

Resultados - 1T22

Abertura

[Renato] 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 videoconferência para falar dos resultados do 1º tri de 2022.

Este evento está sendo transmitido diretamente do nosso primeiro Investment Center do Itaú Personalité, recém-inaugurado aqui na Faria Lima, centro financeiro de São Paulo. Aqui oferecemos uma experiência personalizada para os nossos clientes que preferem atendimento presencial de especialistas para tomarem as suas decisões de investimento e também outras necessidades financeiras. Aqui também temos à disposição dos clientes salas para reuniões preparadas para videoconferências e um estúdio para a gravação de conteúdos de onde vamos transmitir a nossa sessão de perguntas e respostas logo mais.

Gostaria de passar algumas instruções para o melhor aproveitamento do 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 a 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) 99144-5458. A apresentação que faremos hoje está disponível para download na tela do hotsite e também, como sempre, no nosso site de RI.

Agora eu passo a palavra pro Milton que já está pronto para iniciar a apresentação dos resultados do primeiro trimestre de 2022. Milton, é com você.

[Milton] Muito bom dia a todos. Bem-vindos à nossa apresentação de resultados do primeiro trimestre de 2022. A ideia é passar com vocês algumas informações quali-quantitativas, qualificando um pouco o nosso resultado do primeiro trimestre e depois a gente vai para o nosso tradicional Q&A, perguntas e respostas no final da apresentação.

Slide 2 (destaques do trimestre)

Eu queria iniciar a apresentação falando do nosso resultado recorrente. Comparado com o 4º tri de 2021, a gente atingiu um resultado de R\$ 7,4 bilhões. Quando olhando exclusivamente o Brasil, a gente entregou um resultado de R\$ 6,7 bilhões. O que eu gostaria de destacar é que no consolidado a gente vem trabalhando com ROE de 20,4%, que é um ROE bastante forte, e no Brasil, olhando exclusivamente a operação brasileira, com ROE de 21%.

Além disso, vale a pena chamar a atenção. Nossa carteira de crédito no consolidado teve um crescimento de 0,5% atingindo R\$ 1.032 bilhões, e quando a gente olha a nossa carteira de crédito no Brasil, praticamente R\$ 831 bilhões de reais. Acho que outra informação muito relevante para destacar nesse trimestre, são os nossos índices de eficiência. Quando a gente olha no consolidado, a gente atingiu um índice de 41,8%, o menor índice da série do banco. E

olhando exclusivamente o Brasil, 39,6%, rodando abaixo de 40%, o que é um índice de eficiência muito forte.

Se vocês olharem anos e uma história, uma série histórica, vão ver que a gente está operando no menor índice que a gente já atingiu da série. Falando um pouco de aquisição de clientes, eu tenho sempre dado destaque nessas publicações trimestrais. Nesse trimestre de 2022 a gente adquiriu digitalmente 5,5 milhões de clientes feitos nos nossos diversos produtos e canais, e aqui eu estou falando de produtos Itaú, canais Itaú, o próprio ITI, Credicard, ou seja, todos os nossos negócios e produtos.

Slide 3 (agenda associativa)

Bom, essa é uma tela que eu gostaria de dar bastante destaque, a gente fala muito sobre isso, tem falado muito sobre isso aqui no banco e tem despertado um grande interesse de mercado. Então, para dar um pouco de contexto, vou falar um pouco do que significa a nossa agenda associativa.

Então, se vocês olharem aqui, o que eu quis demonstrar nesse slide, é que a gente sempre teve um DNA muito associativo. Feito por meio de parcerias, aquisições, negócios construídos em conjunto com vários parceiros, acordos comerciais. E a gente tem acelerado bastante essa agenda. E essa agenda não é feita com único objetivo de fazer novas aquisições e parcerias, ela tem um foco muito claro de melhorar o nosso ecossistema, melhorar a proposta de valor e levar mais valor para os nossos clientes. Sabendo identificar aquilo que a gente tem de fortaleza e quais são as fortalezas que vêm sendo desenvolvidas no mercado e que a gente pode, claramente, se associar, ou eventualmente fazer alguma aquisição dependendo do perfil da empresa ou da *fintech* ou da startup.

Além disso, a gente também tem um fundo de Corporate Venture Capital e a gente tem sido bastante ativo. E o objetivo desse fundo não é simplesmente fazer um investimento para capturar valor no equity no tempo, mas é garantir que a gente vai investir em companhias que, certamente, vão melhorar o nosso ecossistema, por tanto, estarão integradas com o banco em alguma medida de negócio. E a gente quer capturar parte do valor que vai ser gerado pela própria relação com o banco. Obviamente, são empresas que também vão ter as suas relações com outros parceiros comerciais, com outras empresas. Somos agnósticos desse ponto de vista.

Então, só para citar alguns casos em parcerias comerciais. Acho que tem quatro que valem a pena destacar. Começando aqui pelo PayPal, operação que a gente tem feito muito focado no e-commerce em conjunto com a rede. A Samsung e a Apple. A gente tem feito todos os nossos produtos, o iPhone pra sempre, o próprio Samsung, vendendo produtos e financiando os nossos clientes e gerando lealdade no longo prazo. Locaweb, que também tem uma parceria importante com a rede ajudando a gente no negócio de empresas, a digitalizar muitos dos nossos clientes.

Depois, na agenda de Corporate Venture Capital a gente cita aqui seis investidas. Não vou passar uma a uma, mas é só para dar uma ideia. Tem a Monkey, a Tenchi, a Liqi, a Saks, a Digibee, a Paketá Crédito. Mais uma vez, sempre com essa lógica de melhorar o nosso negócio principal e capturando valor no equity. E M&A e Joint Ventures, a gente cita alguns casos aqui, alguns já são conhecidos de vocês, a gente já deu *disclosure* em trimestres anteriores. É o caso da Zup, Pravalor, a própria Ideal, a corretora. E mais recentemente, o *marketplace* de agronegócio, algo

que é superimportante para a nossa jornada, cada vez mais foco no agronegócio. Uma carteira que vem crescendo bastante. Passamos a ser um dos investidores da Orbia, que é um *marketplace* dedicado ao setor. Além da Totvs, em que a gente passa a ser sócio da Totvs, em uma empresa em que a gente passa a ser exclusivo na prestação de serviços financeiros para tudo aquilo que estiver integrado no ecossistema Totvs.

Slide 4 (centralidade no cliente)

Depois, falar de resultados e passar algumas informações aqui para vocês sem falar de cliente, não faria nenhum sentido. Então, eu trouxe um slide aqui muito simples, muito resumido, mas só para dar uma ideia de como a gente vem se organizando para dar cada vez mais foco no cliente.

Então eu começo aqui pela parte de segmentação de público e definição de engajamento. Então, aqui a gente tem cada vez mais clusterizado a base de clientes, tentando entender o comportamento de cada um dos clientes para conseguir capturar em real time qual é a melhor forma de entregar valor e reagir àquela necessidade. Isso significa fazer não só a segmentação, como definir a melhor conversa com o uso de *analytics*, o uso de inteligência artificial, *machine-learning*, na medida em que a gente tem uma informação muito rica aqui dentro do banco, a gente consegue engajar e ter a melhor conversa com os nossos próprios clientes. E toda a parte de investimento em tecnologia e dados.

Eu venho falando já há bastante tempo para vocês todo o investimento que a gente vem fazendo em tecnologia. A gente também tem feito isso com cientistas de dados, aumentando a nossa força, os nossos times. E isso tem resultado nessa combinação aqui de pilares. Uma entrega muito mais robusta para o nosso cliente na ponta. E os resultados estão aqui.

Um cliente mais engajado com o banco, quando a gente compara com um cliente menos engajado, só para ter uma comparação aqui, uma base relativa, a gente consegue penetrar oito vezes mais no cliente engajado do que a gente penetra, do ponto de vista de oferta de crédito, negócios, com um cliente sem engajamento. O NPS é 1,5 vezes maior do cliente engajado. A gente consegue ter conversões 6,3 vezes maiores naquilo que a gente faz no *omnichannel* para que os nossos clientes tenham a melhor experiência, independentemente do canal por onde ele entra.

Então, o nosso nível de conversão é muito forte. Mais de 13 vezes o volume de transações, quantas transações esse cliente faz com o banco. E mais importante, mais de 100% o que a gente chama de *Daily Active Users* contra o *Monthly Active Users*, a gente consegue ter uma frequência e um relacionamento diário com esses clientes. Esse tem sido cada vez mais o nosso foco. Não só ter clientes, clientes é o que nos move, é o que nos faz crescer, mas muito mais do que ter clientes, é engajar os nossos próprios clientes. Isso para nós tem sido o foco central da nossa agenda.

Slide 5 (carteira de crédito)

Falando sobre carteira de crédito, dando algumas informações relevantes. A carteira de pessoa física cresceu 4,4% no trimestre. E quando a gente olha a carteira de micros, pequenas e médias, a gente teve, basicamente, uma leve queda. Vendo que na carteira de grandes empresas a gente

teve um crescimento de 4,4%. Olhando na visão ano contra ano, são crescimentos bastante robustos, 32,9% na pessoa física, 21% micro, pequena e média, e olhando aqui, no total a gente teve um crescimento leve de 0,5% no trimestre mais um crescimento anual de 13,9%.

É muito importante dizer que nesse crescimento de carteira tem o efeito da variação cambial. Como houve uma valorização do Real no primeiro trimestre, tem o efeito de mais ou menos R\$ 30 bilhões na nossa carteira consolidada. Menos carteira. Então, o efeito da moeda é importante. Seja pelas operações que a gente tem "bookadas", ou seja, contratadas no balanço brasileiro com os nossos vários clientes, produtos e moeda estrangeira, como também a nossa carteira da América Latina que, basicamente, é feita em outras moedas, então tem um efeito real contra essas moedas.

O que eu destacaria aqui que é super relevante. Primeiro, olhando contra dezembro de 2019, a nossa carteira pessoa física com garantia representava 47,7% da carteira. Se vocês olharem o número recente agora de março/22, a gente fechou em 53,3%. Então, claramente, uma migração tem sim, um crescimento importante, mas com produtos com mais garantia menos spread, mas uma carteira mais segura do ponto de vista de crédito. E olhando do ponto de vista da carteira sem garantias, a gente sai de 52,3% para 46,7%. Então, reequilibrando o nosso mix no tempo.

Outra informação superimportante para dividir. Vocês devem lembrar que eu dei bastante ênfase na nossa carteira flexibilizada que foi feita lá atrás no momento da pandemia. A gente congelou uma carteira, que foram os clientes que realmente precisavam de apoio no nosso Programa Travessia para ajudar não só as pessoas físicas, como as empresas do varejo a atravessar esse momento mais crítico. A gente congelou essa carteira em 53,5, tiramos uma foto naquele momento. Essa é uma carteira que hoje está em R\$ 27 bilhões. Se vocês forem olhar, ela já reduziu, praticamente, 50% no período. É uma amortização muito forte, essa carteira vem amortizando, da ordem de R\$ 5 bilhões por trimestre, e mais importante, se vocês olharem a própria carência dessa carteira, vocês vão ver que a gente não vem fazendo renegociações. De fato, é uma amortização real, e a gente não tem levado esses clientes para a carteira renegociada também.

Então, é muito importante essa informação. Sobretudo, quando vocês veem que essa carteira hoje tem 62% de garantia real. Por quê? Porque os produtos de mais curto prazo sem garantia têm sido amortizados com mais ênfase no início. Vai sobrando uma carteira mais longa de produtos com garantia. Financiamento de veículos, crédito imobiliário, e uma carteira com um perfil de risco muito melhor. Além disso, se a gente olhar o indicador de quantidade de provisão, volume de provisão sobre o atraso +90 dessa carteira, a gente tem 230% de cobertura. Números bastante sólidos. Naturalmente, é um público mais sensível, mas que vem tendo uma performance muito saudável.

A outra informação que eu acho que é muito importante para dividir com vocês, e esse número é muito importante olhar ele do ponto de vista do contexto do banco. Carteira renegociada sobre a carteira de crédito total, a gente está nos menores níveis aqui, 3,3%. Mais importante. Eu falava agora há pouco sobre a carteira de crédito que teve um leve crescimento. A gente perde R\$ 30 bilhões dado o efeito do câmbio. Se vocês olharem nominalmente, este número também é menor. Quer dizer, não só o percentual vem caindo, como nominalmente, a carteira renegociada do banco é menor.

Então, isso mostra como a gente vem dando bastante ênfase em ter uma carteira de crédito com qualidade, com boa performance, A gente não tem incrementado, a gente não tem vendido

carteira. Eu sempre falo, a gente não tem vendido. Podemos lançar mão de vender carteira em algum momento se economicamente fizer sentido para o banco. Mas eu acho que para fins de comparabilidade, são informações muito úteis para vocês.

Slide 6 (carteira financeira com clientes)

Bom, destaque da margem. Primeiro, grande ênfase no crescimento que a gente teve quando a gente compara o 1º tri do ano passado com o 1º tri desse ano. A gente teve um crescimento de 23,9% que está acima, inclusive, do ponto mais alto do nosso *guidance* na margem financeira com clientes. É um resultado muito sólido, muito forte.

Lembrando que esse é um trimestre que tem menos dias úteis e corridos, por tanto, comparado com o trimestre anterior, sempre tem um efeito sazonal, por menos dias, e isso afeta o resultado, ainda assim, a gente conseguiu entregar uma margem no trimestre muito em linha com o que foi a margem do trimestre anterior, que já havia sido um crescimento muito forte em relação ao 3º tri do ano passado.

Então, mais uma vez mostrando solidez, consistência e resultados bastante fortes aqui na nossa margem. Quando eu falo da margem média anualizada, a gente teve um aumento de 20 BPS, de 7,7% no nosso NIM para 7,9%, e olhando a margem no Brasil a gente sai de 8,8% para 8,9%. Então, claramente vendo um aumento aqui na nossa margem e resultados bastante robustos.

Slide 7 (margem financeira com o mercado)

Margem com o mercado. A gente havia dito no *guidance* para vocês que esse ano seria um ano mais difícil. Basicamente, por duas razões. A razão número um foi todo o efeito de taxa de juros e crescimento que a gente viu na curva. Isso, naturalmente, afeta várias das nossas posições, embora o banco sempre tenha operado "hedgado".

Então a gente não fica com o nosso passivo aberto, a gente faz o hedge ativo. Seja na carteira bancária, seja na carteira de trading, naturalmente. Dito isto, a gente teve um resultado bom no trimestre, acima do que a gente imaginava, composto por R\$ 1 bilhão no Brasil e R\$ 500 milhões na América Latina, que vem em linha com a batida histórica. Este R\$ 1 bilhão de resultado aqui veio acima das nossas expectativas, então a gente teve um bom trimestre de margem com o mercado. E, diferentemente dos trimestres anteriores, a gente quis dar ênfase para o custo do hedge do índice de capital.

Vocês devem lembrar que no final do ano passado a gente fez um hedge do índice de capital. O nosso banco, dado o tamanho da nossa exposição em moeda estrangeira, sobretudo em função das posições que a gente tem nos demais países, sempre teve muita volatilidade em função da variação cambial. O que não é saudável, gerenciar um balanço do tamanho do nosso com esse nível de volatilidade.

Então, a gente tomou a decisão de contratar esse hedge, ele está sempre sendo feito, e a gente vem destacando. Então a gente teve um custo de hedge neste trimestre de R\$ 400 milhões. Se não fosse isso, a gente teria tido uma margem naturalmente maior. E além disso, a gente também desmontou posições importantes de *available for sale*, aquelas posições que ficam no patrimônio. A gente reverteu por volta de R\$ 560 milhões de menos-valia nesse trimestre que também já estão lançados nesse número. O mais importante é que todos esses lançamentos de

menos-valia foram feitos no resultado recorrente, que é onde ele deveria estar, dado que é o resultado recorrente da tesouraria. Então, estão classificados todos no resultado recorrente do banco.

Slide 8 (serviços e seguros)

Falando de serviços e seguros, muito importante, o nosso *guidance*, se vocês lembrarem quando a gente deu, a gente já faz como base de comparação excetuando a XP no primeiro trimestre, ou nos cinco meses do ano passado. Então, o nosso *guidance*, o resultado que a gente tinha com a XP, lembrando que o spin-off foi feito no final de maio do ano passado, a gente ainda teve cinco meses.

Essa informação é importante para olhar aqui e para olhar no nosso LAIR comparável também quando a gente compara com os cinco meses do ano passado. Então, carteira de serviços e seguros. A gente teve um ótimo crescimento aqui quando a gente olha no contra ano, 18,6%. Destaque para a conta corrente. Destaque para a administração de recursos. Por outro lado, na parte de banco de investimento, a gente vem tendo um trimestre mais fraco, com toda a volatilidade de mercado. A gente tem visto janelas menos relevantes em geral, sobretudo para o mercado de equity. E isso tem diminuído a nossa atividade de banco de investimento. Mais uma vez em linha com o que eu vinha falando para vocês.

Quando a gente postou o *guidance* desse ano, a gente esperava uma menor atividade de renda variável no banco de investimento. O que eu gostaria de destacar aqui que é muito importante é o resultado de seguros. A gente cresce ano contra ano 24%. Se vocês olharem uma série mais longa, é o maior crescimento que a gente tem há muitos anos. Muito forte. E só no trimestre a gente teve um crescimento de 10,4%.

Então, olhando aqui para seguros, vocês vão ver que em prêmios ganhos a gente teve aqui um aumento de 19%, lembrando que o negócio de seguro é um negócio de varejo. Então, você vai empilhando vendas e esse resultado vai se acumulando e vai gerando resultado ao longo do tempo. Uma estimativa muito simplista dos prêmios emitidos, praticamente 20, 25% são reconhecidos como resultado no próprio ano.

Por tanto, o que a gente está construindo é uma carteira muito sólida de seguro para os anos que vêm pela frente, mas já estamos colhendo resultados. A gente teve uma melhora no nosso *combined ratio* de 3,8 pontos percentuais, não só pelo aumento de receita e prêmios, mas principalmente por uma queda importante na sinistralidade, 4 pontos percentuais. Outro destaque que eu daria é o volume transacionado com cartões, crescimento de 29,8% quando a gente olha o 1º tri de 2022 contra o 1º tri de 2021. Cartão emissor, crescimento bastante forte. E a gente também olha adquirencia, um crescimento muito forte de 22,7% como vocês podem observar aqui.

E por fim, destacar toda a parte de produtos. Prateleira aberta, investimentos. A gente tem a vantagem de ter um banco completo em que a gente entrega o melhor produto de investimento para os nossos clientes. Sejam produtos de plataforma aberta, de terceiros, que a gente distribui com muita ênfase, sejam produtos próprios. E quando a gente vê momentos de volatilidade, mudanças na taxa de juros, o que a gente precisa é levar a melhor conversa, como eu falava agora há pouco, e o melhor investimento. Lembrando que todos os nossos assessores de investimento não são remunerados pelo produto que eles vendem, independentemente se

capturam um spread maior ou menor, a remuneração da força comercial é exatamente a mesma. Isso é muito importante para tirar qualquer tipo de conflito, para que a gente entregue para o nosso cliente o melhor produto, a melhor conversa, a melhor alternativa para aquele ciclo, para aquele momento da economia.

Então, vocês podem ver que a nossa prateleira de produtos próprios cresce em função dessa migração da prateleira aberta. Isso é muito saudável na relação com os nossos clientes.

Slide 9 (qualidade do crédito)

Qualidade do crédito. Então, começo mostrando aqui o atraso curto. NPL, 15 a 90. Vocês conseguem observar um aumento aqui de 30 BPS. Se vocês voltarem no *call* do terceiro trimestre do ano passado, vão lembrar que eu já vinha dizendo, há muito tempo, que a gente esperava uma normalização gradual dos nossos atrasos.

A gente passou dois anos, 2020 e 2021, com um atraso muito baixo. Por N razões. Sejam questões de lockdown, maior aumento de poupança das famílias, menos consumo, menos atividade. Isso fez com que os nossos atrasos ficassem em patamares muito baixos. Além de todo um esforço do governo com estímulo fiscal, liberando recursos, os corona vouchers, o que fez com que a população conseguisse se ajustar financeiramente de forma bastante relevante nesse período. Os atrasos começam a vir de forma gradual, mas como vocês estão observando aqui, ainda muito comportados.

Lembrando que a gente vem crescendo carteira. Com melhor mix, como eu disse agora há pouco. Isso está refletido na qualidade dos nossos indicadores de crédito. Então, se vocês olharem aqui no NPL, o atraso mais longo acima de 90 dias no total subiu 10 BPS, um crescimento bastante baixo. Se vocês olharem no Brasil, são 10 BPS, América Latina praticamente de lado.

Quando a gente quebra e olha só o Brasil, o atraso curto a pessoa física sobe 40 BPS, que é onde a gente realmente acredita que é um movimento gradual. Mais uma vez, é um ajuste para o que a gente imaginava que seria uma correção natural da série histórica. Ainda assim, patamares abaixo do que a gente rodava no pré-pandemia. Isso também, eu venho dizendo, que a nossa melhor expectativa é estabilizar nos patamares pré-pandemia, o que é bastante razoável de se esperar.

Quando a gente olha o atraso longo, a pessoa física sobe 30 BPS como vocês estão vendo aqui, micros, pequenas e médias, muito comportada a carteira, e já grandes empresas também com indicadores bastante confortáveis. O ponto de atenção é que micros pequenas e médias sobre 40 pontos. Aí, o que eu queria deixar claro para vocês: era absolutamente esperado. Vamos lembrar que no primeiro trimestre, basta voltar qualquer série histórica, sempre no primeiro trimestre, seja na pessoa física, ou na micro, pequena e média, é um trimestre mais difícil. Porque você concentra muitos gastos no começo do ano e a inadimplência tende a sofrer um pouco mais.

Então quando a gente olha para a série histórica, esse atraso sazonal está muito em linha com o que a gente observa nos anos anteriores, não muda muito. O mais importante é que era absolutamente esperado. Ainda assim, quando eu olho esse atraso da micro, pequena e média, a nossa expectativa é estabilizá-lo muito próximo desse patamar. Ou seja, não esperem grandes desvios quando a gente olha o atraso curto de micros, pequenas e médias. E no geral, sim, a

gente espera, mais uma vez, uma correção gradual. Há alguma expectativa de crescimento nos atrasos, mas mais uma vez, dentro do que a gente imagina, voltando para os patamares pré- crise de mais uma carteira bastante comportada.

Slide 10 (custo do crédito)

Falando um pouco do custo do crédito. Duas informações. A gente olha aqui que o custo do crédito no trimestre foram R\$ 7 bilhões. Importante, carteira muito maior. Então, o nominal é esperado que cresça mesmo. Mais importante, olhar a relação de custo de crédito sobre carteira. Se vocês olharem o 2,7%, ainda rodando nos patamares abaixo dos patamares pré-pandemia. Então, um custo de crédito sobre carteira bastante confortável.

Lembrando que não dá para olhar isoladamente o custo do crédito sem olhar todo o resultado de margem com clientes, o *top line*. Então, o que a gente acompanha muito de perto é a margem financeira líquida. A nossa capacidade de gerar resultado com qualidade, sustentável, e de forma consistente. Índices de cobertura bastante sólidos. Então, se vocês olharam na ponta, no total a gente chega a 232%. No varejo, 210%, então tem uma leve queda. Mas se a gente comparar com o índice de cobertura médio de um período de 2015 até 2019 e fizer uma média, a gente rodava historicamente com 167% de cobertura.

O que eu quero dizer é que 210% ainda é bastante confortável quando a gente olha para períodos anteriores. Então a gente continua com o balanço bastante protegido, com um bom nível de cobertura sobre os atrasos.

Slide 11 (despesas não decorrentes de juros)

Despesas não decorrentes de juros. Aqui é a nossa disciplina, a consistência de todos os dias. A gente também tem falado sobre isso com vocês há bastante tempo, e os números falam por si só. Quando a gente olha aqui, uma super pressão inflacionária no período, seja através do dissídio, a correção da nossa folha, que é feita uma vez por ano. O IPCA, o IGPM.

Então todos esses índices de inflação impactam de forma bastante forte as nossas despesas não decorrentes de juros. Ainda assim, quando a gente olha ano contra ano, a gente tá crescendo muito abaixo da inflação, 3,8%. E quando a gente olha na visão trimestral, a gente ainda assim teve uma queda de 2,7%. Olhando aqui as despesas não decorrentes de juros. No consolidado, a gente cresce 2,9% quando olha ano contra ano, e 4,2% de queda no trimestre. Mensagem importante. Todo esse esforço de retenção... retenção não, contenção de custos e redução têm se mostrado, quando a gente mostra aqui, o nosso custo core, que é aquele custo de realmente rodar o banco. De processar, volumetria, tudo aquilo que a gente faz no dia a dia, toda a folha, ele veio zero no período.

Ou seja, a gente absorveu toda a inflação e ainda assim controlou qualquer aumento de gastos sem em nenhum momento deixar de investir no banco do futuro. O que eu chamo de banco do futuro é o que a gente vai investir, o que a gente vai fazer de expansão de novos negócios, investimento em tecnologia. Então, olhando aqui, a gente tem ainda um delta investimento bastante sólido. E a gente continua crescendo o banco. Investindo na franquia, investindo na expansão comercial, investindo em novos negócios, em negócios já existentes. Esse tem sido o nosso foco. Sempre olhando para a frente com uma visão de longo prazo, jamais reduzindo

custos, para entregar apenas o resultado de um trimestre. E o nosso índice de eficiência que eu dei destaque logo no início. Vocês conseguem ver uma série um pouco mais longa. A gente rodando nos menores patamares da série, 41,8% no consolidado e 39,6% no Brasil.

Muito importante, no nosso índice de eficiência a gente considera todas as despesas. A gente não faz nenhuma exceção para outras despesas. Estão todas as despesas aqui. E, mais uma vez, para fins de comparabilidade é muito importante levar isso em consideração.

Slide 12 (capital)

Falando de capital, a mensagem central. O que a gente gerou de resultado já com o dividendo provisionado no 1º tri foi suficiente para financiar o crescimento sólido e robusto das carteiras. Então, a gente gera 0,5% de capital pelo resultado, e a gente consome esse mesmo 0,5% com o crescimento do RWA, *Risk-Weighted Assets*.

Por outro lado, teve dois eventos importantes aqui. A gente também já vinha dando disclosure. Foi a aquisição de uma parcela que ainda faltava lá do banco na Colômbia feita pelo Itaú Corpbanca no Chile, então teve uma aquisição feita. Isso já vinha contratado lá de 2014, não é uma operação nova, mas ela foi liquidada agora. E além disso, vocês devem ter visto, a gente anunciou um Plano de Demissão Voluntária. A gente reabriu, com algumas condições um pouco diferentes, o nosso Plano de Demissão Voluntária que tinha sido feito há alguns anos atrás. Naquela época, a gente fez um lançamento de uma provisão no resultado não recorrente, da mesma forma como a gente fez dessa vez.

Mais importante, este lançamento aqui, eu falava de despesas agora há pouco, ele não embute nenhuma despesa incorrida no trimestre de 2022. Ele é 100% prospectivo daquilo que a gente espera ter de gastos com este plano, que é feito extraordinariamente. A gente não espera tê-lo recorrentemente, por isso a gente tem feito essas provisões dessa forma. Dito isso, o nosso capital fecha em 12,5%. Esse é o AT1. Lembrando que a gente tem um limite regulatório de 1,5%, a gente está muito próximo, mas consegue utilizar todos os títulos que a gente tem perpétuos, emitidos no Brasil e no exterior. Ao mesmo tempo que o nosso capital CET1 chega a 11,1%.

Slide 13 (guidance 2022)

Guidance. Então, como eu tenho dito para vocês, consistência, transparência e coerência. Eu acho que esse é o nome do jogo. Não vamos mudar absolutamente nada no nosso *guidance*. A razão pela qual a gente já vem, já há bastante tempo, o nosso último *guidance* foi postado no primeiro trimestre agora, há três meses atrás, e quando a gente olha tudo aquilo que a gente imagina entregar em 2022, a gente continua olhando com as mesmas expectativas.

Então, carteira de crédito, crescimento da margem financeira com clientes. Eu falava agora há pouco que no consolidado a gente tem 23,5%, e a gente vem rodando acima do ponto mais alto do *guidance*. Enfim, então a gente continua bastante confortável com o *guidance* que foi divulgado para vocês.

Slide 14 (fim resultados 1T22)

Com isso eu encerro essa parte de resultados e quero deixar a maior parte do tempo para a gente poder bater um papo aqui, ouvir as dúvidas e esclarecer, enfim, questões que vão surgir. Está bom? Muito obrigado. Vou subir agora para o estúdio e vou encontrar com o Renato para que a gente possa continuar o nosso bate papo. Obrigado a todos.

[Vinheta – 20 segundos]

Sessão de Perguntas & Respostas

[Renato] A apresentação que faremos hoje está disponível para download na tela do hot site e também, como sempre, no nosso site de RI. Bom, estamos prontos. Então, vamos agora começar com a sessão de perguntas e respostas. O Milton acabou de chegar aqui. Tudo bem, Milton?

[Milton] Tudo bom, Renato.

[Renato] Repassando a bola para você para começar agora a segunda parte do nosso *call* de resultados. A primeira pergunta já está aqui com a gente e vem do Flávio Yoshida do Bank of America Merrill Lynch. Flávio, bom dia.

[Flávio Yoshida] Bom dia, obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. A minha pergunta, Milton, você falou bastante do *guidance*, que não mudou, e realmente o que a gente tem visto aqui nos números do 1º tri é que alguns números estão vindo mais fortes do que o *guidance*, né. Então acho que o que mais chama atenção em margem com o cliente, que você bem mencionou, veio acima, mas quando a gente vê o crescimento, como ele se dá, ele se dá, principalmente, em linhas de margens prés.

Então, seja cartão de crédito, que vem em um ritmo de crescimento forte, e dentro do PJ, a parte de SMI também cresce mais forte. Então, eu queria entender qual é a visão de vocês, enfim, para não ter mudado o *guidance* ou o que vocês estão vendo com relação à margem ao longo do restante do ano para não ter mudado o *guidance*. Então assim, realmente a margem vai ficar mais pressionada conforme o ano for evoluindo? É isso que vocês estão vendo, e por quê?

[Milton] Está ótimo. Flávio, obrigado pela pergunta. Eu espero que você esteja me escutando bem. Desculpem mais uma vez a nossa falha técnica aqui no início, mas acho que agora está funcionando bem.

Bom, com relação à margem, o que eu gostaria de dizer e reforçar é que a gente entende que, de fato, a gente teve um primeiro trimestre bastante sólido, por cima da expectativa do *guidance*, mas como o *guidance* é anual, quando a gente olha as nossas projeções, a melhor expectativa, a gente realmente acredita que a gente vai ficar dentro do *guidance* na visão ano contra ano. Isso acho que é o ponto central. A gente vê no primeiro trimestre um avanço em algumas linhas que trazem mais resultados, é verdade.

Há uma série de razões para isso, tem questões de sazonalidade, tem questões de faturamento, tem questões de retomada da atividade. Isso tem mais inflação, o que ajuda a puxar também o faturamento de cartões, mais consumo das famílias. E no quarto trimestre, naturalmente, tem uma sazonalidade com o décimo terceiro, amortização de algumas linhas, isso acaba fazendo com que o saldo de alguns produtos, como é no crédito especial e em alguns produtos do crédito especial tem uma redução.

Além disso, dentro do próprio crédito pessoal tem a linha de renegociação, e eu falava agora há pouco que essa é uma linha que reduz, não só percentualmente como nominalmente, o que ajuda a gente tanto no ponto de vista de qualidade de crédito, como do ponto de vista de margem na medida em que a gente vai recuperando margem. A gente entrou o ano bastante forte. Obviamente, a nossa projeção feita no início do ano contém um grau de expectativa em relação a vários aspectos.

Quando a gente se preparou para fazer o *guidance* tinha alguns fatores que, de fato, mudaram de lá para cá. Eu diria que a inflação é um deles, taxa de juros também, algumas questões macro, mas olhando ano contra ano e vendo que no último trimestre do ano passado a gente teve uma aceleração muito grande na margem, 13,2% tri contra tri.

Então, a gente já vem acelerando ao longo do ano passado o que faz com que o resultado da margem com clientes convirja ao longo do ano para o que a gente está vendo de expectativa do *guidance*. É desta forma que a gente está vendo, a gente continua bastante positivo ainda e confortável com o *guidance*. Não vimos nenhuma razão para alterá-lo em nenhuma das linhas.

[Renato] Muito obrigado, Milton. Obrigado Flávio pela pergunta. Opa, estou vendo o Tito aqui na tela. Olá, Tito, bom dia. É bom te ver.

[Tito] Olá Renato, olá Milton, é bom vê-los. A minha pergunta, apenas em termos de NII e provisões, vocês tiveram um bom crescimento na margem com clientes como você mencionou. Mas as provisões também estão crescendo bastante, há questões sobre a deterioração de qualidade dos ativos no ambiente de mercado atual. Então, o que vocês acham desse crescimento? Estão preocupados com a deterioração da qualidade dos ativos? Há o aumento de empréstimos sem garantia. Vocês veem potenciais riscos a partir disso ao longo do ano? Como vocês acham que essas duas linhas deveriam caminhar juntas?

[Milton] Certo. Tito, muito obrigado pela sua pergunta. Vamos olhar algumas mensagens sobre custo de crédito e perspectivas para o futuro. Em primeiro, estamos muito positivos em relação ao *guidance*. Acreditamos que vamos entregar os números com o *guidance* que apresentamos ao mercado no começo do ano.

Em segundo, nós vimos uma deterioração ocasionada no segundo semestre do ano passado quando descobrimos que estávamos observando dificuldades com alguns títulos garantidos por ativos, então nós fomos muito rápidos, e outros modelos previram muita coisa, então tomamos a decisão de reduzir a geração de alguns créditos durante esse período, e isso terá, é claro, um impacto positivo este ano, pois tomamos uma decisão bem rápida, mas de qualquer forma eu venho dizendo para vocês e para o mercado que olhando para 2020 e 2021, foram dois anos fora do comum.

Isso significa que nós vimos os índices de inadimplência e também o custo de crédito por portfólio em um nível muito baixo. O nível mais baixo que já estivemos observando uma série longa. Então, não parece sensato ter esses indicadores tão baixos. Então eu vou repassar o que temos dito ao mercado. Nós esperamos uma normalização gradual da inadimplência durante o período. Ainda acreditamos que até o fim do ano estaremos abaixo, ou muito próximo do que estávamos vendo antes da pandemia.

Basicamente, é assim que enxergamos. Nós vimos algum crescimento em portfólios limpos no primeiro trimestre, mas de maneira bem confortável, pois 80% disso, talvez mais, 88% em alguns portfólios de clientes conhecidos com os quais temos um relacionamento de longo prazo em

que eles estão consumindo mais e utilizando mais facilidades de crédito, o cheque especial é um bom exemplo. Voltando ao primeiro trimestre, precisamos nos lembrar do efeito sazonal em que os clientes recebem o pagamento do décimo terceiro e eles pagam linhas de crédito, e também estamos comparando em base nominal com o trimestre anterior que tinha um portfólio muito maior.

Olhando para o NIM e para o NII do banco, estamos muito positivos, com mais de 20% de crescimento, e é claro com um custo de crédito um pouco maior, mas o resultado final é muito positivo para o balanço. Ainda estamos confortáveis, mas esperamos, como venho dizendo para vocês desde o terceiro trimestre do ano passado, que os índices de inadimplência vão aumentar durante os três trimestres que prevemos, mas ainda estão sendo normalizados e estabilizados muito próximos ao que víamos antes do início da pandemia. Ainda estamos confortáveis com os números, mas mais uma vez, esperando uma pequena deterioração durante os trimestres que ainda estão por vir.

[Renato] Obrigado, Milton. Agora, a próxima pergunta é do Thiago Batista. Oi, Thiago, tudo bem? Bom dia, bem-vindo.

[Thiago Batista] Bom dia, pessoal. Parabéns pelos resultados. Estão me ouvindo?

[Renato] Estamos sim.

[Milton] Estamos ouvindo.

[Thiago Batista] Eu tenho uma pergunta em relação ao capital do banco. O Tier 1 do banco atingiu 12,5% nesse trimestre. 100 BPS abaixo do target de vocês. Isso sem considerar o consumo que virá com a compra dos 11% da XP, ou que veio com os 11% da XP. Quando vocês olham para o capital, é um ponto que incomoda vocês? E qual seria o plano de reconstruir esse capital? Você comentou, Milton, que está aumentando o banco está criando 50 BPS de capital por ano, por trimestre, consome 50 BPS de capital, mas vocês estão 100 BPS abaixo desse nível. Qual é o plano do banco para reconstruir esse capital e ou se podemos ver uma redução dessa meta dos 13,5% dado que acabou o *overhedge*, dado o novo approach de hedge que reduz a volatilidade de Basileia. Como vocês imaginam que vai ser essa recomposição do capital do banco?

[Milton] Está ótimo, Thiago. Obrigado pela pergunta. Bom, há uma série de pontos importantes aqui para dividir com você. O primeiro deles é que, de fato, com o final do *overhedge* que esse ano iniciou já com 100% ajustado à nova regra do Banco Central, e com o final da simetria tributária e com o hedge do índice do capital a gente espera muito menos volatilidade pelo câmbio. Dá para ver no próprio trimestre que não teve o efeito câmbio como a gente costuma ter. E para nós, eu sempre falo que o hedge do índice de capital não é uma posição estrutural do banco. Direcional, ele na verdade é um hedge mesmo para a gente tirar a volatilidade de um índice que é tão importante para a gente gerir os nossos ativos prospectivamente.

Então há uma série de pontos aqui. O primeiro, de fato, hoje no nosso conselho, e a gente vem trabalhando com 12% de CET1 e 1,5% de AT1, 13,5%, a gente já tem o conforto em trabalhar com 11% de CET1 e 1,5% de AT1. Então, a gente já fez, do ponto de vista de apetite de risco, uma redução de 0,5 ponto percentual no nosso apetite sem impactar, em absoluto, a política de dividendos do banco. A gente continua distribuindo apenas o que exceder os 13,5% que é o que a gente conhece. Então foi um primeiro movimento que a gente fez porque a gente entende que hoje o banco, operacionalmente, pode se permitir trabalhar com o nível de capital porque

os buffers que existiam no passado, como você bem falou, tinham grande relação com esses eventos. Obviamente, em circunstâncias, em momentos mais difíceis de mercado, a gente, naturalmente, acaba trabalhando com um pouco mais de buffer, sobretudo para a política de dividendos, porque a gente quer investir e continuar crescendo a franquia.

A minha meta não é pagar mais dividendos, mas sim rentabilizar adequadamente o capital do banco. Esse é o primeiro ponto. O segundo ponto é o seguinte, a gente espera que os ativos ponderados por risco, na medida em que a gente vai reduzindo um pouco a concessão na margem, o cenário mais adverso deve pressionar menos o crescimento das carteiras o que, naturalmente também faz com que a nossa geração de capital no trimestre seja mais do que suficiente para absorver qualquer crescimento.

A gente teve dois eventos específicos, eu mencionei agora há pouco. O do próprio PDV, ele traz benefícios e recupera capital no tempo. Porque eu faço a provisão, na medida em que o gasto incorrido vai acontecendo eu vou tendo os benefícios de uma redução de quadro, o que traz mais resultado e, por tanto, recompõe capital. Mas, no tempo. E a aquisição do Itaú Corpbanc Colombia era algo que já vinha contratado lá de trás e a gente simplesmente efetivou. O ponto central da sua pergunta é sobre um investimento que a gente fez nessa participação que a gente adquiriu agora dia 29 de abril, os R\$ 8 bilhões, essa participação de 11,36% na XP.

Vamos lembrar que pela regra de capital qualquer investimento acima de 10% em instituições financeiras ou assemelhadas faz com que a gente tenha que deduzir integralmente o valor do investimento, então você está correto. Se você olhar isoladamente o investimento de R\$ 8 bilhões, simplificando bastante a conta, a gente perde por volta de 0,8% de capital com esta aquisição. Por outro lado, se a gente vender apenas 1,37%, ou seja, voltando e enquadrando dentro dos 10% que é o limite, a gente já volta a praticamente o capital total dessa aquisição, claro que não 100%, porque a parte que fica abaixo de 10% é ponderada. O FPR, o Fator de Ponderação, é de 100%.

Na prática, o que acontece é que com uma venda pequena a gente consegue recuperar uma boa parte desse capital e isso será feito na medida que a gente ache que é um momento oportuno, mas é algo que depende exclusivamente da gente. Porque esse lote não é um lote relevante e a gente pode fazer ele, enfim, com vendas privadas, *block trade*, enfim naturalmente tem demanda para um volume desse tamanho que é pouco relevante para o *float* da companhia. Então a gente está bastante confortável. Isso depende exclusivamente de uma ação nossa. Isso é algo que vai ser feito. E quando a gente olha prospectivamente, a gente tem feito uma gestão cada vez mais ativa de carteira, o mercado de renda fixa é um bom exemplo.

Tudo o que a gente tem originado, sobretudo créditos mais longos, a gente tem procurado distribuir no mercado para ter uma rotatividade de balanço maior, sobretudo para os grandes tickets, para clientes de grandes companhias, para grandes empresas clientes nossas que tem um mercado de capitais bem desenvolvido. E a gente vem naturalmente tomando decisões otimizando o nível de capital que a gente gera. Então a gente está confortável. Nossa expectativa é ir recompondo esse capital ao longo do tempo, sempre trabalhando dentro dessa banda, com o apetite já 50 pontos mais baixo para fins de gestão do banco, não para fins de política de dividendos, tem uma diferença importante aqui. Então a gente está confortável, a gente acha que recupera e volta a ter capital ao longo do tempo imaginando uma menor originação também ao longo do ano.

[Renato] Perfeito. Milton, obrigado. Obrigado também, Thiago. Já temos mais uma pergunta. Agora a próxima vem do Gustavo Schrodin do Bradesco.

[Gustavo Schroden] Uma pergunta sobre tesouraria e o *guidance*. O resultado de tesouraria o Milton já explicou bastante, ele veio mais alto até do que vocês esperavam, enfim, se você for pensar no *guidance* que vocês passaram de 1 a 3 bilhões, já foi 1 bilhão agora, mas vocês não mudaram o *guidance*. Isso significa que os próximos trimestres vão ter um resultado muito fraco, vocês já têm mapeado isso, ou existe a possibilidade de talvez em algum momento no segundo trimestre haver uma revisão de *guidance* para cima? Eu só queria entender essa dinâmica. Porque foi surpreendente, R\$ 1 bilhão não era o que a gente tinha na cabeça.

[Milton] Sem dúvida. Gustavo, obrigado pela pergunta. É exatamente o que você falou. A gente realmente teve um trimestre melhor do que a gente imaginava, a gente sabe que a gente está passando por um momento de enorme volatilidade, não só no mercado doméstico, mas no mercado internacional, enfim, com tudo o que tem acontecido. A própria guerra da Rússia com a Ucrânia, enfim, movimentos importantes aí, China com tolerância zero ao lockdown, aumento de taxa de juros nos EUA com bastante ênfase, acima do que o próprio mercado vinha esperando, claramente *behind the curve*, os ajustes de taxa de juros, enfim, então a gente espera mais volatilidade.

A nossa carteira estrutural, quer dizer, o *trading*, a gente continua performando bem apesar da adversidade de mercado, das adversidades de mercado. A gente continua entregando bastante resultado. A carteira bancária, o banking book, aí sim, estruturalmente tem efeitos diferentes quando a gente olha para os vários níveis de taxa de juros, no Brasil e EUA, principalmente. Então, a nossa melhor expectativa é que a gente deve ter dois trimestres talvez mais difíceis, os que vêm pela frente. E a gente deve enquadrar o resultado dentro do *guidance*. O custo do hedge está lá destacado, os R\$ 400 milhões no trimestre, E a gente deve ter, obviamente, mais constante, depende muito do diferencial de taxa de juros, mas a nossa expectativa é que seja algo próximo aos R\$ 2 bilhões que a gente dizia lá logo no início. É o que a gente deve ter ao longo do ano de custo do índice, do hedge do índice.

Então margem com mercado, tivemos um bom tri. As perspectivas não são das melhores, enfim, a gente tem visto isso no mercado como um todo. Mas tem muita a ver com as posições estruturais que a gente tem. E lembrando que esse ano a gente também tem o fim do *overhedge* integralmente, que o ano passado ainda teve um resultado importante, da ordem de R\$ 800 milhões.

Então, é uma resposta longa para te dizer que a minha expectativa é ficar dentro do *guidance*, a gente não deve rever. A menos de, enfim, alguma oportunidade ou volatilidade adicional em que a gente se beneficie. Por enquanto, mantém o *guidance* aqui para o ano.

[Renato] Agora está aqui o Rosman com a gente. Rosman, tudo bem?

[Rosman] Bom dia, vocês conseguem me escutar?

[Milton] Sim.

[Renato] Muito bem.

[Rosman] Ótimo. Eu queria, enfim, perguntar sobre outros blocos do resultado. Vocês dão várias aberturas no release, e ali a gente consegue ver, por exemplo, que o ROE do crédito caiu ano contra ano. Que o banco de atacado está, realmente, com o ROE bem elevado, e crescendo até mais o resultado do que o banco de varejo. Eu queria pegar um pouquinho da visão de vocês sobre essas tendências para os próximos trimestres. Obrigado.

[Milton] Perfeito, Rosman. Obrigado pela pergunta. De fato, no fundo a gente tem visto o crescimento de carteiras em uma velocidade até um pouco maior do que a gente observa o resultado de serviços e seguros. Então, uma maior dependência de crédito no resultado do que historicamente, a gente já passou por momentos de maior ou menor dependência, mas a gente está em um ciclo de quatro anos, quinto ano de crescimento de carteira, o que naturalmente acaba trazendo uma maior dependência de resultado de crédito.

O crédito, para nós, não pode ser olhado isoladamente. Tudo aquilo que a gente faz de crédito, sobretudo, seja no varejo ou no atacado, é em busca de atender o nosso cliente da melhor forma possível, então, o *cross-sell* e tudo o que a gente gera de principalidade com os clientes é fundamental. A gente vê o atacado tendo anos muito sólidos. E no atacado, o nível de inadimplência vem bastante baixo já há bastante tempo. Isso aqui eu falo em qualquer uma das carteiras que vocês olharem, *corporate investment banking*, toda a carteira do *large corporate*, toda a carteira do *middle market*, são carteiras que vêm com um nível de atraso e de custo de crédito sobre carteira bastante baixo mostrando solidez. As empresas muito menos alavancadas do que a gente viu em períodos anteriores, muito mais preparadas para os desafios que vêm pela frente.

Então, de fato, no atacado a gente tem conseguido crescer de forma muito sólida, com resultados incríveis, sobretudo, muito puxado pelo resultado de banco de investimento. No conceito amplo, não só a parte de renda variável, M&A, a parte de renda fixa com crescimentos importantes. A gente teve, no 1º tri desse ano, resultados recordes em renda fixa quando comparado com o ano passado. Embora a gente imagine que no 4º tri a gente vai ter uma certa desaceleração, natural das eleições, enfim.

Mas a gente deve ter três trimestres bastante sólidos para o mundo de renda fixa, talvez não tão fortes para a renda variável e o M&A bastante estável. Enfim, no geral, o atacado está vindo bastante bem, e o custo do crédito tem sido uma alavanca muito poderosa no atacado, além de toda a capacidade de gerar resultado. No varejo, o *catch-up* da inadimplência acaba vindo pelo varejo mesmo. A gente está em um momento agora de inflação bastante alta, agora em abril a gente deve fazer um pico de 12% de inflação, taxas de juros subindo em velocidade. Eu acho que independentemente da magnitude dos juros, o que impacta mesmo é a velocidade com que o juros sobe. Lembrando que a gente foi para um *low* de 2%, e agora a gente tá rodando a 2,75%.

A nossa expectativa é que ainda tem mais uns 100 pontos aí pro Banco Central subir de juros que acaba impactando, naturalmente, algumas carteiras e alguns spreads específicos. Tem algumas carteiras que são mais, outras muito menos sensíveis. Na ponta, na contratação marginal, a gente sempre tenta repassar. Para algumas carteiras, o aumento de juros, algumas carteiras têm alguns limites, sejam eles regulatórios, em geral, como é o cheque especial, como é o próprio consignado do INSS que teve um ajuste na taxa, mas muito inferior ao que o juros subiu, Outras carteiras que a gente sofre no *funding*, então, a carteira de poupança para a gente é um grande ativo.

Lembrando que o grosso dos depósitos de poupança são espontâneos por parte dos clientes. Não existe nenhum tipo de meta ou objetivo da nossa força de vendas em vender poupança para os clientes. Mas ele é um produto ainda seguro na visão de muitos clientes, com vários benefícios, então tem um volume ainda muito grande, a gente tem uma carteira de poupança grande. Quando o juros sobe, a gente muda de regra de como remunerar a poupança. E, naturalmente, isso traz um custo adicional.

Também tem um efeito aqui do que a gente chama de crédito que tem a ver com o custo de *funding* para as próprias antecipações que a gente faz no banco como um todo, especialmente no nosso adquirente. Lembrando que o nosso adquirente é 100% nosso, então todo o efeito do custo do *funding* fica na margem com clientes, fica lá dentro, na NIM, no... no NII do banco. E toda a parte de MDR fica dentro da receita de serviços. Então, lembrando que quando a gente muda o regime comercial e eu pago o estabelecimento em D+1, por exemplo, o custo do *funding* dessa antecipação fica na margem com clientes, o MDR dessa transação fica na receita de serviços, e toda a parte de RAV e antecipação fica lá.

Então, *all in all*, a gente vê sim uma pressão em função do aumento da taxa de juros. A gente vem conseguindo penetrar em produtos de maior rentabilidade, mas com uma rentabilidade marginal menor do que a gente observava. A nossa expectativa é que isso deve ser a tônica, sobretudo quando a gente percebe o aumento da inadimplência por vir nos trimestres subsequentes, como eu já disse agora há pouco.

Então, isso também mexe, do ponto de vista de rentabilidade. Eu acho que a gente vai observar um retorno sobre capital muito parecido com o que a gente tem observado no crédito, não vejo grandes mudanças. Principalmente, o que a gente considera aqui no banco, é o nosso custo de capital. Tem subido, e subiu e a gente está rodando com 14% de custo de capital. É assim que a gente infere, calcula o nosso custo de capital. É até um pouco mais conservador do que a gente vê na média de indústria que vem rodando a 12,5%, 13%, mas a gente prefere rodar com conservadorismo mesmo, e a gente vai fazendo ajuste na margem, nas novas carteiras, buscando nível de rentabilidade adequada dado o nosso *hurdle* de capital econômico alocado e a criação de valor esperada nos portfólios.

É uma resposta longa mais para te dar uma visão de como a gente tem gerido isso. Obviamente, o resultado ainda é muito forte de toda a criação de valor estar calcada em tudo o que a gente gera de receitas de serviços e seguros, banking book, enfim, tudo aquilo que não é chamado de crédito, e a própria carteira trading que também tem gerado um bom valor, mas que a gente deixa separado.

[Renato] Ótimo. Muito obrigado, Milton. E seguindo a ordem aqui, já temos com a gente o Jorg Friedmann do Citi. Tudo bem, Jorg?

[Jorg Friedmann] Olá, tudo bem, pessoal? Obrigado pela oportunidade. Bom dia, Milton, Renato. A minha pergunta vai na linha do que o Milton colocou sobre crescimento de cliente e engajamento. Acho que cada vez fica mais nítido o esforço genuíno que o banco tem feito para tentar se transformar em uma plataforma centrada no cliente. Isso tem ganhado tendência no discurso de muitos bancos, mas a gente sabe como é difícil de executar, principalmente dado os sistemas legados.

Nesse *call*, acho que o Milton enfatizou as entregas de seguros e investimentos que eu vejo bastante associada a esse esforço *quality-centric*. Quais outras unidades de negócio, na sua visão, Milton, possuem boas oportunidades de melhoria dentro do banco. Eu acho que, talvez a parte de corretora poderia melhorar, dado o potencial do banco, não sei se essa minha visão está correta, mas eu gostaria de ouvir de vocês. E aproveitando essa oportunidade, eu queria também fazer um follow-up e pedir que, se possível, você comentasse também sobre como vocês veem a flexibilidade regulatória para M&A para essas oportunidades. Ficou claro, quer dizer, que nos últimos bancos o BACEN tem limitado a concentração bancária adicional, mas eu não sei se com esse ambiente de aumento de juros e as dificuldades de algumas startups isso não pode elevar a consolidação nesse universo também. Obrigado.

[Milton] Está ótimo, Jorg. Prazer em revê-lo. Obrigado pela pergunta. Olha, no fundo, eu tenho falado muito que o nosso mantra aqui é transformação cultural, digital, toda a agenda de eficiência, mas tudo isso só faz sentido se a gente tiver, realmente, uma visão de centralidade no cliente com muita ênfase.

Uma informação aqui. A gente tem mudado de forma relevante a forma em que a gente encara inclusive os incentivos relacionados a clientes. Isso a gente tem mudado no banco inteiro. Todos os nossos colaboradores, sem exceção, têm metas de clientes nos seus contratos. Todos. Eu estou falando todos incluindo contabilidade, incluindo área de pessoas, incluindo área de riscos, todos eles têm que ter um olhar realmente dedicado ao cliente.

Obviamente, para entregar isso, são algumas coisas. A primeira, a tal da modernização, que você bem falou, do sistema legado. A gente já fez 25% de migração dos sistemas legados para a nuvem. Todos os sistemas, são mais de 8 mil serviços de negócios, a gente já migrou 25% deles. E quando eu falo migrou, não é simplesmente parar de processar aquele software, aquele sistema no nosso data center e levar para a cloud. Ir para a cloud pressupõe modernização, descomponentização, arquitetura nova e tecnologia de ponta. A gente continua *up and running* nesse processo, a nossa melhor expectativa é chegar no final desse ano com 50% da plataforma legada modernizada. Porém, a gente está priorizando na visão cliente.

Então a gente parte da dor do cliente, entende o que realmente é relevante, e a modernização das plataformas vem daí. Então, até o final do ano, quando eu falo 50% dos serviços de negócios, são 80%, é 80-20%, daquilo que é realmente importante para o cliente, 80% do que é importante estará modernizado e rodando em cloud. É uma mudança transformacional. Eu diria que é um divisor de águas para o banco.

Por quê? Porque a gente vai ter já 100% das comunidades, dos *squads*, das tribos, o nome que a gente quiser dar, operando com plataformas modernas, o que muda completamente. A gente mede a qualidade da entrega daquilo que a gente tem no legado para aquilo que a gente tem nas plataformas novas e modernas. A velocidade de levar para produção, *time to market*, de corrigir incidente, de testar, errar, aprender e corrigir, de entender as dores e avançar na necessidade do cliente é uma mudança enorme. E a quantidade de tempo que você dedica para... para se dedicar a desenvolver uma série de linhas de código, uma entrega de valor para o cliente, reduz substancialmente. Além de trazer uma super eficiência, com o uso muito mais inteligente da capacidade de processamento.

Então, na nossa visão, investimentos têm avançado super bem, vêm avançando muito bem. Você tocou no ponto de corretora, a gente não só fez a aquisição da Ideal, que na nossa visão, ainda esperando a aprovação de regulador, a gente deve dar um salto importante em termos de plataforma e qualidade. A gente tem feito investimentos importantes na nossa plataforma legada de corretora para garantir que a gente vai ter entregas, não só para o mundo institucional, grandes contas, sobretudo para o mundo de varejo. A gente já vê evoluções no nosso home broker, toda a parte de negociação de secundário a gente já colocou, vem funcionando, enfim, a gente vem... Os RLPs, minicontratos, tudo isso a gente já tem hoje eram *features*, produtos e serviços que a gente não tinha há pouco tempo atrás.

Então, a gente vem num avanço importante, a gente mudou a lógica de investir em tecnologia nos negócios, mais uma vez entendendo a necessidade e a demanda de cada negócio, necessidades de cliente. Eu vejo muita oportunidade no varejo. No mundo de cartões, a gente vem avançando bastante, os NPSs bastante sólidos. No mundo de investimento, a gente vem fazendo um ótimo *catch-up*, entregando valor, entregando qualidade e experiência. No mundo

de seguros, a gente viu, os crescimentos são realmente vigorosos. A nossa expectativa é de crescimento contínuo, e de novo, não basta só a gente fazer a gestão centralizada sem entender a dor do cliente na ponta e ver como a gente deve evoluir.

Então, na minha visão a gente termina 2022 com avanços relevantes no NPS do banco, nos vários negócios, quero dizer, não tem um negócio ali que está com maior, menor dificuldade, estão todos avançando. E para o ano que vem, a nossa expectativa é de começar realmente a deslanchar com a plataforma muita mais modernizada. Expectativas muito relevantes, todo o investimento que a gente vem fazendo não é à toa. Só para vocês terem uma ideia, das 14 mil pessoas que a gente tem em tecnologia, 80% delas são dedicadas exclusivamente à modernização do banco e entrega de valor na ponta. Só 20% estão dedicadas ao *run the bank* que a gente tanto fala.

Isso mostra o tamanho do apetite e investimento que a gente tem feito, e a gente realmente acredita que com tudo o que a gente está vendo a gente consegue competir, absolutamente, em condições de igualdade, ou até melhor com várias dessas novas empresas e, ao mesmo tempo, naquilo que a gente vê valor em companhias que estão no mercado, e aí já pegando o seu segundo ponto a gente vai para uma agenda associativa, seja através do CVC, parcerias comerciais, ou a própria agenda de fusões e aquisições do que a gente fez até agora. A gente não teve nenhum tipo de contraponto do regulador nem do CADE. São *deals* menores, evidentemente, não espero e não vejo nenhum problema. A gente está sempre atento. A gente não deixou de fazer qualquer transação preocupado com questões regulatórias, a gente sempre olha.

A gente sabe que em 2017 foi bastante complexo o caso específico, quando a gente fez a negociação para futuro controle da XP, no final, não foi aprovada pelo Banco Central, mas a gente ainda tem expectativa de que, naturalmente, um mercado muito mais competitivo, e vale a pena olhar o *market share* de *market cap*, o que aconteceu de 2017 para cá. Várias outras empresas ganharam mercado, do ponto de vista de valor de mercado, não tanto do ponto de vista de LAIR. Mas isso mostra um mercado muito mais competitivo do que a gente observava. Então, imagino eu, que os processos de eventuais aprovações, *deals*, e tal, deveria ser com muito mais tranquilidade do que a gente observava alguns anos atrás.

[Renato] Muito obrigado, Milton. E é difícil, às vezes, comunicar essa transformação cultural para o mercado. Mas a gente que está do lado de cá da câmera, a gente sente o quão fundamental tem sido e vai ser esse processo. E já emendando aqui a próxima, temos aqui o Henrique Navarro do Santander. Tudo bem, Henrique? Bom dia.

[Henrique Navarro] Tudo bem, pessoal? Bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade. A minha pergunta é sobre inadimplência. A inadimplência tem sido acho que a maior preocupação dos investidores hoje. Na safra de resultados, os bancos que já reportaram, a inadimplência 90 dias não tem sido um ponto de preocupação.

Na verdade, no resultado do Itaú, a inadimplência 90 está em linha, está até um pouco melhor do que a dos outros bancos que já reportaram, mas onde tem a maior assimetria é na inadimplência 15. A inadimplência de 15 dos bancos que reportaram deixou o mercado um pouco preocupado. A gente chegou a ter índices em pessoa física de 90 basis, piorando. E a preocupação do mercado é que essa inadimplência de curto prazo, de alguma maneira vai transladar e desembocar na inadimplência de 90. E especificamente no caso do Itaú, essa inadimplência de 15 dias está completamente normalizada, sob controle. Está de acordo com uma carteira que está indo para um perfil de maior risco.

Então a minha pergunta é, essa simetria na inadimplência de 15 dias que a gente viu entre o Itaú e o resto do mercado é porque é um momento diferente da carteira, ainda, eventualmente, pode acontecer um aumento dessa inadimplência de 15 dias, é alguma questão do perfil da carteira, do ciclo de crédito etc, ou realmente a gente não deveria perder o nosso tempo se preocupando com a inadimplência de 15 dias porque ela é muito volátil, ela é muito nervosa, ela é muito sazonal, e *it is what it is*. Eu queria ouvir um pouco mais, ter um pouco mais de cor de vocês nesse índice de inadimplência de 15 dias que veio, no meu conceito, bem normalizado. Obrigado.

[Milton] Henrique, obrigado pela pergunta. É um prazer revê-lo aqui. Você fez essa pergunta no último *call*, né? Sobre a questão da qualidade do crédito, crescimento. Claramente é um ponto que você vem acompanhando bastante de perto.

O que eu diria aqui para você é o seguinte, a gente continua vendo uma normalização gradual. Vamos lembrar que o atraso curto, sobretudo nesse primeiro trimestre, tem uma sazonalidade, é só olhar a série histórica do próprio banco ou do mercado. Sempre tem um desvio na série curta, tá? E a gente viu um desvio muito em linha com o que a gente costumava observar em períodos anteriores.

Dito isto, olhando para a frente, eu não vejo grandes aumentos no atraso curto. Eu acho que olhando isoladamente o total, quando eu vejo o Brasil, eu vejo bastante comportado. Quando eu vejo aberto pelas carteiras, eu acho que o teve um aumento. A gente espera sim mais algum aumento de inadimplência para os próximos trimestres, mas estabilizando em patamares bastante confortáveis. E quando eu olho o +90, eu acho que a gente também vai continuar subindo no Brasil e estabilizando no pré-crise, ali naqueles patamares. Então, eu acho que é um comportamento bastante bom.

Acho que tem duas alavancas muito importantes aqui que eu faço questão de enfatizar toda vez que eu sou perguntado. Primeiro, não há sequer um real de carteira vendida nessa série. Então, a gente não tem vendido carteira ativa. A gente sabe que vender carteira ativa impacta positivamente o indicador, a gente não fez isso. Então, eu acho que sempre que você faz o efeito de comparabilidade, é importante, e certamente você sabe isso também, incorporar os efeitos de carteira vendida para comparar, realmente, os indicadores de atraso. Então a gente faz isso. Quando a gente mesmo se compara a gente reincorpora as vendas de carteira para saber não fosse a venda como teria sido o atraso. Até para comparar a performance relativa. Esse é um primeiro aspecto muito importante.

O segundo aspecto, tão importante quanto, é a carteira renegociada. A gente tem tomado um cuidado muito grande, isso desde que acabou o nosso Programa Travessia, para renegociar nos padrões do que a gente sempre renegociou olhando para a frente. Então, hoje a gente roda em um patamar de 3,3% mas se você olhar a carteira renegociada, ela reduziu nominalmente. A nossa carteira flexibilizada, aquela carteira de R\$ 53 bilhões que a gente chegou a ter está rodando a R\$ 27 bilhões. A gente amortizou praticamente metade da carteira, e hoje o que tem, tem 62% de garantia, quer dizer, uma cobertura bastante forte. Claro que o *duration* dessa carteira acaba aumentando, porque ficam os créditos de veículo e imobiliário, mas no fundo, o *bottom line*, a mensagem é o seguinte.

A gente não está nem renegociando carteira ativa e aumentando o índice de renegociação e as carteiras de renegociação do banco. A gente não está renegociando a carteira flexibilizada e levando para a carteira renegociada, mostrando uma boa amortização. O que você está vendo aqui é a foto pura do que de fato tem acontecido com os nossos indicadores de inadimplência.

Mais uma vez, cenário desafiador, mais inflação, mais taxa de juros, PIB crescendo muito pouco, perspectivas não são tão positivas olhando para a frente. Então a gente realmente tem tomado bastante cuidado, a gente tem sido muito proativo na redução e nos ajustes de concessão, a gente já vem fazendo isso desde o segundo semestre do ano passado e continuamos intensificando. Eu diria que as safras estão enquadradas no apetite.

Naturalmente, sempre tem um desvio de safra que a gente corrige rapidamente, demora um pouco. Mas assim, é tempestivo para o que a gente tem de modelos. A nossa expectativa é de um ajuste gradual e normalização gradual ao longo do ano. Não vejo grandes sobressaltos, mas sim, esperamos uma deterioração ainda, relativa à nossa carteira até o final do ano.

[Renato] Obrigado, Milton. Vamos voltar para o inglês. Temos aqui com a gente Geoffrey Elliot da Autonomous. Oi, Geoff. Obrigado por participar do *call*. Você nos ouviu bem?

[Geoffrey Elliot] Posso ouvi-los, espero que também me ouçam.

[Renato] Certamente. Olá.

[Geoffrey Elliot] Olá. Outra pergunta nesse tópico de crédito, mais especificamente, taxa de juros. Então, as taxas agora estão significativamente mais altas do que há um ano. Eu sei que vocês não têm muitos empréstimos de taxa flutuante do ponto de vista do cliente, mas como o aumento da taxa de juros se enquadra na qualidade de crédito? Há outros níveis limiares de Selic onde podemos pensar que o cliente começa a ficar apertado?

[Milton] Sim. Obrigado, Geoff. Obrigado pela sua pergunta. Acho que precisamos separar o que chamamos de clientes atacadistas dos clientes de varejo. Os clientes atacadistas têm, de fato, os créditos aumentados no CDI+, no geral. Quando há uma taxa de juros alta ou aumentada como vemos localmente, elas têm um impacto. A coisa boa disso é que quando vemos o portfólio completo dos atacadistas, estamos trabalhando com empresas de níveis muito menores de alavancagem do que costumávamos ver no passado. Mesmo quando há uma grande desvalorização dos efeitos, ou coisas assim, não vemos o mesmo impacto que costumávamos ver no passado. Este é um lado.

Então, os clientes corporativos, no geral, e também os clientes corporativos de *middle market*, têm um impacto nos seus custos de dívidas financeiras sempre que há uma taxa de juros alta em andamento. Esse é um lado. No varejo, isso se dá mais na margem. No geral, não há clientes tendo os seus passivos sendo corrigidos pela taxa de juros. Mas na margem, novas produções, há. Porque então nós temos essa passagem da taxa de juros para o novo crédito e a nova geração. A minha visão é de que, olhando para o imobiliário, nós temos uma redução importante tanto na demanda como na produção. Então, fazemos os dois.

Em primeiro, nós vemos clientes pedindo menos hipoteca do que costumavam pedir, mas por outro lado, fazemos ajustes nas nossas políticas de crédito. Pois tememos que os clientes... Pode haver seleção adversa com esse nível de taxa de juros. É o mesmo para financiamento de veículos e produtos quando é preciso atribuir valor com a nova taxa de juros.

Então, menor demanda, mas também trabalhamos ativamente para ajustar as nossas políticas para garantir que não haverá seleção adversa. Mas eu diria que o maior impacto fica nos clientes corporativos, no geral. Eles sentem mais pressão, mas como vemos é um nível muito mais baixo de alavancagem dessas empresas, o impacto marginal é, certamente, bastante reduzido quando comparado ao passado, mas ainda assim é algo a que precisamos nos atentar.

[Renato] Obrigado, Milton. A próxima pergunta agora, do Domingos Falavina do J.P. Morgan.

[Domingos Falavina] Milton, duas perguntas rápidas aqui, na verdade. A primeira é com relação ao cartão. A gente olha que o saldo da carteira cresceu 40%. O volume de emissão, se eu não me engano, algo em torno de 30%, e *fee*, na verdade a receita de tarifa, cresceu 16%. Parece que o que você tem um pouco mais de controle é o limite dado na carteira, o resto acaba sendo um pouco decorrência de uso, entre outras coisas.

A minha pergunta é como você vê evoluindo esse percentual de *revolving*, de rotativo mais o parcelado com o volume total da carteira, se não é um risco muito grande essa carteira crescendo 40%? E a segunda, seguros, na visão gerencial foi R\$ 770 milhões. A grosso modo, daria uns 15%, né, 10, 12% do resultado do banco. É uma área que vem sendo dado muito foco, que vem crescendo muito o lucro. A pergunta é quanto que você acha que isso pode representar do lucro total do banco dentro de... entre um e dois anos. Obrigado.

[Milton] Está ótimo, Domingos. Bom, certamente você vai me ouvir daqui há pouco, se você não estiver me ouvindo agora. Mas sim, eu estou ouvindo as suas perguntas todas, e a gente tem recebido feedbacks de que em geral, as pessoas estão ouvindo, mas a gente vai olhar essa questão. E obviamente vai ficar gravado aqui, todo o *call*, e vocês vão poder ter acesso na sequência. Então eu peço desculpa a todos vocês por qualquer questão técnica que tenha acontecido. Sobre a carteira de crédito, eu acho que tem dois pontos centrais aqui, Domingos.

Primeiro, assim. Cartão de crédito, quando a gente olha em relação ao 1º tri do ano passado e vê esse crescimento de 40%, tem que olhar o filme, né, não só a foto. Porque a gente veio de uma redução enorme no consumo de cartão de crédito durante a pandemia com todo o efeito lockdown, as pessoas em casa, preocupadas, gastando muito menos. Existe um processo inflacionário muito forte vindo de lá para cá o que naturalmente altera o preço das mercadorias, dos produtos consumidos, o que puxa também a carteira de cartão. Basta ver os faturamentos que vem crescendo de forma bastante relevante no período.

A gente vê um crescimento de faturamento de cartão de crédito bastante sólido, muito forte, em linha com o mercado. Apesar desse crescimento todo a gente não tem ganho *market share*. A gente defende o *market share* em alguns momentos, enfim. É para mostrar que realmente é uma linha que vem crescendo bastante no mercado, não é algo exclusivo.

Agora, a gente tem um portfólio muito grande a gente tem 30% do portfólio no negócio de... 30% de *market share* no negócio de cartões. Por tanto, é um negócio bastante relevante, mas bastante multifacetado do ponto de vista de canais de distribuição. Desde o correntista, passando pelas financeiras, até o canal próprio. A gente vem fazendo ajustes importantes na produção, desde o ano passado a gente reduziu mais de 40% a produção e conquista de novos clientes. Justamente por entender que a gente está em um momento mais adverso e essa é uma carteira que a gente tem que pilotar com bastante cuidado, porque é uma carteira que traz um grau de volatilidade grande.

Toda vez que a gente pega um cenário adverso macroeconômico, mais inflação e inadimplência. O que a gente percebe é que sim, tem uma redução de poupança das famílias, sobretudo na baixa renda. E a gente percebe um maior consumo, ou seja, os clientes voltaram a consumir. Então a base de comparação não é muito *fair* quando a gente olha em relação ao tri do ano passado. Os ajustes na carteira foram feitos, a gente vem corrigindo todas as novas safras, todos os meses, todos os dias a gente discute e faz ajustes, mas é uma carteira que sim, traz mais volatilidade. Tem uma migração para uma carteira financiada, só que ainda que a gente olhe

para a carteira financiada ela está nos patamares, inclusive, inferiores do que a gente tinha há poucos anos atrás. Então, a carteira rotativa, aquela carteira sem juros, veio crescendo muito sólida, muito forte, aquilo que é rotativo, mas a carteira financiada reduziu muito ao longo dos últimos dois anos. Agora a gente vê uma retomada, mas para patamares muito parecidos com o que a gente observava no pré-pandemia.

Então eu não vejo uma preocupação específica. Naturalmente, tudo é relativo. Em um cenário mais adverso a gente vem pilotando com muito cuidado essa carteira. Então sim, tem uma retomada. E vale também para o crédito pessoal quando a gente olha algumas linhas como o próprio cheque especial, o crediário, a gente vê uma retomada, mas é muito importante lembrar que as bases de comparação interanuais têm esse desafio de olhar um trimestre mais fraco no ano passado com um trimestre mais forte que foi esse primeiro trimestre. A minha expectativa é de que naturalmente em mais um ano a gente pare de fazer essa comparação e passe a ter bases mais comparáveis e normalizadas com relação ao crescimento.

[Renato] Perfeito, Milton. Obrigado. Na sequência, a próxima pergunta vem do Marcelo Telles, do Credit Suisse. Tudo bem, Marcelo? Bom dia.

[Marcelo Telles] Bom dia. Vocês estão me ouvindo bem?

[Milton] Estamos ouvindo.

[Renato] Muito bem. Obrigado Marcelo.

[Marcelo Telles] Obrigado, Milton, obrigado Renato. Obrigado pela oportunidade. A minha... eu acho que boa parte das minhas perguntas já foram respondidas, mas eu queria falar um pouquinho sobre a questão do *funding*. Eu notei que o *funding*, principalmente o que vem de letras imobiliárias, letras hipotecárias, subiu quase 40% tri contra tri. E o que a gente tem ouvido é que o Itaú tem sido muito competitivo nesses produtos e isso está até dificultando um pouco também, acho que para as plataformas de investimento independentes até realmente... conseguirem captar.

Eu queria, se você pudesse falar para a gente um pouquinho, Milton, como está a estratégia de *funding* do banco nesse sentido? Quero dizer, se vocês veem a necessidade de uma estratégia de defesa. Obviamente, o juro maior, certamente, acho que aumenta muito a competitividade dos grandes bancos e do Itaú, certamente. Então, eu queria entender um pouquinho qual estratégia... é por esse lado. E se isso também teve algum impacto, ou se espera ter algum impacto no custo de *funding* ou na margem de vocês de alguma maneira negativa para a frente. Muito obrigado.

[Milton] Está ótimo. Marcelo, obrigado pela pergunta. Deixa eu te dar um pouco de contexto que eu acho importante. A gente vem há muito tempo falando de plataforma aberta, de isenção e de falta de... de zero conflito na ponta, dos nossos assessores de investimento. A gente vem investindo muito na nossa força comercial de assessores de investimento para atender esse mercado de investimentos que a gente falava agora há pouco. Isso tem dado bons resultados.

Há algumas métricas que a gente acompanha. Primeiro, a gente tem ganho *share* no varejo, o que é superimportante, a gente tem ganho *share* no *private*, *shares* relevantes no *private banking* do banco. Então, mostra que a gente está super forte, com uma plataforma, com uma oferta, com um time comercial, com muito esforço e dedicação, e os resultados estão sendo capturados. Depois, algumas métricas que eu olho, pessoalmente acho que vale a pena e vocês têm esses dados, a gente consegue ter uma boa ideia primeiro, dos nossos níveis de liquidez.

Quando a gente olha relativo, obviamente, toda a indústria vem consumindo os indicadores de liquidez, LCR, NSFR, passou de um momento de muita poupança, poucos ativos, para um momento agora de mais ativos e consumo da poupança. Então, naturalmente, os indicadores de liquidez vêm caindo, mas a gente ainda opera com os indicadores de liquidez mais competitivos, mais altos, ou seja, mais conservadores do mercado. A gente vem operando com o LCR mais alto, relativamente.

O segundo aspecto é que a nossa força comercial e os assessores de investimento não são remunerados pelo produto ou pelo spread gerado naquele produto. Eles são remunerados exclusivamente pelo AUM ou AUC, *Assests Under Management* ou *Assests Under Custody* que a gente tem dos clientes. Isso é uma diferença relevante em relação aos modelos que a gente vê no mercado, sobretudo das plataformas. Em momentos em que a gente percebe um ciclo de aumento de taxa de juros forte, como a gente tem observado, a gente consegue migrar muitos clientes que estão em produtos que hoje têm menos *yield* e que têm mais riscos para produtos de menor risco e mais rentabilidade.

Embora a gente perca resultado na margem, ou taxa de administração ou taxa de performance, esse é o melhor momento do cliente fazer a migração de portfólio. Dá para ver nos números que a gente divulgou que a nossa plataforma aberta reduz captação no período, e a nossa plataforma de produtos próprio cresce. Cresce com um produto que é melhor para o cliente, que são os incentivados, têm um benefício tributário e têm uma procura gigante dos clientes. Então, eu acho que aqui o ponto central é como a gente lida com conflito. É o discurso e a prática. O discurso é o que a gente fala, a prática é o que você está vendo nos números.

Então é óbvio que em um momento como esse a gente não está vendendo produtos que não fazem sentido, que têm spreads muito altos, que no final do dia maximiza resultado de curto prazo, como a gente observa no mercado, mas do ponto de vista do cliente, não é um bom negócio. Basta voltar um, dois anos no tempo e ver tudo aquilo que a gente vem oferecendo para os nossos clientes e como o portfólio que a gente ofereceu para os clientes nesse período se comportou com os portfólios oferecidos pelo mercado para esses mesmos clientes. Isso é o que eu chamo de consistência, transparência, coerência.

Essa tem sido a nossa agenda. Na nossa visão, isso no longo prazo tem um valor inequívoco. De lealdade, de entrega de valor para o cliente fala com tudo o que eu tenho dito aqui de centralidade. Então a resposta para você é assim. Estamos sim levando aquilo que gera valor para o cliente. Tem uma migração de portfólio para produtos de renda fixa em um ciclo macro mais adverso, mais risco, e com muita taxa de juros. Não faz sentido deixar os clientes, muitas vezes, em produtos de renda fixa que têm uma taxa de administração, têm uma taxa de performance, mas têm o risco embutido da carteira. O *pick-up* às vezes é muito pequeno em termos de rentabilidade para o risco.

Então, ajustado ao nosso risco, a gente entende que é a melhor conversa para ter com os nossos clientes. Essa é a vantagem de a gente ser um full bank. De poder oferecer produtos próprios, produtos de terceiros, a gente não vê nenhum tipo de conflito. Toda vez que a gente muda o *transfer price* aqui dentro do banco, a primeira discussão é: "Não importa o *transfer*, a gente vai ter a melhor conversa com os nossos clientes." Outro indicador que eu acompanho bastante é depósito de pessoa física sobre carteira de pessoa física. A gente tem o índice mais alto do mercado. A gente financia toda a nossa carteira de crédito de pessoa física 100% com depósitos de pessoa física. Olhando os vários instrumentos. Quando a gente olha carteira de pessoa física, depósito sobre carteira total, a gente também tem os melhores indicadores do mercado.

Então, basta ver que a gente penetra mais investimentos, a gente ganha *market share*, a gente leva a conversa certa para o cliente, entrega o produto correto, e ainda assim a gente vem mantendo níveis de LCR e NSFR bastante acima dos regulatórios.

Enfim, essa é a nossa conversa, e os investimentos estão colhendo valor. Não estamos satisfeitos como que a gente tem até hoje, a gente está crescendo, está investindo mais, mas estamos felizes com o que a gente já vem capturando. Mas tem muita coisa para ser capturada, e essa vai ser a nossa jornada, com uma intensidade enorme, e vai continuar com a mesma intensidade. Podem olhar a evolução disso no tempo e os resultados virão.

[Renato] Muito obrigado, Milton. A gente tem mais uma pergunta já na lista, e depois a gente tem espaço para mais uma ou duas de Whatsapp. A última aqui é do Tiago Binsfeld, da Goldman Sachs. Tudo bem, Tiago? Bom dia.

[Tiago Binsfeld] Tudo bem, Renato? Bom dia, Milton. Eu queria só fazer um follow-up da participação na XP, entender melhor o que acontece daqui até o final do ano. Se a intenção é só ficar abaixo dos 10%, ou se vocês podem vender uma parcela mais relevante. Se eu entendo corretamente, hoje vocês não teriam ganho de capital, então eu queria saber o quanto isso impede vocês de venderem um percentual maior da participação de vocês. Obrigado.

[Milton] Está ótimo, Tiago. Obrigado pela pergunta. Bom, aqui eu acho que são... é uma resposta bastante simples. A aquisição que foi feita de R\$ 8 bilhões já vinha contratada, vocês sabem disso desde 2017. Nós simplesmente cumprimos com aquilo que a gente se comprometeu. Os múltiplos da XP de lá para cá mudaram muito. A relação preço-lucro, enfim, qualquer cenário. Os valores de mercado mudaram bastante. Ainda mais comparado com o momento que a gente fez o spin-off no ano passado em maio. Nossa visão é assim. São dois tempos.

Tempo número um é como a gente faz o desinvestimento para recuperar o capital. Então é um lote muito pequeno de ações que precisa ser vendido para a gente maximizar o retorno. Não é o retorno sobre o capital., é maximizar a recuperação do índice de capital. São duas coisas bem diferentes.

O segundo passa a ser um TVM, imaginando que a gente em algum momento faz o ajuste da posição e passe a carregar 9,99%, para simplificar, de ações da XP, com o tempo, a gente vai decidir economicamente o melhor momento de saída, como se fosse uma posição de equities no balanço, como a gente tem de outros investimentos. Então, vai ser uma decisão econômica em que a gente vai olhar o melhor momento de sair do investimento. Se é agora, se é no médio prazo, se é no longo prazo. Então, a gente vai olhar condições de mercado, retorno, perspectivas, a gente não tem pressa alguma para fazer essa venda. É superimportante ficar claro. Estamos discutindo.

Eu recebo perguntas se vai ser um spin-off, não vai. Não parece que vai ser um spin-off, embora a gente não tenha tomado decisão. Eu acho que o momento em que a gente fez o spin-off daquela outra participação tinha uma lógica muito diferente, um valor de mercado gigantesco não capturado nos nossos múltiplos. Agora eu vou dizer que a gente está a preços de mercado. Então eu não vejo por essa lógica, o spin-off. Está certo? Eu acho que a gente vai olhar. Se as condições mudarem, sempre podemos reavaliar se vai ser um spin-off ou uma venda. Mas nesse momento o nosso objetivo é tomar a melhor decisão econômica. Não há nenhuma pressa para fazer o desinvestimento.

Com exceção, e não é pressa, é encontrar o momento ótimo desse 1,37% que pode ser 1,5%, mas tem que ser no mínimo 1,37% para a gente maximizar a recuperação do índice de capital daquilo que a gente de fato vai ter agora. Esse é o ponto central aqui.

[Renato] Obrigado, Milton. Podemos fazer mais duas de...? Tem um monte de perguntas vindo pelo Whataspp. Estou tentando meio que juntar algumas aqui.

[Milton] Está ótimo.

[Renato] Dos temas que mais apareceram. Um dos temas que aparecem sempre, e você mencionou isso quando falou de capital, é dividendos. A gente sabe que para pessoas físicas, esse é um tema ainda mais importante. Então, como você vê pagamento de dividendos agora em 2022?

[Milton] Está ótimo, Renato. Bom, aqui é uma resposta assim. Eu vejo um aumento do valor de dividendo pago crescendo. Crescendo porque o resultado está crescendo. Então, no final do dia, eu acho que tem duas respostas. A resposta que eu gosto de dar é quantos reais por ação a gente, no final do dia, vai distribuir. Como a gente já vem distribuindo 25% do lucro no período, com mais lucro, mais dividendo. É tão simples quanto isso, é assim que a gente espera.

O pay-out, que é a pergunta que sempre vem também, "Mas e o *pay-out*? É de 25%, vocês pretendem aumentar para 30%, 40%? Já foi muito mais alto ano passado." Aqui depende muito daquela nossa tabela que a gente informa para vocês que é uma matriz que tem de um lado rentabilidade e do outro crescimento do que a gente chama de RWA, *Risk-Weighted Assets*, que é como cresce a demanda por capital dentro do banco.

Então, se eu estou com muita rentabilidade e pouco capital, é, e com muito capital no banco, a distribuição é maior. Na medida que eu tenho demanda para utilizar mais o capital, a gente vê qual é o tamanho da rentabilidade para achar o ponto ótimo. Pelas projeções que a gente tem, a gente vai continuar com *pay-out* de 25% ainda por um bom tempo.

Mas, de novo, aumentando o resultado do banco e, por tanto, pagando mais dividendos por ações. É assim que a gente espera. Não há nenhum tipo de mudanças na política de dividendos, a gente continua com aquela mesma tabela que já foi divulgada há bastante tempo. E como vocês estão vendo, a gente em fazendo investimentos, a gente vem investindo na franquia, crescendo o banco, e rentabilizando o capital de vocês que está alocado na operação. Patamares bastante positivos. Basta dizer que na operação brasileira a gente está rodando com 21% de ROE, 20,4% no consolidado.

Então, como eu falei. A minha meta como CEO e o nosso mantra aqui, conselho e banco, é a criação de valor pró-acionista. Toda vez que a gente estiver criando valor pró-acionista, patamares adequados, muito acima do nosso custo de capital, a gente continua investindo na operação. Se a gente entender que eu tenho capital ocioso e que não vai ser utilizado em um período, a gente eventualmente rediscute o *pay-out* ou o percentual do *pay-out*. Por hora, não há qualquer discussão em relação a isso.

[Renato] Perfeito, Milton. Obrigado. Até pelo horário aqui, vamos terminar com mais uma pergunta.

[Milton] Vamos lá.

[Renato] Vieram várias perguntas sobre como a inflação com taxa de juros mais alta impacta os custos do banco. A gente vem tendo uma gestão de custos eficiente, você mencionou índices de

eficiência mais baixos que a gente já teve no Brasil no consolidado. Mas olhando para frente, como atingir, quais são as alavancas que nós temos para atingir essa meta ambiciosa de ter um resultado core de custos do banco estável, nominalmente, ao longo dos próximos anos?

[Milton] Está ótimo. Olha, realmente, em um ambiente inflacionário, como a gente tem observado, não é simples. Basta dizer que uma parte relevante dos nossos custos é a própria folha de pagamento do banco. Essa vem sendo... Basta olhar o que foi o dissídio, o incremento do ano passado foi de quase 11%. Esse é um custo contratado. A gente teve três meses do ano passado, e a gente tem o ano todo até setembro quando vem de novo uma nova discussão e aí eventuais aumentos aqui no trimestre. A gente está passando por um pico inflacionário muito forte, não é novidade para nenhum de vocês, e essa inflação se materializa através do IPCA, IGPM. Então a pressão inflacionária é muito grande.

Dito isto, como a gente não controla o processo inflacionário, cabe a nós fazer a lição de casa. E a lição de casa não é simplesmente cortar o custo na força bruta. Reduz, congela, faz isso, faz aquilo. Tem que ser mudanças estruturais da forma como a gente opera e trabalha. E essa tem sido a nossa agenda. O programa de eficiência tem mais de 4 mil iniciativas. Então não tem uma bala de prata. Aqui, a agenda de eficiência é algo que é pilotado por todos nós, com nível de detalhe e granularidade gigante. E tudo que soma. É uma economia de R\$ 100, uma economia de R\$ 100 milhões, a gente fala que tudo soma. Não tem despesa que a gente não tem que olhar e olhar com muita tenção.

Tem muito do exemplo, tem muito da cultura do banco, tem muito da disciplina de gestão, e tem muito da gente olhar e capturar grande parte de valor desses investimentos que estão sendo feitos em tecnologia para que o banco se torne um banco mais eficiente, mais digital em alguma medida. A gente fez um ajuste aqui no primeiro trimestre, a quantidade de agências teve uma redução. Ainda há sobreposição em algumas geografias. Mas, de novo, a gente vai ter o tamanho de rede que os nossos clientes quiserem. A gente está atento a movimento, a fluxo, a digitalização, a eficiência. A rede do banco tem um papel muito importante, em todos os sentidos, tanto nos relacionamentos com os clientes, na proximidade, na conversa do produto mais sofisticado. A gente fez uma mega transformação no varejo como um todo, enfim.

Então, a gente não vai cortar custo olhando curto prazo só para entregar indicadores melhores. A gente está sempre olhando o futuro do banco e investindo na operação. Por isso é importante olhar o índice de eficiência e não a linha de custos isoladamente. Por isso que eu sempre falo que tão importante quanto ajustar custos, é ter receita. Então, o que vocês estão vendo aqui de 39,4%, 39,6%, que foi o que a gente divulgou agora, mostra que é uma combinação de muita receita, despesas supercontroladas, a gente conseguindo vir no custo core zero, incorporando toda a inflação, mas esse é um trabalho de todos.

Não é uma bala de prata, como eu falei. É um trabalho de formiguinha que a gente já vem fazendo há alguns anos agora, e os resultados estão sendo colhidos. Mais pressão para frente. É mais desafiador. A gente vê que o *guidance* já tem uma expectativa de crescimento de custo ano contra ano, mas muito abaixo da inflação. A gente vai continuar procurando e aprofundando essa agenda com a intensidade que tem que ser feita.

[Renato] Perfeito, Milton. Muito obrigado. Pessoal, e com isso a gente chega ao fim da sessão de perguntas e respostas.

[Encerramento]

[Renato] Mas, antes de me despedir, eu gostaria de convidá-los a navegar o nosso Relatório Anual Integrado 2021 que a gente publicou na semana passada e já está no nosso site. Que além de promover maior transparência sobre as nossas operações, o relatório expande a visão sobre o contexto em que a gente está inserido. As transformações que estão em curso no mercado, e as inovações que despontam dessa conjuntura. Tudo isso, para que a gente continue sempre à frente.

Vocês encontram nesse documento a nossa estratégia, nosso modelo de negócios, tendências futuras e a descrição de como estamos gerando valor por meio de uma gestão cuidadosa dos nossos diversos capitais. E o acesso pode ser feito, como sempre, pelo nosso site de RI. Por fim, e agora é por fim mesmo, eu gostaria de dividir com vocês uma novidade no atendimento aos investidores aqui do RI do Itaú Unibanco.

Agora é possível acessar a nossa equipe de RI também por Whatsapp, no nosso número tradicional de atendimento que vocês já sabem, mas que é (11) 2794-3547. Nesse canal, vocês conseguem encontrar informações que necessitam e também esclarecer dúvidas com o nosso time de RI. É mais uma iniciativa do Itaú para atender seus stakeholders como, quando e onde eles quiserem ser atendidos.

Com isso, eu me despeço de vocês. E Milton, muito obrigado também por estar com a gente nesse trimestre e nos vemos no próximo tri.

[Milton] Obrigado. Obrigado a todos. Mais uma vez, obrigado pela participação, pelas perguntas. Peço mais uma vez desculpas pelas questões técnicas no início da nossa transmissão.

Mas o importante é errar, corrigir e aprender com o erro. E essa tem sido a nossa transformação cultural aqui dentro de casa. Faz parte do processo.

Então, obrigado a todos pela participação, e como eu disse no início, resultado, e para nós a agenda tem sido de consistência, e isso que a gente vai buscar nos trimestres que vêm pela frente. Mais uma vez, e até a próxima. Nos vemos em breve.