda tranche de 450 milhões. E estamos soltando uma terceira tranche para a semana que vem de mais de 750 milhões totalmente alocado nos clientes de alta renda do banco, Private especialmente, portanto há funding para a gente continuar crescendo. Observando também um crescimento importante de 14% no CDC de veículos, de qualidade extremamente boa da carteira, 58% vindo de automóveis novos. Crédito pessoal é um destaque positivo crescendo de 18% e como eu falei 55% de originação do crédito pessoal do banco, vem de operações feitas no mobile ou seja, atendendo o cliente com a comodidade que ele quer no

momento que ele quiser com a conveniência que ele acha melhor, então um destaque importante nas operações de crédito pessoa física.

Nas operações de crédito de pessoa jurídica quando a gente fala de pequena e microempresa, também um crescimento bom, 10.1, já na casa de 2 dígitos, e quando a gente fala de crédito no Corporate esse é menor, já que as grandes empresas ainda não retomaram definitivamente o ciclo de investimentos. Nós também temos uma condição extremamente pragmática em relação a este ponto, as operações de crédito têm que obrigatoriamente remunerar o capital. Se não for assim, nós precisamos maximizar o nosso retorno, portanto, nós vamos atender as necessidades dos nossos clientes, usando nosso balanço, se remunerando adequadamente o capital, ou fazer operações via mercado de capital, ou até mesmo originando as operações para posterior venda no mercado vamos dizer assim, motivando e incrementando o mercado secundário quando for necessário, mas enfim, nós vamos atender os nossos clientes nas suas necessidades, mas observando sempre a remuneração sobre o capital que é condição *sine qua non* para nós. E tudo isso, se traduz, e eu pulei aqui a página 4, acho importante a gente ressaltar, e que nos deixa uma confiança ainda maior, o resultado operacional da nossa corporação, o resultado operacional do banco ele cresceu do terceiro trimestre para o quarto trimestre 32%, quase 33%, e ano a ano o crescimento do resultado operacional é de 24.9, praticamente 25%.

A página 18, falando de margem financeira. Nós tivemos um bom desempenho, houve uma melhora na margem de seguros e um forte desempenho na margem de ALM/ outros, na normalização, óbvio dos mercados no final do quarto trimestre principalmente a melhora no mercado de juros futuros. A margem financeira de crédito ficou estável no trimestre apesar do crescimento do volume, isso se deve em função da redução dos spreads, como vocês podem ver saiu de 12.1 para 11.2 em termos brutos e de 6.8 para 6.4 em termos líquidos. E nós temos absoluta consciência de que a redução do spread é um fato que esta dado, não há como mudar isso, os spreads vão reduzir. E isso é bom para o país, é bom para a empresa e é bom para as pessoas, e isso vai continuar acontecendo, portanto, o remédio para a resposta de redução dos spreads é ganhar escala, e é esse, a voz única, uníssona na rede de agências que está na rede de atendimento, que está com todos os traders e bankers, é ganhar escala, oxigenar a base de clientes e ganhar escala. Então em 2019, nós esperamos que o crescimento do volume médio de crédito e o mix da carteira, acabe mitigando de alguma forma ou de forma mais importante a redução dos spreads, permitindo um crescimento mais expressivo da margem financeira de crédito.

Indo para a página 19, o índice de inadimplência acima de 90 dias, uma outra boa notícia, nós continuamos a apresentar uma melhora na inadimplência, essa melhora foi de 12 bps, e a inadimplência já cai por 7 trimestres seguidos. E a expectativa é que ela possa cair mais marginalmente, mais ainda ela pode cair. A inadimplência de pessoa física caiu 23 bps, e a inadimplência de pessoa jurídica pequena e microempresa caiu 21 bps e as grandes empresas permaneceram praticamente estáveis, mas como grandes empresas, sempre casos muitos pontuais, o nosso entendimento dá para trazer e vamos trazer mais para baixo essa inadimplência de grandes empresas também.

Vemos, indo para a página 20 agora, falando de NPL creation, a provisão de devedores duvidosos que foi um grande destaque nesse trimestre nós tivemos um aumento do NPL creation de 467

milhões. Esse crescimento ocorreu principalmente em SME, mas foi concentrado em poucas empresas, 20 empresas no máximo, no segmento, então é muito pontual então não é nada que possa causar preocupação e ainda vemos, não vemos uma tendência mais sistêmica do aumento de inadimplência. Tivemos uma melhora no NPL também de pessoas físicas e as provisões ficaram em linha com o NPL. A nossa PDD expandida em 2018 ficou no centro do guidance, inclusive revisado, apresentando um pequeno aumento no quarto trimestre.

Indo para a página 21, o índice de cobertura acima de 90 dias como eu disse, o índice de cobertura ficou em 245%, vai começar a cair quando o índice do NPL se estabilizar, e em relação as nossas provisões adicionais, alvo frequente de perguntas, nós devemos usa-las dentro do ajuste que temos que fazer com o IFRS 9 agora, e sua a futura gestão ocorrerá dentro daquilo que a gente já traduz como perda esperada, então todos os testes e ensaios estão sendo feitos por todas as áreas de modelagem, então é muito provável que essa nossa provisão seja usada para se adequar totalmente aí e IFRS 9.

Na página 22, falando de receitas de prestação de serviços, também foi um bom destaque até superando a nossa expectativa, porque o cenário era mais desafiador. Destaque para as linhas de conta corrente que cresceu quase 7, administração de fundos que cresceu aliás, conta corrente que cresceu mais de 7 quase 8, administração de fundos que cresceu 7. Consórcios cresceu mais de 10, refletindo o ano vitorioso, e as operações de corretoras, como eu disse para vocês, toda aquela nova estrutura que temos de Àgora, Bradesco corretora e Àgora investimentos, já apresentando 12,6 de crescimento.

Na página 23, falamos sobre as despesas operacionais, custos absolutamente contidos, fecharam 2018 dentro do guidance, cresceram abaixo da inflação e em 2017 esses custos caíram 2.9 em termos nominais. Os custos com o pessoal no quarto trimestre foram impactados muito mais em função dos 5% do acordo coletivo com os bancários que aconteceu em setembro e os maiores valores de participação nos lucros em dezembro, que representa uma boa negociação que fizemos no acordo coletivo, e um maior resultado do banco. Mesmo assim nós fechamos o ano com crescimento de custo e com o pessoal abaixo da inflação.

Indo para a página 24, falando 24 e 25, falando um pouquinho da seguradora. A seguradora apresentou desempenho bastante bons, o lucro cresceu 15.4 em 2018, 21.9 no quarto trimestre, o que faz com que o ROE da seguradora fechasse 2018 com 20%, acima do banco inclusive, e no quarto trimestre fechando com 22.3. Então a seguradora com índices muito bons, a própria sinistralidade é que vocês podem observar nessa melhoria de resultado principalmente pela melhora operacional que compensou a redução de margem financeira de seguros. O índice combinado da seguradora atingiu 80.8 quando era 86 no quarto trimestre do ano passado, este é o sexto trimestre seguido em que houve melhora do índice combinado. E o principal responsável por esse desempenho foi o que eu disse principalmente na redução de sinistralidade nos ramos de saúde e vida, PNC, que são os grandes destaques. A sinistralidade da seguradora atingiu 70.4 no quarto trimestre contra 74 no quarto trimestre de 2018.

Na página 26 falando dos índices de Basileia, também é algo que nos deixa muito tranquilos, o índice de Basileia no quarto trimestre apresentou uma evolução bastante considerável, fechou o trimestre em 13.7, uma evolução de 150 bps, frente ao terceiro trimestre. O índice de capital

cresceu 90 bps atingindo 12.3, fruto da retenção de lucros, na melhora de marcação ao mercado e de crédito tributário com a recuperação no mercado. Além disso, no quarto trimestre nós fizemos uma captação no mercado brasileiro de capital complementar, com letras subordinadas perpétuas, emissão privadas para investidor qualificado, captamos 4.2 bi, que representa 60 bps no crescimento de capital tier one.

E a partir de 2019 indo para página 27, reclassificações a partir do primeiro trimestre de 2019. Nós anunciamos essas reclassificações em nosso DRE que passa a ter um novo padrão a partir do primeiro trimestre de 2019, não vou entrar em muitos detalhes, mas se houver alguma dúvida a gente fala. Mas a principal mudança é a reclassificação da margem de seguros para a linha de resultado de seguros. Além disso nós reclassificamos parte do resultado que era alocado em outras despesas e receitas para a margem e um menor valor para PDD e receita de serviço. A mensagem importante disso aqui é que o novo *guidance* se aplica a nova classificação.

E na última página falamos sobre o *guidance*, e aí em 2018 nós entregamos quase todas as linhas de *guidance*, que foi revisado no segundo trimestre. Lembrando que a principal mudança naquele momento foi uma maior redução da expectativa da despesa de PDD expandida. Em relação ao novo *guidance*, agora para 2019, a nossa expectativa é crescimento e para a carteira de crédito nós estamos prevendo um crescimento de 9 a 13. Para a margem financeira total de 4 a 8. Para serviços de 3 a 7. Para despesas operacionais de 0 a 4. Para resultado de seguros, lembrando que agora a margem financeira de seguros reflete melhor esse desempenho né, de 5 a 9. Esse é um ponto importante porque até então a gente só falava de prêmio, *guidance* de prêmio de seguros, mas prêmio, dependendo do que você, do que a gente fizer, você pode aumentar muito o prêmio e traz assim uma sinistralidade muito grande, e achamos que o que melhor reflete a eficiência, a eficácia a acurácia o desempenho do setor da Bradesco seguros é trabalhar com resultado das operações de seguro. E, portanto, estamos estabelecendo *guidance* de 5 a 9 para o resultado das operações de seguro. E pra PDD expandida uma previsão no *guidance*, de 11 bi e meio a 14 bi e meio.

Bom esses são os números que a gente queria mostra para vocês. E só para encerrar a gente tem uma expectativa boa do que possa acontecer com a economia dada as perspectivas que nós temos que possa acontecer, mas também temos absoluta convicção que não existe ajuste econômico sustentável sem um sistema financeiro que seja eficiente, lucrativo e saudável. A lucratividade do banco é uma garantia para os acionistas e para os agentes econômicos de que o ambiente econômico é seguro e estável, portanto o cenário é favorável aos nossos investimentos e aumento da produção. Nós superamos tempestades políticas e econômicas ao longo das últimas 7 décadas, o nosso banco, porque sempre confiamos no futuro do Brasil. A gente aposta muito nisso, na nossa economia, na capacidade de trabalho dos brasileiros e dos *bradesquianos* das pessoas que aqui trabalham, essa crença é o maior ativo que o Bradesco tem. A nossa estratégia de modernização tem o foco no cliente, absolutamente foco no cliente. As recentes mudanças que nós fizemos agora, em janeiro, na estrutura de gestão é o resultado da nossa visão de que o cliente tem que estar no topo das nossas prioridades e é isso que da solidez financeira e presença no mercado.

Toda mudança ela gera incertezas e oportunidades, obvio, mas nós procuramos investir nas oportunidades e tratar as incertezas como um dado da realidade com o qual devemos lidar de

forma realista e com equilíbrio. Para a gente esse é um balanço benigno associado e caracterizado para a recuperação do estado natural da economia. Os resultados são sólidos derivados do aumento do volume de negócios e em todas as linhas, como mostra a evolução do nosso resultado operacional. O aumento da concorrência ele cria uma nova dinâmica de mercado, é verdade, exige a agilidade nas respostas com a chegada de novos entrantes no mercado, foi importante a redução do número de vice-presidentes no Bradesco para dar ainda mais foco e objetividade do nosso processo decisório. Nós prevemos mais crescimento em 2019 praticamente o dobro do ano passado, alguns consideram que o ritmo é lento, para nós é o necessário para recuperamos gradualmente a condição do ambiente saudável de negócios dos nossos clientes. Portanto nós estamos trocando o ciclo de recessão para o ciclo de recuperação. E agora vamos começar um ciclo benigno de crescimento. Muito obrigado pela atenção de todas as senhoras e aos senhores, e a gente fica a disposição para as perguntas.

Operadora:

Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. Participantes do áudio em português poderão fazer suas perguntas. Demais participantes, permanecerão em modo de escuta. Para fazer uma pergunta, por favor digitem *1, e para retirar a pergunta da lista digitem *2. A nossa primeira pergunta vem do senhor Jörg Friedman do Citibank. Senhor Jörg pode prosseguir.

Jörg:

Muito obrigado eu tenho duas perguntas. Primeiro em relação a um ponto acho que mencionado na apresentação pelo Octavio que eu acho que posso ter perdido parte da explicação, mas foi mencionado que se tiver alguma reversão de PDD adicional, esse é o meu entendimento, estaria mais relacionado a IFRS 9, eu queria só saber do ponto de vista de vocês, se a IFRS 9 vem nesse ano de 2019 no Brasil? E como vocês acreditam que se daria a implementação, pelo que eu vejo aqui do *guidance* implícito de vocês, é natural que você vai ter uma queda de cobertura, mas me parece que só vai provisionar um pouco menos do que o NPL creation natural do crescimento de carteira. Não que isso significaria uma reversão de PDD, seria se houvesse reversão de PDD, o meu entendimento do *call*, seria só na questão da implementação da IFRS 9, essa é a primeira pergunta. A segunda pergunta, é sobre o *guidance* de fee, eu acho que tudo foi muito bom, acho que tem vindo até upside sobre consenso, a gente olhando os números do *guidance* todo de vocês. É obvio que a gente entende que existe uma pressão no mercado hoje por conta do business de cartões de crédito, não só na parte de adquirência, mas também com a mudança recente de intercambio. E isso representa aproximadamente 1/3 dos fees totais, mas eu queria saber se essa *guidance* de 3 a 7% que na verdade é inferior ao *guidance* de 2018. Num ambiente onde você está vendo recuperação econômica, recuperação do crédito, e também uma inflação ainda baixa, mas aumentando né que talvez até ajude em reprecificação. O que que vocês estão vendo de pressão adicional, tem outras linhas além de cartões de crédito que podem contribuir para puxar para baixo? Ou tem algum espaço de surpresa positiva ao longo do ano para fees?. Obrigado.

Firetti:

Jörg, na questão da migração para o IRFS 9 a implementação obrigatória do IRFS 9 vai ser 2021. Mas os bancos já vêm convergindo num processo gradual. O uso de provisões para completar o requerimento de IRFS 9 não muda a cobertura né? Porque o total de provisões não vai variar, não haverá uma reversão dessas provisões nesse processo. O que a gente, o que o Octavio falou nesse comentário é que, haverá um processo gradual de migração e eventualmente no futuro com a implementação da perda esperada, a gente pode ter algum espaço para consumir essa provisão. Mas não há expectativa, o *guidance* não embute para 2019 nenhuma reversão de provisão adicional.

Jörg:

Perfeito.

Octavio:

Jörg, é o Octavio. Acho que ficou bem claro nesse ponto aqui que não há qualquer premissa que, veja isso, nos vamos trabalhar no Operacional mesmo. Com relação ao *guidance de fee*, você, acho que você foi perfeito na sua colocação, o que vai haver pressão, e já esta havendo, vocês ontem viram a divulgação de resultados da Cielo. A Cielo divulgou um *guidance* que é um bi abaixo do que ela deu esse ano de 2018. Deram 3bi 300 de lucro e o *guidance* de 2bi 300 a 2 e 600 se não me engano. Então você tem uma perda. A gente sabe que isso ia acontecer, mas ele é transitório. Tenho certeza que a partir de 2020 a Cielo volta a recuperar porque esse mercado foi absolutamente desregulado, foi aberto pelas próprias autoridades monetárias e isso bateu. Agora é uma empresa de 52% de geração de caixa, novos implantes do mercado que são competentes então a gente tem uma perspectiva de retomar o resultado dessa companhia que vai contribuir bastante nos nossos fees. Além disso essa reação já se mostra da própria venda de maquininha, venda efetivas de maquininhas foram mais de 400 mil maquininhas que a Cielo conseguiu fazer, digamos assim numa retomada do apetite maior comercial, que foi a partir de junho, julho do ano passado, talvez até agosto. Então esse é um ponto. Acho que outro ponto a gente pode dizer é que a pressão ela é natural. Os clientes de alto investimento, qualquer lugar que a gente vê não tem, em todas as casas de investimentos, não cobram mais fee em Tesouro Direto, não sei como uma corretora vai viver sem taxa de corretagem, é complicado. Mas enfim, então a pressão é grande, e por isso que a gente está sendo, botou esse *Guidance* três a sete. A pressão que a gente vê mesmo e mais de Cielo, não há outras coisas que já não estejam acontecendo. Mas a gente acredita no ganho de volume, no ganho de escala para a gente compensar isso.

Jörg:

Perfeito, fechado, muito obrigado.

Operadora:

A nossa próxima pergunta, vem do senhor Thiago Batista do Itaú BBA. Senhor Thiago pode prosseguir.

Thiago:

Opa, bom dia a todos. Parabéns pelo resultado. Queria fazer um *follow-up* na parte de provisão do *guidance*. Queria entender basicamente as premissas por trás do *guidance*, o banco historicamente faz a provisão bruta em linha com o *NPL formation*, se isso continua, se a queda da PDD Líquida que a gente viu no *Guidance*, queda implícita, é mais por queda de *impairment*, aumento de recuperação, enfim eu queria entender os principais *drivers* importantes de PDD. E a segunda acho que é bem simples vocês fizeram uma previsão fiscal em torno de 580 milhões de reais no trimestre, se dá para imaginar se esta previsão é atípica ou a gente pode imaginar outras provisões como essas nos próximos trimestres.

Firetti:

Bom Thiago obrigado pela pergunta, com relação ao *guidance* de PDD, a premissa por trás dele é que nós vemos, ou temos falado, as originações de crédito que nós fizemos *performando* muito bem, estamos num processo de melhora ainda na inadimplência, marginal provavelmente, em termos de redução do índice, mas ainda alguma melhora. O *NPL formation*, ele deve ser manter em níveis baixos, nós tivemos ao longo de 2018 dentro da nossa provisão de 14 e meio ainda alguns casos específicos de *ticket* maiores e que olhando o nosso portfólio não vemos nesse momento, não haverá esse tipo de provisão, há um espaço para reduzir as provisões, o *impairment* já avançou bastante também. É um conjunto de coisas e também a própria normalização da nossa inadimplência e do *cost of risk*, acho que já ocorreu parcialmente, mas acreditamos que ainda esse processo não está concluído. Então acho que os pontos que entram nesse *guidance* e como a área responsável projetou esse orçamento, vem desses quesitos que eu comentei.

Em relação a provisão que está em outros, é uma provisão fiscal relacionada principalmente com 2 casos de processos fiscais que a gente teve uma reclassificação da probabilidade de risco de possível para provável, e fizemos essa provisão. É uma provisão que tem uma característica específica, como você acompanha, nós não destacamos esse tipo de movimento com frequência, então claramente tem uma característica específica.

Thiago:

Obrigado.

Operadora:

Mais uma vez gostaria de lembrar aos senhores que para fazer uma pergunta basta digitar *1 e para retirar a pergunta da lista digitar *2. A nossa próxima pergunta vem da senhora Giovanna Rosa da UBS. Senhora Giovanna pode prosseguir.

Giovanna:

Oi bom dia. Obrigada pela oportunidade de fazer perguntas. Tenho duas perguntas também. Em relação ao Tier 1 de vocês, que vocês tinham um *target* interno de 13,5%, acham que já atingiram esse trimestre. Queria saber o que vocês estão mirando daqui para a frente um payout maior ou alguma aquisição, se puder falar um pouquinho dessa questão agradeço. E a minha segunda pergunta também em relação ao *guidance* de *fees*, o Banco Central ele vai regular o open banking esse ano, como ele já indicou. Então queria entender se vocês estão, como vocês estão se posicionando nesse novo ambiente competitivo e se o *guidance* de *fees* contém algum efeito relacionado ao open banking. Obrigada.

Firetti:

Bom, em relação ao tier 1, o 13,5 que nós comentamos com frequência é um *target*, um nível que nós consideramos um nível muito confortável de capital. Não é, e nunca colocamos como um teto de capital que a gente vai fixar e vai fazer a gestão. Dito isso, as discussões em relação a alocação de capital e dividendos são constantes. Então essa é uma discussão que cabe ao conselho. Eu acho que ele não tem nesse momento nenhuma, nada a adicionar em relação a essa discussão. Em relação ao open Banking, acho que é um processo que está ocorrendo, existem ainda algumas definições até em termos de regulação a serem feitas. O que posso dizer é que o Bradesco, em termos da nossa plataforma, está preparado para operar no ambiente de open Banking mas acreditamos que a evolução vai ser um processo gradual e certamente não tem um impacto do open Banking no *guidance de fees*. É muito mais na questão de pagamentos do que outros movimentos competitivos.

Octavio:

Giovanna, é o Octavio. Deixa eu só complementar um pouco o que o Firetti falou, com relação ao nosso Basileia, está em 13.5%, nosso, digo, 13.7%. Esse é um número que nos deixa confortáveis porque nós estamos na iminência de ter um crescimento econômico que a gente espera que de fato possa acontecer. E a gente tem que entender que existem 2 momentos, a gente precisa ter capital para que num momento cíclico, no momento de crescimento da economia, principalmente para nós que somos um banco só de 5000 pontos só de atendimento em agências, fora a internet Banking mobile e todos os outros negócios que nós temos, para que a gente possa crescer e tenha capital para poder crescer, mas nós sabemos que os ciclos econômicos não foram revogados. Então a hora que entrar num processo cíclico, nós também temos que ter capital para poder suportar a inadimplência que aconteceu e nós vivemos isso no ciclo muito recente há dois anos atrás, você lembra a inadimplência que assolou os bancos brasileiros. Somente os 5 maiores bancos brasileiros jogaram para perda, nos últimos 3 anos 450 bilhões de reais. Então essa gestão do capital ela é fundamental para nós e nós olhamos isso todo dia. Para que a gente possa acompanhar o ciclo de crescimento ou acompanhar esse ante ciclo quando a inadimplência acaba aumentando. É lógico que nós vamos observar agora o que vai acontecer, se de fato a reforma da previdência acontecer, que acho que é o *trigger* é o primeiro *trigger*, o mais importante para que o crescimento econômico no país possa acontecer. A partir daí é que nós vamos avaliar como será a nossa necessidade de capital, frente a uma retomada de investimento, a uma retomada de operações de crédito para infraestrutura e energia, enfim, para tudo que possa necessitar no país.

E com relação ao segundo item, com relação aos fees, ele é muito mais aquilo que comentei agora pouquinho com o Thiago, muito mais em função de Cielo, muito mais em função de algum, clientes de alta renda em que as taxas são menores, operações de corretora, do que open banking. Open banking para nós, não está aqui, a gente não vê muito problema nele e até porque a gente já vem operando na plataforma de open banking, se você pegar o site do MEI hoje, do microempresário individual, ele tem um chassi do banco em cima que é o banco, mas todas as seis empresas que estão embaixo que fornecem balanço, tirar o CNPJ, fazer controle de estoque, educação financeira, são todas *fintechs* que operam com a gente e fizeram seu produto e plugaram via API já dentro do modelo de open banking na nossa plataforma e nós estamos operando. Então você tem razão, pode haver um pouco, mas não é isso que está refletido no nosso *guidance*, a gente não vê dessa maneira, a gente acha que tem inclusive espaço para crescer.

Giovanna:

Está ótimo, muito claro, obrigada.

Operadora:

Não havendo mais perguntas retornamos a palavra aos palestrantes para as considerações finais.

Octavio:

Minhas amigas, meus amigos, eu queria muito agradecer a atenção e audiência de todos vocês. Foi muito importante a gente poder conversar e esclarecer um pouco os pontos de nosso balanço, mas de qualquer maneira vocês sabem que as portas aqui do Bradesco estão sempre abertas, tanto o Leandro, quanto o Poterio, quanto o Firetti e o time de RI estão à disposição das senhoras e dos senhores para qualquer outro esclarecimento adicional, ou a mim mesmo, sempre estou à disposição de vocês para gente conversar ou discutir alguns pontos falar um pouco sobre o futuro. Então é mais agradecer a audiência de todos os senhores, vamos fazer um trabalho muito focado. Continuaremos fazendo em 2019 um trabalho muito focado no centro de nosso interesse que é o cliente podendo ter a disciplina de capital. Tendo disciplina de capital. Tendo foco no nosso cliente e podendo retornar ao nosso acionista a remuneração que ele deseja. Ou seja trabalhando para melhorar o retorno sobre o capital que é o que nossos acionistas e que os nossos investidores buscam. Fico sempre à disposição de vocês e desejo um bom dia a vocês, um grande dia, e um bom ano de 2019 para todos vocês. Grande abraço, muito obrigado.

Operadora:

A teleconferência do Bradesco está encerrada. Agradecemos a participação de todos e tenham um bom dia.