

**Operadora:**

Bom dia e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência sobre os resultados do Bradesco no primeiro trimestre de 2017. Esta teleconferência está sendo transmitida simultaneamente 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 ao longo da apresentação, 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 esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios da companhia, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da diretoria, bem como em informações atualmente disponíveis para a organização. Considerações futuras não são garantias de desempenho: envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer. Investidores devem compreender que condições econômicas gerais, condições da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro da empresa e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras. Agora, passo a palavra ao senhor Carlos Firetti, Diretor Departamental de Relações com o Mercado. Senhor, pode prosseguir.

**Carlos Firetti:**

Bom dia a todos... bom dia a todos os participantes. Bem-vindos à nossa teleconferência para discussão dos nossos resultados do primeiro trimestre de 2017, bem como a nossa estratégia. Eu passo a palavra agora ao senhor Alexandre da Silva Glüher, Diretor Executivo Vice-Presidente e Diretor de Relações com Investidores do Banco Bradesco.

**Alexandre da Silva Glüher:**

Bom dia a todos. Obrigado pela participação em nossa teleconferência. Inicialmente, exploraremos os principais pontos do nosso resultado e, na sequência, o Firetti vai tratá-los de maneira mais abrangente. Antes de falarmos sobre os números desse trimestre, acho importante abordarmos brevemente alguns temas sobre a Economia brasileira que, no nosso entendimento, encontra-se num momento de inflexão. Nós já percebemos sinais claros de que a economia está em trajetória de recuperação, com o PIB do primeiro trimestre já ficando positivo. A nossa expectativa é que essa tendência de crescimento da economia se consolide agora no segundo semestre. Há indicações de que o desemprego está alcançando seu pico. Temos um mês de um dos mais profundos ciclos de corte da taxa de juros de bases sustentáveis que já assistimos no Brasil, o que deve sedimentar as bases para recuperação. Acreditamos que estamos próximos de completar um ciclo de reformas das mais importantes que já vimos. Nesse contexto, temos uma visão positiva do momento atual e do futuro que se avizinha. Em relação aos nossos resultados, observamos, nesse trimestre, uma evolução importante em nossa qualidade de crédito, fruto das medidas para conter a inadimplência e da própria dinâmica das carteiras. Ainda não vimos crescimento no crédito – principalmente, é porque a demanda está muito baixa, mas já vimos melhoras na originação, principalmente de pessoas físicas. Esperamos que a demanda continue a acelerar ou melhore com o aumento da confiança. Peço agora que observem o slide número 2, onde trazemos os principais destaques dos nossos resultados. O lucro líquido no primeiro

trimestre foi de 4,6 bilhões de reais com crescimento de 13% ano a ano, com uma expansão do ROE para 18,3%. Razões relevantes para a melhora do resultado foram as menores despesas com PDD e a redução de custos, que no comparativo com o trimestre anterior, caíram 12 e 7,7% respectivamente. A melhora registrada foi parcialmente impactada pela margem de juros, que continua pressionada pela queda nos volumes. O ambiente de crédito continua complexo, nossa carteira expandida subiu 8,5% nos últimos 12 meses e teve uma queda de 2,4% no trimestre, colocando alguma pressão em nossa margem financeira de juros, que caiu 5% no trimestre. Esperamos que o crescimento da margem financeira melhore no segundo semestre com maior crescimento do crédito. Conforme prevíamos no trimestre anterior, a inadimplência dá sinais de que tenha atingido o pico no quarto trimestre passado, feito, naturalmente, o ajuste por aquele caso específico já provisionado e que entrou em 90 dias de atraso no primeiro trimestre. Ocorreram melhoras significativas no NPL de pessoas físicas e SME, que reduziram 28 e 36 pontos, respectivamente. O NPL *Creation* também apresentou melhora para a carteira total para as pessoas físicas e SME. Acreditamos que tanto o Índice NPL como o NPL *Creation* devem continuar melhorando gradualmente nos próximos trimestres, atingindo níveis mais baixos em 2018. Nesse contexto, nossas despesas com PDD caíram 12% no trimestre. Os sinais que estamos colhendo mostram que o nosso *guidance* atualmente parece conservador para essa linha em 2017; no entanto, por ora, preferimos não alterá-lo. Evoluímos bem no controle de custos, que caíram 7,7% no trimestre, e numa visão pró-forma, 2,8% ano a ano. Esse desempenho deve-se ao aprofundamento das ações de eficiência que adotamos e à captura da sinergia da aquisição. Trabalhamos para atingir a maturidade dessas sinergias até o final do ano de 2018. As receitas de serviço foram impactadas pelo momento econômico que o país atravessa, registrando uma queda de 1,5% no trimestre e um crescimento de 16% na base anual. Também tivemos um bom desempenho em prêmios de contribuições de seguros, previdências e capitalização, com um crescimento de 18,2% numa visão ano a ano. Nosso patrimônio continua evoluindo, crescendo 12% nos últimos 12 meses. Em termos de capital, continuamos evoluindo organicamente. Nosso Índice de Basileia nível I mostrou robustez, ficando em 12%, mesmo considerando o aumento das deduções regulamentares de 60 para 80%. Numa simulação de implementação plena de Basileia III, o nosso índice melhorou 80 pontos no trimestre. Agora eu devolvo a palavra para o Firetti para que ele possa detalhar os números nos slides seguintes.

**Carlos Firetti:**

Muito obrigado, Alexandre. Então começamos no slide número 3, onde comentamos os nossos ajustes no lucro contábil para chegar no lucro ajustado. O trimestre foi relativamente limpo, sem grandes ajustes. O principal foi o ajuste da amortização do Ágio, que teremos todos os trimestres no futuro, nos próximos anos, considerando a amortização do Ágio. Como comentamos no quarto trimestre, nossa expectativa é que, em 2017, vamos amortizar 2.4 bilhões de reais em Ágio. No slide 4, comentamos os principais itens dos nossos resultados. Basicamente, a nossa margem financeira apresentou uma queda no trimestre de 0.3% e, considerando por pró-forma, uma queda de 8.7% na variação de 12 meses. Os principais responsáveis por essa queda foram a variação da margem de juros, que eu comentarei mais em detalhes à frente, e o *Impairment* de 420 milhões de reais que fizemos da nossa carteira de ativos, principalmente de *bonds* e debêntures. Também vou comentar em mais detalhes para frente. O grande ponto positivo do trimestre nos resultados foi a queda da PDD, tivemos uma queda no trimestre de 12%, e uma variação pró-forma nos 12 meses de 27.3%. Além disso, destacamos o desempenho das despesas operacionais, para a qual tivemos

uma queda de 7.7% no trimestre, e numa base pró-forma 12 meses, 2.8. Em termos de lucro líquido, nosso lucro líquido cresceu 6% no trimestre, 13% em 12 meses, com o patrimônio variando 4.1% no trimestre e 12% em 12 meses. Com isso, nosso retorno sobre patrimônio foi de 18.3%, uma evolução frente aos 17.6 que tivemos no trimestre anterior, e nosso retorno sobre ativos foi de 1.4%. Vou detalhar todos esses itens nos próximos slides. No slide 5, temos a composição dos nossos resultados. Basicamente, o segmento de seguros representou 30% dos nossos resultados; intermediação de crédito, 33 e receita de serviços, 29%. Nosso lucro por ação no trimestre foi de 3.19 reais. No slide 6, mostramos a nossa margem financeira de juros e não juros. Olhando a nossa margem financeira total, um dos destaques foi o *Impairment* no trimestre, que eu já mencionei. Como havíamos comentado no quarto trimestre, nós passamos a fazer o teste de *Impairment* trimestralmente, não anualmente, como fazíamos até 2016. A nossa expectativa é que, para 2017, o valor total dos *Impairments* devam ficar um pouco abaixo do que nós tivemos em 2016. Devemos ter um pouco mais de *Impairments* nos próximos trimestres. A nossa NIM, no trimestre, foi de 7.4%, uma pequena queda em relação ao quarto trimestre. Detalhando a margem financeira de juros, considerando os principais componentes, tivemos... analisando a margem de juros, a principal pressão que tivemos foi na margem de intermediação de crédito, que caiu 6.2% no trimestre, e considerando pró-forma, uma queda de 7.7, o principal efeito que explica essa queda da margem foi o volume, que caiu no período, e também tivemos, nesse trimestre, um efeito específico relacionado ao número de dias corridos, que foi menor, e isso afeta nossas receitas, e mais dias úteis, que afeta o nosso custo de *funding*. Esse efeito dias corridos/dias úteis teve um impacto negativo na margem de crédito da ordem de 350 milhões de reais. Em seguros, tivemos praticamente um trimestre flat, com o impacto dos juros menores sendo compensado pelo volume. E em TVM/Outros, nós já temos o benefício da queda de juros no nosso ALM, principalmente nas nossas posições pré-fixadas na carteira de crédito, *versus* o *funding* flutuante, taxa flutuante, só que esse efeito acaba sendo parcialmente compensado pelo efeito dos juros menores em outras linhas nesse momento. Para a margem financeira de juros, nós mantemos o nosso *guidance* de -4 a 0... acreditamos que, ao longo do ano, há espaço para uma recuperação, principalmente no segundo semestre com melhoras em volumes e alguns outros efeitos potencialmente compensando a margem. No slide 8, mostramos a evolução da nossa margem de crédito; a margem de crédito no trimestre foi... nos últimos 12 meses, se expandiu para 13.2%; no trimestre, ela é afetada principalmente pelo efeito dias úteis/dias corridos que eu já mencionei, e a margem líquida de crédito depois das despesas de provisão subiu de 7.3 para 7.7 nos 12 meses, principalmente com a redução das despesas de PDD. Nós acreditamos que, para frente, a tônica será essa, a redução do custo de crédito tende a compensar uma evolução um pouco pior da margem de crédito antes da PDD. No slide 9, detalhamos a nossa carteira de crédito expandida. Nós continuamos a ter uma redução na nossa carteira de crédito, no trimestre, de 2.4%; no ano a ano, 8.5 positivo; e considerando o efeito da incorporação do HSBC, e quando olhamos numa base pró-forma, temos uma queda no ano de 8.5%. As linhas que se destacam ainda são consignado, com crescimento de 2.9% no trimestre, e financiamento imobiliário, com um crescimento de 0,9. A linha que continua sofrendo mais ainda é o segmento de pequenas e médias empresas que sofre especialmente com a baixa demanda por crédito. Nós mantemos o nosso *guidance* de 1 a 5... como havíamos falado, esperávamos um primeiro trimestre um pouco mais suave, uma recuperação no segundo semestre, já mirávamos a parte de baixo do *guidance* – isso, na nossa visão, ainda está consistente. No slide 10, detalhamos a abertura da nossa carteira de crédito, uma evolução para carteiras com perfil menor de risco... hoje, consignado e crédito imobiliário representa 42.2% da nossa carteira de pessoas físicas. Movendo para o slide 11, mostramos a nossa inadimplência... temos

boas notícias nesse quesito, tivemos uma melhora significativa na inadimplência de pequenas e médias empresas, caindo de 8,62 para 8,26, e uma melhora também significativa para pessoas físicas. Essa melhora está consistente com as nossas expectativas, e como o Alexandre falou, esperamos que esta tendência se mantenha ao longo do ano. No caso da inadimplência para o segmento de *corporate*, tivemos um impacto nesse trimestre de um caso específico da ordem de 1 bilhão de reais; esse crédito já se encontrava plenamente provisionado desde o final de 2015 – vamos fazer o *write-off* desse crédito no segundo trimestre, ajustando por esse crédito específico, a inadimplência de *corporate* ainda assim crescerá um pouco, mas de uma maneira mais suave. Com isso, a inadimplência total cresce sem ajustar, por esse caso, *corporate*, mas ajustando, que reflete mais o cenário que estaremos vendo a partir do segundo trimestre com o *write-off*, já temos uma queda na inadimplência total de *corporate*. Como falei, acreditamos que a inadimplência continua caindo ao longo do ano, e também ao longo de 2018. No slide 12, mostramos a nossa inadimplência de curto prazo, também notícias positivas nesse quesito, uma evolução favorável nas diversas linhas no segmento de pessoas jurídicas; no segmento de pessoas físicas, há um pequeno aumento, que é sazonal, e esse ano até quando eu quis dizer que esse aumento foi menor do que em período semelhante do ano passado... então, em termos de inadimplência de curto prazo, também estamos evoluindo bem. No slide 13, mostramos o gráfico do nosso NPL *Creation versus* o provisionamento; esse trimestre, ajustando por esse caso corporativo, nosso provisionamento alcança 105% do NPL *Creation*; o NPL *Creation* cai no trimestre, de 7 bilhões para 6.7, considerando a formação total, e ajustando por esse caso, cairia para 5.6, uma performance ainda melhor. Em termos de evolução do nosso provisionamento, continuamos melhorando, em termos de provisão líquida de recuperação frente à carteira, atingindo 5.09% no primeiro trimestre de 2017. Nossa expectativa é que esse índice vai continuar melhorando e podemos voltar a níveis próximos dos mais baixos historicamente em algum momento, possivelmente no segundo semestre de 2018. Como o Alexandre falou, o nosso *guidance* de 21 a 24 bilhões de reais parece conservador, nesse momento, mas, por ora, preferimos não revisá-los. Na página 14, detalhamos o NPL *Creation* para os vários segmentos; notícias positivas no segmento de micro, pequenas e médias empresas, no segmento de pessoas físicas, também no segmento de grandes empresas um pouco mais impactado pelo caso específico e talvez ainda não cedendo tanto, e ainda um bom desempenho no *Creation* total. Acreditamos que o NPL *Creation* vai continuar evoluindo positivamente também. No slide 15, temos os nossos índices de provisionamento; continuamos muito bem provisionados... o nosso índice de cobertura de provisões atingiu 182% no primeiro trimestre. Se ajustássemos pelo caso específico, esse índice seria 186%. Temos uma provisão excedente de 6.9 bilhões de reais. Nesse trimestre, especificamente, nossa provisão excedente caiu um pouco pelo fato de termos feito as provisões definitivas para avais de fianças, nós já vínhamos comentando isso ao longo dos últimos trimestres; nesse trimestre, passou a vigorar a nova resolução do Banco Central que destituiu nessas provisões; fizemos uma provisão para avais de fianças da ordem de 605 milhões de reais, que é um valor bem menor do que tínhamos reservado anteriormente, já que estávamos usando um critério bastante conservador, simplesmente aplicando a 2682; agora, nós estamos usando o nosso modelo estatístico para avais de fianças. Então, em termos de provisão adicionais, continuamos com nosso posicionamento que não vamos mexer nas provisões adicionais, simplesmente esse ajuste pontual que já era esperado que já havíamos comentado. No slide 16, temos a nossa carteira de renegociação. Nossa carteira de renegociação aumentou de 17,5 para 17.9 bilhões de reais no trimestre, um crescimento mais suave – eu lembro a vocês que essa carteira de renegociação inclui os créditos que foram recuperados com base em novas operações de crédito que foram reativadas. O provisionamento das carteiras



renegociadas subiu nesse trimestre para 75.3%, isso se refere a uma mudança interna na alocação das provisões adicionais sem nenhum impacto nos resultados. Na página 17, temos as nossas receitas de prestação de serviços. No trimestre, as receitas caíram 1.5% e cresceram 2.9% no pró-forma ano a ano. Acreditamos que temos medidas que estamos adotando e existem sinergias que devemos capturar de nossa aquisição, então, na nossa percepção, nosso *guidance* de 7 a 11 ainda deve ser atingido. No slide 18, temos as nossas despesas operacionais onde temos, também, muito boas notícias. Continuamos avançando a melhora da nossa eficiência e captura de sinergias; nossos custos operacionais caíram 7.7% no trimestre e 2.8% na variação anual. Tivemos uma redução no nosso quadro e, também, tivemos uma redução na nossa rede de agências de 192 agências. Nós temos um processo constante de racionalização da nossa rede, também temos um movimento onde parte das agências acabam sendo convertidas em pontos de atendimento, e acreditamos que esse é um movimento que deve continuar beneficiando a nossa eficiência ao longo dos próximos trimestres. Em relação ao *guidance* de custos, que é de -1 a 3, ele também parece relativamente conservador nesse momento, mas não devemos alterá-lo, pelo menos devemos ficar na parte de baixo desse *guidance*. No slide 19, temos o nosso índice de eficiência. No acumulado, ele continua piorando, mas já tivemos uma melhora quando olhamos o índice de eficiência em bases trimestrais no primeiro trimestre para 40.6% de 43.2 no trimestre anterior. No slide 20, temos as nossas operações de seguros, tivemos um ótimo desempenho em termos de prêmios. No pró-forma, nosso faturamento cresceu 12.8%, com destaque para os prêmios de Vida e Previdência e Saúde. O resultado da seguradora caiu no trimestral, que acaba sendo afetado pela sazonalidade, mas permaneceu praticamente flat em bases anuais. O retorno sobre patrimônio apresentou uma queda para 20.2%, principalmente pelo fato de não termos distribuído dividendos dentro do grupo da seguradora. E finalmente, no slide 21, temos o nosso Índice de Basileia – tivemos uma evolução positiva do nosso índice de capital nesse trimestre, mesmo com o phase-in de Basileia aumentando as deduções de 60 para 80%, o nosso índice de capital permaneceu estável em 12%; considerando o *fully-loaded* com a aplicação integral das regras, nós tivemos um aumento de 80 pontos-base, então continuamos evoluindo bem, principalmente em cima de retenção de capital, continuamos gerando capital de forma líquida, e nesse trimestre, especificamente, uma redução do RWA. Com isso, eu concluo a apresentação e ficamos, agora, à disposição dos senhores para as perguntas.

**Operadora:**

Obrigada. Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. Para fazer uma pergunta, por favor, digitem “\*1”, e caso queira cancelar a sua pergunta, digitem “\*2”. A nossa primeira pergunta vem do senhor Tiago Batista do Itaú BBA. Senhor, pode proceder.

**Tiago Batista:**

Bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas, uma sobre SME, e a segunda sobre margens. Sobre SME, vocês tinham falado que tinha caído bem a carteira, a gente consegue ver na ordem de 6, 7 bilhões por trimestre, que é essa carteira de SME. A minha pergunta é: em que segmento, dentro desse setor, está tendo queda mais forte, mais no *low ending*, mais nas pequenas empresas, mais na média, e se esse segmento que está caindo mais é um dos que também têm um maior índice de inadimplência. E a segunda pergunta é em relação à margem, vocês já indicaram um pouquinho do efeito dos dias úteis e dias corridos, de 350 milhões de reais, mas se a gente fizer uma

análise rápida desse primeiro trimestre, fica bem abaixo do *guidance*, mesmo ajustando para esses 350 milhões, ficaria, ali, próximo do *low*. Dá para imaginar que o *guidance* é atingível com a melhora da carteira, ou é muito difícil atingir o *guidance* assim, nesse momento?

**Carlos Firetti:**

Bom, Tiago, em relação à carteira de SME, a gente já vem dizendo que a carteira que mais sofre é a carteira de pequenas empresas, que está mais exposta à economia, é um segmento que vem sofrendo mais com desemprego, com a economia mais fraca, então é, também, um segmento com a inadimplência maior. O baixo crescimento tem a ver, também, com a baixa demanda; as empresas estão operando num ambiente difícil, a demanda de crédito está difícil, a geração de recebíveis, que é uma base importante para várias operações de crédito no segmento de pequenas empresas também é menor, então a capacidade delas de tomarem crédito mais barato, que talvez melhorasse a demanda, também se restringe... nós acreditamos que esse segmento, tradicionalmente, consegue se recuperar rapidamente; vamos observar o que acontece nesse ciclo, se vai ser semelhante a outros, e é um segmento que nós buscamos, faz parte da nossa operação na rede... acreditamos que, apesar de termos sofrido bastante nessa carteira, somos bons e temos apetite para continuar operando nesse segmento. Em relação à margem, como a gente falou, teve alguns efeitos como esse dias úteis/dias corridos. Nós acreditamos que é possível atingir pelo menos o *bottom* desse *guidance* de margem de 0 a -4, e principalmente com a recuperação dos volumes a partir do segundo semestre.

**Tiago Batista:**

Ok, só follow up rápido na parte de SME, dá para imaginar que para de cair ao longo desse ano, ou é muito cedo para falar isso, na carteira de SME como um todo?

**Carlos Firetti:**

Olha, acho que ela vai parar de cair conforme a economia estiver reacelerando, conforme a confiança estiver melhorando... nós acreditamos que é possível que ela comece a se estabilizar no segundo semestre, começo do segundo semestre, mas vamos ver.

**Tiago Batista:**

Ok, obrigado, Firetti.

**Operadora:**

A próxima pergunta vem de Jorge Friedmann, do Citibank. Senhor, pode prosseguir.

**Jorge Friedmann:**

Obrigado pela oportunidade. Eu tenho duas perguntas: primeiro sobre provisões, de fato, vocês mostraram os melhores indicadores, principalmente em SME e varejo, tanto criação de NPL quanto os próprios indicadores de NPL. Mas isso, se você pega a provisão desse tri e analisa, você vai chegar em 19.5 bi. Vocês já falaram que parece bastante conservador, mas vocês ainda não reduziram esse *guidance*. Quer dizer, eu

queria saber se existe, além das indicações de qualidade, algum motivo adicional para não se revisar esse número, por exemplo, o banco pode reconstituir os 600 milhões de reais de provisões adicionais que foram deslocadas para fianças de garantias e isso estaria impedindo vocês, talvez, também, de revisar esse *guidance*, provisionando um pouco mais do que o NPL *Creation*? E depois eu faço minha segunda pergunta, obrigado.

**Carlos Firetti:**

Não, nós não vamos recompor essas provisões adicionais, não vemos necessidade, nós não vamos reduzir adicionalmente. Isso era um ajuste pontual que, de certa forma, nós já vínhamos comentando desde o quarto trimestre que faríamos, é uma questão que já estava prevista, e não faremos isso. Acho que nós, tradicionalmente, revisamos o nosso *guidance*, quando necessário, na metade do ano, no resultado do segundo trimestre, nós nunca revisamos no primeiro tri, e nós, como falamos, acreditamos que esse *guidance* parece conservador; nós preferimos aguardar um pouco para fazer qualquer revisão oficial.

**Jorge Friedmann:**

Perfeito. Só um *follow-up* rápido, Firetti: é razoável pensar que, dada a progressão que vocês têm visto, parece que o primeiro trimestre, mesmo tendo melhorado, ainda deve ser pior em relação aos demais que estão por vir. Essa hipótese parece correta?

**Carlos Firetti:**

Olha, eu prefiro não comentar essa hipótese, a gente estaria fazendo um prognóstico aqui. O que eu posso dizer é que nós estamos vendo uma tendência favorável. Nós achamos que claramente tivemos uma tendência melhor na nossa inadimplência, no NPL *Creation*, mas vamos nos abster de fazer maiores comentários em relação aos próximos trimestres.

**Jorge Friedmann:**

Ok. E sobre a minha segunda pergunta, houve uma queda importante no número de clientes nesse trimestre, além do número de correntistas ativos, que, conforme aparece lá no release, caiu cerca de 200 mil clientes no trimestre, a gente ainda viu uma queda de 6.4% nos clientes de poupança, 2.2% no número de segurados e 50% nos clientes únicos do Bradesco Financiamentos. Nesse ponto em específico, eu até estranhei porque aparece no release que esse número caiu de 2.6 milhões de clientes para 1.3 milhões num único tri. Vocês poderiam elaborar um pouquinho mais sobre o que levou a essas quedas? Obrigado.

**Carlos Firetti:**

Jorge, especificamente poupança, se você der uma olhada, tem um efeito que tem um aumento no quarto tri todo ano, e depois tem uma queda no primeiro tri, então esse é, talvez, o grosso. Então, isso explica boa parte das variações em poupança. Em relação à base de clientes, temos que considerar, sim, o desemprego, o fato de as pessoas estarem perdendo o emprego, tem afetado a base de clientes. Isso é uma realidade.

**Alexandre da Silva Glüher:**

É, Jorge, é o Alexandre falando, só para complementar isso o que o Firetti falou, a gente sempre tem que ter em mente que o desemprego afeta a dinâmica dum processo de abertura, de manutenção de contas de modo geral. De alguma maneira, ele impacta as novas aberturas, porque novas vagas de emprego não vão se abrindo e, por consequência, as pessoas não vão precisando abrir novas contas para receber os seus salários, e, ao mesmo tempo, agride a base vigente, porque muitas pessoas, na situação de desemprego, começam a buscar alternativas para reduzir os seus custos e, muitas vezes, essa redução de custos passa por otimizar os seus relacionamentos com os bancos, eventualmente, até saindo fora de um relacionamento normal, tradicional, de conta corrente. Então, a dinâmica do desemprego altera essa dinâmica do processo de abertura, de manutenção de base de clientes.

**Jorge Friedmann:**

Perfeito, eu agradeço a explicação, e acho que, de fato, sem dúvidas, consegue explicar parte da queda de correntistas, mas o aumento do desemprego, para mim, até deveria, eventualmente, ter um impacto positivo no número de clientes de financiamentos, e teve uma queda de 50%. Vocês podem também explicar um pouco isso, e se tem, também, na parte mesmo de correntistas, algum *attrition* com os clientes do HSBC, se vocês estão tendo uma evasão maior do que o esperado inicialmente? Obrigado.

**Carlos Firetti:**

Jorge, não estamos tendo uma evasão específica dos clientes vindos do HSBC. Eu acho que os efeitos que a gente descreveu, em termos de desemprego, em termos de redução no número dos clientes, afeta o grupo como um todo, não vemos nada específico vindo do HSBC. Em relação...

**Jorge Friedmann:**

Perfeito.

**Carlos Firetti:**

Só para... só um minuto. Olha, eu vou. em relação a financiamentos, a gente vai dar uma verificada, talvez seja simplesmente uma revisão dos critérios, mas eu volto para você depois, não é nada... provavelmente uma evolução real, por alguma razão.

**Jorge Friedmann:**

Perfeito, obrigado.

**Operadora:**

A próxima pergunta vem de Carlos Macedo, da Goldman Sachs. Senhor, pode prosseguir.

**Carlos Macedo:**

Bom dia, Firetti, Glüher. Eu tenho duas perguntas, também. A primeira pergunta, em relação à carteira de renegociação de vocês, ela continua a crescer aí no primeiro tri?



E, na verdade, eu estava vendo a provisão que vocês têm lá, ela aumentou em 1 bi e meio, que é quase 10%, mais do que 10%, na verdade, da carteira no trimestre. Eu só queria entender... dá uma cor para a gente de como está essa carteira, em termos de inadimplência, em termos de crescimento, se ela vai cair de novo, porque ela continua quase 40% mais alta ano contra ano, e o que que a gente pode esperar, como que ela pode afetar, aí, a despesa de provisão do banco indo para a frente. A segunda pergunta em relação às sinergias com o HSBC, vocês falaram que teve um aproveitamento já no trimestre... se vocês tivessem que dar uma estimativa de onde vocês estão em termos de conseguir compor todas as sinergias que vocês esperavam, vocês estão aí, digamos, aos 15 minutos do primeiro tempo, aos 40 minutos do primeiro tempo, aos 15 do segundo, aos 30 do segundo, em que parte do jogo vocês estão em capturar essas sinergias?

**Carlos Firetti:**

Obrigado, Macedo. Bom, em relação à carteira renegociada, e especificamente em relação à provisão, isso não tem nada a ver com uma necessidade efetiva de mais provisão nessa carteira, ela tem a ver muito mais em relação ao nosso critério interno de como nós alocamos a nossa provisão adicional. Nós tínhamos uma metodologia e, a partir desse trimestre, nós temos uma metodologia onde nós começamos a alocar, a adicional... começando dos créditos com menor rate. É simplesmente uma mudança na nossa geografia interna de alocação, não tem nenhum... e como nós informamos, esse provisionamento não tem nenhum impacto nos resultados e até não tem nenhuma diferença na visão dos clientes específicos que nós alocamos, é muito mais uma mudança nesse critério interno. A carteira renegociada teve um crescimento menor esse trimestre, uma parte dos créditos que vão para a carteira renegociada são créditos que nós recuperamos, uma parte importante da nossa recuperação de créditos já baixados ocorre via reativação de créditos; o cliente, por exemplo, paga um pedaço e entra num novo crédito que acaba sendo reativado, então a carteira renegociada tem esse driver também: a recuperação e a própria renegociação dos créditos que entram em atraso.

**Carlos Macedo:**

Perfeito. Só uma dúvida, então... eu sei que vocês não divulgam, mas se pudessem dar uma ideia para a gente, em termos da inadimplência dessa carteira em comparação à inadimplência geral da carteira, que é 5 e pouco, então se essa inadimplência é muito maior ou só um pouco maior, como é que ela funciona?

**Carlos Firetti:**

Não, Macedo, nós divulgamos. A inadimplência dessa carteira está no gráfico da carteira renegociada, basicamente... só um segundinho... na página 18, é 29.7%, essa carteira renegociada representa 4.7% do nosso portfólio. Nós temos uma série aí completa de inadimplência dessa carteira.

**Carlos Macedo:**

Perfeito. Está bom, muito obri... a segunda pergunta das sinergias.

**Carlos Firetti:**

As sinergias, nós avançamos bastante nas despesas administrativas, nós concluímos a integração do HSBC, nós, a partir disso, desligamos o sistema, nós renegociamos vários contratos, colocando esses contratos nas bases do Bradesco, então nós preferimos não dar um número onde nós estamos, mas eu posso dizer que avançamos bem nessas sinergias administrativas. Em relação a quadro...

**Carlos Macedo:**

Mas nem assim... nem assim, primeiro ou segundo tempo?

**Carlos Firetti:**

A gente poderia dizer, em termos de despesas administrativas, talvez nos ajustes que nós temos que fazer, nós completamos esse ano, e o resto... ou a maior parte dele, nós completamos esse ano, e em termos de quadro, o ajuste acaba sendo gradual, até o final de 2018, baseado principalmente no *turnover* interno da organização.

**Carlos Macedo:**

Perfeito. Está bom, muito obrigado.

**Carlos Firetti:**

Só uma coisa, em relação às sinergias, lembrando que o efeito total de qualquer coisa que a gente faça, continua, os ajustes, quando você vê, num determinado trimestre, os ajustes que nós tivemos até aquele trimestre, você já tem um benefício garantido para os próximos trimestres.

**Alexandre da Silva Glüher:**

Macedo, acho que só para complementar, um ponto que a gente sempre tem que ter em mente com relação à questão de sinergias, que nós temos aí basicamente dois tipos de sinergias a serem buscadas sempre: as sinergias de custos e as sinergias de receitas. Dito isso, a gente, mesmo dentro das duas categorias, a gente tem sinergias em proporções diferentes, é verdade, que podem ser tratadas centralizadamente, e sinergias que envolvem clientes, então a tendência é que, naquelas despesas – vamos falar primeiro por despesas – que possam ser tratadas centralizadamente, a gente ande mais rápido no processo de sinergia do que naquelas que envolvem ou que impactam, de alguma forma, o cliente na conta final. E no lado das receitas, é mais preponderante a sinergia de receitas que impacta o cliente, ou quase a totalidade delas impacta cliente, e sempre que impacta clientes, tanto no lado das despesas, como no lado das receitas, a gente tende... vai buscar e continua buscando essa sinergia, mas o processo é um pouco mais lento e por isso que a gente dá aquele prognóstico de alcançar a maturidade das sinergias por volta do final do ano que vem.

**Carlos Macedo:**

Perfeito, muito obrigado.

**Operadora:**

A nossa próxima pergunta vem de Gustavo Schroden, do Bank of America. Senhor, pode prosseguir.

**Gustavo Schroden:**

Bom dia, pessoal, obrigado pela oportunidade. Eu vou fazer duas perguntas: a primeira é relacionada... pensando um pouco mais no segundo semestre e ano que vem, enfim. Claramente vem mostrando e indicando, aí, que talvez seja um ano em que a parte de custos, falando de provisão e de despesas, vai ser um ano que deve trazer aí bons frutos e, talvez, segurar a rentabilidade, num patamar ainda alto, mas eu acho que... pensando mais num desafio no final desse ano e no começo de 2018 ou 2018 inteiro, a gente tem que olhar para o lado da receita, e aqui me parece que deveria passar por um crescimento de carteira de crédito e principalmente, também, por um ajuste no mix, talvez já tenham isso um pouco mais agressivo, principalmente com queda de taxa de juros. Se vocês pudessem comentar um pouco com a gente como é que vocês vão tratar, principalmente essa questão de mix quando vocês voltarem a crescer a carteira de crédito, eu acho que é um ponto que merece atenção, principalmente dado a queda na taxa de juros que a gente espera. Obrigado.

**Carlos Firetti:**

Gustavo, os produtos de crédito, de certa forma, também são cíclicos. Nós estamos crescendo em produtos de menor risco, obviamente porque isso é bom para o momento, mas também porque é onde está a demanda. Nós acreditamos que, com a melhora da economia, com ganho de confiança por parte das famílias, a demanda de crédito vai voltar de forma mais generalizada em várias linhas, inclusive linhas em que há margens melhores. No segmento de pessoas jurídicas, nós acreditamos que o segmento de pequenas e médias empresas é um segmento que tem grande potencial. Mesmo antes da crise, apesar do crescimento, nós não chegamos no momento em que esse segmento estava, em termos de potencial de tomar crédito no máximo que ele poderia. Então, a gente acredita que as dinâmicas, num cenário de economia melhor, essas linhas, esses produtos de maior margem, podem e devem ter uma aceleração. Obviamente, se você olhar a longo prazo, crédito imobiliário tem um potencial de crescimento por muitos anos, até porque, estruturalmente, o Brasil, comparado com boa parte dos países, ainda tem uma carteira de crédito imobiliário relativamente pequena no balanço dos bancos, mas pode e deve haver um momento onde algumas linhas de margens melhores comecem a apresentar um desempenho melhor.

**Gustavo Schroden:**

Está ótimo, Firetti. A minha segunda questão é relacionada à receita de prestação de serviço. Eu acho que talvez... também ainda está nessa linha de receita, eu acho que teve um resultado muito bom na linha de custo, mas a taxa de receita, o NII, foi bem explicado já, eu queria entender... acho que a linha de receita de prestação de serviço, também, acho que talvez seria uma que deixou a desejar no trimestre, e eu queria que vocês pudessem comentar com a gente, com um pouco mais de detalhe, o que que fez esse resultado ser um pouco aquém do potencial que o banco tem nessa linha e se dá para acelerar aí nos próximos trimestres.

**Carlos Firetti:**

Bom, algumas coisas. Primeira: no caso da base de comparação, há, quando você olha no primeiro trimestre do ano passado, que a gente faz o pró-forma, algumas receitas que vieram do HSBC estavam relacionadas a alguns serviços específicos que eles prestavam para a matriz e que nós claramente não temos nesse trimestre, não temos depois da incorporação. Então tem alguma questãozinha de base que, ao longo do ano, conforme nós entrarmos numa comparação com trimestres onde essas receitas já pararam de ocorrer, o crescimento melhora um pouco só por conta disso. Além disso, tem as nossas iniciativas em termos de sinergia de receitas junto aos clientes do banco adquirido. Esse processo, como o Alexandre já comentou, é gradual, é cuidadoso, envolve relacionamento, envolve o reconhecimento, pelo cliente, do serviço, então nós acreditamos que a apropriação desses benefícios de sinergia de receitas, eles vão ocorrer de forma gradual ao longo do ano, e nós também estamos trabalhando, ainda – nós já trabalhamos bastante nisso, mas continuando aprofundando a segmentação em alguns segmentos e serviços para a própria base do Bradesco, então todas essas iniciativas devem trazer resultados ao longo do ano, por isso que a gente acredita, ainda, que o nosso *guidance* deve ser atendido pelo menos ali na parte de baixo.

**Gustavo Schroden:**

Então está bom, mas só um *follow-up*: especificamente no trimestre, esse resultado um pouco aquém do potencial... ele é, basicamente, por essa... vamos chamar um "*hard copy*", dada essa questão que você explicou do HSBC que tinha no primeiro trimestre, ou você acha que houve, assim, algum nível de atividade que também pode ter impactado as outras linhas da receita de prestação de serviço?

**Carlos Firetti:**

Olha, acho que não dá para dizer que não, que não tem uma coisa de nível de atividade, mas a nossa expectativa era, já, que boa parte das nossas iniciativas que levariam a um crescimento mais forte ganhariam corpo ao longo do ano, então já havia essa tendência esperada ao longo do ano.

**Gustavo Schroden:**

Está ótimo, obrigado.

**Operadora:**

A nossa próxima pergunta vem de Lucas Lopes, do Credit Suisse. Senhor, pode prosseguir.

**Lucas Lopes:**

Bom dia a todos, obrigado pela pergunta. A primeira delas – eu tenho duas – a primeira delas é sobre a queda da SELIC. Eu entendo que é difícil projetar, por exemplo, a hipótese de uma queda de por exemplo, 100 “basis points” da SELIC, mas eu queria saber se eles podem compartilhar um pouco sobre como é que foi esse impacto *ex post*, olhando o resultado do primeiro tri. Vocês comentaram que o descasamento do ALM da taxa de juros do balanço foi parcialmente compensado por um retorno menor em algumas linhas, mas vocês podem confirmar que, ainda assim, o impacto foi positivo, dá para compartilhar alguma noção de grandeza? E a segunda pergunta, mais objetiva: vocês fizeram uma cessão de crédito próxima de 2 bi, de crédito já baixado para

prejuízo... porque olhando para a história do banco, é um evento bastante incomum, é bem raro, e eu quero saber se o produto foi um movimento pontual ou se houve uma mudança de visão a respeito da atratividade desse tipo de operação, pode ter mais coisa por vir, eventualmente até vender ou pensar em vender algum crédito inadimplente, mas ainda que não teve o evento de *write-off*... essas são as minhas perguntas, obrigado.

**Carlos Firetti:**

Olha, em termos do impacto na queda de juros na margem, nós não podemos entrar em detalhes mais específicos, mas quando nós olhamos um efeito da queda de juros, há um efeito positivo. Nós somos, em termos nítidos, temos uma exposição pré-fixada que acabou sendo compensada, como eu falei, por algumas linhas, como o efeito de juros menores na aplicação do capital próprio e algumas outras linhas, mas não dá para compartilhar, especificamente. Eu só lembro para você que a potência, talvez, dessa exposição pré, acabou sendo reduzida, um pouco, pelo fato de a gente perder carteira especificamente de pequena empresa, que é uma carteira que caiu bem, quando a gente olha os últimos 12 meses, e essa carteira é uma carteira pré, entendeu? Então acho que isso talvez explique um pouco. Além disso, a nossa posição de títulos que está no LM é, principalmente, uma posição que está no disponível para venda, e os ganhos que também estão, de certa forma, relacionados com esse BF pré acabam indo para o patrimônio, e não diretamente para o resultado, então isso também talvez explique um pouco a não percepção desse efeito positivo vindo da queda dos juros. Em relação à venda da carteira, essa venda que você falou é de créditos baixados para prejuízo... nós começamos a fazer algumas operações, nós desenvolvemos uma governança para isso, e nós vamos analisar potenciais operações sempre que faça sentido. No caso dessas últimas vendas, elas não trazem benefícios financeiros da venda efetiva tão grandes, mas elas nos trouxeram alguns benefícios operacionais, no controle dessas carteiras, que isso acabou sendo um segundo motivador por trás dessa venda. Nós também temos tido um desempenho muito bom na nossa recuperação interna, nos nossos métodos, então isso é, em última análise, uma das coisas que até hoje nos desestimulou de ser mais agressivos. Não temos perspectiva de vender créditos ativos, nós completamos o ciclo tentando recuperar esse crédito enquanto que ele está no nosso balanço – como eu falei, temos equipes que têm apresentado um resultado muito bom nesse quesito, e não devemos alterar esse procedimento.

**Lucas Lopes:**

Muito obrigado, Firetti, bom dia.

**Alexandre da Silva Glüher:**

Lucas, eu vou aproveitar a tua pergunta e vou acabar também respondendo a pendência que ficou de resposta pro Jorge, do Citi, que perguntou da redução do número de clientes na Bradesco Financiamentos, e especificamente, a gente já pode afirmar que essa redução de clientes tem a ver justamente com esse processo de venda de carteira que nós contabilizamos metade dele, praticamente, nesse trimestre, foi uma venda feita lá em dezembro do ano passado e liquidada, vamos dizer assim, duas tranches operacionais, uma primeira tranche no ano passado, ainda em dezembro, e foi reconhecida no balanço, e a outra tranche agora no início deste ano, principalmente de clientes que estavam contabilizados no book da Bradesco Financiamentos, clientes oriundos de alguns processos até de aquisição e, portanto, de mais de 10 anos ainda ativos dentro do nosso sistema, trazendo-nos todos os custos de manutenção desses



clientes, então fez sentido, como disse o Firetti, além do próprio preço da operação, faz sentido, também, pela redução do custo operacional e liberação de estruturas para processar outras coisas, então essa redução de praticamente um milhão de clientes na Bradesco Financiamentos tem a ver com a cessão, com a venda desse pedaço de carteira já baixada para prejuízo. Muito obrigado, viu, Lucas.

**Operadora:**

Nossa próxima pergunta vem de Yuri Fernandes, do JP Morgan. O senhor pode prosseguir.

**Yuri Fernandes:**

Bom dia, Firetti, Alexandre, obrigado pela oportunidade. Boa parte das minhas dúvidas já foram sanadas, mas eu queria perguntar, na questão regulatória, com essa questão de cartão de crédito entrando agora, vocês têm enxergado mais alguma coisa que a gente deveria ficar atento? Muitos têm falado em cheque especial, então se vocês puderem comentar um pouquinho, eu agradeço. Obrigado.

**Carlos Firetti:**

Olha, não vemos nada em especial, nenhuma discussão específica que já tenha começado. O Banco Central divulgou, no início do ano, uma agenda, uma agenda que, de certa forma, na nossa visão, é positiva para o sistema que entende as origens da questão dos spreads elevados, que é principalmente o risco de crédito... e, na nossa percepção, as discussões em relação a crédito e spreads passam mais por essa linha, e não uma linha de querer discussões específicas.

**Yuri Fernandes:**

Está bom, obrigado.

**Operadora:**

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

**Alexandre da Silva Glüher:**

Bom, senhores, nós gostaríamos de agradecer a presença de todos na nossa conferência, agradecer o interesse, agradecer, principalmente, as perguntas que nos foram dirigidas; esperamos que as respostas que a gente deu possam ter atingido as expectativas de cada um dos senhores e se, eventualmente, tenha ficado alguma pergunta ainda pendente ou alguma resposta que precisa de um tipo de complemento, tanto o Firetti como eu e a nossa estrutura estarão à disposição para atendê-los em caso de necessidade. Muito obrigado e tenham um bom dia.

**Operadora:**

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



**Teleconferência de Resultados  
Resultados do 1T17  
Bradesco (BBDC4 BZ)  
28 de Abril, 2017**

<FIM DO ÁUDIO – 01:03:10>