

Transcrição – Resultado 4T23

[Renato Lulia]

Olá! Bom dia a todos! Eu sou o Renato Lulia, diretor de Relações com Investidores e Inteligência de Mercado do Itaú Unibanco. Muito obrigado por participarem da nossa vídeo conferência para falar dos resultados do quarto trimestre de 2023 que está sendo transmitido diretamente do nosso escritório, na Faria Lima. Este evento será dividido em duas partes. Na primeira, o Milton explicará a nossa performance e resultados do quarto trimestre de 2023 e apresentará o guidance de 2024.

Em seguida, teremos uma sessão de perguntas e respostas em que analistas e investidores poderão interagir diretamente conosco. Gostaria de passar algumas instruções para melhor aproveitamento desse nosso encontro de hoje. Para quem está acessando pelo nosso site, existem três opções de áudio na tela: todo o conteúdo em português, todo o conteúdo em inglês ou no áudio original. Nas duas primeiras alternativas, contaremos com tradução simultânea.

Para escolher sua opção, basta clicar na bandeira que está no canto superior esquerdo da sua tela. As perguntas também podem ser enviadas pelo WhatsApp. Para isso, basta clicar no botão que está na tela para quem está acessando pelo site ou mandar uma mensagem para o número (11) 93959-1877. A apresentação que faremos hoje está disponível para download na tela do hotsite e também, como sempre, lá no nosso site de RI.

Agora eu passo a palavra ao Milton que irá iniciar a apresentação dos resultados e depois voltarei para fazermos a sessão de perguntas e respostas. Milton, é com você.

[Milton Maluhy]

Bom dia! Bem-vindos a nossa apresentação de resultados do quarto trimestre de 2023 e do guidance de 2024. Será uma apresentação executiva, focada nos números, para depois termos tempo para o Q&A. Vamos começar com os resultados do quarto trimestre. Atingimos um resultado de 9,4 bilhões de reais e um crescimento de 4% quando comparado ao trimestre anterior.

Com isso, entregamos uma rentabilidade (ROE) de 21,2%, no consolidado, com crescimento de 10 *basis points* no trimestre. No Brasil, chegamos a um ROE de 22,2%. Passando para a geração de receita, a margem financeira cresce 3,3% no trimestre e atinge 23,2 bilhões de reais. A receita de serviços e seguros apresentou um forte crescimento de 4,6% e atingiu 13,5 bilhões de reais no trimestre. Tudo isso com bons indicadores de qualidade de crédito.

O atraso acima de 90 dias no consolidado registrou uma queda de 20 *basis points*. O de pessoas físicas, uma queda de 50 *basis points*. São resultados importantes que

mostram uma evolução no ciclo de crédito. Terminamos o período com o índice de capital nível 1 de 15,2%, um crescimento de 60 basis points.

A carteira de pessoas físicas cresceu 1,9%, no trimestre, e 4,1%, no ano. A carteira de pequenas e médias empresas cresceu 2,6%, no trimestre, e 3,5%, no ano. A carteira de grandes empresas cresceu 8,7%, no ano. Dessa forma, o crescimento total da Carteira de Crédito no Brasil foi de 5,7% no ano. Na América Latina, tivemos um efeito relevante de variação cambial no período.

Portanto, a carteira total cresceu 3,1% no ano e, excluindo o efeito da variação cambial, cresceu 5,3%.

Foi um ano em que fizemos uma adequação no portfólio e temos trabalhado com mais intensidade nos clientes *target* e diminuído a exposição do portfólio nos clientes não *target*. Nosso crescimento foi robusto nos segmentos em que temos foco: a Carteira de Crédito do Personalité e do Uniclass cresceu 16% no ano, e 5% no trimestre.

No Crédito consignado, continuamos crescendo nos segmentos de empresas privadas e órgãos públicos, tanto na visão trimestral como no ano. Houve uma redução segmento do INSS, fruto dos limites que foram colocados nas taxas. Portanto, deixamos de atender uma população que demanda cada vez mais o crédito consignado do INSS em função desses ajustes que foram feitos.

Outra notícia que é importante dividir com vocês é que tivemos uma redução nominal de 1,9 bilhão de reais na carteira renegociada, uma queda de 4,6% no trimestre. Isso mostra que nossa carteira vem evoluindo com muita qualidade, com indicadores de crédito sólidos.

Na margem financeira com clientes, tivemos um bom trimestre, com crescimento de 3,3%, ou de 700 milhões reais. Esse crescimento foi bem distribuído entre mix de produtos, volume, spread, margem de passivos, e América Latina. Isolamos o efeito do capital de giro, que começa o trimestre em 3 bilhões reais e termina em 3,1 bilhões de reais. Também foi isolado o resultado de um mês da operação na Argentina que estava registrado no resultado do terceiro trimestre. Portanto, o crescimento core foi de 3,3% no trimestre.

Outra notícia positiva é a de expansão da NIM no consolidado: de 8,9% no terceiro trimestre para 9% no quarto trimestre. A NIM ajustada ao risco também avançou de 5,6% para 5,8% nesse período. A NIM da operação no Brasil ajustada ao risco cresceu de 5,9% para 6,2% no trimestre, e a NIM chegou a 9,8%. Acredito que essas são mensagens muito positivas para os resultados da margem financeira com clientes.

Na margem financeira com o mercado tivemos um trimestre semelhante com o trimestre anterior, com resultado sólido de 800 milhões de reais, com dinâmicas semelhantes entre Brasil e América Latina. A leve expansão da margem com o

mercado no trimestre se deu pelo menor impacto do custo do hedge do índice de capital. Isso mostra que temos entregado boa capacidade de gestão de risco e solidez, apresentando boas performances na margem com o mercado, apesar das adversidades e dificuldades de cenário ao longo do ano. A margem com mercado foi de 3,3 bilhões de reais no ano de 2023, versus 2,9 bilhões de reais em 2022, o que mostra um crescimento importante em um ano de desafios relevantes.

É importante mencionar que cumprimos o guidance dos resultados de 2023 em todas as linhas divulgadas, com exceção do crescimento estimado para a carteira de crédito, que ficou abaixo do intervalo anunciado. Esse desempenho é explicado pela diferença entre o câmbio projetado para 2023 considerado no orçamento e o câmbio realizado no período.

A receita de serviços e seguros também ficou dentro do guidance, com crescimento de 5,3% no ano, e de 4,6% no trimestre.

No quarto trimestre destacamos o forte crescimento em cartão de crédito, devido à sazonalidade. Também tivemos um avanço importante em administração financeira e corretagem. Tivemos um aumento na captação líquida de 70% no trimestre, e de 7,4% no ano. Esse resultado é fruto de todo o trabalho dos últimos anos e que mostra que estamos na direção correta. A aceleração mais recente é muito positiva.

Em aquisição, o valor transacionado cresceu 17,5% no ano, enquanto a receita cresceu 20,4%. Esse desempenho reflete um mix adequado, que nos levou a uma expansão maior de receitas do que do volume transacionado.

Em seguros, os prêmios ganhos cresceram 11,2% no ano, com crescimento do resultado recorrente de 19,6% no período.

É importante ressaltar que observamos um crescimento expressivo ao longo dos últimos três anos nessa operação. Esse desempenho evidencia que a direção e a estratégia que foram desenhadas estão sendo bem executadas.

Em qualidade de crédito, chamamos a atenção para o nosso índice de atraso de curto prazo, que está absolutamente sob controle, apresentando estabilidade no Brasil, no total, e na América Latina.

O índice de atraso de longo prazo, medido pelo NPL 90, apresentou no Brasil e no total queda 20 *basis points*, e na América Latina apresentou um leve aumento de 10 *basis points* no trimestre.

Isso ressalta que o atraso de curto prazo, já ajustado pelos efeitos de carteira, está sob controle. O atraso de curto prazo no Brasil mostra estabilidade na carteira de pessoas físicas, um leve crescimento de 10 *basis points* na carteira de pequenas e médias empresas no trimestre. Para a carteira de grandes empresas esse não é o indicador

mais adequado para se acompanhar, como sempre falo, mas os atrasos também estão comportados.

Após quatro trimestres de estabilidade, o indicador de atraso de longo prazo da carteira de pessoas físicas apresentou redução 50 *basis points* e encerrou o período em 4,4% que consideramos um patamar sustentável.

O NPL 90 de pequenas, médias, e grandes empresas ficou estável. Em linhas gerais, apresentamos indicadores de crédito muito sólidos, com boas evoluções, e estabilização ao longo do ano. Notícias muito positivas para a qualidade de crédito!

O custo do crédito atingiu 9,2 bilhões de reais neste trimestre, valor nominal abaixo do trimestre passado. O indicador que mede o custo do crédito em relação à carteira apresentou redução no trimestre, passando de 3,2% para 3,1%.

Esse foi o segundo trimestre consecutivo em que houve queda no NPL formation da carteira de pessoas físicas, o que evidencia que a carteira tem reagido de forma favorável. O custo do crédito subiu de 32,3 bilhões de reais em 2022 para 36,9 bilhões de reais em 2023, um pouco acima do melhor ponto do intervalo do guidance, que era entre 36,5 e 40,5 bilhões de reais.

Houve queda nominal da carteira renegociada, que passa a representar 3,3% da carteira. Esse desempenho mostra mais uma boa evolução e boa tendência para o portfólio.

Não houve nenhum grande destaque nos índices de coberturas, que apresentaram uma leve expansão na cobertura total de 209% para 216%. Temos uma carteira muito bem provisionada, com nível de cobertura adequado e com resultados sólidos e consistentes.

As despesas não decorrentes de juros apresentam maior pressão no quarto trimestre. No Brasil, essa linha cresceu 8,5% no ano, e na América Latina excluindo Brasil, caiu 4% nesse período. No consolidado, as despesas não decorrentes de juros cresceram 4,1% no trimestre, e 6,5% no ano.

No quarto trimestre tivemos investimentos sazonais, como a mudança da nossa marca, que pressionaram um pouco mais essa linha em 2023. Continuamos trabalhando com disciplina de custos e despesas, que pode ser percebida na trajetória do índice de eficiência, que atingiu o melhor patamar histórico.

O índice de eficiência ficou em 39,9% no consolidado e em 37,9% no Brasil, considerando todas as despesas. Isso mostra uma evolução realmente importante. E nós temos feito isso reduzindo o custo core, que apresentou crescimento 1,6% no ano, bem abaixo da inflação do período, e essa é a tendência. Continuamos trabalhando ativamente e investindo no negócio e no futuro da operação.

São investimentos importantes em novos negócios e em tecnologia, que explicam esse incremento no ano, já isolando a América Latina dessa análise.

O intervalo do guidance para DNDJ era entre 4% e 8% e ficamos dentro desse intervalo com crescimento de 6,5% no ano.

Com relação ao capital, temos boas notícias. Conseguimos expandir nosso índice em mais um trimestre, encerrando dezembro com 15,2% de capital nível, sendo 13,7% de CET 1 e 1,5% de AT1.

A última barra nesse gráfico mostra o capital proforma de dezembro de 2023, considerando os dividendos que anunciamos ontem à noite.

Temos duas mensagens importantes: a primeira é que estamos declarando dividendo extraordinário bastante relevante, no montante de 11 bilhões de reais, que será pago em março junto com os juros sobre capital próprio de 4,3 bilhões de reais que já haviam sido anunciados. Dessa forma, temos 15,3 bilhões de reais a serem pagos em março. Esse valor do JCP já é líquido de imposto. No ano de 2023, já havíamos declarado e pago R\$6.2 bilhões em JCP, também líquido de imposto. Isso totaliza um pagamento caixa de R\$21.5 bilhões em dividendos e JCP em 2023. O payout do ano ficou em 60,3%.

Uma vez feito esse pagamento, o índice de capital principal corrige para 12,8%. Temos algumas incertezas pela frente e por isso trabalhamos com disciplina na gestão de capital para a condução dos nossos negócios.

Passando agora para as Perspectivas 2024, compartilho nossas projeções macroeconômicas: temos expectativa de que o PIB cresça 1,8% em 2024, Selic em 9,0% no final do ano, inflação de 3,6%, desemprego ligeiramente estável em 8,0% e o câmbio em R\$4,90/USD, também ligeiramente estável.

Agora apresento a vocês nosso Guidance 2024 consolidado, que traz uma expectativa de crescimento entre 6,0% e 9,5% para a Carteira de Crédito e crescimento entre 4,5% e 7,5% para a Margem Financeira com Clientes. É importante destacar que apresentamos também a evolução em base comparável excluindo o efeito da venda da operação na Argentina em 2023. Com esse ajuste, o crescimento esperado para a margem com clientes é entre 5,5% e 8,5% em bases comparáveis.

A margem financeira com o mercado deve ficar entre 3 e 5 bilhões de reais.

A expectativa para o Custo do Crédito entre 33,5 e 36,5 bilhões de reais em 2024 reflete uma redução importante quando comparado com o Custo de Crédito em 2023 que foi de 36,9 bilhões de reais. A expectativa para o Custo do Crédito entre 33,5 e 36,5 bilhões de reais em 2024 reflete uma redução importante quando comparado com o

Custo de Crédito em 2023 que foi de 36,9 bilhões de reais. A nossa pior estimativa para o custo de crédito em 2024 já é abaixo, nominalmente, do custo de crédito de 2023. Tendemos a buscar um resultado ainda melhor.

Receita de prestação de serviços e resultados de seguros com expectativa de crescimento entre 5,0% e 8,0%, e crescimento entre 5,5% e 8,5% em bases comparáveis com o ajuste pro forma da venda do Banco Itaú Argentina.

A despesa não decorrente de juros tem expectativa de crescimento entre 4,0% e 7,0%, ajustado pelo mesmo efeito de bases comparáveis, o crescimento é entre 5,0% e 8,0%. O objetivo é que o custo core fique abaixo da inflação para que continuemos a investir na nossa operação.

A alíquota de imposto tem expectativa de ficar entre 29,5% e 31,5%.

Nosso objetivo é continuar a entregar ROE acima de 20,0%, e esses números traduzem esse objetivo.

Estou muito feliz com os resultados atingidos em 2023, com a direção que o banco tem seguido, e com a forma como temos nos mobilizado, avançado e investido nos negócios. A transformação cultural tem tido um impacto muito relevante. A transformação digital tem se materializado em vários dos números que mostramos. Os desafios seguem. Ninguém está acomodado, ao contrário, todo mundo muito focado para entregar um ano ainda mais forte em 2024, isso fica demonstrado no Guidance.

Agora vou me juntar ao Renato para nosso tradicional Q&A. Até daqui a pouco e muito obrigado.

Q&A

[Renato Lulia]

Milton, obrigado pela apresentação. Tudo bem, Broedel? A gente começa então, agora, a nossa sessão de perguntas e respostas, que hoje como você já viram além do Milton, está sempre aqui com a gente, o Alessandro Broedel, que é o nosso CFO, vai estar aqui com a gente também nessa sessão de perguntas e respostas. Lembrando que essa sessão é bilíngue, ou seja, a gente vai responder a pergunta no idioma em que ela for feita. Mas, quem precisar de apoio na tradução, sempre tem a opção de escolher o áudio sempre em português ou sempre em inglês. E, além disso, vocês podem mandar as perguntas pelo WhatsApp no número 11-93959-1877. Bom tem uma lista longa de perguntas já aqui, Milton e Alessandro, então a gente já vai para a primeira, começamos?

[Milton Maluhy]

Vamos lá! Bom dia.

[Renato Lulia]

Bom, a primeira pergunta que já está aqui na tela com a gente é o Renato Meloni, da Autonomous. Renato, bom dia, tudo bem? Bem-vindo aqui ao *call*/resultados, obrigado por fazer a primeira pergunta.

[Renato Meloni]

Obrigado a vocês, bom dia pessoal, obrigado pela oportunidade. Primeiro em relação ao *guidance*, quando você olha para o intervalo que vocês estão dizendo aqui de crescimento de carteira de crédito, crescimento de margem de clientes isso pode implicar em uma redução na sua NIM. Então, eu queria entender o que vocês estão vendo, se existe mesmo essa redução? Até porque a mensagem até agora é de que a expectativa era de uma NIM estável nesse ano de 2024. E, em segundo, como é que a gente deveria pensar sobre os dividendos ao longo desse ano? Se o crescimento de carteira atingisse 19,5% dá para sustentar um *payout* similar? E acho que qualquer detalhe há mais seria ótimo, obrigado.

[Renato Lulia]

Obrigado, Renato.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Renato. Bom, primeiro bom dia, obrigado pela pergunta, é importante esclarecer essa questão do *guidance* da carteira. Primeira mensagem é que a carteira no *guidance* ela é uma carteira ponta e a margem é a margem realizada no período. O que significa dizer que, a carteira média ao longo de 2024, e essa informação não está no *guidance*, ela será menor do que a margem financeira com clientes. Então, é importante olhar o saldo médio da carteira porque é esse o saldo que gera a margem financeira que vocês estão vendo no *guidance*. Esse é o primeiro aspecto. O segundo aspecto é que quando a gente olha aqui o histórico, a gente vem conseguindo crescer com bastante qualidade a margem e é muito importante olhar a margem associada não

só pelo efeito Argentina, que explica mais um ponto percentual no crescimento, então, isolando a Argentina a gente cresceria 7 pontos percentuais no ponto médio. Mas, é muito importante levar em consideração também o custo do crédito, que tem uma redução nominal. Então isso significa dizer que a nossa margem financeira líquida de custo do crédito vai ter uma expansão. A carteira crescendo, margem crescendo e o custo do crédito caindo.

A outra coisa que você me perguntou da NIM, a NIM a nossa expectativa é de uma certa estabilidade sim ao longo do ano e, ajustada ao risco, a gente entende que ainda tem oportunidade de algum ajuste ao longo do ciclo de crédito. Agora, lembrando que isso vai depender muito do *mix* de crescimento da carteira, que você está vendo aqui no consolidado. Então, isso para dizer que a margem está crescendo acima do saldo médio da carteira no período. Líquido do custo do crédito muito mais forte, e ajustado pelo efeito Argentina, crescendo 7%.

Sobre a questão do dividendo é muito importante esclarecer esse ponto, sem dúvida nenhuma, é um ponto de interesse de todos. Qual foi nossa decisão? Vamos só voltar um pouco no tempo, a gente lá atrás a gente decidiu reduzir o nosso apetite na gestão de risco do banco a gente sempre falou em 11,5 que é onde a gente tem o nosso *set* de capital aprovado no conselho, no comitê gestor de risco e capital, esse é o apetite de *set1* para a gestão do banco. E a gente diz que 12 seria o nível observado para fins de política de dividendos. O que que a gente olhou, quando a gente olha para frente existem alguns eventos incertos, ou certos e já calculados, risco de crédito Basileia, risco de crédito operacional Basileia III que entram em 2025. Isso pode ter um impacto para a gente da ordem de 42 *basis points*. E, tem um segundo aspecto que é muito relevante, que é a tal reforma tributária. Se a gente olhar a reforma tributária que está hoje no Congresso, se ela fosse aprovada exatamente como ela foi idealizada, a gente teria que fazer um *impairment* nos créditos tributários, por quê? Porque quando a gente olha a alíquota corporativa ela teria uma redução e você tem que reavaliar os créditos dos tributários no balanço do banco. Esta reavaliação, embora a alíquota corporativa seja, no tempo, economicamente positiva, você reduz um ativo e, portanto, você gera um *impairment* que gera efeitos em capital. Então, quando a gente olha para frente, tudo o que tem de incerteza, nossa própria capacidade de crescimento, a gente está entrando em um ano que a gente entende benigno. A gente vai ver toda e qualquer oportunidade que faça sentido *through-the-cycle* crescer a gente vai crescer, sem dúvida nenhuma. Então, considerando o crescimento da carteira, considerando o que vem pela frente de Basileia, risco operacional, risco de crédito, considerando uma eventual reforma tributária e eventuais incertezas, a nossa decisão foi de fazer um pagamento, que se soma ao JCP que já estava declarado e que será pago de R\$4.3 bilhões de reais, que vai ser pago no dia 8 de março, mais os 11 bilhões de reais de dividendo extraordinário. Então, a gente entendeu que um *payout* de 60% seria bastante adequado, a gente está distribuindo 21,5 bilhões de reais no ano, entre o que já foi pago e o que será pago agora em março. Então, é uma distribuição muito relevante, quase três vezes o dividendo de 2022. E qual é nossa política daqui para frente? Não é reter o excesso, é isso que tem que ficar muito claro. A gente vai olhar os usos e fontes ao longo de 2023, ver como é que a gente está gerando, de fato, capital com resultado e como é que a gente está aplicando esse capital, seja com

oportunidades orgânicas, inorgânicas, crescimento de carteira e mudanças regulatórias que vem pela frente uma eventual reforma. E aí olhando desse ponto de vista, a gente vai olhar de novo para o ano seguinte vamos fazer as nossas projeções e, entendendo esse excesso, nossa expectativa, a nossa decisão é distribuir o excedente de capital. Portanto, não olhem esse dividendo extraordinário como um evento isolado, pensem que ele é um dividendo importante e que olhando para frente, em tendo excesso e desconsiderando os efeitos todos que eu comentei, a gente vai continuar distribuindo um dividendo extraordinário com mais informações, resultado e os efeitos que virão pela frente.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton, a primeira poderia imaginar que fosse dividendos mesmo.

[Milton Maluhy]

Pois é, eu imaginei que fosse de fato.

[Renato Lulia]

E a segunda pergunta já tem aqui com a gente o Gustavo Schroden, do Bradesco BBI, tudo bem, Gustavo? Bom dia, bem-vindo ao *call*.

[Gustavo Schroden]

Bom dia, Renato, bom dia, Milton, bom dia Broedel, parabéns pelos resultados, não só do trimestre, mas do ano. Eu queria falar um pouquinho do *guidance* e até aproveitando que o Milton deu um *soft guidance* de ROE, um ROE acima, a expectativa de um ROE mínimo de 20%, ou seja, seria o ponto que a gente deveria partir, me parece até um pouco conservador do seu lado. Então, eu queria discutir um pouco, se você pudesse passar para a gente, o que que a gente deveria esperar do *guidance*, das principais linhas onde a gente pode trabalhar mais na ponta de cima, onde a gente vira ficar mais no ponto médio, onde a gente deveria talvez ficar no ponto mais abaixo. Eu, pelo menos aqui do nosso lado, a gente vê que um *upside* relevante na linha de PDD, assumindo, como assumindo a trajetória de NPL que a gente já tem visto, mas, se você pudesse só dar uma cor aqui pra gente nessas principais linhas e onde a gente pode trabalhar mais em cima, mais embaixo do *guidance*, onde a gente ficar no meio, e se a gente pode assumir esse 20% que você indicou como um ROE conservador. Aqui do nosso lado, eu acho que é, mas eu queria ouvir de você.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Gustavo, tomara que você esteja certo, trabalharemos duro para que você esteja correto. Eu acho o seguinte, o *guidance* no fundo é nossa melhor estimativa. A gente está aqui, naturalmente, vindo de um processo orçamentário, que sempre tem um *gap* temporal. A gente senta e sempre revê linha a linha para ter a melhor informação disponível para projetar para vocês, então, eu acho que o ponto médio dessas linhas é sempre uma boa referência geral. Em geral eu acho que é sempre uma boa referência. Se você olhar o último trimestre, a gente rodou no Brasil com 22.2 de ROE, um ROE bastante forte. E, se a gente tivesse descarregado o dividendo da forma

como você está vendo ele aqui, o resultado teria sido de 23.4, o ROE do Brasil, quer dizer o efeito do dividendo também gera um efeito base e que melhora o ROE. Ele reduz um pouco o resultado líquido do banco no ano, obviamente em função do capital de giro, mas ele melhora a relação e faz com que o ROE seja um pouco melhor. Então, eu diria o seguinte assim, eu acho que tem e a gente vai olhar ao longo do ano oportunidade para eventual crescimento de carteira, embora acho que o ponto médio de 8 seja bastante razoável porque tem um componente de variação cambial da América Latina que esse é muito mais incerto. Então, deixando a variação cambial de lado, eu acho que pode ter alguma oportunidade de crescimento de carteira mais forte ao longo do ano, a depender do cenário, das perspectivas do ciclo de crédito. Então eu acho que trabalhar acima de 20 é uma boa referência, a gente historicamente não dava *guidance* de ROE e a gente já falou hoje que vai trabalhar acima de 20. Acima de 20, pode ser um pouco mais que 20? Claro que sempre pode, a gente vai trabalhar para entregar uma rentabilidade bem adequada, dado o cenário e as oportunidades que vierem. No custo do crédito a gente tem sido extremamente bem-sucedido. Durante o ciclo, você acompanha o banco já há muitos anos, a gente teve realmente um ciclo mais difícil, alguns portfólios de fato sofrem mais. No nosso caso, cartão de crédito é um portfólio bastante relevante são 135 bilhões de reais de carteira, carteira de veículos também é uma carteira importante 33 bilhões de reais de carteira. Essas duas carteiras naturalmente acabam sofrendo mais. A boa notícia corrobora a sua visão, a gente está otimista com o custo do crédito, é que a carteira de veículos já esse é o quarto trimestre consecutivo em que a gente tem uma redução no atraso acima de 90 dias. Então notícia muito positiva, e a de cartões é o terceiro. A gente viu uma redução na pessoa física agora de 50 *basis points*, a de cartões no trimestre foi praticamente o dobro, a redução que a gente teve, com nominais da carteira crescendo menos. Então, mostra que de fato o custo de crédito está bem comportado. O que é que o *guidance* sempre tem? Tem um grau de incerteza. E por quê? Porque a gente tem uma carteira de atacado, seja no Brasil ou na América Latina, bastante relevante e eventos acontecem. Então a gente imagina uma normalização gradual do atraso do atacado, eu venho falando isso já há bastante tempo para vocês, em 2023 foi um evento bastante benigno, tirando o evento isolado de Americanas lá em janeiro, a gente tem uma carteira com um custo de crédito bastante comportado, abaixo das mínimas históricas quando a gente olha o custo do crédito numa série mais longa. Nossa expectativa para esse ano é que pode ter sempre uma normalização, se esse evento não acontecer, e não ter nenhum caso que nos preocupe hoje ou que nos preocupe e que a gente não tinha a provisão adequada, certamente a gente pode acabar consumindo um pouco mais das faixas do *guidance* aqui. Mas, o custo do crédito eu vejo de forma bastante positiva. Acho que as demais linhas, enfim, estão muito bem calibradas, sem dúvida nenhuma, em custos depende muito da gente então é algo sob gestão. Onde eu acho que a gente vai ter que acompanhar mais de perto é carteira e a margem e o custo do crédito, a depender muito desse eventos que eu comentei com você. A gente vai atualizando isso ao longo dos próximos trimestres e torcendo para que você esteja certo, trabalharemos para entregar o ROE melhor do que 20%.

[Renato Lulia]

Claríssimo, obrigado Milton. Vamos para a próxima já, quem está com a gente Mário Pierry do Bank of America. Oi Mário, bom dia, tudo bem?

[Mário Pierry]

Bom dia pessoal. Parabéns pelo resultado, obrigado pela minha pergunta. Milton, eu queria entender um pouco melhor esse seu *guidance* do crescimento do crédito. Se você pudesse dar um *breakdown* para a gente, quais linhas você está esperando o crescimento maior? Porque quando a gente olha o que você mencionou, a conjuntura é muito positiva, a inadimplência melhorando, o banco muito bem capitalizado e o crescimento me parece um pouco tímido considerando que você está falando em um crescimento nominal do PIB de 5,5 - 6%, uma carteira crescendo 8%, parece um pouco tímida. Então eu queria entender um pouco melhor como é que você está vendo por produto.

[Milton Maluhy]

Está ótimo, Mário. Bom, obrigado, antes de mais nada, obrigado pela pergunta, obrigado pelos cumprimentos.

O que eu queria te dizer é o seguinte, primeiro quando a gente olha a carteira, eu vou abrir um pouco mais, a gente espera que a pessoa jurídica, seja ela varejo: pequena e média e grandes empresas, cresçam acima do ponto médio que você observou agora há pouco. Então, de fato, eles puxam para cima o ponto médio. A pessoa física tende a crescer menos do que o ponto médio, nesta relação, e aqui tem uma razão muito clara para isso. A gente vai sem dúvida nenhuma expandir nos produtos que fizerem sentido nos segmentos *target* onde a gente vem crescendo acima de dois dígitos. Mas aqui tem um duplo efeito. O primeiro efeito é que na carteira de pessoa física a gente viu uma carteira de renegociação caindo, o que é bom para o saldo, é importante que caia, é bom para o custo do crédito, mas é um ofensor naturalmente no saldo. O segundo aspecto é quando a gente olha alguns portfólios, nós tomamos a decisão de reduzir nominalmente algumas carteiras, então tem reduções importantes que salvaram, mais ou menos, 200 pontos de atraso no indicador de atraso *over 90*. Então, se a gente tivesse mantido o mesmo *mix* de crescimento que a gente tinha no pré-pandemia, a gente hoje estaria rodando, na pessoa física, com algo entre 6.4, 6.5 de atraso, 200 pontos acima. Então quando você olha, quer dizer, você tem a favor as oportunidades de crescimento, a carteira de crédito imobiliário foi uma carteira que cresceu muito durante o processo da pandemia, com juros muito baixos, teve uma demanda enorme. Com juros mais altos, a gente sentiu um arrefecimento da demanda, embora a gente continue mantendo um bom *market share* de produção, os nominais caíram. Então, a gente vê consignado INSS com uma pressão também e é uma carteira relevante para a gente em função dos *caps* que foram colocados. Então, eu acho que tem efeitos que jogam contra, mas também tem muitas oportunidades. Então, nos segmentos de média, alta renda a gente vem conseguindo crescer acima de 2 dígitos, em cartões a gente fez um *derisking* do portfólio, mas crescendo fortemente nos segmentos *target* do banco. Na carteira de imobiliário a gente vai ver uma certa desaceleração. Nesse último trimestre a gente vê uma desaceleração do crédito pessoal, é muito pontual, tem a ver com enfim com redução dos rotativos em função do 13º, mais renda no último mês,

isso acaba acontecendo. E tem o efeito da carteira de renegociação que tende a continuar caindo. Então esse é um pouco o *overall* do *mix*. Tem um efeito de mercado de capitais, então, em grandes empresas a gente espera um bom crescimento e vai depender muito de mercado de capitais. O mercado de capitais mais ativo a gente vai obviamente dar preferência para o mercado de capitais, o instrumento mais barato de financiamento das grandes corporações, e a gente lidera esse mercado, então, no final do dia, é *cross-sell* que gera engajamento com os nossos clientes. E tem um efeito aqui que é sempre mais difícil de prever, que é o efeito América Latina que tem uma desvalorização cambial implícita nesses números e o câmbio, como a gente viu, pode mudar bastante ao longo do ciclo. Então, quebrando os portfólios, a gente está bastante confortável com o *mix* que a gente vai crescer e, em tendo a oportunidade crescermos mais, mas, mais importante do que isso, é ver que é a NIM continua com uma certa estabilidade e se expandindo sobretudo a NIM ajustada ao risco que acho que essa é a principal mensagem que mostra um crescimento acima do saldo médio e mostra um custo do crédito nominalmente caindo, o que mostra uma margem financeira líquida melhorando ao longo do ano. Então, a gente está bastante confortável com esse nível de crescimento e, em tendo oportunidades, certamente aproveitaremos as oportunidades. A gente está realmente muito focado para atender bem os nossos bons clientes e continuar com o nível de principalidade e engajamento alto e, sobretudo, os NPS nos níveis mais altos do banco.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. Direto para a próxima já então, já está com a gente aqui na tela, o Rafael Frade, do Citibank. Bom dia, Frade bem-vindo aqui ao *call*.

[Rafael Frade] Bom dia, caros, obrigado pelo tempo e pelas perguntas.

Eu quero fazer o *follow up* de dois pontos. Um em relação a um NIM, já deixaram bem claro que esperam uma certa estabilidade do NIM, mas ao longo dos últimos dois anos vocês sempre destacaram que a margem de passivos têm sido um contribuidor importante, na melhora do NIM. E aí imaginando, entendo que talvez menos para 2024, mas o efeito ao longo de 2024 se isso talvez seja mais um detrator pensando aí para o fim de 2024 e aí, conseqüentemente, para 2025.

E se me permitem uma segunda pergunta, é um *follow up* também na questão do *cost of risk*, acho que está bem claro, o *guidance* acomoda flutuações no *corporate*, mas eu queria entender só um pouco mais do varejo quando a gente olha o quarto tri, o NPL *formation* já está nos níveis de 2019 e 2018 só que como você bem comentou no começo Milton, vocês fizeram um *shift* importante do portfólio então a impressão hoje é que é um portfólio mais seguro do que talvez era ali em 2019, 2018. Então, especificamente no varejo, será que a gente poderia ver um NPL *formation* para 2024 talvez um pouco abaixo do que foi ali o histórico? Essas são as minhas perguntas, obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Rafael pela pergunta, um prazer em revê-lo, deixa eu começar pela NIM. Passivo para a gente é *core* e realmente a gente tem conseguido crescer de forma

importante, vocês viram a nossa *cap* líquida no último trimestre cresceu de 70%. A gente não divulga o número absoluto, mas foram números fortíssimos, isso eu posso te garantir. Portanto sempre tem um efeito de juros, mas tem o efeito de volume. A combinação dos 2 é que gera um efeito na NIM. Quando você olha na margem deste trimestre, volumes foram bem relevantes. E o segundo aspecto é que para a margem financeira com clientes, a gente faz o *hedge*, seja do capital de giro, seja do passivo. E a gente faz o *hedge* com vértices mais longos o que mostra que a gente durante um ciclo mais longo, para o bem ou para o mal, a gente tem um nível de estabilidade maior na remuneração. Então tem sempre uma redução na margem, a gente já vê a margem do capital de giro reduzindo, mas teve um aumento de PL, então é um aumento de KG no volume, tirando agora o efeito extraordinário desse dividendo, e os passivos têm crescido de forma muito importante e teve uma demanda muito grande por produtos próprios que, naturalmente, aumenta esse efeito. Então, a gente acha que em 2024 a gente ainda vai ter um bom ano para volumes, as taxas do ponto de vista da aplicação e dos *hedges* do banco tendem a ser pouco sensíveis ao efeito da SELIC, e isso vem reforçando o que eu falo já há algum tempo, e a gente viu alguns relatórios de vocês que falavam que o nosso NIM é muito sensível a taxa de juros. Essa é mais uma prova, vendo o ciclo como a gente tem visto, de que a nossa NIM é realmente bastante estável independente, porque a gente consegue trabalhar dos dois lados da equação. Os juros tendem a cair, sem dúvida nenhuma, mas a gente acha que ele vai estabilizar em um patamar de 9, então a gente não vai observar uma queda de juros como a gente viu lá atrás, possivelmente. Isso sustenta também de uma certa forma e abre espaço para crescimento de carteira que compensa em uma outra ponta com volumes e crescimento de ativos. Então, a gente considera que a NIM tende a ser estável, independentemente dessa pressão de passivo, e os volumes têm mais do que compensado qualquer efeito de juros o que é bem positivo, mostra que a nossa estratégia e investimentos e toda a revisão que a gente fez na oferta e plataforma tem sido muito bem sucedida. A gente tem um NPS relativo medido por uma empresa externa, que faz toda essa medição, o melhor NPS na jornada de investimentos quando a gente compara aqui com os nossos principais concorrentes e incumbentes. E a gente continua avançando naturalmente para ter uma oferta cada vez melhor em relação às plataformas, enfim, as novas plataformas de investimento. A notícia positiva é que em investimentos nesse ano foi o nosso melhor ano na relação com essas plataformas, tivemos alguns meses de captação positiva líquida em relação a alguns desses players e a gente acaba entregando uma *cap* líquida nominal superior ao que foi divulgado nos balanços dos concorrentes que já divulgaram, o que mostra que a gente realmente tem feito a lição de casa. Então, eu acho que esse pronto é super importante.

O segundo aspecto aqui do atraso, de fato, tem sim uma carteira com melhores safras que vem sendo produzida ao longo do ciclo, a gente já vê hoje nominalmente um atraso acima de 90, inferior ao que a gente viu no pré-pandemia, a gente continua positivo. A nossa visão é que o NPL *creation* ele tende a ter uma certa redução, ou uma certa estabilidade aqui olhando para frente então a gente já vem vendo na pessoa física uma redução, são dois trimestres consecutivos em que teve uma queda do *formation* na pessoa física e a gente acredita que essa é uma boa tendência. Teve,

naturalmente, uma maior saída para *write-off* dentro das regras regulatórias e isso tem a ver com a carteira que foi formada em períodos anteriores e com todas as renegociações, etc, acumulou-se um saldo, e depois de uma certa estabilização, três trimestres depois a gente vê o efeito no *write-off*. Então a nossa visão é que sim, a gente continua vendo o *formation* bastante positivo e os custos de crédito nominais no varejo reduzindo paulatinamente, o que é ótima notícia com a carteira crescendo e a margem expandido. Então a gente acha que no *overall* a gente consegue entregar uma NIM bastante positiva, com uma certa expansão na NIM ajustada a risco, que é o que a gente vem fazendo consecutivamente nos últimos trimestres.

[Renato Lulia]

Perfeito, obrigado Milton. Já emendando a próxima que virá do Thiago Batista do UBS. Bom dia, Thiago, bem-vindo aqui ao call.

[Thiago Batista]

Bom dia, Lulia, bom dia, Milton, Broedel, Gustavo. A minha pergunta é sobre a eficiência. Quando a gente olha a eficiência do banco, o Milton comentou já está no mínimo histórico 40%, o que claramente é o número bom quando a gente compara com o próprio banco ou com outros bancos tradicionais, mas ainda é acima de alguns bancos digitais. Ou, se quiser ficar só em bancos tradicionais, pega o Banorte, sei que não é a mesma contabilidade, mas no México o Banorte opera com a eficiência de 36%. É possível ser distanciar desses 40 e atingir um 35, 36%? Ou não, esses 40 seria um nível, um piso parece índice.

E se me permite, fazer uma segunda pergunta, na parte de cartão de crédito a gente viu que o nível de parcela à vista do Itaú aumentou bastante ao longo de 2023. Então, começou, acabou, o ano passado em 31% e acabou esse ano com 35%. Quando a gente olha nos dados do Banco Central, essa tendência não ocorreu ou pelo menos na mesma magnitude dos dados do Banco Central. Ao que vocês atribuem essa diferença? Foi só o *mix* de produtos focando em uma renda mais alta, ou não? Se pudessem falar um pouquinho sobre esses dois pontos.

[Milton Maluhy]

Está bom. Deixe-me começar pelo segundo ponto, só para seguir na sequência.

Obrigado, Thiago pela presença, bom revê-lo mais uma vez.

Cartões a explicação é *mix*, então, no final, quando você olha na nossa carteira não financiada ela é superior a carteira do mercado. Nesse último tri, a gente chegou a 85% de carteira não financiada, portanto é um número bastante relevante e eu sempre falo dos efeitos dos juros, dos nossos 135 bilhões de reais de carteira de cartão de crédito, 115 bilhões são sem juros, 115 bilhões de reais são sem juros, portanto 20 bilhões é a carteira financiada. E, no último mês, sobretudo no último tri, tem um efeito sazonal com maiores compras e volumes então tende a ter um aumento relevante no à vista e no parcelado sem juros, dependendo do mix e perfil de compras da população. Então, eu diria que a principal explicação para isso é *mix* e tem por outro lado o *derisking* que foi feito no portfólio. Como a gente saiu e reduziu de forma relevante segmentos de

maior risco, em que claramente operar estava destruindo o valor para o acionista, a gente tomou a decisão então nesse reequilíbrio do portfólio com mais foco nos *mix* que são mais sustentáveis no longo prazo. E a gente não olha o cartão isoladamente como um produto, a gente olha isso dentro de um relacionamento global com o cliente, tirando aqueles produtos onde você é mar aberto e *monoliner*. Mas na visão dos correntistas, a gente olha isso como mais um produto no relacionamento com o cliente, então, nesses segmentos, a gente tem crescido de forma muito relevante e o fato da nossa carteira ser uma carteira mas *affluent*, na média do mercado, acaba puxando o nosso *mix* de sem juros em relação ao com juros a um patamar um pouco mais alto. A gente deve ver uma certa normalidade. Tem uma redução na propensão naturalmente dado o perfil, e essa propensão voltando e dados os ajustes de carteira, a carteira financiada tende a crescer um pouco mais em relação a carteira sem juros em função dessa sazonalidade do último tri.

Eficiência eu vou passar para o Broedel, mas antes de passar para ele, eu queria fazer alguns comentários que eu acho que são relevantes - gerais. O primeiro comentário é que a gente tem que olhar o banco no *mix*, então olhar o índice de eficiência do banco a gente está olhando o consolidado. Então tem uma série de negócios aqui dentro e a gente tem diversos níveis de índice de eficiência quando a gente olha nossa operação. Quando você mergulha no atacado você vai encontrar determinados números, quando você vai no varejo você vê outros e tem naturalmente o consolidado com Latam, sem Latam, no Brasil a gente está rodando a 37.9 aí na foto. Então, mostra que aqui no Brasil a gente vem reduzido. O segundo ponto relevante é que estrategicamente, direcionalmente, o caminho é ser eficiente, não há nenhuma dúvida com relação a isso. Acho que a gente tem feito uma série de movimentos nessa direção, não é de hoje, já ao longo de alguns anos é muito da nossa cultura e DNA, mas a gente entende que tem sim espaço para continuar aprofundando. E o custo e o índice de eficiência, você diz assim, poxa pode chegar a 30 e 35, enfim, qualquer que seja o patamar, o importante é dizer que na medida em que você começa a reduzir e começa a ser mais eficiente, parte da eficiência tende a ir para o preço, portanto, imaginar que o índice de eficiência no fundo ele só cai não é verdade, porque na medida em que você passa a ser mais eficiente você passa a ser mais competitivo e portanto é sempre a equação de receita e custo que a gente trabalha aqui no banco de forma muito relevante. Então, eu acho que o nosso índice de eficiência é *benchmark* em uma escala global, para um banco do nosso tamanho, do nosso porte, mas tem uma série de iniciativas que a gente vem trabalhando muito, muito forte para separar o que é que são os eventos do atacado, o que que é o banco de varejo e o investimento todo em tecnologia que vem sendo feito, digitalização passa naturalmente por isso. Então, custos *core* caindo, crescendo menos do que a inflação, e essa é a tendência que ele continue crescendo menos que a inflação, sabendo que a gente tem um inercial muito forte que é a folha em função dos acordos coletivos - é uma inflação maior do que a inflação medida pelo IPCA. Então, olhar o IPCA isoladamente, ele não traduz a inflação bancária que roda no patamar mais alto. Broedel, se você quiser dar um pouco mais de ênfase nos pontos e no que a gente tem trabalhado aqui internamente eu acho que seria bacana.

[Alexsandro Broedel]

Legal, Milton, obrigado. Acho que é isso, a gente tem realmente aqui uma preocupação, como o Milton mencionou, de buscar um programa de eficiência que gere resultados no longo prazo e que gere resultados fundamentalmente de forma consistente. A gente não quer que o índice de eficiência seja um indicador volátil, ou seja, que a gente tenha ganhos em alguns períodos e perdas em outros períodos etc., o que muitas vezes se chama de efeito sanfona. O custo do banco fica variando muito. Aqui não, a gente quer fazer ganhos consistentes e recorrentes. Esse ponto que o Milton trouxe é muito importante, o índice de eficiência ele também não é um fim em si mesmo porque ele depende do *mix* de negócios que o banco atua, os negócios têm estruturalmente índices de eficiência diferentes. Então a gente tem um programa, esse programa envolve mais de mil iniciativas, essas iniciativas estão focadas desde a automação, redução de custos por processamento mais digital, migração para *cloud*, entre outras iniciativas. Importante é que é um programa da organização inteira, não tem “Bala de Prata”, todas as iniciativas são importantes e elas são implementadas, acompanhadas. A gente tem um controle muito grande aqui do orçamento também porque as iniciativas que a gente implementou não sejam... as economias não sejam eventualmente utilizadas e mais importante de tudo que eu acho que é a relação entre a boa gestão de custos e eficiência. A gente não está em nenhum momento nesse *guidance* que você está vendo aqui sacrificando investimentos que nós consideramos importantes para atingir um determinado nível de custo um determinado nível de eficiência. Por que que eu digo isso? Porque muitas vezes os investimentos importantes, eles por uma questão contábil, eles têm custos que vem mais cedo, ou seja, vem na cabeça. Tem a questão da amortização dos investimentos em tecnologia de ambos anteriores também. Então assim, a nossa disciplina que é um programa é ser consistente no tempo a gente não dá um *guidance* específico como o Milton mencionou de eficiência, mas a gente quer buscar a redução de eficiência, mas que sejam sustentáveis, que sejam atingíveis e que a gente imagina que elas continuem no tempo. Mantendo o nível de modernização das nossas plataformas, de maior foco no cliente, ou seja, tem uma série de iniciativas que estão em volta aqui. Então, acho que o índice de eficiência está, Thiago, inserido no contexto mais amplo de gestão do banco, ele não é um objetivo independente, mas dito tudo isso a gente imagina que tem oportunidades importantes ainda de melhoria do tema.

[Renato Lulia]

Obrigado, Alexsandro, obrigado Milton e já partindo para a próxima a gente tem com a gente o Bernardo Guttman da XP, tudo bem, Bernardo? Obrigado pela sua pergunta.

[Bernardo Guttman]

Bom dia, Milton, Alexsandro, Renato, obrigado pelo espaço aqui para perguntar. Eu gostaria de entender um pouco melhor a estratégia de composição do *funding* do banco. Nos últimos trimestres vocês tiveram um aumento na participação de instrumentos isentos e, com a nova regulamentação, esses instrumentos devem ficar mais restritos para a emissão. Qual a leitura do Itaú sobre os impactos para o sistema?

Olhando o *business* de varejo e atacado. E qual o estoque de mercado que vocês estimam nesses instrumentos após as mudanças, obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Bernardo. Olha esse é um tema novo, naturalmente, essa resolução do CMN saiu na semana passada, então a gente está naturalmente se debruçando nos detalhes. Mas o que eu já posso te antecipar é sem dúvida nenhuma os instrumentos isentos têm uma participação no *funding* do sistema como um todo. Vem crescendo ao longo dos anos, teve a própria criação da LIG que ampliou. Você tinha esse duplo lastro da LIG com a LCI que podia ser utilizado. Então, para te dar grandes números, quer dizer, os isentos no balanço do banco hoje representam algo como 15% da nossa captação. Então, tem sem dúvida nenhuma uma importância, mas é limitado a 15% de todo o volume de captação que a gente tem. E, nessa mudança que teve recente, praticamente dois terços da nossa captação não foi afetada então a gente está falando de um impacto reduzido, limitado a um terço dos 15%, então simplificadamente a gente está falando de mais ou menos 4,5% do *funding* total do banco. Essa é a materialidade. Isso não significa dizer que os recursos saem, tem uma migração natural de recursos, na medida em que você não tem isentos você vai oferecer novos produtos e isso é uma visão sistêmica, o sistema como todo vai passar. O que a gente entende é que dado nível de relacionamento com os nossos clientes e a nossa capacidade de geração de lastro, a gente não vê grandes impactos no custo de captação do banco, eu diria que é imaterial. E a gente vai substituir esses instrumentos por instrumentos, CDBs ou letras financeiras ou outros instrumentos, eventualmente, que façam mais sentido naquele momento para o investidor e que naturalmente vão ter algum impacto aqui no nosso custo de captação, mas imaterial. Então eu acho que para o sistema é difícil agora fazer um *assessment*, tem um mapeamento sendo feito visão global, para ver que nível de impacto isso vai ter porque depende muito da capacidade de geração de lastro, perfil de negócio de cada instituição, como é que elas vão gerenciando, relevância dos isentos na captação total de cada uma das instituições - 15% no nosso caso a gente pode ver casos menores ou maiores. É muito difícil fazer um *assessment* do mercado. Eu acho que cada banco individualmente vai começar a falar um pouco mais sobre os impactos na sua própria atividade. Para a gente, a gente estar de novo em uma fase de aprofundamento da norma, entendendo os detalhes, mas o fato é que haverá sim algum impacto mas não chega a ser relevante ou material para o tamanho das nossas captações. E a gente continua com uma prateleira muito ampla, quer dizer, com essa visão de investimentos 360 no nosso foco é oferecer o melhor investimento para o cliente naquele ciclo. Então, como a gente fala sempre, os nossos executivos de investimentos aqui no banco, todos os assessores, são medidos por rentabilidade da carteira dos clientes, e não por venda de produtos. Então a gente vai ter a melhor prateleira, com produtos abertos, fundos, títulos de renda fixa, outros produtos de investimento à disposição do cliente e se houver qualquer tipo de migração, a gente tem condição de reter esse *asset under management* ou *under custody*, nesse caso, dentro do banco. A gente não vê nem impacto na relação com os nossos clientes porque a gente vai ter capacidade de repor essas alternativas de forma muito eficiente.

[Renato Lulia]

Agora vamos passar para o idioma inglês, porque a próxima pergunta vem do Tito Labarta, da Goldman Sachs. Olá, Tito, bom dia, obrigado participar do call.

[Tito Labarta]

Olá bom dia, obrigado Renato, obrigado Milton, obrigado Aleksandro pelo call e por aceitar minha pergunta. Vou dar um pouco de continuidade à pergunta feita anteriormente pelo Thiago e é sobre eficiência, mas de uma perspectiva um pouco diferente. Quando a gente considera o guidance, em despesas core, como as que vocês mencionaram anteriormente, ficaram abaixo da inflação, mas vocês estão crescendo acima da inflação nesse ano. Vocês fizeram cerca de 3 bilhões em investimentos em negócios e tecnologia, então qual o horizonte de tempo que vocês acham necessário continuar a fazer esse tipo de investimento? E estou perguntando no contexto do ambiente competitivo, com cada vez mais players digitais que se tornam cada vez mais relevantes, então, queria entender como está a sua posição. E ainda relacionado, mas no cartão de crédito, foi um trimestre muito forte para cartões de crédito tanto na emissão quanto na aquisição. Vocês sabem que tem havido muita concorrência em ambos os lados. Quanto desse crescimento no trimestre foi apenas por sazonalidade? E vocês, dado que o ciclo de crédito parece um pouco melhor, vocês vão ser um pouco mais agressivo nesse contexto? E também, alguns de seus concorrentes anunciaram que estão tentando privatizar seus negócios de aquisição. Logo, se você pudesse comentar sobre a dinâmica competitiva dos cartões de crédito, tanto na emissão quanto na aquisição. Qual opinião de vocês.

[Milton Maluy]

Claro, bom tê-lo conosco, obrigado por participar do nosso call Tito, bom vê-lo novamente. Dando seguimento, antes de mais nada, o índice de eficiência. Sempre vamos investir a longo prazo no banco, essa é a nossa visão de longo prazo, não estamos buscando um índice de eficiência em apenas um ou dois trimestres, essa é a direção. Principalmente do investimento em tecnologia no qual rodamos com o dobro da força. Tínhamos 8 mil FTEs, hoje estamos rodando com 15 mil FTEs quando você olha no horizonte de quatro anos no futuro, mas estabilizamos nos últimos dois anos seguidos. Acreditamos ter chegado ao nível de FTEs necessário para fazer toda a digitalização e modernização de nossa plataforma. Então, a nossa ideia é continuar fazendo esse projeto que é muito relevante, porque temos que finalizar o que realmente precisa ser modernizado. Estamos em 2/3 da jornada, então ainda temos investimentos que serão feitos ao longo de 2024 e um pouco mais. Mas, o mais importante, é que sempre que fazemos o investimento, amortizamos o investimento nos anos subsequentes.

Veremos uma pressão forte advinda dos investimentos feitos nos últimos períodos, ao longo desses anos, e conseguimos absorver essa amortização no nosso P&L. Ainda acreditamos que devemos implementar um aumento da amortização, mas esperamos uma estabilização quando olharmos a longo prazo. Isso é muito positivo porque então teremos um ciclo onde o nível de investimento será muito parecido nos próximos

anos, ao contrário do que foi observado nos anos anteriores onde viemos de um volume de investimento muito lento e teve essa curva de aumento do investimento em tecnologia. E parte do investimento em tecnologia tem a finalidade de obter mais eficiência e mais produtividade nas nossas operações, esse é o custo da amortização dos investimentos. Mas, por outro lado, você tira a pressão dos custos de gestão do banco que a gente vê nesses períodos. Portanto, acreditamos que o nível de FTEs está correto, assim devemos ver também uma estabilização nesse nível de investimento. Mas a tecnologia é core, e é muito mais do que delinear a modernização da plataforma, no sentido de redução de custo, mas devemos continuar administrando o negócio e seguir modernizando a plataforma todos os dias para atingir o melhor nível de experiência para nossos clientes. Então essa continuará sendo a tendência e o nosso foco. Falando de cartões de crédito, o core é muito sazonal. Vocês viram um crescimento muito relevante na carteira de cartões de crédito, principalmente quando vocês veem os *side payments*.

Então já não é comprar agora e pagar depois, isso significa que há uma sazonalidade e não estamos tentando aumentar o nível de apetite de risco, não estamos correndo mais riscos do que o necessário, eu acho que é o contrário, reduzimos o risco do portfólio, principalmente em alguns segmentos, mas temos crescido muito nesse segmento como Uniclass e Personalitté e outros clientes que acreditamos serem muito resilientes *through the cycle*. Então esse é o nosso foco principal.

Do lado da adquirência, acho que tivemos muito êxito na integração da Rede e estamos colhendo benefícios disso. Um comentário para todos é que não se pode olhar o resultado da Rede com o balanço da empresa individual, da forma como é publicada. E por que? Porque a Rede está totalmente integrada ao Itaú Unibanco. Então, quando você olha para aquele negócio, você tem que olhar para a operação do negócio de varejo e não só o P&L de forma separada, porque isso não vai te dar a visão completa de como gerenciamos e como vemos o negócio.

Encara-se como um produto novo e que temos para o relacionamento com o cliente, então o relacionamento é fundamental e assim você tem formas de levar a melhor conversa ou o melhor produto para o cliente. E a Rede, empresa de adquirência, é uma delas. Então eu acho que a gente tem um ano de 2023 muito forte, a Rede, teve uma recuperação muito forte no P&L, visto e medido. Só para terem uma ideia, quando olhamos o P&L da Rede, a gente tira o capital de giro dela e o levamos para a corporação. Então, no modelo de negócio, todo o capital de giro que foi beneficiado pela taxa de juros não está no modelo de negócio.

Então isto não deve ser analisado como se analisam as outras empresas com um balanço *standalone* e um capital de giro enorme. Você tem que descontar isso para comparar o negócio deles com o nosso negócio, porque a gente não deixa, no nosso modelo de negócio, o capital de giro dentro do balanço da Rede. Levamos isso ao nível corporativo. Portanto, este é apenas um exemplo. O outro, fazemos muita antecipação e *cross-sell* de negócios no balanço do banco. Não só no balanço da Rede, isso quer dizer que se você olhar só o *take rate*, considerando o balanço da Rede, você não verá o quadro completo. O número que a gente vê é completamente diferente do que o mercado vê, e para nós, é um negócio de integração. No passado fui CEO da

Rede e, naquela época, 2/3 do lucro vinha do mercado aberto, ou seja, clientes que não tinham domicílio, relacionamento com o Itaú Unibanco.

Mas quando analisamos hoje, é o oposto completo. O relacionamento tem a ver com o engajamento, com principalidade, com *cross-sell*//então é isso que a gente vê. Isso significa que a integração foi feita no momento certo e da melhor forma possível e estamos alcançando os benefícios disso. E quando olhamos para frente, vemos muitos benefícios a alcançar. E a competição sempre estará lá, então você poderá ver alguns movimentos vindos de um player ou de outro play - assim é a vida. Então temos que continuar fazendo a integração e acho que estamos em uma posição chave, muito avançada em relação ao mercado, para entregar uma proposta de valor única para nossos clientes e é isso que vamos buscar nos próximos trimestre.

[Renato Lulia]

Muito claro, Milton.

E voltando agora para o português, de novo, já que a próxima pergunta já está com a gente aqui o Guilherme Grespan do JP Morgan, tudo bem, Grespan? Bem vindo aqui ao *call*.

[Guilherme Grespan]

Bom dia, Lulia, bom dia, Milton, Broedel, obrigado pelas perguntas. A gente queria perguntar aqui do lado de ROE por segmento. Chamou a nossa atenção aqui varejo melhorando, sequencialmente voltando ali para níveis acima de 20% de ROE. E, quando a gente faz a decomposição desse resultado, parece que vem muito de custo de crédito. Eu queria ouvir um pouco de você, Milton, se a avaliação correta aqui dessa melhora de ROE é uma questão de *mix*? Vocês têm falado muito em crescer em segmentos Personalité Uniclass, então pela questão do balanço desse segmento ser maior na ponderação do ROE, obviamente o ROE consolidado fica maior nesse segmento, ou se a gente está vendo de fato o ROE das rendas mais baixas melhorando. A gente sabe que a NPL da baixa renda às vezes é 3, 4 vezes maior do que da alta renda e eu acho que de certa forma é justo falar que também no processo de melhora do NPL, essa baixa renda, os níveis mais baixos deveriam se melhorar mais dentro do custo de crédito. Então, se você puder mais ou menos comentar como está vendo esses subsegmentos e se você acha sustentável esse ROE acima de 20% a gente tinha muito debate nesse período. O quanto que é estrutural ou não, o quanto esse processo é cíclico. Teve alguns *caps* de cheque especial no meio do caminho e toda a questão de consignado, enfim, como você está vendo a sustentabilidade desses ROEs acima de 20% para o segmento.

[Milton Maluy]

Está ótimo, obrigado, Guilherme. Nada como o tempo, como eu sempre digo, o tempo é soberano, porque essa era uma dúvida realmente de vocês e a gente realmente não estava satisfeito e eu vinha dizendo isso com o nível de rentabilidade, a gente precisava fazer um trabalho forte de recuperação de rentabilidade. Tem questões

próprias, têm questões de mercado, tem mudanças estruturais, de todo um pouco aqui e a gente tem que ser capaz de entender o que está acontecendo e as grandes variáveis. Você falava agora há pouco do cheque especial. O cheque especial tirou algo como quatro a cinco pontos de rentabilidade no varejo, o *cap* isoladamente. Depois teve mudanças estruturais teve do cartão de crédito, teve os 30 dias do rotativo que você tem que migrar, então foi uma mudança estrutural. Teve uma mudança na dinâmica de fees do segmento, então a medida em que você tem players e a gente passa a ter uma oferta *freemium*, onde você não tem mais anuidade, então muita pressão no *fee business* e isso também tirar alguma competição da margem. E teve uma expansão muito forte do crédito no período. Isso significa dizer que a relação crédito ou serviço mudou, então esses negócios passaram a tomar dependência maior de crédito do que tinha no passado. Por outro lado, o lado positivo a gente vem crescendo muito em seguros e seguros passou a ter um papel muito relevante na operação como um todo.

Vou fazer uma propaganda aqui de 10 segundos, os seguros se a gente olhar numa janela de 3 anos a gente cresceu 93% o lucro da nossa operação de seguros, quer dizer olhando esse ano, a gente vai dobrar o resultado dos seguros dos últimos 4 anos. E seguros já é *cross-sell* é *fee business* que ajuda naturalmente na rentabilidade. Então, para explicar aqui primeiro havia dito quando a gente atingiu o piso e fui questionado alguns trimestres atrás, de que aquele era o piso em que a gente via um momento de inflexão. O que que gera essa inflexão? São vários aspectos, tem um play de geração de *topline* importante portanto trabalhar no *mix* certo, com o cliente certo, de forma relevante a gente tem conseguido fazer isso com qualidade. Tem um play de custo do crédito, você está corretíssimo, então no final do dia com todo o *derisking* que foi feito no portfólio e toda essa crise de crédito que foi observada como a maior concentração em alguns portfólios onde a gente tem mais do que o dobro do que o segundo colocado, cartão de crédito acho que um exemplo, os nossos portfólios na média tem mais relevância de cartão de crédito. Na nossa proporção ele é mais relevante do que o mercado. Portanto ele traz um custo do crédito mais alto em ciclos mais difíceis. A gente foi capaz realmente de fazer a virada do portfólio, apesar do tamanho, absorver essas perdas no balanço do banco e a gente consegue hoje tem produzido safras com uma qualidade realmente muito positiva. Então é um *mix* de margem com o custo do crédito, margem financeira líquida, tem tido um papel muito relevante nessa rentabilidade. Todos os nossos *monoliners* estão acima da linha d'água. Então essa coisa de prejuízo, as nossas operações estão todas no positivo, todas elas no positivo. O desafio sempre foi isoladamente o custo de capital para alguns negócios específicos onde a gente vem trabalhando para melhorar de forma relevante. Então a gente sim entende que é sustentável esse nível de rentabilidade, sim entende que é possível continuar expandindo ao longo do ano. Então a gente espera uma leve expansão na rentabilidade do varejo, muito em linha com o que a gente se comprometeu de que a gente faria com o *turnaround* na operação. Toda a revisão do modelo de negócio, de estrutura, o novo modelo de negócios é o novo modelo operacional que a gente montou no banco, tem sem dúvida um grande impacto nisso. E toda a nossa jornada de super app, que passa a valer esse ano, também vai ajudar a gente muito fortemente a ter uma oferta *full bank* para vários outros clientes que hoje não tem

uma oferta *full bank* aqui no banco, então, isso também vai ajudar na rentabilidade. E, por outro lado, o nosso negócio de pessoa jurídica, varejo, tem crescido com muita, muita qualidade e a gente continua vendo uma expansão na rentabilidade do nosso negócio de pessoa jurídica seja por questões de gestão de fato, seja por ponderadores de crédito Basileia, ajustes que foram feitos com as mudanças recentes, mas, basicamente uma proposta de valor muito encaixada com uma geração de valor muito consistente. A gente consegue ver todos os negócios tendo uma evolução na performance já em 2023 e 2024 a gente espera continuar maior ou menor grau nessa expansão. Então a gente está bastante otimista para que a gente tenha o portfólio mais balanceado do ponto de vista de rentabilidade. E, quando você vai para o atacado, nossa visão olhando 2024 é que a gente consiga continuar entregando o nível de rentabilidade bem forte, então a gente falava de 28% de ROE, 27% no último tri, enfim com essa margem de erro de um ponto percentual para cá e para lá, a nossa visão é que a gente consegue entregar um resultado, "*ceteris paribus*", muito forte no atacado também. Então passa a ter um componente natural aqui de reequilíbrio das rentabilidades, o que é super saudável para o portfólio como um todo então a gente está bastante positivo com essa expansão que vem acontecendo.

[Renato Lulia]

Perfeito, obrigado, Milton. E a próxima pergunta na verdade vem do Rosman, do BTG. Ele não conseguiu se conectar com a gente hoje, mas ele mandou a pergunta aqui pelo WhatsApp. Então vou fazer para você, Rosman, você está sendo representado aqui. Ele mandou os parabéns por WhatsApp também, né?

Sim, mandou, isso desde ontem. O Rosman pergunta: o spread de crédito terminou na ponta maior que a média e o capital de giro está rodando a 9,5% e o banco sempre guiou que deveria convergir para a SELIC, dado o vértice de pré que a gente usa. Então, nesse contexto, dá para dizer que o *guidance* é conservador para o NII? A carteira de crédito também tem espaço para ser mais forte? Então são duas perguntas sobre o *guidance*, uma sobre margem, NII, e outra sobre carteira.

[Milton Maluy]

Perfeito, Rosman.

Obrigado pela pergunta. Certamente você vai ver essa gravação depois, mas a principal mensagem para você é o seguinte a carteira, como eu disse, tem que olhar muito mix do crescimento. Tem que olhar o saldo médio do crescimento e é isso que naturalmente acaba tendo impacto da nossa NII. A nossa visão é que a NII ela vai continuar estável, a carteira de PJ como um todo tente a puxar a NII para um patamar mais baixo. Por outro lado, a gente tem, sem dúvida nenhuma, o capital de giro e os passivos bem "hedgeados", volumes estão vindo muito fortes. Então assim, no *overall* a gente imagina uma NII relativamente estável, com uma pequena expansão da NII ajustada ao custo do crédito. Então carteira no ponto médio crescendo 8%, como eu disse antes, se tiver uma oportunidade, a gente entender que faz sentido em um ciclo de longo prazo mais uma vez sem aventuras, a gente vai crescer a carteira. Então a gente não vai perder as oportunidades que tiverem aí e a gente tem sem dúvida apetite, capital, *funding*, capital humano para continuar muito próximo dos nossos

clientes e ocupando e crescendo naqueles segmentos onde a gente realmente tem dado mais foco, esse a gente não abre mão de crescer acima de dois dígitos. Naturalmente, quando você melhora o perfil da sua carteira você vai para um *mix* com um pouco menos risco, que traz um pouco menos NII, só que a NII ajustada ao risco é melhor, pelo que a gente tem observado no mercado. Enfim, essa é a nossa dinâmica, se a gente conseguir expandir a NII em função de uma carteira crescendo um pouco mais, trabalharemos duro para isso, mas desde que as oportunidades estejam claras, com uma visão muito clara para gestão de portfólio, clientes *target* e uma visão de mais longo prazo.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. Para a próxima, agora sim, de volta aqui com a gente essa vem do Daniel Vaz, aqui do Safra, Daniel, tudo bem? Bom dia.

[Daniel Vaz]

Bom dia, bom obrigado Renato, obrigado a todos, parabéns pelos resultados em um 2023 certamente desafiador. Eu queria voltar aqui um pouco para o tema de cartões. No *release* a gente viu a importante redução de 3 milhões de plásticos de contas de cartões para 38 de crédito. Então está clara a preferência para a exposição dos clientes mais engajados e principalmente personalidade Personalité e Uniclass. Eu queria explorar mais a estratégia para 2024 no canal massificado em parcerias do *co-branded*, no varejo. E assim, o banco entende que esse cliente está com o limite ainda estressado, ou seja, houve apenas uma transferência de risco para outros players? Ou diminuiu-se no sistema o crédito a esse mesmo cliente e tem espaço para aumentar na percepção de vocês a exposição a esse cara e talvez aumentar um pouco o consumo hoje no sistema. Obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Daniel, bom revê-lo, obrigado pela pergunta. Olha, primeiro, a nossa expectativa é de que a carteira de cartões cresce no ano, então isso é inevitável. Tem próprio TPV, o faturamento crescendo, o crescimento do mercado, mudança de *mix* que sempre acontece e quando a gente olha os números divulgados pela ABECs, a gente continua vendo o negócio crescente. O nosso negócio a gente sempre tenta dividir ele na medida do possível em três grandes grupos. Tem um grupo correntista onde a gente tem de fato uma penetração bastante forte em todos os segmentos, sobretudo de média, alta renda e onde a gente vai continuar crescendo acima de dois dígitos, aqui sempre tem oportunidade. Não só nos clientes já existentes, que tem uma penetração grande do produto, mas na aquisição de novos clientes. Grande parte do nosso negócio ele se dá através de conquista de novos clientes e aumento de engajamento e principalidade. Esse é o primeiro ponto. O segundo ponto é que com o super app a gente vai conseguir ter uma oferta muito mais *easy*, muito mais integrada, muito mais simples para os nossos clientes que hoje não tem uma oferta de *full bank*. Então a gente vai ter acesso a uma base de clientes muito relevante, que podem ser clientes *monoliners*, que estão em um determinado produto, mas que não tem um cartão como um produto e aqui a gente tem uma capacidade de oferta com

experiência única e, mais do que isso, com o limite certo desde o início porque são clientes que a gente já conhece, tem um histórico de crédito e tem uma boa modelagem para fazer oferta. O que a gente sempre chamou de mar aberto, a gente de fato reduziu de forma muito relevante. Porque a gente ainda vê um comprometimento alto de renda das famílias, um sobre endividamento no produto, então, no final do dia teve uma sobre oferta do produto ao longo dos últimos anos e o número de plásticos por CPF, no Brasil aumentou de forma muito relevante mais do que dobrou no horizonte relativamente curto de tempo. E com um cartão que é um produto hoje que ele não tem custo para estar na carteira ou no aplicativo, você acaba tendo acesso a vários produtos com uma experiência digital onde você faz o *onboarding* rápido, você não paga anuidade e você sai de 1.2, 1.3 cartões por CPF e passa a ter 3, 4 cartões por CPF em várias situações na média, tem CPFs com muito mais produto. Então a gente tem tomado cuidado porque não adianta você dar crédito emendado e consciente se esse cliente tem um grau de educação financeira ou tem dificuldade muitas vezes e acaba recebendo muitas ofertas e acaba se atrapalhando. Então, o nosso papel é ajudar sem dúvida nenhuma a nossa base de clientes a atravessar esse ciclo, sem dúvida, mais desafiador, mas a gente reduziu muito, mais de 90%, a oferta para o que a gente chama de mar aberto onde a gente de fato conquista esses clientes sem nenhum histórico ou sem nenhum conhecimento. Nas parcerias a gente continua com um nível de apetite eu diria adequado para o ciclo, a gente sempre olha a proposta de valor do sócio, porque quando a proposta de valor não é boa no conjunto da oferta, a tendência é que o cliente procure o produto único e exclusivamente pelo limite e não pela proposta de valor. Então, o trabalho que a gente faz com todos os nossos sócios é de fato de entregar uma boa proposta de valor para melhorar a qualidade da oferta, aumentar engajamento e principalidade e o super app também vai ajudar a gente nessa integração. Então, eu acho que esses são os principais eu diria componentes da nossa oferta de cartões e você falou de parcerias e você mencionou *co-branding*, uma informação importante é nesses últimos meses a gente fez uma revisão completa de nosso portfólio e a gente encerrou de comum acordo com nossos parceiros uma série de parcerias que já não tinham uma proposta de valor adequada para os nossos clientes, e que geravam custo de gestão, era uma carteira pequena que tinha que ser acompanhada com programa de pontos que já não faziam mais sentido. Então teve uma reestruturação relevante em a gente tem focado naquilo que é relevante, então prioridade é o número do jogo. A gente tem priorizado muito bem foram conversas de altíssimo nível com nossos parceiros de *co-branding* e a gente entendeu o que o produto perdeu a sua proposta de valor e que portanto não fazer sentido nem para nós nem para o parceiro manter aqueles *co-brandeds*. E a gente manteve alguns *co-brandeds*, que esses sim são muito relevantes sobre todo os *co-brandeds* de aérea, que tem um papel muito relevante na experiência porque a proposta de valor para os clientes é muito forte muito robusta, nesses inclusive a gente renovou algumas parcerias recentemente a gente fez uma renovação com a Azul que é um produto que vai muito bem no *co-brandede* e a gente continua muito animado e entusiasmado com o potencial do produto.

[Renato Lulia]

Perfeito, Milton, obrigado.

E agora, vamos voltar ao idioma inglês, porque para a próxima pergunta temos Jorge Kuri da Morgan Stanley, olá Jorge, obrigado por se conectar.

[Jorge Kuri]

Muito obrigado, parabéns pelos números, eu queria mudar de assunto, gostaria que explicasse, detalhadamente, os resultados no *guidance* no contexto da regulamentação do cartão de crédito. É sabido que o pagamento de juros com limite máximo de 100% começou em janeiro e não me parece que a regulação das taxas de juros dos cartões vá mudar os valores. Gostaria de saber a sua opinião sobre qual é o impacto no negócio e também qual é o risco do Governo por trás do projeto olhar para os preços e dizer bem, não aconteceu nada, os preços os preços não vão cair, qual é o risco disso acontecer? E, depois, potencialmente, será que poderão ser implementados limites mais agressivos para realmente lidar com esse problema. O que a indústria está fazendo para tentar evitar isso? Obrigado

[Milton Maluhy]

Obrigado, Jorge, que bom revê-lo, obrigado pelos elogios. Então, continuando, antes de mais nada, fazendo uma pequena atualização sobre as mudanças na lei que vimos no final do ano passado. Estamos conversando faz tempo, diria quase um ano, conversas de alto nível representando a indústria em reuniões com todos os possíveis *stakeholders* do mercado. Ou seja, o executivo, o Banco Central, os varejistas, todas as associações, estivemos no Congresso e conversamos com muitos senadores e deputados. Tivemos muitas discussões sobre esse tema e tivemos um diagnóstico muito claro e simples sobre o que acreditávamos ser as principais forças que produzindo esse nível de anomalias e assimetrias no mercado de cartões de crédito.

Então, como falei agora há pouco nessa teleconferência, diziam que temos 135 bilhões de reais em carteira, em cartões de crédito, e desses 115 bilhões que não rendem juros, então isso é só para dar uma ideia de como relevante é o compre agora e pague depois no Brasil. É muito relevante. A nossa visão é a seguinte, foram publicadas muitas manchetes na mídia dizendo que os bancos cobram 450% ao ano em taxas de juro e eu sempre dizia à imprensa, e a todos os *stakeholders* que esta é uma taxa virtual, que não existe no fim do dia por duas razões principais. Primeiramente, ninguém pode ficar no crédito rotativo por mais de 30 dias, esse é o primeiro motivo. A segunda razão, porque você tem um perfil de amortização de preço no cartão de crédito que mostra, no final das contas, que ninguém deve pagar muito mais que 100% do valor de aquisição no cartão de crédito, no principal, ou, no capital para facilitar.

Alguns estavam falando que as alíquotas eram muito mais baixas do que as alíquotas que estão sendo divulgadas. O Banco Central divulga mensalmente a taxa de juros de 12, 13, 14 seja qual for a taxa e fazem de forma composta em 12 meses e falam que é 450% ao ano. Não é verdade. A taxa, do ponto de vista matemático, está correta não há dúvida disso, mas isso não acontece porque ninguém fica nesse nível de taxa de juros ao longo de 12 meses. Então a nossa visão, e dissemos isso muitas vezes, eu

repeti inclusive, que o impacto seria muito marginal na taxa de juros caso essa lei fosse aprovada e por que isso? Porque no final das contas ninguém estava pagando muito mais que 100%. Estávamos vendo 160, 120, 170 dependendo do portfólio.

Então você tem que fazer, sim ajustes nos prazos e também na taxa de juros, mas você terá um impacto menor dentro da limitação. Vamos cumprir a lei, essa é nossa obrigação de seguir o que está aprovado e é assim que trabalharemos em 2024. Mas, a nosso ver, essa é uma discussão aberta porque, a menos que alguém tente entender realmente quais são os impactos reais nas taxas de juros do cartão de crédito e quiser fazer uma agenda de longo prazo, não uma agenda de curto prazo, mas uma agenda de longo prazo...acho que tem que ser um diálogo aberto devemos manter. Então, a nossa visão é que o executivo, o Banco Central e todos os stakeholders vão ouvir todos aos demais do setor, como deveriam, farão outra análise tentando entender as causas e efeitos e vamos tentar criar novas discussões sobre isso.

Estamos sempre abertos para que ouvir as propostas de todos, faz parte do negócio ter essas discussões em uma democracia muito aberta ao diálogo, e é isso que temos feito até agora. Então a gente não espera um *cap* de novo, um *cap* novo a caminho, não acho que seja necessário neste contexto. Mas, se quisermos resolver isso numa base estrutural, olhando o longo prazo, teremos de fazer as coisas de uma forma diferente. Essas não foram as decisões tomadas até agora, mas isso não significa que não estejam abertos e dispostos para uma discussão no médio e longo prazo.

Portanto, estamos abertos para fazê-lo com os líderes deste mercado e o que está acontecendo agora é exatamente o que temos dito ao mercado. Então, acho que o bom disso tudo é que conseguimos provar de certa forma que era isso que iria acontecer. Antes disso acontecer era só análise, então acho que a vida real vai mostrar e confirmar nossos pensamentos e isso vai ajudar a reabrir essa discussão novamente e temos certeza de que isso pode vir a acontecer e estamos abertos para isso.

[Renato Lulia]

Claríssimo, obrigado, Milton.

Bom, português de volta, porque a próxima pergunta que já está aqui com a gente vem do Arnon Shirazi do Santander, bem-vindo ao call.

[Arnon Shirazi]

Olá pessoal, bom dia, Milton, Broedel, Renato, obrigado pela oportunidade de fazer pergunta. Minha pergunta é referente a carteira de veículos. A gente viu que teve um crescimento trimestral, em ano contra ano e conversando bastante com investidor, cliente a gente vê que o mercado em geral está um pouco mais animado nessa linha de crédito. Eu queria ouvir um pouco de vocês como está a cabeça de vocês, em termos de qualidade, crescimento, que tipo de mercado que vocês estão atuando. Obrigado e parabéns pelos resultados.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Arnon, obrigado pela presença e obrigado pelas palavras. Olha o negócio de veículos de fato é um negócio que a gente há muitos anos sempre teve uma participação, mais ou menos relevante, e com todo esse movimento que aconteceu ao

longo dos anos todos de mercado a gente também aprendeu muito. Cometemos novos erros e aprendemos com os erros do passado, certamente, é um processo em evolução. Eu diria que a gente tem uma carteira de um tamanho adequado, a gente vem trabalhando cada vez mais sempre focado em atender bem aos nossos clientes, independentemente do canal onde ele vai fazer a aquisição do veículo e a contratação do financiamento de veículos. A gente espera um crescimento dessa carteira para 2024, não é um crescimento muito robusto, é um crescimento eu diria adequado é o que a gente está vendo. Essa é uma carteira que já, a gente está no quarto trimestre consecutivo, em que a gente vem reduzindo o nosso atraso acima de 90 dias, teve um descolamento e depois teve um reenquadramento em relação ao que a gente observou no mercado e a gente vem reduzindo de forma bastante relevante o atraso nessa carteira. É um *business* naturalmente de escala, escala é importante para diluir custo para nessa atividade e, portanto, o que a gente vem trabalhando muito fortemente é para digitalizar a jornada para que a gente tenha, independentemente da escala, um custo de operar cada vez mais competitivo para que a gente possa, dentro daquele apetite definido, aceitar maiores volumes a depender do custo de servir que a gente vem trabalhando. Então, eu não acho que essa carteira vai mexer a agulha do ponto de vista do banco no ano, a gente continua olhando com lupa os portfólios que realmente fazem sentido a gente continua presente no mercado. A gente não vê, e a gente acha que esse é um negócio de euforia, que sempre preocupa porque os grandes crescimentos vêm de euforia e as grandes perdas também. Então é uma carteira muito volátil que é pouco resiliente. Eu acho que tem um aspecto de positivo, e eu quero fazer um reconhecimento, como marco das garantias com aquela mudança que você poder recuperar um veículo através dos Detrans, ou de forma extrajudicial, isso é muito importante então eu acho que foi uma vitória de todos e isso vai melhorar naturalmente. Agora, a gente sempre fala que o veículo é uma garantia com rodas, então na hora da retomada do ativo, a gente sempre tem uma dificuldade maior. A gente sabe que no Brasil recuperação de garantia sempre foi e sempre continua sendo um grande desafio sempre será e eu acho que é muito forte, mas continua sendo um grande desafio. Então a gente vê melhoras as evoluções do marcos de garantias e isso pode ajudar a gente a ter, naturalmente, uma recuperação, um LGD melhor nessa carteira e isso permitir que com que a gente faça alguma expansão em alguns perfis de risco que hoje é isso que limita. Mas, eu não vejo daí uma explicação para o nosso crescimento, acho que o crescimento vai ser modesto. Uma carteira de 33 bilhões de reais, eu não acho que ela vai ser relevante no todo, ela vai continuar dessa ordem de magnitude um pouco acima.

[Renato Lulia]

Obrigado Milton

E para mantê-los atentos e trabalhando duro, voltarei ao idioma inglês porque a próxima pergunta vem de Nicolas Riva, do Bank of America. Olá Nicolas, obrigado por se conectar conosco hoje.

[Nicolas Riva]

Olá Renato, obrigado pessoal, obrigado Milton, obrigado Alexsandro por responder todas as perguntas. Eu tenho duas perguntas, a primeira sobre dividendos, primeiro, só para confirmar que estou correto, para esse aumento de R\$11 bilhões que você anunciou como pagamentos extraordinários de dividendos, que deveriam sair do patrimônio no primeiro trimestre, então no final de março, deveríamos retirar cerca de 90 *basis points* de capital dos seus índices, correto? E então, no geral, sobre a sua política de dividendos, lembro que no passado você costumava ter como meta common Equity Tier 1 de aproximadamente 12% e um AT1 de 1,5% e você diria que eles pagariam em dividendos o excesso de capital superior a 12% de CET I. É assim que você planeja a sua política de dividendos e sua meta para sua estrutura de capital? E a segunda pergunta sobre títulos de dívidas perpetuas Até agora você não fez a *call* dos títulos de dívidas perpetuas, o antigo 6 1/8 e o 6 1/2, que definimos como cupons mais altos, mas se olharmos para os preços de mercado, eles estão basicamente sendo negociados pelo preço de *call* e você pode fazer o *call* deles a cada 6 meses. Parece que o mercado está presumindo que você vai fazer o *call* no curto prazo. Agora que seu pagamento de cupom está abaixo de 8% e na semana passada vimos um chileno, BCI, com melhor classificação do que você por causa do risco país do Chile, emitir um AT1 em 8 3/4, então, bem acima do cupom abaixo de 8% que você está pagando nos seus *títulos de dívidas perpetuas*. É realista presumir que você fará o *call* dos *títulos de dívidas perpetuas* na próxima data de *call* ou pelo menos se puder discutir um pouco como está pensando sobre as opções de *call* desses *títulos de dívidas perpetuas*, obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado pela participação, Nicolas, é um prazer vê-lo novamente. Então, deixe-me começar com a política de dividendos. No geral você está na direção correta, o seu cálculo é preciso, então quando você leva em consideração os 11 bilhões de reais, o impacto que a gente vai ter nesse CET I, é verdade, a gente pode ver alguma coisa ao redor de 100 *basis points*. Vemos alguma volatilidade nos títulos disponíveis para venda que temos no balanço, então da forma como medimos e formamos nossas posições, podemos ver algum consumo no início do ano, então quando você olha para um trimestre, teremos o lucro que obtivemos no último trimestre, veremos o impacto desse dividendo e alguma volatilidade proveniente dos disponíveis para venda que pode consumir um pouco, talvez 20 *basis points* do nosso índice de capital. Então, isso é o que você deveria ver e quando olhamos no longo prazo, 12 é um bom nível, 1 1/2 AT1 é onde estamos e onde temos as políticas muito bem estabelecidas dentro do banco, e tendo e olhando o horizonte de 12 meses ou 18 meses, dependendo do nível de informação ou incerteza que tivermos, vamos calibrando para definir qual é o melhor nível de distribuição que devemos fazer. Então isso é cerca de 12%, é onde você tem que ficar de olho nos usos e nas fontes, é algo que você tem que ficar de olho, principalmente quando você tem uma reforma tributária sobre o capital, quando você tem discussões vindo da perspectiva regulatória no Brasil do lado da operação ou do lado do crédito. Então, a gente está sempre olhando para a incerteza e também para as coisas que podem acontecer, por isso a gente sempre guarda um *buffer*, o desconhecido, que a gente não conhece claro.

Então é por isso que mantemos alguma proteção nisso, basicamente é porque você está certo nessa sua análise. Então, não queremos reter o excesso de capital, tendo a oportunidade, no próximo ano vamos entregar mais um dividendo extraordinário então é assim que vamos conseguir o resultado. É muito difícil prever um pagamento, mas o conceito por trás dele é muito claro e é assim que iremos prosseguir. Então este é o primeiro tópico.

Do lado *títulos de dívidas perpetuas* você tem razão, vi o BCI AT1 chegando ao mercado o nível de preços e a ideia que temos é que quando você vai para uma nova emissão devemos considerar o novo premium de emissão que poderemos ter para o título *títulos de dívidas perpetuas*. Nós acreditamos que no mercado atual, o nível de preços será muito maior do que o nível de preços embutido no cupom que temos hoje. Então é por isso que não exercemos o *call*?

Porque nós avisamos antecipadamente ao mercado que não iríamos exercer o *call*, que teríamos uma visão e abordagem muito econômica. Então temos que considerar todas as alternativas que temos para acessar o mercado, internacional ou local, como manter uma curva no mercado internacional e qual seria o novo *coupone* o novo rendimento se tivéssemos uma nova emissão. Seria muito mais alto, logo não planejamos, fazer o *call* não está no nosso radar agora. E se houver alguma mudança nesse sentido vamos nos antecipar para fornecer informações claras ao mercado, mas pelo que vemos e se o mercado continuar como estamos vendo hoje, pode mudar amanhã ou depois, com as informações disponíveis hoje, não esperamos exercer esse *call*. Então isso é algo que vamos continuar conversando com o mercado e com todos os investidores bem próximos.

[Renato Lulia]

Obrigado Milton, estamos chegando a reta final da nossa teleconferência, temos uma última pergunta em nossa lista, novamente em inglês, e ela vem de Carlos Gomez do HSBC. Carlos, obrigado por participar do call.

[Carlos Gomez]

Obrigado e os parabênz, como todos os outros, e parabéns pelos dividendos. E obrigado por fazer desta uma longa teleconferência e permitir o tempo para perguntas dos analistas. Então, duas perguntas simples, vocês nos deram a estimativa sobre o impacto do Basilea 3, que é de 42 basis points calculados hoje. Você poderia nos dar também o impacto da reforma tributária, de acordo ao esboço de hoje, qual seria o prejuízo que as DTAs teriam ao no seu capital? E em segundo lugar, no passado, você nos disse as suas estimativas para o seu custo de capital próprio, se bem me lembro, era de 15%, posso estar errado, você poderia nos dizer como está esse custo hoje? Obrigado.

[Milton Maluhy]

Ok Carlos, obrigado por suas amáveis palavras e obrigado por se juntar a nós, foi um prazer vê-lo aqui e sempre reservaremos um tempo para conversar com o investidor relevante e investiremos muito tempo com você também, como sempre. Falando da sua primeira pergunta aqui sobre os impactos, deixe-me falar primeiro do DTA que é

importante. Quando falamos em 42 *basis points* é importante dizer que isso tem dois elementos, o primeiro é o risco operacional. O risco operacional para nós é esperado de 100 *basis points*, mas temos *phase in* em quatro anos, então 25 *basis points* por ano nos próximos anos é isso que esperamos.

Então, quando acrescentamos isso no lado do crédito, há algumas mudanças nos ativos ponderados. Portanto, isso pode impactar 42 *basis points*. Mas, no risco operacional estamos falando de 100 *basis points*, 25 *basis points* por ano nos próximos anos, é isso que estamos esperando. E o segundo elemento, que é importante, é que se a reforma fosse aprovada exatamente da forma como a vemos hoje, 7 + 1 Taxa de imposto sobre as *corporate tax* e contribuição social, veríamos algo como 60 *basis points* em capital se tivéssemos que fazer um *impairment*. Então esse seria o tamanho, caso tivermos uma reforma aprovada exatamente no formato da reforma que está sendo discutida hoje no Congresso. Então se houvesse uma grande redução no *corporate tax* e também na contribuição social poderíamos ver um impacto de *impairment* do DTA de cerca de 60 *basis points*.

[Milton Maluhy]

Me desculpe, Renato, só para dar seguimento na segunda pergunta. O custo do capital próprio, só para dar o número que estamos administrando o banco no último trimestre, no mês passado estávamos vendo algo em torno de 14%, mas olhando agora o número do custo do capital próprio que aprovamos no Conselho e que estamos gerenciando o banco é de 13,75%. E esse seria o custo de capital próprio que você observa, principalmente a partir de fevereiro. Então você vai ter nesse trimestre um mês com 14% de custo de capital próprio e 2 meses e 13,75%, então na média você veria algo em torno de 13,80-85% em termos de custo de capital próprio do primeiro trimestre. Este é o custo de capital próprio que observamos. É claro que olhamos para o nosso modelo, olhamos para o *sell side*, conversamos com o *buy side* e fazemos nossas próprias discussões nos Comitês para chegar a esse nível, então é aí que estamos, Carlos.

[Renato Lulia]

Agora sim, obrigado, Alexandre, Obrigado, Milton então com isso agora a gente encerra de fato aqui a sessão de perguntas e respostas e lembrando que a gente recebeu várias perguntas Milton, Alexandre pelo WhatsApp como sempre responderemos todas diretamente através da equipe de RI. Com isso eu queria passar para vocês aqui para deixarem uma última mensagem para os nossos investidores e analistas. Obrigado, Milton Obrigado, Alexandre.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Renato, obrigado Alexandre aqui pela sociedade aqui nessas discussões todas. Olha pessoal, acho que a gente fecha um ano enfim que começou com dificuldades importantes, 8 de janeiro, 11 de janeiro, depois teve o evento de um outro corporate que passou por questões e eu acho que a gente imaginou, com todas as mudanças, que aconteceram no país logo no início do ano era difícil imaginar como seria o ano de 2023, então eu fico bastante contente de divulgar esses números e ter

essa conversa com vocês hoje com resultados muito sólidos, com resultados recorrentes, resultados consistentes com muita qualidade o mais importante é o que tem por dentro do resultado. O resultado é consequência de tudo aquilo que a gente faz no banco então toda a transformação digital, a transformação cultural, a proximidade e engajamento e centralidade no cliente tem feito com que a gente entregue resultados consistentes durante períodos longos. Então, eu acho que a gente continua absolutamente *committed* com essa agenda. A transformação digital, cultural e toda a centralidade no cliente tem que acontecer tem o tempo inteiro, todo dia. Então esse é o assunto que a gente fala e discute a cada segundo e, portanto, a gente espera entregar em 2024 um ano muito sólido, também com indicadores de engajamento de principalidade, de relacionamento muito sólidos. A gente também tem conseguido fazer isso com o nível de engajamento dos nossos colaboradores altíssimo, o nível de energia máximo, as nossas pesquisas de satisfação de clientes nos melhores patamares da história o que mostra que realmente ter uma equipe engajada, um ótimo capital humano focado em entregar o melhor banco para os nossos clientes todos os dias traz resultados, os resultados estão aí. O segundo aspecto é que a gente tem pés no chão, muita humildade, sabemos que performance passada não é garantia de performance futura. Então todos aqui absolutamente focados disciplinados para que a gente continue entregando com muita qualidade, em um mercado em que está em profunda transformação. Então fazer mais do mesmo não vai levar a gente para onde a gente quer. O que a gente precisa ter essa capacidade de se reinventar o tempo todo. E esse é o ano do Centenário, a gente completa 100 anos no dia 27 de setembro de 2024, então o ano simbolicamente muito relevante para a gente, onde a gente espera entregar resultados fortes e se preparar para o que vem, para os próximos 100 anos, essa vai ser nossa jornada. Sempre com uma visão de muito longo prazo, com uma governança muito bem estabelecida, entre conselho, administração, todos os comitês e isso de fato, esse nível de alinhamento, tem produzido efeitos e resultados muito relevantes. Eu queria agradecer a todos vocês pelo tempo pela presença naturalmente e mais do que isso pela confiança. A confiança como cliente como investidor e a gente vai trabalhar fortemente todos os dias para surpreendê-los e continuar entregando o melhor banco possível para todos os nossos *stakeholders*. Muito obrigado, nos vemos em breve, falaremos aí entre reuniões e para aqueles que eu só vejo entre *calls* até o próximo call. Nos vemos em breve, muito obrigado pessoal, um abraço a todos, vamos em frente.