

**Transcrição da Teleconferência  
Resultados do Bradesco 1T19  
25 de abril de 2019**

**Operadora:**

Bom dia, e obrigada por aguardarem, sejam bem-vindos à teleconferência sobre os resultados do Bradesco no primeiro trimestre de 2019.

Esta teleconferência está sendo transmitida pela internet no site de relações com investidores do Bradesco no endereço [banco.bradesco/ri](http://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 negócios 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 conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

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

**Carlos Firetti:**

Bom dia a todos. Bem-vindos a nossa teleconferência para a discussão dos nossos resultados do primeiro trimestre de 2019. Contamos hoje com a participação na teleconferência do nosso diretor presidente Octavio de Lazari Junior, o nosso diretor vice-presidente e CFO André Rodrigues Cano, do presidente da Bradesco Seguros, Vinicius Albernaz, do nosso diretor executivo e diretor de relações com investidores Leandro Miranda Araújo. Sem mais, eu passo a palavra para o Octavio.

**Octavio de Lazari Junior:**

Obrigado, Firetti. Muito bom dia, minhas amigas e meus amigos. Agradeço muito a presença de todos nessa divulgação dos resultados do Bradesco no primeiro trimestre de 2019, e estamos bastante satisfeitos com os resultados que alcançamos ao longo desse primeiro trimestre. E temos a visão de que este desempenho do período atendeu e até superou as métricas estabelecidas pelo nosso orçamento o que destaca o objetivo de uma administração bastante

focada em previsibilidade em resultados sólidos. Na economia, na verdade na economia o trimestre não foi exatamente aquilo que gostaríamos, ou até mesmo exatamente aquilo que prevíamos, quando a gente fez o orçamento lá em setembro, outubro do ano passado. A recuperação da economia ela se mostrou muito mais fraca do que o esperado e isso até acabou resultando na nossa própria revisão de crescimento de PIB agora para 2019 será de 1.9 até algumas casa já falando de um PIB menor do que isso. Mas apesar do forte aumento da confiança observado ao final do ano 2018 e início do ano 2019, isso de fato não se traduziu em fortalecimento da atividade econômica. Mas até acreditamos que a economia vai acelerar novamente agora com a definição sobre a reforma da previdência, e aí o consequente avanço da agenda do governo. Apesar desse cenário, o Bradesco teve uma ótima performance, atribuímos esse desempenho ao nosso posicionamento estratégico, ao esforço, a dedicação dos nossos times aqui no Bradesco e o fato do banco estar muito bem ajustado, leve e preparado para crescer. Várias das nossas iniciativas ao longo desses últimos anos estão maturando, maturaram ou estão em processo de maturação. E assim nós atingimos no trimestre um lucro de 6 bilhões e 200, com crescimento de 22,3% no ano, mantendo a tendência do crescimento do nosso ROAE atingiu 20.5 contra 19.7 do último trimestre. A carteira de crédito expandida acelerou seu crescimento atingindo um aumento de 12.7 nos últimos 12 meses. E a gente destaca especialmente o forte crescimento nas principais linhas de pessoas físicas que a gente vai ver um pouco mais para a frente. A qualidade do nosso crédito melhorou novamente, com uma queda no índice de inadimplência de 24 bps no trimestre. E finalmente podemos destacar um novo aumento no índice de Basileia Tier 1 de 70 bps.

Bom, passando para a próxima página a gente sempre gosta de trazer alguns destaques iniciativas de destaque importantes desse trimestre, a gente vai mostrar algumas delas com mais detalhes mais para a frente, mas eu gostaria de trazer a luz algumas delas. A base de clientes do banco cresceu 360 mil novas contas nesse trimestre. E o Next que acrescentou então outras 300 mil contas, ou seja, no trimestre nós estamos falando de quase 700 mil contas novas no nosso banco. O ótimo desempenho que a gente apresentou no crédito principalmente nas pessoas físicas, o anúncio recente do programa de desenvolvimento extraordinário para nossa rede, sobretudo para a força de vendas, e o desempenho da nossa seguradora com destaque para os ramos de saúde e auto RE.

Na página seguinte falando um pouco sobre tecnologia, já algumas vezes eu citei isso para os senhores, mas é bom a gente reforçar, nós temos uma estratégia para a área de tecnologia, um posicionamento muito consistente que está baseado em 3 pilares. O primeiro pilar é a transformação do banco tradicional com uso intensivo de tecnologia, a gente busca transformar a experiência dos nossos clientes nos diversos segmentos e a BIA se insere de forma importante nessa estratégia. O segundo pilar é o nosso banco digital Next, a nossa Fintech vamos dizer assim, essa estratégia de buscarmos cada vez mais, dar cada vez mais liberdade ao Next para competir de fato como uma Fintech conectada ao nosso banco o Bradesco. E o terceiro pilar é preparar o banco para operar no mundo do open banking, até ontem saíram algumas informações algumas diretrizes do Banco Central sobre open banking, porque isso vai nos valer fazer com que a gente se valha da nossa flexibilidade da plataforma para distribuir produtos e serviços do Bradesco através de Fintechs. Como já fazemos com o portal MEI por exemplo. Assim a gente acredita que esses 3 pilares nos posicionam de uma maneira ampla e flexível para que a gente possa se adaptar aos diferentes e diversos cenários que temos pela frente.

Este ano de 2019 nós vamos investir mais ou menos 6 bilhões em tecnologia e desses 6 bilhões um terço é dedicado exclusivamente para a inovação.

Na página seguinte, falando um pouquinho de BIA que eu citei. A BIA ela é uma das iniciativas de transformação do banco. Ela nos posiciona na vanguarda do uso de inteligência artificial em serviços financeiros no mundo todo. Nós somos os pioneiros no lançamento ao público, e vamos continuar expandindo o uso da inteligência artificial em diversas frentes. Até porque, a gente tem uma vantagem da nossa BIA ser multiplataforma seja no IBM Watson, seja no Google, seja na Amazon Alexa, seja na Microsoft Cortana, a gente pode usar ela como multiplataforma. E ela foi reconhecida pela IBM como a maior implementação de inteligência artificial no mundo de IBM Watson em serviços financeiros. Além disso, é muito importante destacar que a BIA permite que a gente tenha ganhos com redução de custos no atendimento com o cliente, mas principalmente é uma ferramenta para melhorar a experiência dos nossos clientes. Atingimos recentemente a marca de 100 milhões de interações de clientes com a BIA.

Na página seguinte falando de digital em números vamos dizer que nossa Fintech, nós trazemos os números da nossa evolução digital. Fechamos o primeiro trimestre com 800 mil clientes no Next, hoje nós estamos abrindo 7 mil contas todos os dias esperamos ter ao final de 2019 mais de 1 milhão e meio de clientes, quer dizer, não é mais meta, ter 1 milhão e meio de clientes no mínimo no final do ano já é compromisso de toda a nossa área de banco digital do Next. 77% desses clientes do Next eles não vieram do Bradesco e a saída desses clientes, o churn, ele hoje é bem pequeno 2%. Quando a gente olha dentro do Next a carteira de crédito no primeiro trimestre ela cresceu 38%, tivemos evolução de 35% nos depósitos à vista, e 28% dos clientes Next, ou seja, mais de um terço dos clientes do Next já possuem crédito aprovado, pré-aprovado. Temos evoluído rapidamente nas interações com a BIA via WhatsApp, atingimos mais de 30 milhões de transações agora no primeiro trimestre de 2019 e estamos evoluindo muito na originação de crédito via canais mobile, crescimento de 97% nos últimos 12 meses na pessoa física e 159% de crescimento na pessoa jurídica.

Na página seguinte, nas soluções, quando a gente fala de soluções para pequenos empreendedores, as PME, nós continuamos a evoluir na nossa oferta para esses clientes MEI, já vendemos através da nossa rede do próprio portal mais de 314 mil máquinas da Cielo. Já temos mais 854 mil usuários nas soluções que a gente oferece desde o portal MEI que na verdade ele já é um open banking como antecipei, dentro do chassi do banco vários serviços adicionais oferecidos aos clientes, como tirar o CNPJ, fazer a contabilidade, mudar de reposição e análise de estoque já são feitos por Fintechs que se interligam com o portal MEI para poder oferecer estes serviços aos nossos clientes.

Na página seguinte, falando um pouco do crédito de pessoa física, um dos grandes destaques desse último trimestre foi o crescimento dessa carteira, esse bom desempenho ele está ligado a alguns fatores. O nosso posicionamento estratégico no mercado que beneficia as carteiras de consignado e imobiliário, melhora em todo o processo de contratação de crédito, que beneficiou a carteira do crédito imobiliário, e quando falo melhora é reformulação de toda a esteira de contratação, desde a originação até a assinatura do contrato pelo cliente. Parcerias comerciais de sucesso com bons parceiros nossos, evolução dos modelos de modelagem de crédito que permitem uma melhor e maior aprovação de crédito com uma absoluta qualidade, e uso de

modelos de renda inferida sem necessitar, portanto, do cliente tenha que trazer comprovação de renda, o próprio banco utiliza-se de modelos de renda inferida.

Na página seguinte, finalizando os destaques, a contribuição de valor da sociedade. Acho que um primeiro grande destaque é nossa atuação social e a nossa atuação no terceiro setor com a Fundação Bradesco, onde praticamente 100 mil crianças são atendidas, aquilo que é mais carente no Brasil hoje que é educação de qualidade. Além disso, a gente deve destacar o valor gerado pelo Banco a sociedade. Nesse primeiro trimestre 28,4% do valor adicionado do Bradesco, é para a remuneração do trabalho e 30,8 representou um retorno via pagamento de impostos aos diversos níveis de governo.

Bom, agora entrando especificamente nos resultados financeiros do primeiro trimestre, onde a gente vê essa tela de demonstração de resultado recorrente, a partir, destaco a nossa margem financeira que é um ponto extremamente importante, atingiu um crescimento de 4,2% no ano, a PDD expandida ficou em 3,6 bilhões ainda próximos do topo do Guidance, mas a gente vê que ainda tem espaço para a gente melhorar ao longo do ano de 2019 nessa linha. Nosso lucro operacional cresceu 15,6% e nosso lucro líquido cresceu 22,3% e nós vamos detalhar esses números nos próximos slides.

No slide seguinte, falando de ROAE e de ROAA, vocês podem ver um gráfico histórico aqui o ROAE se expandiu pelo terceiro trimestre consecutivo atingindo 20,5, é o nível mais alto desde o quarto trimestre de 2015, nós saímos de 19,7 no quarto trimestre, se a gente olhar o primeiro trimestre de 2018 foi 18,6. Nós estamos acrescentando 2 pontos percentuais em nosso ROAE em 1 ano, o nosso ROAA também um indicador importante se expandiu atingindo 1,8 e acreditamos que esses níveis atuais de rentabilidade são sustentáveis e ainda podemos apresentar alguma melhora no retorno para os nossos acionistas.

Na página seguinte, falando de carteira de crédito expandida ela continuou crescendo como a gente já destacou, apesar da desaceleração, ou da não aceleração que aconteceu na curva na economia e a gente atribui isso ao bom aumento operacional que o banco vive, uma melhora de processos, boa qualidade das safras e melhora nas modelagens de crédito, como eu já citei. A carteira de crédito expandida cresceu 12,7 no ano, no primeiro trimestre, e 11,4 se a gente desconsiderar a variação cambial. A carteira Corporate do banco cooperativo cresceu 14,5% no ano, afetada principalmente pela variação cambial já que a carteira do banco cooperativo é quem concentra maior parte dos ativos em dólar. A expansão dessa carteira do banco cooperativo, ela deve desacelerar em termos de crédito, talvez desacelere em 2019, mas convergindo para outras oportunidades que a gente tem via banco, via mercado de capitais que é onde deve se dar o crescimento de crédito para as grandes empresas. Lógico que isso tudo dependendo do que acontecer com a economia. E nós vimos uma redução sazonal normal, a gente já tinha essa expectativa, porque o último trimestre do ano é muito comum que as PMEs tomem mais crédito principalmente para o décimo terceiro, aumento de estoque, etc., e no primeiro trimestre ela cai um pouquinho. Mas a gente tem uma expectativa de aceleração de crescimento nessa carteira de varejo nos próximos trimestres. Em pessoas físicas a gente cresceu 12,6, como já mencionamos com destaque para o crédito pessoal que cresceu 23,4 e importante a originação do crédito pessoal praticamente metade dela hoje já acontece nos canais digitais seja no mobile, seja na ATM, seja no cliente fazendo isso na internet lá na sua casa com a

conveniência no momento que ele queira fazer, consignado crescendo 18,2% o veículo crescendo 14,8%. Ou seja, em todas as linhas a gente teve um crescimento bastante adequado.

Indo para página seguinte, originação de crédito por dia útil. A nossa originação de crédito continua evoluindo positivamente apesar da economia mais fraca, como a gente citou, para que tenha uma ideia a originação de crédito em PF cresceu no primeiro trimestre 21,5% anualizadamente, e em PJ cresceu 30,5%.

Na página seguinte um destaque importante que é a margem financeira. A margem financeira apresentou um crescimento de 4,2% ao ano. Já ficando na parte, dentro do Guidance né, dentro daquilo que a gente havia projetado para o Guidance, a margem com o cliente cresceu 6,2% com efeito positivo do crescimento do volume e um mix mais favorável até que compensando uma pequena redução que aconteceu nos spreads. A margem com cliente também ela é natural ela sofre um impacto na evolução trimestral por conta do número de dias do período. A margem com o mercado caiu 5.8 na comparação anual, o que é natural porque reflete esses menores ganhos em ALM, até em função da rentabilidade e taxa de juros como a gente já vem observando há algum tempo. Mas a gente reafirma a nossa expectativa que o crescimento do NII, ficará próxima ao centro do Guidance.

Na página seguinte, falando dos índices de inadimplência. Acima de 90 dias, a gente continua a ter uma evolução positiva em relação à inadimplência. É verdade que a gente deve testar próximo do final de um ciclo de redução, mas ainda a gente vê algum espaço para a melhora, até em função do que estamos observando nas novas safras com qualidade melhor, com um índice de inadimplência um pouco melhor. Então é possível que na margem ainda a gente observe e há espaço para a gente conseguir alguma melhora, portanto, a gente melhorou em todos os níveis, em todas as linhas, especialmente no Corporate levando a inadimplência total a cair 24 bps no trimestre.

Na página seguinte o NPL Creation, o NPL voltou a cair no primeiro trimestre, confirmando aquilo que nós tínhamos dito para vocês no último trimestre do ano, que é a nossa percepção, aquela alta do trimestre anterior foi absolutamente sazonal, o NPL Creation atingiu o menor nível da série histórica.

Seguindo nessa mesma linha a PDD expandida caiu para 2 pontos na carteira também o menor nível nessa mesma série, e reafirmamos o nosso Guidance para a PDD expandida. Consideramos até um provável atingimento do centro do Guidance quando a gente fala em PDD.

Na página seguinte, no que concerne a receita de prestação de serviços. Ela se expandiu 2,4 nesse primeiro trimestre, anualizadamente, a linha de cartões naturalmente foi afetada negativamente pelo ambiente absolutamente concorrencial dos segmentos de adiquirência. E até a nova regulação do Interchange, de débito, realizada pelo BACEN. Nós tivemos ainda um trimestre mais modesto em operação de mercado de capitais, o mercado de capitais não andou, a expectativa é agora com a reforma da previdência e ela saindo que haja uma recuperação no crescimento desse mercado, e aí sim nós estamos preparados para capturar, até pela atuação bastante vitoriosa do banco de investimento, a gente capturar esses fees no mercado de capitais. Na linha de administração de fundos é natural, a gente sofre os efeitos da readequação das taxas de

administração por conta de taxa de juros menor, uma readequação natural, mas já tomamos várias medidas, e essas medidas já têm trazido resultados em termos tanto de retenção quanto de novas captações. E além dos efeitos que já mencionamos na linha de serviço ela acaba sendo naturalmente diretamente afetada pela atividade mais fraca que a gente observou agora no primeiro trimestre. Mas acreditamos que ao longo do ano temos condições de melhorar em receitas de serviços voltando para dentro da faixa do Guidance que a gente divulgou para as senhoras e para os senhores.

Na página seguinte, falando de despesas operacionais. As despesas operacionais cresceram 5,7 no trimestre, talvez esse seja o principal desvio do Guidance, mas é um desvio que foi causado de uma maneira absolutamente consciente eu diria até como uma despesa boa, porque ele se deu por conta de maiores investimentos em tecnologia, é um item importante. Nós aproveitamos também a renovação de um grande contrato que nós tivemos e fizemos essa renovação logo no primeiro trimestre com um prazo maior teríamos um bom desconto no valor, então a gente entendia que era prudente e importante fazer e o fizemos. E também previsões no nosso programa de premiação da nossa rede PDE como eu citei, a gente fez a provisão como 100% do quadro cumpriu os seus orçamentos. Isso é natural que isso não aconteça, teremos até revisão de previsão, mas de uma maneira conservadora e esperando que todo mundo de fato possa cumprir os seus orçamentos a gente fez a provisão total. Além disso, a gente realizou contratações pontuais, mas importantes nas áreas de vendas para reforçar essas áreas comerciais, seja no banco de atacado seja na corretora, seja no banco de alta renda, algumas praças também que a gente achou importante fazer essas contratações porque nós ganhamos bastante folhas de pagamento. Vocês sabem que o Bradesco é um banco extremamente ativo nas concorrências de folhas de pagamentos do setor público. Para que vocês tenham uma ideia o ano de 2018 tiveram mais ou menos 400 licitações de folhas de pagamento e o Bradesco ganhou 55% delas. É um segmento do negócio que dá um retorno superior a 30% para o banco então a gente entendeu que seria importante, e essas aquisições fizeram com que houvesse necessidade de contratações pontuais de funcionários de gente de área de vendas de área comercial para poder atender essas novas folhas de pagamento que trouxemos para o nosso banco. Ao longo dos próximos trimestres nós temos a expectativa de trazer o crescimento dos custos para dentro da faixa do Guidance com várias iniciativas também que a gente já tomou para melhorar esses índices de eficiência.

Partindo agora nas próximas duas páginas a gente vai falar um pouco das nossas operações de seguros, previdência e capitalização. O braço segurador do banco apresentou um ótimo resultado. Um lucro crescendo 16%, mais de 16%, 16,1%, e um ROAE no trimestre de 23,4, ou seja, maior até que próprio ROAE do banco. Os prêmios totais cresceram quase 3%. Um destaque aí para a saúde que cresceu 8,4. Esse bom desempenho da seguradora ele veio de diversas linhas da seguradora, mas principalmente da melhora de desempenho operacional, dos índices de sinistralidade que melhoraram quase 200 bps no trimestre, e o índice combinado, o que melhor retratam uma companhia seguradora melhorou 50 bps. O resultado das operações de seguros apresenta um crescimento de 22,4 nos últimos 12 meses, e o segmento que apresentou a maior melhora no seu lucro na comparação anual foi Bradesco Saúde que cresceu 120% no seu resultado. Seguido do Auto/RE que melhorou 82,7%. Portanto quando a gente fala de seguros nós somos muito confortáveis em relação ao Guidance que apontamos para o crescimento dos resultados no grupo segurador.

Indo para a penúltima página já falando de Basileia. O nosso índice de capital continua a se expandir. Acumulamos capital organicamente, apesar do crescimento importante mais forte, que tivemos no crédito, o nosso capital principal ficou em 13% com crescimento de 70 bps. O nosso capital tier 1 ficou em 14,4 também crescendo 14 bps o que nos deixa com musculatura, com tamanho suficiente para a gente poder aproveitar e surfar essa onda que a gente espera que todos nós, que o país espera que aconteça no crescimento da economia ou do crédito possa crescer de forma mais substancial. Porque o crédito crescendo as empresas contratam, mais impostos são pagos, o PIB cresce, o país cresce que é justamente o que a gente espera para o nosso país. E o banco, nosso banco está muito bem posicionado para poder capturar esse crescimento e com musculatura suficiente para poder enfrentar e aproveitar melhor esse crescimento.

Então indo para a última página já, falando do Guidance. Em relação a ele estamos bastante confortáveis com as linhas de carteira de crédito, de seguro e de PDD, nós vemos espaço para convergir para o centro do Guidance e o Guidance de NII. Em despesas e receitas de serviço nós vamos trabalhar para convergir para o centro do Guidance, acreditamos que ficaremos pelo menos dentro das faixas do Guidance. Em custos nós temos várias iniciativas que acreditamos trarão resultados, como a digitalização de processos, redução de back office nas agências, enfim, várias iniciativas.

Agora, um ponto importante que se destaca nesse trimestre, e eu faço questão de ressaltar isso é a nossa diversidade da fonte de resultado. Essa diversidade ela nos dá equilíbrio, ela dá equilíbrio ao banco ao longo dos ciclos e dos diferentes cenários competitivos. E olhando pela ótica de resultado, puramente, crédito, serviços e seguros, representam 30% cada um de resultado. Então, isso mostra que a nossa operação ela é diversificada regionalmente, ela é mais diversificada regionalmente entre os bancos privados, nós temos operações fortes em varejo, em alta renda, em banco corporativo, no PME, em seguros, em consórcios, enfim, nas diversas linhas. Que são linhas que se complementam e se fortalecem mutuamente, porque geram inúmeras oportunidades de negócio em nosso banco. É este posicionamento que nos dá à capacidade de olhar através do ciclo, olhando sempre para o longo prazo, mas se precisar fazermos ajustes importantes quando necessário, sem que seja necessário, sem que seja preciso a gente sacrificar a nossa rentabilidade de uma maneira tão relevante.

Assim, nós do Bradesco nos preparamos para navegar num ambiente de crescente competitividade. O ambiente do mercado bancário é de mudança com aplicação intensiva de tecnologia e propostas de prestação de serviços inovadoras que estão trazendo uma nova dinâmica no setor. E dado a este cenário, os pontos que orientam a nossa estratégia são a busca incessante por novos negócios, aumento da escala de atuação por crescimento orgânico, total conexão com as demandas dos nossos clientes, esforço permanente no controle de custos, sólidos investimentos em tecnologia, abertura e receptividade a ideias e ações inovadoras. E assim nós podemos ter a convicção que a busca por eficiência, ética e competitividade vão dar o tom num modelo cujos parâmetros são: menos burocracia, mais livre iniciativa e simplicidade de regras. O Bradesco acredita nesse cenário de construção gradual, numa economia moderna e competitiva.

Muito obrigado a todos e estamos à disposição das senhoras e dos senhores para suas perguntas. Fiquem absolutamente à vontade.

**Operadora:**

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 \*1, e para retirar a pergunta da lista digitem \*2.

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

**Thiago Batista:**

Oi, pessoal, bom dia a todos. Parabéns pelo resultado. Tenho duas perguntas aqui. A primeira é em relação ao SME. O Octavio já comentou aqui no começo do call sobre o efeito sazonal do SME, mas quando comparo os dados de SME do Bradesco do trimestre, a queda tri contra tri versus os dados do sistema do banco central até fevereiro. Os dados até fevereiro são bem melhores do que os números do Bradesco neste trimestre. Eu sei que é um evento trimestral ou a cada 12 meses o Bradesco pode estar outperformando esse mercado em SME, mas se falar um pouco desse crescimento ou dessa queda que a gente viu na carteira SME nesse primeiro trimestre e se dá para esperar uma melhora nessa carteira ao longo do ano, que eu acho que é a expectativa da maioria das pessoas uma melhora nessa carteira de SME. E o segundo ponto, se me permitir um outro ponto, sobre a parte de provisão. A gente viu nesse tri o índice de cobertura do Bradesco atingindo 256 já ajustando pela renegociação. Imagino que esse seja o número mais alto da série histórica do banco. Quando eu olho a provisão bruta que o banco fez também ajustando pela RENEG, foi bem acima da NPL formation. Da para imaginar, tem algum temor de alguma piora, alguma coisa desse tipo, ou a gente pode imaginar que no futuro o índice de cobertura possa cair. Eu sei que os bancos não olham a cobertura como nós analistas olhamos, mas dá para imaginar que vai ter uma queda dessa cobertura no futuro? Ou tem alguma coisa por traz que a gente não está conseguindo ver.

**Carlos Firetti:**

Bom Thiago, deixa eu começar aqui, em relação a SME, acho que essa desaceleração, ela ocorreu principalmente no segmento de médias empresas, segmento de varejo continua indo muito bem. A gente vê muito mais como uma desaceleração pontual, a expectativa que essa linha de SME ao longo do ano ela acelere, a gente vinha dando uma percepção informal de como a gente acredita que o nosso crescimento vai estar distribuído frente o Guidance, mais crescimento de pessoas físicas seguida de SME, e Corporate com o crescimento. A gente reafirma isso, acho que a gente olha muito mais como um dado mais pontual. Em relação à provisão, como você falou, nós não vemos o índice de cobertura como um driver para posicionamento, é muito mais um índice que vem do processo de provisionamento do que é um driver para ele né. O aumento da cobertura nesse trimestre sem ajustar por essa recuperação grande que nós tivemos, a gente trouxe um crédito para o balanço que é performing 100% provisionado, então uma parte desse aumento de



cobertura vem disso. Em outros trimestres nós também tivemos algumas recuperações de crédito que vieram como novas linhas de crédito que também afetaram isso. Além disso, acho que o grande ponto que leva a um aumento constante na cobertura é a própria queda do NPL que torcemos para que ela continue, acho que como o Octavio falou, estamos perto do fim desse ciclo. Acho que dá até para pensar em alguma redução, mas, aparentemente estamos no fim do ciclo, mas quando o NPL se estabilizar a carteira crescendo a cobertura naturalmente vai crescer. Em relação a liberar provisões, provisões adicionais, acho que vai ser como eu já disse, muito mais fruto do processo natural e normal de provisionamento do que uma mudança específica vinda de uma decisão mais discricionária.

**Thiago Batista:**

Perfeito, obrigado, Firetti.

**Operadora:**

A nossa próxima pergunta vem do senhor Thiago Kapulskis, do Banco BTG Pactual. Senhor Thiago pode prosseguir.

**Thiago Kapulskis:**

Oi, pessoal. Bom dia a todos, ou boa tarde já né. Também tenho duas perguntas. A primeira pergunta é em relação assim olhando para o resultado de uma maneira global, e essa questão do PIB um pouco mais fraco né. Apesar dessa revisão ou desaceleração do PIB nesse primeiro trimestre né, a gente viu algumas linhas aí com certa resiliência NII etc. Eu queria entender um pouco melhor, um pouco dessa sensibilidade né, vocês acham que se o PIB tivesse vindo como se imaginava alguns meses atrás, o resultado do banco poderia ser bastante diferente? Queria entender também um pouco aonde que estaria mais essa diferença no resultado né, e essa é a minha primeira pergunta. A segunda pergunta é em relação ao Next né. A gente está vendo esse crescimento bastante robusto, mas eu queria entender um pouco mais sobre a ativação, enfim, se vocês puderem falar um pouco mais eventualmente o percentual de clientes que já tem produtos com vocês, como é que vocês tão vendo participação de cartão, ou mesmo a questão de depósito, se vocês pudessem falar um pouquinho mais, dar um pouquinho mais de cor para a gente acho que ajudaria bastante. Obrigado.

**Octavio de Lazari Junior:**

Thiago é o Octavio. Obrigado pela pergunta. Com relação à, sobre a primeira colocação, eu acho que a gente foi resiliente para poder se adaptar e trazer crescimento para o balanço, independentemente do cenário econômico e do crescimento da economia que aconteceu. Acho que se a economia tivesse crescido mais, o resultado seria diferente desse, um pouco diferente, não muito diferente porque eu acho que a gente conseguiu se adaptar ao cenário e trazer receita de várias linhas de negócio. Mas obviamente se a economia tivesse avançado mais, um item muito importante é a questão de crédito. Então o crédito andando mais do que andou até agora traria melhores resultados maiores que o balanço do banco, acho que esse seria um diferencial

importante. Lógico que veria outros resultados adicionais, mas basicamente seria pelo crescimento do crédito. Então acho que é mais a capacidade de adaptação de um cenário não tão bom, a equipe conseguiu, o time conseguiu se ajustar e buscar em outras redes de negócio trazendo um resultado que viria naturalmente se a economia tivesse crescido. Então acho que é mais por aí. Acho que é muito mais a capacidade de adaptação a um cenário não tão benigno como aconteceu no primeiro trimestre. Com relação ao Next, ele é uma experiência de sucesso que a gente vem observando. Como eu citei para você mais de um terço dos nossos clientes, quase 40% dos clientes do Next já tem limites pré-aprovados e a gente vem observando um crescimento bastante grande na tomada de recursos desses clientes do Next, observando uma inadimplência que ela é equitativa, equivalente aquela que a gente vem observa nos nossos clientes do banco tradicional, vamos dizer assim. O crescimento de conta, quase que foi uma surpresa, porque nós estamos abrindo de 7 a 8 mil contas por dia. No carnaval nós chegamos a abrir, quantas? 14 mil contas por dia... um recorde no carnaval está todo mundo fora, nós chegamos a abrir 14 mil contas naquele período do carnaval. Então, o crescimento dessa base de clientes ela tem sido bastante importante para a gente, e a gente nota 2 pontos importantes. Primeiro, a coincidência do cliente do banco é muito pequena, 80% não tinha conta no banco, o churn é muito pequeno, como eu disse, 2%, e os clientes começaram a demandar, começam a demandar produtos e serviços. Ao longo da maturação da conta desse cliente, ele começa a demandar os produtos e serviços, que é o cartão de crédito, o crédito pessoal, ou o limite especial de crédito. Então isso faz com que, lógico dependendo da maturação da conta, a gente percebe que, o número de produtos por cliente começa a crescer. Algo que era inferior a 1, tirando conta corrente, que era inferior já está chegando a atingir 2 produtos por cliente, e tem cliente que já tem 3 ou mais produtos. Então acho que é um processo natural de maturação porque, nós vemos vamos dizer assim, um sprint, na abertura de contas, ano passado a gente fechou com 500 mil contas no Next. Então não é nem projeção né, é compromisso de fechar esse ano com 1 milhão e meio de contas. Então eu acho esse é um processo natural de novos produtos e serviços que a gente vem agregando para essa base de clientes, colocando à disposição deles também.

**Thiago Kapulskis:**

Estão ótimas as respostas. Obrigado Lazari.

**Operadora:**

A nossa próxima pergunta vem do senhor Jörg Friedman do Citibank. Senhor Jörg, pode prosseguir.

Senhor Jörg um momento, por favor. Pode prosseguir.

**Jörg Friedman:**

Obrigado. Eu também tenho duas perguntas. A primeira pergunta queria saber se vocês podem comentar um pouco mais sobre quão recorrente vocês acreditam que esses resultados de seguros eles devem ser. Vocês mencionaram no release, que o resultado operacional ele foi impactado pelo efeito da revisão anual das premissas que atualizam as provisões técnicas de longo prazo, quanto que isso impactou do resultado e como que essa linha deve se comportar então nos

próximos trimestres. Além disso, eu queria entender se possível, talvez do Vinicius, quão recorrente é a melhora da sinistralidade de saúde, que acho que melhorou quase 300% tri contra tri e quase 800 basis points ano contra ano ela deve ser. Essa aqui é a primeira pergunta. A segunda pergunta, está relacionada ao índice de capital. Que atingiu 13% se a gente considerar o capital complementar isso vai para 14.4. O Octavio mencionou durante a apresentação que esse índice de capitalização ele dá conforto para crescimento com a reativação de crédito no Brasil. Por outro lado, queria que vocês falassem se possível, se isso também pode dar um pouco mais de conforto para aumentar payout nesse ano dado que vocês têm ficado um pouco aquém de outros peers privados nesse aspecto. Obrigado.

**Carlos Firetti:**

Jörg, eu vou responder o início dessa pergunta de seguros e depois o Vinicius vai fazer também alguns comentários. Em relação ao efeito da PIP na variação do resultado anual, é para deixar bem claro. O resultado do primeiro trimestre é absolutamente limpo, não tem a PIP. É um resultado totalmente recorrente não tem nada de diferente nesse resultado. O que o comentário está tentando explicar, é que no primeiro trimestre de 2018 nós tínhamos feito a PIP. Nós tratamos como recorrente, então essa variação de 22% é que é explicada pelo fato dessa base no primeiro tri está um pouco mais baixa. Se você tirar esse efeito, o resultado das operações de seguro continuarão a apresentar uma variação muito forte, o desempenho é recorrentemente muito forte. O que nos deixa muito confortáveis olhando para a frente. Mas eu vou passar para o Vinicius.

**Vinicius Albernaz:**

Em relação as duas perguntas. Primeiro em relação a quão recorrente os resultados são né. A gente está muito confiante de que a nossa estratégia é uma fonte de diversificação de resultados muito grande com atuação multi ramo da para a gente a condição de aproveitar as oportunidades de acordo com o que está acontecendo na economia. É claro que quando a gente olha os nossos resultados eles são frutos aí de enfim, decisões em relação a gente concentrar, é claro em carteiras que apresentam melhor resultado. A gente trabalhou muito no MIX das carteiras para que a gente pudesse estar sempre buscando o crescimento mais sustentável. Tem crescido somente em carteiras mais rentáveis. Eu acho que a gente tem conseguido esse objetivo aí com um crescimento de prêmios ganhos aí ano contra ano um crescimento de cerca de 10 de 11% né, o que é importante. E é claro com uma disciplina grande também de controle de custos que tem sido presente sempre. Em relação a sinistralidade da saúde né, acho que vale a pena mencionar que a gente pensa sim, que esses níveis são sustentáveis, eles refletem uma série de iniciativas dentro da Bradesco saúde relacionadas tanto a negociação dos procedimentos padronizados, os pacotes, que é um processo que ainda está em curso. E a gente continua trabalhando fortemente para conseguir conter os custos de assistência através dessa negociação de procedimentos padronizados, mas também com outras iniciativas, né, o exemplo da nossa rede Meu Doutor, das nossas clínicas, do Meu Doutor Novamed que é focado em atendimento primário que apresentam aí uma avenida para a gente continuar evoluindo nessa questão. Então a gente vê sim como sustentável. Agora, a gente precisa obviamente levar em consideração, a gente está inserido nesse contexto maior da economia, para que a gente consiga ter acho que ganhos adicionais é importante que a gente veja aí uma retomada forte do crescimento, uma retomada forte do

emprego, que a gente está inserido nesse contexto. Hoje é um mercado que ainda não tem ganhos líquidos de vidas, a gente está competitivo, acredito que a gente conseguiu atender todos os requisitos para estar competitivo no momento atual, mas certamente para uma melhora, a gente vai precisar de um esforço aí, de uma retomada do crescimento econômico.

**Octavio de Lazari Junior:**

Jörg, é o Octavio, bom dia, só complementando um pouquinho o que o Vinicius falou. Ele tem razão. Quer dizer, vários fatores beneficiaram ou trouxeram resultados importantes na redução da sinistralidade como o próprio Vinicius falou, os processos padronizados são muito importantes. A gente conseguiu nos últimos 2 anos, incrementar muitos pacotes que a gente fechou com os nossos principais prestadores de serviço, hoje mais de 50% desses pacotes já estão padronizados. E isso propicia uma redução de sinistralidade na veia, ela vem forte. Então esse trabalho continua sendo feito, a ideia é que a gente consiga aumentar esse percentual, estendendo isso para todos os nossos prestadores de serviços. Aliado a isso, você tem um, um outro aspecto que ele também citou que são as clínicas Meu Doutor, que são um atendimento primário que você deixa, o cliente, o beneficiário, deixa de ir ao pronto socorro onde custa muito mais caro e tem um atendimento de qualidade nas nossas clínicas. Que estão expandindo, já são sete, até o final do ano serão 20, e o nosso cronograma é para chegar a 100 clínicas Meu doutor.... "A Octavio, mas essas clínicas Meu Doutor é para ajudar a sinistralidade de saúde? ", não, ela também presta atendimento a outras pessoas que até não sejam clientes, beneficiário do Bradesco. Então esse é um processo em evolução. E tudo isso atrelado a um terceiro fator mais importante que é um impulsionador, acreditando que a economia venha crescer. E aí é natural que as empresas ao reconstruam, naturalmente elas inserem esses novos trabalhadores nos seus planos de saúde. Que é o que acontece normalmente e a gente não está vendo acontecer, faz 4 anos que o mercado de saúde, o número de vidas ele está praticamente o mesmo pode mudar de um lugar para outro, mas basicamente o tamanho da pizza é o mesmo. Então naturalmente, em função de nós sermos um grande operador nessas grandes empresas aumenta o número de beneficiários que nós vamos ter. E quer dizer, aí você aumenta o seu denominador para poder melhorar ainda mais esses indicadores. Então como o Vinicius disse a nossa expectativa é muito positiva também sobre esse aspecto, agora é um controle rígido de custos que você tem que ter a todo o momento diariamente. Com relação a.....

**Jörg Friedman:** Octavio, se eu puder fazer um adendo aqui.

**Octavio de Lazari Junior:** claro que você pode.

**Jörg Friedman:**

Esse ponto que você mencionou da padronização dos pacotes é super importante. E eu só quero entender, ter certeza que eu entendi corretamente. Hoje você falou que já conseguem colocar 50% da negociação com os hospitais em pacotes padronizados ou foi isso mesmo que eu entendi?

**Vinicius Albernaz:**

Jörg, na verdade é o seguinte. Quer dizer, hoje daqueles sinistros que a gente entende hoje como padronizáveis a gente já padronizou cerca de 54% deles, tá? Então a gente tem aí, a gente continua trabalhando né nos nossos modelos para cada vez mais como o Octavio falou, ter procedimentos também novos que possam ser padronizados, tá? Mas hoje dentro daquele universo de procedimentos padronizáveis a gente já conseguiu efetivar cerca de 54% do total desses sinistros. Então, quer dizer, obviamente na largada aí tem um mato alto que a gente conseguiu atuar, agora tem outros testadores de outros tamanhos que a gente está, de novo, entrando nessa jornada de padronização, ou seja...

**Jörg:** perfeito.

**Octavio de Lazari Junior:**

Ou seja, aquele negócio do taxímetro o cara entrou para dentro do hospital, o taxímetro começa a correr e eu não sei qual vai ser o tamanho desse sinistro, em 54% deles, que o Vinicius disse, nós já sabemos, porque o pacote de atendimento está negociado, entendeu? Então se o custo de atendimento for 1.000 ou 10.000 é problema do hospital, nós vamos pagar X.

**Jörg Friedman:**

Não, perfeito, só queria entender, acho que vocês não abrem esse número ainda. Seria interessante entender quanto esses 54% representam do total. Isso seria ótimo.

**Octavio de Lazari Junior:**

Entendo... é difícil... Com relação a tua pergunta de payout. É lógico que, é aquilo que eu expliquei. A gente está bem posicionado, acho que a gente está com musculatura suficiente para poder surfar uma onda e crescer, aproveitar esse crescimento de crédito de mercado do país que a gente espera que aconteça. Por outro lado, você também tem uma nova regulação chegando aí do IFRS9 que vai exigir provisões por perda esperada, que a gente também já está ajustando todo o nosso modelo dependendo de todo o fechamento de quais serão as diretrizes aí do Banco Central para a IFRS9. Afinal de contas no final das contas sempre tem uma tropicalização do modelo. Então dados esses 2 cenários a gente acha que a gente está bem posicionado. Seja se for para fazer provisões adicionais por conta da implantação do IFRS, ou por conta de um crescimento que é o que a gente mais espera, do crédito, pela própria característica do nosso banco. Para a gente aproveitar esse crescimento de crédito e trazer mais resultado para o nosso balanço. Agora, isso tudo é questão de se analisar. O payout continua em cima da mesa a gente continua olhando, obviamente se houver oportunidade será feito, mas nós estamos confiando muito nesse crescimento do país também.

**Jörg Friedman:** perfeito, obrigado.

**Operadora:**

A nossa próxima pergunta vem da senhora Tatiana Brandt, da Eleven Financial. Senhora Tatiana pode prosseguir.

**Tatiana Brandt:**

Oi, boa tarde. Obrigado pela oportunidade. Eu tenho uma pergunta em relação a carteira de crédito. Acho que a dinâmica de crédito desse trimestre surpreendeu não só o SME que caiu um pouco mais que o esperado, mas no corporate que aumentou quase 3% no trimestre. Eu sei que vocês comentaram sobre o impacto da variação cambial, mas eu queria entender se esse crescimento foi mais concentrado em algum cliente específico, e se a gente pode esperar uma desaceleração dessa linha para os próximos trimestres, considerando o desempenho da economia que é ainda esperado. Obrigada.

**Octavio de Lazari Junior:**

Oi Tatiana, é Octavio. Bom dia. Obrigado pela sua pergunta. Tatiana você tem razão, você está absolutamente correta. O crescimento do corporate foi até além do que a gente esperava. Mas tem duas razões, eu diria para você assim que metade um pouquinho mais se explica pela variação cambial, como você mesma afirmou e observou bem. Mas a outra metade foi aproveitando algumas oportunidades que teve de colocação de operações que foram mais de curto prazo que as empresas acabaram tomando para, não em poucas empresas, mas algumas empresas. É porque no corporate, no banco corporativo, large corporate, não são tantas empresas assim. Mas que a gente conseguiu fazer umas operações de mais curto prazo. Agora a tendência é que, se de fato a gente entre num ritmo de crescimento mais acelerado a partir de reforma de previdência, etc., etc., etc., a tendência é que essas operações migrem para mercado de capitais, e como mercado de capitais você sabe que a gente tem um posicionamento muito importante estratégico, nesse mercado, quer dizer o BBI é um banco que se destaca nos rankings de OPA, de M&A, de IPO. Então é natural que essa linha migre para mercado de capitais e que ela venha, que os resultados venham através de fees. Então foi um meio que um mix, metade de cada um, um pouco de câmbio, de dólar, e um pouco de operações que a gente acabou aproveitando com as empresas que a gente tem dentro do banco.

**Tatiana Brandt:** está ótimo, obrigada.

**Operadora:**

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

**Octavio de Lazari Junior:**

Bom, minhas amigas e meus amigos muito obrigado pela atenção de todos. Espero que a gente possa ter esclarecido as dúvidas que tenham surgido. De qualquer maneira a gente continua à disposição de vocês, qualquer dúvida a vontade para ligar para o Leandro, para o Firetti, para mim enfim, para qualquer um de nós para que gente possa esclarecer todas as dúvidas que porventura



ainda tenham ficado. A gente está muito confiante nos números do banco. O time fez um trabalho grandioso agora no primeiro trimestre e nós estamos muito confiantes naquilo que poderá ser realizado ao longo dos próximos trimestres, principalmente a gente tendo e acontecendo essa reforma da previdência e tudo que ela traz no seu bojo, simplificação fiscal, Banco Central, enfim. Todas essas importantes mudanças que precisam acontecer no nosso país e tudo isso acontecendo, realmente a gente tem um posicionamento estratégico muito importante para aproveitar e surfar nessa onda de crescimento que a gente gostaria e que seria muito importante que acontecesse em nosso país. Estamos à disposição de todos. Muito obrigado e um bom dia a todos vocês. Obrigado gente, um abraço.

**Operadora:**

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