



25ª Edição

## **Entenda o Resultado: Receitas de Serviços.**

**Entrevistado:** Michelle Corda, Gerente de Relações com Investidores do Itaú Unibanco.

Começa agora a sua imersão no mundo dos investimentos. Está no ar o Investcast, o podcast do Itaú Unibanco para acionistas bem-informados. Esta é a edição nº 25 do Investcast Itaú Unibanco, meu nome é Cassio Politi e hoje nós recebemos Nicholas Falco e Michelle Corda. É com você, Falco.

**Falco:** Olá, pessoal. Aqui é a Nicholas Falco, Analista de Relações com Investidores. É um prazer de estar aqui com vocês nesta edição do Investcast. Hoje daremos continuidade à nossa série, “Entenda o Resultado”, que tem como objetivo esclarecer conceitualmente as principais linhas do nosso resultado financeiro. A conversa de hoje será sobre as receitas de serviços e, nesse episódio, iremos conhecer a Michelle Corda, Gerente de Relações com Investidores. Tudo bem, Michelle?

**Michelle:** Tudo certo Falco!

**Nicholas:** Bom, indo direto ao ponto, receita não é nenhum segredo, ela é gerada através de diversas atividades do Banco. Como o nosso foco de hoje é serviços, poderia explicar um pouco para nós quais serviços são esses? E por que eles são tão importantes para o nosso resultado?

**Michelle:** Claro! Essa é uma linha é muito relevante no nosso resultado. Isso porque ela contempla a receita de grande parte dos nossos produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes. Nela estão as receitas com cartões de débito e crédito, manutenção de conta corrente, administração de recursos, assessoria e corretagem para investimentos, operações de crédito e garantias financeiras, enfim, muitos dos principais serviços que o Itaú Unibanco oferece. Justamente por isso essa linha de receita é um componente importante para avaliar o nosso resultado. Ela reflete toda a nossa prestação de serviços aos nossos clientes.

**Falco:** Faz sentido! Principalmente se você considerar a quantidade de produto de serviços que o Itaú Unibanco oferece, não é mesmo?

**Michelle:** Com certeza! Nós somos o que o mercado define como banco universal, oferecemos todos os produtos financeiros disponíveis no Brasil, para todos os perfis de clientes.

**Falco:** Bom, já que entendemos a relevância dessa linha da receita, acho que vale explorar e aprofundar um pouco mais sobre os serviços. Começando pela receita de cartões, que é uma das mais relevantes. Você poderia nos dar detalhes de como o Banco obtém receita com esse produto?



**Michelle:** Claro! Vamos lá. As receitas de cartão de crédito e débito decorrem tanto da atividade de aquisição, quanto de emissão. Começando pela aquisição, acho importante equalizar o conhecimento sobre esse negócio. O adquirente cobra uma taxa do lojista, conhecida como “MDR”, para o processamento de pagamentos realizados nas maquininhas, via cartões de crédito e débito. Essa receita recebida é faturada em três componentes pelo adquirente, que fica com uma parte e repassa a taxa de interchange para o emissor do cartão e a taxa de bandeira para a Visa ou a MasterCard, por exemplo. O Itaú Unibanco presta serviço de aquisição por meio da rede, que é nossa empresa para esse fim. A receita de aquisição está relacionada ao volume transacionado e também com o aluguel das maquininhas.

Passando agora para a atividade de emissão, além da operação para os correntistas, que são os cartões ofertados nos relacionamentos das agências ou no canal digital, também temos a distribuição através de parcerias com grandes empresas de diversos segmentos, como por exemplo Magazine Luiza, Pão de Açúcar, Latam, entre outras. Essas parcerias nos ajudam a ter uma presença muito além do que temos na rede física, com as nossas agências, e no nosso canal digital. Como eu mencionei, grande parte das receitas de emissão vêm do volume transacionado que é repassado pelo adquirente. É importante lembrar que o emissor fica com o risco de crédito das transações. O emissor conta também com a receita de anuidade cobrada também de alguns cartões. Aqui no Itaú Unibanco, os clientes podem optar por cartões com isenção de anuidade.

Somos líderes de emissão de cartões de crédito do Brasil. Estamos atentos às necessidades específicas dos nossos clientes para oferecer as melhores soluções financeiras, com o portfólio bastante diversificado e cada vez mais customizado em que o cliente pode escolher os benefícios que deseja adquirir.

Também disponibilizamos aos nossos clientes a plataforma de recompensa, o “lupp”. Além de poder trocar os pontos pelo que for mais conveniente, a plataforma também oferece condições de compra exclusivas para os nossos cartões. As opções para a troca de pontos do nosso programa de recompensa passam por passagens aéreas, produtos eletrônicos, cashback ou até mesmo contratação de seguros. Tudo é escolha do cliente.

**Falco:** Ficou super nítido. Agora, Michelle, você consegue explicar o que entra na linha de serviços de conta corrente, outro importante fator dentro da receita de seguros?

**Michelle:** Aqui entram todas as tarifas recebidas de serviços de conta corrente, como as taxas para manutenção, que envolvem transações como saques, extratos e transferências. Vale lembrar que desde o lançamento do PIX, optamos por isentar nossos clientes pessoas físicas do custo de transferência, caso ainda utilizem os métodos tradicionais de DOC e TED. Dessa forma o cliente pode escolher o pacote mais adequado ao seu momento de vida e à sua utilização.

Destacamos que o Banco tem trabalhado proativamente na otimização dos pacotes de tarifas para melhor adequá-los aos que os clientes, de fato, estão consumindo de nossos serviços. Esse movimento trará, naturalmente, uma racionalização das receitas dessa linha ao longo do tempo. A nossa jornada não é simplesmente de racionalização das tarifas cobradas, mas também estamos buscando adicionar valor à nossa plataforma, com mais serviços e benefícios. Temos uma base muito heterogênea de clientes e é possível oferecermos a cada um deles uma proposta de valor diferente. Há aqueles que preferem pagar tarifas de conta corrente para ter acesso a um portfólio diferenciado de produtos, e também há aqueles que preferem manter



uma conta gratuita, que para esses oferecemos o “ITI”, que está cada dia com o portfólio mais completo.

**Falco:** Perfeito Michelle. E outra linha que você comentou e que acompanha os serviços é a de administração de recursos. O que é considerado aqui?

**Michelle:** De fato, essa é outra linha importante das nossas receitas de serviços, com destaque para as receitas com administração de fundos, além das receitas com administração de consórcios que também é considerado nessa linha. As receitas com serviços pelos recursos administrados pela nossa gestora estão na linha de administração de fundos. Ela varia de acordo com o volume de recursos administrados e com a performance dos fundos. Atualmente, somos a maior gestora privada do Brasil. Disponibilizamos aos nossos clientes não só produtos administrados pelo Itaú Unibanco, mas também por outros gestores, por meio da nossa plataforma aberta de investimentos. No caso da venda de produtos de terceiros, recebemos uma comissão pela venda.

Na frente de investimentos, lançamos o “ION” em 2021, que é uma plataforma simples e fácil de usar, em que os clientes contam ainda com a assessoria de especialistas dedicados. Esses profissionais são remunerados pelo volume de recursos que trazem para o Banco e a rentabilidade para os seus clientes. Dessa forma, os interesses são alinhados e o incentivo é pela oferta inteligente de produtos, alinhados ao perfil de cada um de nossos clientes.

**Falco:** De fato, o Banco oferece um amplo portfólio de serviços. Teria mais algum serviço que você considera importante para dar detalhes?

**Michelle:** Podemos falar também dos serviços de assessoria econômico-financeira, oferecido pelo Itaú BBA, na atividade de investment banking. Assessoramos empresas no acesso ao mercado de capitais, seja pela captação de recursos por meio de emissão de ações ou de títulos de dívida. Além disso, o Banco presta assessoria nas operações de fusões e aquisições de empresas. E sobre essas operações, também recebemos comissão.

Outra linha que vale a pena destacar é a de operação de créditos e garantias prestadas, onde são contabilizadas as tarifas para as operações de crédito, como por exemplo o financiamento imobiliário, e também para serviços de garantias que o Banco presta para empresas, tanto em caso de disputa jurídica quanto de importação e exportação de produtos, por exemplo. Temos também a receita pelos serviços de recebimentos, que é a tarifa pela cobrança de boletos, de água, luz e telefonia, por exemplo. Ou pela arrecadação de impostos, como IPVA e IPTU. Nesses casos a tarifa não é cobrada de quem paga o boleto ou a DARF e sim, de quem recebe os recursos.

**Falco:** Michelle, muito obrigado por esse bate papo, tenho certeza que foi muito rico para os nossos ouvintes.

**Michelle:** O prazer foi meu, Falco.

**Falco:** Bom, por hoje é isso. Não percam os nossos próximos episódios quando vamos continuar



trazendo bastante conteúdo. Vale acompanhar também o nosso site de relações com investidores e não se esqueçam de deixar sugestões de temas para as próximas edições do nosso Investcast.

Nosso e-mail para contato é o: [ri@itau-unibanco.com.br](mailto:ri@itau-unibanco.com.br). Abraços e até a próxima!