

**Transcrição da Teleconferência
do Bradesco - Coronavírus
13 de abril de 2020**

Operadora:

Bom dia senhoras e senhores, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos a teleconferência sobre os impactos e medidas adotadas devido a pandemia de COVID-19.

Esta teleconferência está sendo transmitida por webcast, e o link encontra-se 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.

As perguntas poderão ser feitas por escrito durante a conferência através do webcast. Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que temas relacionados aos resultados do primeiro trimestre serão discutidos na teleconferência agendada para o dia 30 de abril. E 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 garantia 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 ao senhor Leandro Miranda, diretor executivo de relações com investidores.

Leandro Miranda:

Senhoras e senhores, bom dia. Em nome da organização Bradesco gostaria de dar-lhes as boas-vindas a nossa teleconferência. Onde compartilharemos a nossa visão sobre a pandemia de COVID-19, o nosso posicionamento estratégico e a nossa gestão operacional para enfrentar essa grave doença, e os seus efeitos na economia e na sociedade brasileira como um todo, através de medidas que objetivam a preservação da saúde dos nossos colaboradores, o pleno atendimento dos nossos clientes, a proteção de valor dos nossos acionistas, e o apoio contínuo e significativo a nossa sociedade.

Vale enfatizar que estamos enfrentando uma situação inédita e que novas informações são recebidas a cada instante, e que por consequência podem gerar novas percepções de melhor posicionamento para nossa organização. Portanto as percepções e posicionamento que temos hoje e vamos apresentar às senhoras e os senhores, refletem as melhores informações que temos até este momento.

Ao final da apresentação haverá uma sessão de perguntas e respostas. As perguntas devem ser enviadas por escrito através da função disponível na plataforma de webcast. Na conferência de hoje contaremos com a presença dos senhores Octavio de Lazari, diretor presidente do Bradesco; André Cano, diretor vice-presidente de tecnologia, RH, finanças, riscos e operações; Marcelo Noronha, diretor vice-presidente de atacado; Cassiano Scarpelli, diretor vice-presidente de alta renda e tesouraria; Eurico Fabri, diretor vice-presidente de varejo e crédito; Vinicius Albernaz, diretor presidente da Bradesco Seguros; eu mesmo; Fernando Honorato, diretor economista-chefe; e o Carlos Firetti, diretor de relações com o mercado. Passo a palavra agora ao nosso diretor presidente, senhor Octavio de Lazari.

Octavio de Lazari:

Muito obrigado Leandro, muito bom dia, meus amigos e minhas amigas. Espero que estejam todos bem, que tenham tido uma boa Páscoa. Obrigado por atenderem esse nosso chamado para essa conferência, onde a ideia é compartilhar com vocês as medidas que adotamos para contribuir com a superação da crise gerada pela pandemia de COVID-19. Tentaremos fazer isso de uma forma bem breve depois abrir às perguntas das senhoras e dos senhores.

Acho até desnecessário a gente dizer o quão único é este momento que estamos vivendo e a dimensão da crise certamente que está se iniciando. Essa crise como já dissemos não teve a sua origem nos bancos, mas certamente os bancos são parte importante dessa solução. E podem ter certeza que nós estamos fazendo a nossa parte, a começar por termos um sistema financeiro sólido, forte e robusto, que é absolutamente necessário em qualquer economia.

As nossas pessoas, os nossos colaboradores têm trabalhado com bastante afinco para manter o banco operando e atendendo a demanda de todos os nossos clientes, seja através das nossas agências ou canais digitais, e nos esforçando ao máximo em conseguir disponibilizar prontamente o acesso dos nossos clientes, sobretudo até a prorrogação dos contratos e a novos empréstimos para a folha de pagamento.

Quando ficou claro para todos nós a dimensão dessa crise, nós focamos nossos esforços em alguns objetivos básicos. Buscar imediatamente cuidar das nossas pessoas, zelar pelo bem-estar delas, propiciando condições para que trabalhassem com segurança além de zelar, obviamente, pela saúde de todos. Colocamos nossos esforços para manter a prestação de serviço do banco a sociedade, nós temos aposentados e milhões de clientes para serem atendidos, e podemos dizer que estamos alcançando o nosso objetivo. E acima de tudo o nosso objetivo é facilitar a superação da crise, como já falei nós temos consciência que somos parte dessa solução.

No entanto não podemos deixar de dizer que o banco capitalizado e líquido é fundamental, até mesmo para podermos contribuir com a recuperação do nosso país.

Passando para a página 3, eu acho que a primeira preocupação no início da crise foi com a segurança das pessoas. Acho até que posso comentar com vocês, aqui no Bradesco nós estamos com 81 casos confirmados que deram positivo para o Coronavírus. Graças a Deus a grande maioria está bem, nós temos apenas quatro casos que estão em uma situação que exige UTI, e os outros casos as pessoas estão em casa e se recuperando desse Coronavírus.

A primeira atuação que tivemos, foi dispensar imediatamente com a manutenção dos empregos aqueles grupos de risco, além de pessoas grávidas, estagiários e aprendizes. Iniciamos um amplo programa de *home office*, algo que nós estávamos fazendo ainda em trabalhos preliminares dentro do banco, mas que essa crise exigiu que nós fossemos muito rápidos. Hoje, para que as senhoras e os senhores tenham ideia estamos com 90% do quadro, tirando as agências, 90% do quadro está trabalhando em *home office*. E olhando para as agências, a estratégia que adotamos foi: metade da agência trabalha uma semana, nas sextas-feiras nós higienizamos todas as agências, uma higienização mais profunda, sábados e domingos as agências ficam respirando, vamos dizer assim, e na segunda-feira a outra turma que estava em casa vem para trabalhar, e os que estavam trabalhando vão trabalhar em *home office*, e essa é uma estratégia acertada, fazendo com que todas as nossas agências no Brasil inteiro, possam estar abertas e atender os nossos clientes.

Aderimos ao compromisso de não demitir, fora os eventos de justa causa, antecipamos o décimo terceiro salário também para dar apoio financeiro ao nosso pessoal. Além disso, nós disponibilizamos um serviço muito importante para nós aqui no banco, sobretudo nesse momento, que é uma linha aberta que faz parte do nosso programa Viva Bem. Por meio do qual, nesse Viva Bem, nós temos mais de 70 médicos que orientam os nossos funcionários e seus familiares que estão com suspeita de COVID-19.

Passando para a página seguinte, na página 4. Nesse slide nós apresentamos rapidamente medidas implementadas para apoiar os clientes, em conjunto com a Febraban e o Banco Central, desde o início da crise nós buscamos medidas para apoiar esses clientes no enfrentamento desse cenário. Entendemos as características como únicas deste momento, e para isso precisamos adotar medidas fortes.

A primeira delas foi a rolagem das dívidas que começaram a vencer, inicialmente prorrogamos por 60 dias, ou seja, abril e maio o cliente pode fazer a prorrogação. E posteriormente para os clientes que necessitarem provavelmente teremos que prorrogar por novos períodos. Só para ter uma ideia de números, nesses sete primeiros dias de prorrogação, talvez um pouco mais, nós tivemos 1 milhão e 100 mil pedidos de clientes para prorrogar os seus contratos. Essa medida também tem alcance para as pessoas físicas, além das pessoas físicas para as empresas também.

Para pequenas empresas com faturamento anual entre R\$360 mil e R\$10 milhões, foi criada uma linha de crédito específica com apoio do governo, com custo e condições atrativas, juros basicamente... basicamente não, juros somente de Selic, sem nenhum *spread*, 36 meses para pagar, incluindo seis meses de carência. Esse é um dinheiro novo para que as empresas possam pagar as suas folhas de pagamento, sendo que o governo assumirá 85% do risco, e nós 15%.

Esse crédito pré-aprovado, de acordo com os nossos modelos, para os clientes que tem folha de pagamento no banco, isso quer dizer 54 mil empresas que já estão com suas folhas de pagamento pré-aprovadas dentro desse programa que é junto com o governo, junto com o BNDES, e dessas 54 mil empresas praticamente 10%, quase 20% já tomaram essa linha. Além disso, isso por conta do risco do banco, nós já pré-aprovamos, crédito pré-aprovado para folha de pagamento para mais de 125 mil empresas, que são clientes do banco, que operam normalmente com o banco, essas linhas são risco do Bradesco também já foram disponibilizadas. E essas ações envolvem o

pagamento de mais ou menos 1 milhão e 700 mil pessoas clientes do banco e funcionários dessas empresas.

No segmento de grandes empresas, vemos em geral os clientes com boas condições, baixa alavancagem, é uma característica das empresas brasileiras. É verdade que nos primeiros dias, acerca de 10 dias atrás, houve um crescimento brutal de demanda de capital de giro. Essas empresas normalmente estavam sendo atendidas pelo mercado de capitais, mas como ele se fechou, as empresas vieram buscar operações bancárias basicamente de capital de giro, e nesses primeiros dias nós tivemos uma busca desenfreada por liquidez dessas empresas. Para que vocês tenham uma ideia, o ticket médio, vamos dizer os tickets, somando todos os tickets que a gente recebe diariamente na mesa do banco corporativo, somavam normalmente entre R\$1,5 bilhão, R\$2 bilhões por dia, nós tivemos dias de chegar a R\$20 bilhões de tickets, ou seja, 10 vezes mais do que aquilo que a gente atendia normalmente. Isso foi diluído ao longo do tempo para que a gente pudesse atender não só as grandes empresas e as megaempresas, mas também as pequenas, médias e microempresas e as pessoas físicas. Esse problema está superado hoje, as empresas já voltaram para a demanda de ticket como a gente via antes dessa crise ao redor de R\$2 bilhões por dia.

Um ponto importante também, muito se falou de represamento de liquidez por parte dos bancos, e eu quero aqui só antecipar o número para vocês. O Banco Central do dia 7 de março para cá, liberou em depósitos compulsórios para o Bradesco R\$26,4 bilhões. Nesse mesmo período o Bradesco contratou R\$32 bilhões e 800 de operações de crédito novas, sem considerar renovações, ou seja, não há represamento de liquidez, o Bradesco vem atendendo e inclusive mais até do que houve de liberações de compulsórios por parte do Banco Central.

Nós procuramos atender todos os clientes e logicamente sempre manter o banco muito líquido e capitalizado e agora com essa situação que está absolutamente normalizada, foram só três dias de maior estresse e demanda de crédito, mas isso já se estabilizou, vamos seguir apoiando nossos clientes, sejam eles pessoas físicas, pequenas e médias empresas ou empresas corporativas, como a gente sempre fez ao longo da nossa história no banco. Além disso, outras medidas para o público investidor de todos os segmentos, implementando os *conference calls*, *lives* diárias com orientações sobre investimentos, sobre tudo que a gente vem fazendo, e também a discussão das novas regulamentações e medidas que foram anunciadas.

Passando para o slide 5. Nós ajustamos as governanças e políticas do banco para o momento em que vivemos logo no começo acerca de 30 dias atrás foi instalado o comitê de crise aqui dentro do banco, formado pela diretores executivos e presidentes, com reuniões diárias para atualizar todo o quadro de Coronavírus, sobre todos os aspectos, seja de RH, seja de tecnologia, centrais de atendimento, banco de atacado, de varejo, alta renda. Enfim, todos os aspectos que envolvem esse momento que nós estamos vivendo, e também uma reunião diária com nosso conselho de administração que tem nos apoiado diariamente, além de receber as informações, nas decisões que nós precisamos tomar todos os dias de forma tempestiva para garantir o bom funcionamento e o atendimento aos nossos clientes.

Todos os nossos comitês estão funcionando normalmente, obviamente que não mais fisicamente, mas por videoconferência, mudando claramente os nossos hábitos de reuniões aqui dentro da

organização. As agências estão abertas para servir os nossos clientes, além disso, os nossos canais digitais permitem aos clientes realizarem praticamente todas as suas necessidades de serviços bancários, e acredito que o momento que vivemos levará a um aprofundamento ainda maior do uso desses canais digitais.

Seguindo para o slide 6, trazemos aqui alguns exemplos das ações que realizamos, nas últimas semanas em benefício da sociedade e em conjunto com outros bancos. Foram feitas doações de 5 milhões de testes rápidos para o Ministério da Saúde, 15 milhões de máscaras, 30 tomógrafos, além de outros equipamentos em parceria com os outros bancos privados Itaú e Santander.

Apoiamos também a produção nacional de respiradores e outros equipamentos que nós estamos doando para o Ministério da Saúde. Doação da Bradesco Saúde, em conjunto com outras empresas para a construção do hospital de Campanha no Rio de Janeiro com 200 leitos, sendo 100 deles UTI's. E estamos trazendo mais de 1000 monitores, para a distribuição na rede pública de atendimento para que a gente possa apoiar esses hospitais que terão maior demanda agora nos próximos dias ou nos próximos meses.

Passando para o slide 7, falando um pouco da seguradora que é um braço importante do banco. Na Bradesco Seguros também estamos adaptando plenamente a atividades no novo ambiente, 92% do nosso grupo segurador está trabalhando em *home office*. Tanto o time de gestão, quanto comerciais, como atendimento e terceirizados. Tivemos uma preocupação especial em orientar os nossos quase 4 milhões de beneficiados do Saúde Bradesco, com linha telefônica focada na orientação sobre o COVID, e *hotsite* com perguntas e respostas.

A nossa rede Meu Doutor Novamed, criamos atendimento exclusivo para casos suspeitos de COVID-19. E ampliamos o horário de funcionamento que passou a ocorrer em todos os dias da semana e dispensando o agendamento prévio. Acreditamos assim que estamos propiciando um serviço diferenciado aos nossos clientes.

Indo para o slide 8, nossos canais digitais têm papel fundamental no atendimento aos nossos clientes. Observamos uma ampliação no número de clientes usando esses canais digitais na realização das suas atividades de *banking*, e aumento significativo nas transações dos nossos *apps*, tivemos foco na comunicação orientando os clientes sobre a utilização e agilidade na disponibilização de acesso com as medidas acordadas entre o Governo e Banco Central, BNDES e os bancos. Também fomos bastante ágeis na funcionalidade para a prorrogação de contratos daqueles disponibilizados no dia 30 de março no Internet Banking e no dia 2 de abril também no *mobile*. E um novo financiamento de folha de pagamento, como a gente já disse, já estava disponível nos nossos clientes no *Net Empresa*, de maneira absolutamente pré-aprovada, digital, com apenas poucos cliques os clientes já conseguiam fazer o seu pré-atendimento. Isso já estava feito no dia 6 de abril, primeiro dia útil após a regulamentação oficial do produto sair.

Indo para a página 9. Como eu já destaquei os canais digitais tem uma participação importante para os clientes, atualmente 96% das transações do banco são feitas pelos próprios clientes através do autosserviço. Além da atuação nas agências dos nossos gerentes de negócios que estão equipados com celulares corporativos, com acesso a grande parte das ferramentas que teriam em suas mesas de trabalho, oferecendo aos clientes, consultoria por áudio ou vídeo conferência.

A vida financeira dos clientes está sendo acompanhada e aqueles com dificuldade de fluxo de caixa estão sendo apoiados com crédito, alongamento ou reorganização financeira das suas dívidas. Nossas agências, como eu disse, estão trabalhando 100%, exceto aquelas que estão em shopping centers, por conta de os shoppings estarem fechados.

Estamos trabalhando em um horário especial, com funcionamento das 10h às 14h. Sendo que o horário das 9h ou das 8h até as 10h é reservado aos grupos de risco e aposentados. Trabalhamos também com equipes reduzidas nas agências em rodízios semanais como eu observei 50% numa semana, 50% na outra. E desde o início da quarentena organizamos a fila do lado de fora das agências, com distanciamento entre os clientes, reorganização do atendimento de acordo com os diferentes decretos vigentes em cada localidade, e com uma entrada controlada de 5 em 5, de 10 em 10 clientes dependendo do tamanho de cada agência. Permitindo assim uma quantidade mais limitada de pessoas dentro da agência tendo todo o cuidado com os nossos clientes.

Indo para o slide 10, em relação as nossas políticas de crédito, o nosso foco, principal foco nesse momento é o apoio aos clientes, mapeando as exposições aos setores e empresas com maior fragilidade, temos mantido linha de comunicação constante com as empresas através dos nossos times de relacionamento. Mantivemos as equipes de recuperação de crédito 100% ativas, focadas na busca de soluções dos clientes que necessitarem.

Incorporamos em nossos modelos de crédito novas variáveis de risco do cenário atual, onde possamos fazer uma avaliação mais adequada da situação de cada cliente. Fazemos questão de ressaltar que as taxas de juros desse período, diferentemente como foi divulgado por alguns veículos de comunicação, infelizmente eu diria, as taxas de juros não sofreram qualquer alteração. Inclusive na sexta-feira nós mandamos bases de dados para o Banco Central, comprovando que as taxas de juros, seja lá ela em que carteira for, as taxas de juros foram mantidas exatamente iguais, e as taxas praticadas ao longo das últimas três semanas, no comparativo básico do Banco Central, mostra a manutenção dessas taxas e em alguns casos até diminuição dessas taxas de juros.

Portanto, não há qualquer pretensão ou qualquer atitude do nosso banco de aumentar a taxa de juros nesse momento para os nossos clientes. As taxas de juros estão sendo de fato mantidas nos patamares que a gente praticava antes de tudo isso que está acontecendo.

Seguimos para o slide 11. Um ponto de extrema importância na gestão da crise, a nossa governança e política de gestão de riscos, a nossa capacidade de ajudar os clientes está intimamente relacionada à manutenção da nossa solidez. Entramos no cenário atual com uma sólida base de capital e margens de liquidez adequada para cumprir e para suprir as necessidades dos nossos clientes. E, além disso, o BC tem atuado de forma constante com comunicação com os bancos, promovendo medidas que favoreçam ainda mais a liquidez e a solvência do sistema.

Temos monitorado constantemente os nossos números operacionais, e apetite de risco revisando quando necessário os devidos cenários.

Concluindo, portanto, eu gostaria de reforçar que temos consciência plena da dimensão dos desafios que temos nesse cenário que estamos enfrentando, e da nossa responsabilidade de

contribuir para a solução juntamente com toda a sociedade. Como já falei anteriormente, vejo a economia encolhendo algo como 4% em 2020, no entanto pode apresentar uma recuperação dependendo do quão longo a extensão desse problema que nós estamos vivendo. Mas os esforços devem ser coordenados em sociedade: governo, bancos, empresas, para que a gente consiga sair dessa situação o mais breve possível.

Nós queremos ajudar a economia a se recuperar rapidamente, preservando as empresas, preservando os empregos. E ficamos agora a disposição das senhoras e dos senhores para responder perguntas que devem ser enviadas por escrito pela plataforma de webcast.

Estamos à disposição de vocês, muito obrigado pela atenção.

Operadora:

Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas.

As perguntas podem ser enviadas por escrito através do webcast disponível no nosso site de relações com investidores.

Carlos Firetti:

Bom dia a todos, aqui é o Firetti. Vou coordenar a sessão de perguntas e respostas, vocês devem enviar as perguntas por escrito pela plataforma do webcast.

Para começar tenho duas perguntas aqui da Aline Bronzati da Agência Estado.

A primeira é: quantos pedidos de renegociação de dívida o banco já recebeu? A instituição deve ampliar o período de carência ofertado de 60 dias atualmente?

E a segunda pergunta é: o Bradesco cogita ampliar doações para ajudar no combate ao Coronavírus no Brasil?

Octavio de Lazari:

Oi Aline é o Octavio, muito obrigado pela pergunta. Com relação à prorrogação, você falou em renegociação, mas, com relação a prorrogação de parcelas, nós já recebemos cerca de 1 milhão e 200 mil pedidos de prorrogação de parcelas que foram feitos exatamente com a mesma taxa do contrato sem mudança de nenhum item de contrato, inclusive essas parcelas para o final do contrato. As renegociações eu diria para você que ela está no mesmo patamar que a gente já observava antes do momento que a gente está vivendo, e fazendo as reorganizações financeiras para aqueles clientes que se veem numa situação mais difícil.

Obviamente, dependendo da extensão do prazo dessa situação de COVID que a gente esteja vivendo, talvez seja necessário prorrogarmos por um prazo ainda maior. Isso já está sendo discutido dentro do banco, como abril e maio já estão resolvidos, então a partir do final do mês de abril se percebermos que esse problema continuará, e me parece que sim pelo que a gente

ouve das equipes médicas e do ministério da saúde, provavelmente, acho que não só o Bradesco, mas todos os bancos em geral vão tomar as medidas necessárias para dar mais 60 dias, mais 90 dias para esses clientes, para que eles possam reorganizar a sua vida financeira, e voltarem a pagar normalmente e a repagar as suas operações, assim que essa situação estiver sido resolvida.

Com relação às doações eu acho que o Banco já vem fazendo um trabalho muito próximo e entendendo com o Ministério da Saúde também as maiores necessidades, com os governos locais, as necessidades de doações e a gente vai sim continuar fazendo as doações dentro do espírito que a gente tem adotado aqui de se fazer aquilo que é mais emergencial, buscar a compra de equipamentos dos testes rápidos para COVID, e outros equipamentos como respiradores, como monitores, como os hospitais têm demandado. Porque às vezes não adianta você colocar dinheiro, na verdade precisam mesmo do equipamento, para que ele possa atender as pessoas na sua necessidade.

E a gente fica, lógico, feliz com a iniciativa que o Itaú teve anunciada hoje, foi uma atitude bastante bacana, parabênico, fico orgulhoso por a gente ter outras fundações entrando para este momento, entrando para o terceiro setor fazendo um trabalho importante. E mais do que um trabalho importante e pontual, mas que seja um trabalho estruturante para a sociedade brasileira, exemplo do que a fundação Bradesco faz desde 1956, cuidando de 100 mil crianças, com 40 escolas espalhadas no Brasil inteiro e que investiu nos últimos 10 anos R\$7,5 bilhões para poder cuidar dessas 100 mil crianças carentes. Este ano a fundação Bradesco está investindo R\$680 milhões para cuidar dessas 100 mil crianças. Então todo esse trabalho que todas essas empresas procuram reverter, ou estarem fazendo agora para o terceiro setor, eu acho que é de grande valia e merecedora de aplausos, mas que isso seja um trabalho constante, um trabalho que se perpetue ao longo do tempo, para que a gente possa atender aquelas demandas, ou aquelas fragilidades que o poder público nem sempre pode atender. Então é uma iniciativa bacana e a gente parabeniza a todos que estão tendo essas novas iniciativas.

Carlos Firetti:

Bom, indo para mais duas perguntas. Agora do Marcos Assunção, do Itaú BBA: *Qual o pior momento de inadimplência observado pelo Banco nos últimos 30 anos? Podemos ultrapassar este patamar?*

E a segunda pergunta: *Qual é o percentual dos contratos que estão sendo renegociados por 60 dias? Existe espaço para alongar esses prazos?*

Octavio de Lazari:

Marcos, bom dia. Acho que talvez as crises de 2008, 2016 e 2011, sejam os grandes parâmetros que a gente tem, mas certamente dependendo da extensão do assunto de COVID ela deve ser pior ainda que essas, e os nossos modelos estão trabalhando para colocar uma gravidade ainda maior nos nossos modelos de previsão de inadimplência para frente, então provavelmente neste caso nós teremos, nesse cenário de COVID, talvez a gente tenha a pior inadimplência. Espero que não, que ela não se confirme, mas a gente tem que trabalhar com cenários mais difíceis que a gente possa ter pela frente.

Com relação a quanto representam essas prorrogações, elas representam mais ou menos 15% das parcelas que venceriam em março, abril e maio, elas representam do total de parcelas a vencer, elas representam, o que foi feito até agora, representa mais ou menos 15%.

E certamente, como eu disse, acho que todos os bancos terão a pré-disposição e até a obrigação, se de fato tudo isso que nós estamos vivendo se prolongar para maio e para junho, a gente dá mais 60 dias para que as pessoas possam, talvez até um pouco mais, ou até mesmo reorganizar financeiramente a vida das pessoas para que elas possam, passado todo esse momento que a gente está vivendo, elas possam repagar as suas operações com maior tranquilidade.

Carlos Firetti:

Tem uma outra pergunta aqui do Geoffrey Elliot da Autonomous também na linha das renegociações de crédito. Pedindo para *darmos uma ideia da proporção de clientes em cada tipo de segmento e de empréstimos que estão aplicando para esse período de rolagem.*

Octavio de Lazari:

Basicamente nós estamos falando que essa prorrogação de 60 dias dos clientes pessoa física e também das micro e pequenas empresas que estão se valendo mais disso. Nas grandes empresas, o momento já é diferente, principalmente aquelas empresas que faturam mais de R\$10 milhões. Essas empresas a gente vê apoiando, mas aí é com o risco do banco. E as megaempresas, as empresas do segmento corporativo, Corporate, essas são empresas um pouco mais capitalizadas e que certamente tem uma condição diferente para firmar crédito nos seus bancos. Eu acho que daqui para frente o grande trabalho que será feito é a gente atuar especificamente encontrando soluções específicas para cada setor. Por exemplo, setor aéreo: talvez nós vamos ter que dar uma solução mais específica para eles; setor elétrico: as distribuidoras, uma solução está sendo desenhada, está praticamente pronta no BNDES para atender esses setores; setor automobilístico: também vamos ter que dar uma solução, estamos buscando uma solução específica para esse setor e toda a sua cadeia produtiva.

Inclusive hoje nós vamos ter às duas horas uma reunião com o Banco Central, para podermos tratar desse assunto mais especificamente. Então, acredito que de agora para frente serão tratamentos específicos para setores específicos que certamente não demandam uma solução padrão como a gente tem adotado para outras empresas. Esses segmentos terão que ser adotadas soluções mais específicas.

Carlos Firetti:

Bom, agora uma pergunta do Felipe Marques da Bloomberg: *qual o nível de capital principal que o banco está pensando em trabalhar de agora em diante?* E outra pergunta: *o banco tem comprado ativos de investidores institucionais nesse período? Quanto?* Além disso, juntando ao tema outras perguntas que têm aqui: *Como pensamos a nossa Política de Dividendos daqui para frente considerando inclusive a regulamentação do Banco Central?*

Octavio de Lazari:

Cassiano, você poderia responder com relação aos fundos que o Felipe fez a pergunta, por favor. Vou passar para o Cassiano que é o nosso Vice-Presidente de Tesouraria.

Cassiano Scarpelli:

Bom dia a todos. Em relação à parte de ativos de investidores institucionais, nós estamos vendo sim algumas movimentações de clientes tentando fazer a venda no mercado secundário. O Bradesco, assim como outras instituições, está atuando e nós temos feito algumas aquisições pontuais. Não tem nenhuma dinâmica muito fora do padrão do que normalmente tem. O que existe é uma volumetria um pouco acima da média, mas nada que nos chame atenção em relação à saúde dos fundos e/ou investidores institucionais. Na mesma magnitude, nós temos alocado ainda uma porção menor do que ao redor de R\$1 bilhão nos nossos compulsórios em cima desse tipo de operação. Então a gente entende que a dinâmica ainda é uma dinâmica saudável e com recursos oriundos dentro do nosso critério da parte de compulsórios, mas nada que nos chame atenção num volume fora do habitual das casas de administradores e gestores de fundo como um todo. Era isso Octavio.

Octavio de Lazari:

André você poderia falar sobre capital e os dividendos?

André Cano:

Pois não Octavio, bom dia a todos. Em termos de capital, nós pretendemos continuar trabalhando dentro dos níveis de capital que nós temos atualmente, não tem nenhum estudo de alteração em relação a isso. São níveis confortáveis, mas que devem de alguma forma serem mantidos. Com relação a dividendos, a regulamentação do Banco Central ela determinou que não deveria haver aumento em relação ao estatuto de cada organização. No nosso caso, o estatuto prevê um pagamento de dividendos, no mínimo de 30% sobre o valor líquido. Então isso será mantido. Nós temos como política manter o que está no estatuto esse ano.

Carlos Firetti:

Seguindo para próxima pergunta, uma pergunta do Vinicius Pinheiro do Seu Dinheiro: *recentemente saiu uma notícia que o Bradesco avalia a compra de uma participação no banco C6. Gostaria de saber se o banco confirma essa informação e se avalia a possibilidade de realizar aquisições de bancos de menor porte, Fintechs e/ou carteiras em meio à crise.*

Octavio de Lazari:

Vinicius, obrigado pela pergunta. É o Octavio. O Bradesco sempre, é normal, vocês conhecem o Bradesco, acompanham o Bradesco há bastante tempo. A gente sempre olha boas oportunidades no mercado. Assim foi que nós compramos no ano passado um banco lá nos Estados Unidos que era importante para a nossa estratégia de crescimento no alta renda. Mas não tem nada,

nenhuma empresa, nenhum outro banco, nenhuma Fintech, que esteja no nosso radar nesse momento. Nós estamos cuidando agora de passar esse momento de toda essa crise que a gente está vivendo e os impactos que ela certamente trará, mas não há nada sobre a mesa que a gente esteja estudando. Acho que as Fintechs, aquelas menos capitalizadas, podem ter alguma dificuldade, mas não tem nada de rápido agora que a gente esteja vendo ou que a gente esteja estudando alguma aquisição pontual, não. A gente continuará vendo boas oportunidades, mas no momento não.

Carlos Firetti:

Agora uma pergunta do Jorg Friedmann do Citibank: *embora o banco não trabalhe ainda em modelo full de perda esperada, o conservadorismo sempre pautou a condição das operações do Bradesco. Após a reavaliação dos créditos tributários no 4T, a cobertura do NPL de 90 dias atingiu 245%. Devemos esperar um aumento na cobertura no 1T para fazer frente a expectativa futura de inadimplência?*

Octavio de Lazari:

Jorg bom dia. De fato no Bradesco a gente sempre teve muito cuidado com relação as nossas provisões, os nossos índices de cobertura e certamente nós estamos agora dentro de um quadro que nós não sabemos exatamente o que vai acontecer no futuro, qual o tamanho da inadimplência que poderá haver. Então nós estamos debruçados em cima do balanço agora. Sem dúvida nenhuma se for possível nós vamos fazer provisões adicionais, porque o cenário mesmo nos modelos de perda esperada, não é um cenário que estava desenhado para nenhum, certeza para nenhuma outra organização, não se esperava um cenário como esse. Então pelo próprio cuidado, conservadorismo, preocupação com a capacidade do banco, com a liquidez e a estrutura de capital do banco, nós vamos nos mergulhar agora no fechamento do balanço e se houver oportunidade certamente faremos provisões para enfrentar esse cenário de perda esperada que nós temos pela frente, dependendo dos níveis de inadimplência que a gente tenderá a ter agora no 2T, 3T e 4T.

Carlos Firetti:

Agora a gente vai para perguntas do Thiago Batista do UBS: *em relação a Bradesco Saúde, podem falar um pouco sobre a dinâmica de sinistralidade da Bradesco Saúde? O cancelamento de procedimentos não urgentes e a menor demanda por hospitais nesse momento compensam pelo menos parcialmente o aumento da sinistralidade do COVID? E outra pergunta em relação à inadimplência, vocês podem comentar um pouco a dinâmica esperada da inadimplência e do cost of risk, a despesa de provisão expandida? Podemos chegar no pico da inadimplência a cerca de 6% ou o banco não espera essa piora tão forte? Vocês imaginam que a possível piora da PDD vai estar concentrada em 2020 ou com as medidas de renegociação também ela deve se arrastar para 2021?*

Octavio de Lazari:

Thiago, obrigado pela pergunta. Eu vou passar primeiro para o Vinicius responder sobre o Saúde Bradesco e depois o Eurico que é o nosso Vice-Presidente de crédito do banco de varejo responde com relação a inadimplência. Por favor, Vinicius.

Vinicius Albernaz:

Bom dia Thiago. Bom dia a todos. Bom, de fato o que a gente vem observando no momento é uma queda significativa nos procedimentos seletivos associados à saúde do mesmo modo, por exemplo, a gente também vê uma queda importante na frequência de colisões, roubo e furto, pela queda da mobilidade urbana e também no caso de seguro de automóvel. Eu acho que em relação à saúde, a expectativa que a gente tem é de uma gradual substituição dessa queda dos procedimentos seletivos pelo aumento dos procedimentos de emergência, internações, por conta do COVID-19. Eu acho que ainda é muito cedo para que a gente tenha um quadro claro desse movimento. A gente tem se engajado muito com os nossos prestadores, refinando os nossos modelos aqui para entender a progressão desse processo relacionado ao COVID, o tempo de tratamento. Então ainda é muito cedo para que a gente tenha de fato um quadro claro desse movimento.

Acho que vale também mencionar aqui que apesar dessa queda nos procedimentos seletivos, provavelmente uma boa parte desses procedimentos voltarão a ser marcados, a gente tem aí muito possivelmente um estoque que vai voltar tão logo essa crise se arrefeça. Então não é obvio a gente falar em substituição na medida em que uma boa parte desses procedimentos no futuro voltará a ser marcado com certo *backlog*. Mas estamos acompanhando com bastante cuidado a evolução desse processo para que a gente tenha um quadro mais claro.

Eurico Fabri:

Com relação ao impacto em 2021, até pela própria dinâmica de prorrogação de parcelas se o Bradesco está fazendo neste momento e o mercado também, a gente acredita que algum impacto possa existir também no provisionamento no ano de 2021. Isto evidentemente tem uma dependência muito grande da extensão da crise e o quanto ela vai durar para poder ter alguma previsibilidade com relação ao ano seguinte. Nesse momento, nós estamos concentrados aqui em entender os movimentos iniciais e entender os impactos para esse ano, mas temos expectativas que alguma coisa deva sim afetar o ano de 2021.

Octavio de Lazari:

Somente para complementar, Thiago, a pergunta até para responder a tua afirmação. Se a gente olhar a fotografia hoje no Saúde, obviamente que os atendimentos eletivos que deveriam estar acontecendo nesse último mês, vamos dizer assim, eles foram postergados. Então se você olhar hoje, aquilo que nós tivemos de entrada de atendimentos por conta de COVID vis a vis os atendimentos que deixaram de acontecer porque as pessoas não estão saindo face o isolamento social ele compensa sim. Mas todos nós sabemos que isso é apenas momentâneo porque no filme e não na fotografia, esses atendimentos vão escorregar para o 2T, para o segundo semestre do

ano. Então ainda é apenas momentâneo a gente sabe disso porque já viveu isso em outras situações não tão graves quanto essa, mas a gente sabe que esses atendimentos vão acontecer num futuro próximo, portanto têm que estar na nossa conta e nas nossas provisões. Obrigado.

Carlos Firetti:

Agora uma pergunta do Karin Salomão, revista Exame: *como a pandemia mudou a análise de risco ao oferecer crédito com taxas de juros iguais antes da pandemia começar? Como o banco está avaliando e lidando com o risco?*

Octavio de Lazari:

Karin, muito boa a tua pergunta. A nossa visualização ela começa com o novo cenário traçado pelo Fernando Honorato, que é o nosso economista-chefe, para que a gente pudesse avaliar quais são os segmentos que terão os maiores impactos por conta do Coronavírus. É lógico que isso tudo num exercício de quanto tempo esses setores demoram para se recuperar dada as experiências que a gente teve no passado, e também tentando imaginar quão longa será essa cauda do Coronavírus. Será que ela acaba maio? Será que ela acaba em junho?

Então novos indicadores, novas variáveis foram incluídas em nossos modelos de crédito pelo trabalho desenvolvido pelo nosso departamento de economia por aquilo que a gente vem lendo e ouvindo de outras fontes, e pela própria experiência que a gente teve no passado com os fatos que aconteceram. Então a análise de crédito ela é mais rigorosa, se eu poderia dizer assim, para a gente poder avaliar o quanto as empresas vão tomar de dinheiro novo, quanto as pessoas vão tomar de dinheiro novo. O que não nos parece muito normal hoje em dia das pessoas físicas, é que elas estão tomando aqueles limites que os bancos já haviam disponibilizado para elas.

E pelo lado das grandes empresas, foi àquela busca por liquidez que eu comentei na fala inicial que elas teriam e quiseram recheiar um pouco mais o caixa e garantir um pouco mais de liquidez, para enfrentar talvez dois, três, quatro, cinco, seis até um ano de despesas e de folhas de pagamento, de fornecedores para poder continuar vivendo normalmente e continuar trabalhando normalmente.

O importante é que essa preocupação exija, que dizer, que não haja quebra de contratos, não haja deixar de pagar as suas obrigações. Todo mundo tem que pagar as suas obrigações. Porque se alguém deixa de pagar necessariamente alguém deixará de receber, e assim você cria um caos na economia como um todo. Então acho que as matrizes e os modelos de análise de crédito estão levando em conta todas essas variáveis que até bem pouco atrás tinha um peso relativamente menor e agora tem um peso muito maior, para que a gente possa conseguir novos créditos.

Carlos Firetti:

Bom, agora a gente vai para uma pergunta do Murilo Arruda da Tork Capital: *ele gostaria de saber se nós acreditamos que a linha de financiamento de folha de pagamento que hoje já tem 20% de pedidos em relação ao potencial tamanho do programa, deverá chegar a 100%. Ele também gostaria de saber se nós acreditamos que o público alvo já está ciente do programa.*

Octavio de Lazari:

Eurico, você poderia responder, por favor.

Eurico Fabri:

Claro! Na nossa rede, acho que é importante enfatizar, o Octávio já deu os números com relação às contratações das folhas de pagamento, mas é importante enfatizar o número que o Octávio falou, de 125 mil clientes que nós pré-aprovamos para a contratação do produto folha de pagamento. Isso traz uma oportunidade grande, muitos clientes estavam pré-aprovados, mas não possuíam o produto. Então nós colocamos a nossa rede também para ligar para esses clientes e prospectar para que ocorra o cadastramento do produto e a gente possa avançar ainda mais nessa oferta que é uma oferta importante para a economia, para os clientes e para os indivíduos também, que vão garantir um recebimento do seu salário.

Então nós estamos trabalhando forte aqui para poder utilizar essas bases pré-aprovadas e ampliar o programa. Se ele vai atingir a plenitude das linhas disponibilizadas pelo governo, acho que ainda é cedo para falar, e o fato é que esse programa pode ser um programa mais extenso. Acho que o governo pode querer prorrogar isto aqui e utilizar isto aqui por alguns meses, o que pode levar a utilização plena da linha se houver uma adesão grande dos clientes.

Octavio de Lazari:

Murilo, só complementando. É uma linha interessante para a empresa porque como não há *spread*, é só a Selic pura a 3,75%, então o que a gente observa é que o empresariado brasileiro, sobretudo desse tipo de empresa de R\$360 mil a R\$10 milhões, como eu disse no começo um pouco alavancados, eles ainda resistem a tomar créditos. Eles procuram buscar de fato qual será sua necessidade e a partir daí tomar. Então nós já estamos com 20% da linha tomada, ela já está disponível nós fomos subindo o *pop up* para o celular, para o Internet Banking dos clientes avisando que a linha está disponibilizada, mas certamente uma boa parte vai deixar, talvez, para tomar a linha não agora em abril, mas deixar para tomar só em maio. E outros tantos clientes capazes de nem tomar a linha porque tem algum tipo de reserva para poder superar esses dois meses de maior dificuldade ou se este prazo se estender.

Agora com relação às grandes empresas, Marcelo Noronha, talvez você pudesse dar uma ideia do que aconteceu. As empresas vieram buscar recursos pré-liquidez, talvez para se preservar o caixa dela com relação a pagamento de folha de pagamentos e fornecedores também, não é Marcelo?

Marcelo Noronha:

Bom dia a todos, obrigado Octavio. Exatamente isso que você falou e você acho que já fez os comentários pertinentes em relação ao assunto. Mas de fato, algumas empresas pediram um pouco mais de recursos exatamente para passar por esse período tendo mais liquidez. É uma medida profilática por parte delas, a gente veio conversando com várias delas a respeito desse assunto. E por outro lado, naturalmente, por exemplo, o setor de comércio que teve uma necessidade naturalmente de prorrogação de alguns vencimentos até mesmo em combinação

com seus fornecedores. Nessa linha de antecipação aos fornecedores como o Octavio falou, também teve demanda específica para algumas prorrogações, apesar de que isso é uma linha característica dessa época do 1T, a partir de janeiro, ela normalmente tem investimento maior do que uma demanda nova por conta da sazonalidade natural que existe. Então as empresas de fato têm tomado e tomaram riscos ou linhas nesse período de 20 de março e 10 de abril principalmente, como você também já chamou a atenção Octavio, exatamente para fazer frente a um colchão de liquidez para passar e superar essa fase de COVID-19. Acho que é isso.

Carlos Firetti:

Seguindo nós temos uma pergunta do Carlos Daltoso da Eleven Financial: *ele pergunta se as empresas estão conseguindo na justiça liberação de agendas de recebíveis gravadas pelos bancos como garantias de empréstimos e complementa perguntando como nós estamos vendo o risco de judicialização de questões relacionadas a isso.*

Octavio de Lazari:

Carlos, muito obrigado pela pergunta. De fato, eu não vi no Bradesco nenhum caso que tenha entrado de algum cliente pedindo para deixar de pagar ou liberar os seus recebíveis. Na verdade, eu vi um caso só, mas que não era do nosso banco, era de um outro banco que trabalha bastante com recebíveis de cartão de crédito, mas foi um caso isolado.

A gente sempre fica preocupado com esse assunto de judicialização, mas é como eu disse a gente tem que, acho que a sociedade brasileira tem que se conscientizar para não provocar um caos com relação a isso e não ter senso de oportunismo. Eu vi algumas grandes redes falando que não iam pagar mais aluguel, outras empresas dizendo que iam deixar de pagar, mas eu acho isso tem que ser de fato realmente repensado. Eu tenho conversado com muitas empresas e não me parece que essa seja a tônica, 99,9% das pessoas não querem fazer ativismo, não querem fazer populismo e não querem instaurar o caos.

É como eu disse, alguém que deixa de pagar necessariamente alguém vai deixar de receber. E, portanto, se essa pessoa deixar de receber ela não consegue pagar os seus empregados, os seus fornecedores, as suas dívidas. Então acho que a gente tem que ter muito cuidado nessa hora, e eu afirmo com absoluta convicção, quem tem como pagar tem que pagar. Obrigatoriamente, tem que pagar. Se o cliente não tiver condição de pagar, ou a pessoa não tiver condição de pagar o seu aluguel, senta com o dono do imóvel e vamos tentar renegociar, se não tem como pagar o seu banco senta conosco, nós vamos fazer a sua reorganização financeira, não só nós, mas qualquer outro banco, enfim.

Mas via de regra as pessoas têm que ter a consciência que não pode usar esse momento como oportunístico, para poder levar vantagem que não se preza a uma pessoa de caráter. As pessoas têm que pagar as suas dívidas, aqueles que tem condição de pagar tem que pagar, para que os contratos sejam respeitados, para que a lei e a ordem sejam respeitadas, e a gente possa sair dessa crise de uma maneira muito mais rápida e muito mais efetiva do que a gente prolongar isso por um longo prazo e não ter condição de cumprir os seus contratos e sair dessa crise de uma maneira que o país possa se recuperar.

Carlos Firetti:

Temos agora uma pergunta da Carolina Mandl da Reuters: *o banco pretende emitir as novas letras financeiras garantidas por carteiras de crédito? Caso sim, em qual volume?*

Octavio de Lazari:

Cassiano, por favor.

Cassiano Scarpelli:

Obrigado pela pergunta. A gente está olhando sim, a ideia é a gente está olhando, aguardando todas as instruções do Banco Central em relação às letras financeiras garantidas. A gente tem a possibilidade de fazer até um patrimônio líquido de referência, e a nossa tendência é entender um pouquinho mais a liquidez. A liquidez do banco, como o Octavio falou, está bem, está numa boa qualidade, os indicadores de liquidez estão bastante substanciais, altos, a gente vai analisar. A gente tem ideia de fazer uma tranche nos primeiros dias e depois a gente pode falar com vocês o volume mais para frente, mas ainda nós estamos pensando de acordo com a nossa liquidez, mas a tendência é usar sim a linha em que pese o custo ser relativamente um pouco mais alto do que as captações atuais que as grandes instituições estão conseguindo fazer. Obrigado.

Carlos Firetti:

Tem uma pergunta aqui do Marcelo Dafine do Banco Sabadell: *como o Bradesco vê o cenário de crescimento da economia para 2020 e 2021?*

Octavio de Lazari:

Marcelo, obrigado pela sua pergunta. Vou passar para o meu economista-chefe que está mais gabaritado para responder sobre isso. Fernando, por favor.

Fernando Honorato:

Obrigado Octavio. Obrigado pela pergunta Marcelo. Bem rapidinho. Nós temos uma prática aqui de divulgar nosso cenário uma vez por mês. A próxima divulgação deve acontecer em duas ou três semanas no máximo. Vai ter uma atualização importante. Nossa primeira estimativa era uma queda de 1% do PIB. Essa queda está defasada como, por exemplo, o Octavio tem falado hoje os números estão muito mais para -3%, -4% de queda do PIB. E a gente tem acompanhado aqui nas nossas pesquisas empresariais, pesquisas proprietárias, diariamente como tem se comportado a economia, o que dá para dizer hoje é que o Brasil tem um comportamento semelhante ao que a gente vê em outros países. Bom, isso para 2020, o PIB deve ficar nessa faixa de 3% a 4% de queda.

Para 2021, tem toda essa discussão de quanto vai sobrar de dívida do governo, das empresas, das famílias para ser paga em 2021 que vocês estavam debatendo a respeito de inadimplência e endividamento de modo geral. Isso vai tirar um pouco de renda disponível, mas eu estou na ponta mais otimista para 2021, achando que uma vez passada essa crise não tem porque a gente não

acelerar o crescimento, em especial e eu encerro aqui, se o congresso e o governo se entenderem para circunscrever as despesas públicas para o ano de 2020 ou enquanto durar a pandemia. Porque aí você sai da crise com certeza com condições boas de retomar, acho que o PIB pode exceder 3% no ano que vem sim.

Carlos Firetti:

Bom, infelizmente nós não teremos tempo para responder mais perguntas, tem uma série de perguntas aqui. Nós vamos entrar em contato com as pessoas que enviaram para tentar respondê-las. Passo a palavra agora para o Octavio para o encerramento.

Octavio de Lazari:

Bom, meus amigos e minhas amigas, muito obrigado pela atenção de todos. Espero que a gente possa ter esclarecido alguns pontos dos senhores, mas de qualquer jeito tanto o Firetti quanto o Leandro da área de Relação com Investidores estão à disposição dos senhores, como sempre, com aquela mesma transparência e possibilidade que nós temos com todos vocês. Para que a gente possa responder suas dúvidas e agora a gente vai trabalhar todos os nossos números até o dia 30 nós temos a divulgação dos resultados do banco. E agradeço mais uma vez a participação de todos e se cuidem, por favor, uma grande semana, uma boa semana para vocês e que a gente consiga superar com rapidez e sabedoria e equilíbrio, serenidade todo esse momento que a gente está atravessando. Um grande abraço virtual para todos.

Leandro Miranda:

Encerramos aqui a nossa conferência. Boa semana a todos. Obrigado.

Operadora:

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