



# resultados 1T22

# destaques do trimestre

variação 1T22 vs. 4T21

## resultado recorrente gerencial

Consolidado

**R\$ 7,4** bilhões

^ **2,8%**

Brasil

**R\$ 6,7** bilhões

^ **0,4%**

## carteira de crédito

Consolidado

**R\$ 1.032,2** bilhões

^ **0,5%**

Brasil

**R\$ 830,8** bilhões

^ **3,4%**

## ROE recorrente gerencial

Consolidado

**20,4 %**

^ **0,2 p.p.**

Brasil

**21,0 %**

^ **0,1 p.p.**

## índice de eficiência

Consolidado

**41,8 %**

∨ **1,3 p.p.**

Brasil

**39,6 %**

∨ **1,1 p.p.**



**+ 5,7 milhões  
de clientes**

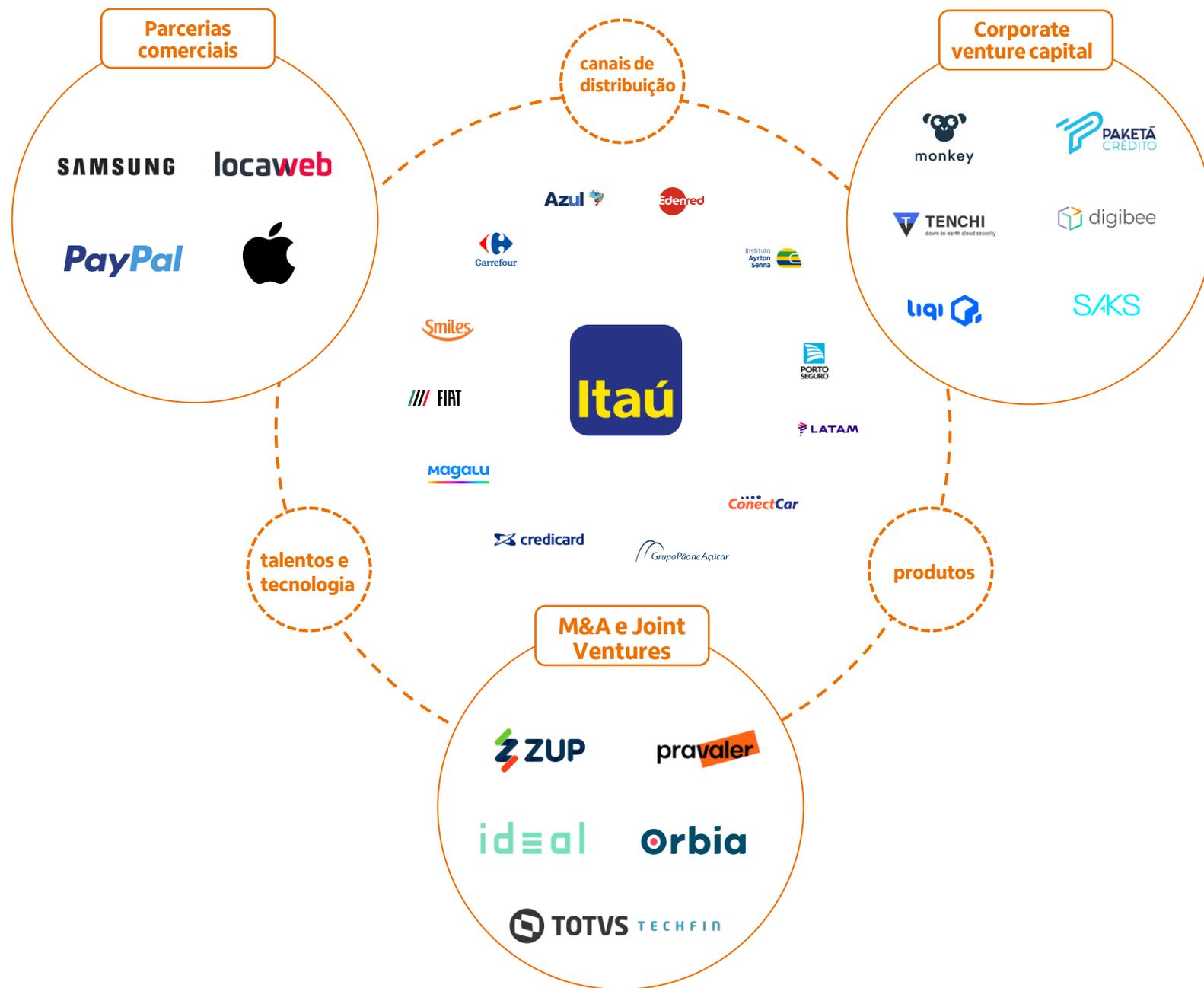
adquiridos  
digitalmente no 1T22

^ **55%**  
vs. 1T21



# Agenda associativa

Vetor para acelerar nossa transformação cultural e digital



# centralidade no cliente

## engajamento de clientes

Uso de dados e tecnologia para melhorar a oferta

### 1 Segmentação de público e definição do Engajamento

- Clusterização com dados internos e de mercado
- Definição de potencial de engajamento de cada cliente
- Utilização de mais de 30 variáveis que monitoram as necessidades dos clientes e o que ele usa conosco

### 2 Definição da Melhor Conversa

- Uso de Machine Learning para definir a melhor conversa adequada a necessidade do cliente
- Foco no longo prazo e na maximização do engajamento.
- Aumento de produtividade do gerente através do aproveitamento dos leads gerados nos canais digitais (Omnicanalidade)

### 3 Investimento em Tecnologia e Ciência de Dados

- Plataforma única e moderna para gestão de relacionamento
- Investimento em dados online e na nuvem
- Aumento do quadro de Cientista de Dados com alta qualificação (+16% YoY).

**Clientes mais engajados**

**+8x**  
Share of Wallet  
Crédito

**+1,5x**  
NPS

**+6,3x**  
conversão de vendas em  
Ominichanel<sup>1</sup>

**+13x**  
Transações

**DAU/MAU ~ 100%**

(1) Leads do canal mobile para o gerente

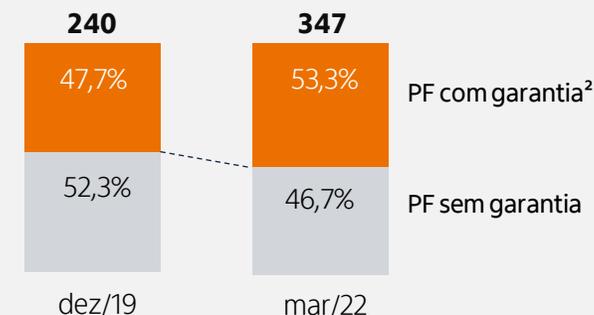
# carteira de crédito

em R\$ bilhões

	mar/22	dez/21	Δ	mar/21	Δ
<b>pessoas físicas</b>	<b>347,4</b>	<b>332,6</b>	<b>4,4%</b>	<b>261,3</b>	<b>32,9%</b>
cartão de crédito	117,0	112,1	4,4%	82,8	41,4%
crédito pessoal	45,2	42,0	7,5%	35,6	26,8%
crédito consignado	64,0	63,2	1,2%	56,1	14,1%
veículos	31,0	29,7	4,3%	24,4	27,1%
crédito imobiliário	90,2	85,6	5,4%	62,4	44,5%
<b>micro, pequenas e médias empresas</b>	<b>156,0</b>	<b>157,5</b>	<b>-0,9%</b>	<b>128,3</b>	<b>21,6%</b>
<b>grandes empresas<sup>1</sup></b>	<b>327,4</b>	<b>313,7</b>	<b>4,4%</b>	<b>279,0</b>	<b>17,4%</b>
<b>total Brasil</b>	<b>830,8</b>	<b>803,7</b>	<b>3,4%</b>	<b>668,6</b>	<b>24,3%</b>
<b>América Latina</b>	<b>201,5</b>	<b>223,5</b>	<b>-9,8%</b>	<b>237,8</b>	<b>-15,3%</b>
<b>total</b>	<b>1.032,2</b>	<b>1.027,2</b>	<b>0,5%</b>	<b>906,4</b>	<b>13,9%</b>
<b>total (ex-variação cambial)</b>	<b>1.032,2</b>	<b>993,3</b>	<b>3,9%</b>	<b>842,8</b>	<b>22,5%</b>

## carteira de crédito pessoas físicas - Brasil

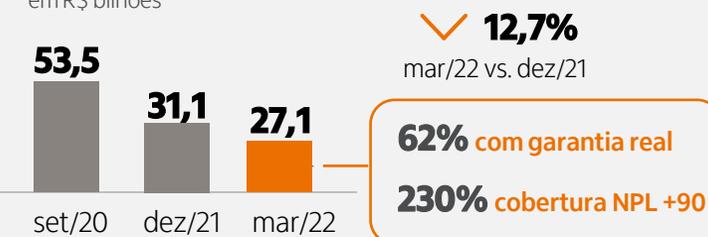
em R\$ bilhões



## carteira flexibilizada

pessoas físicas, micro e pequenas empresas

em R\$ bilhões



## crédito renegociado<sup>3</sup> / carteira total

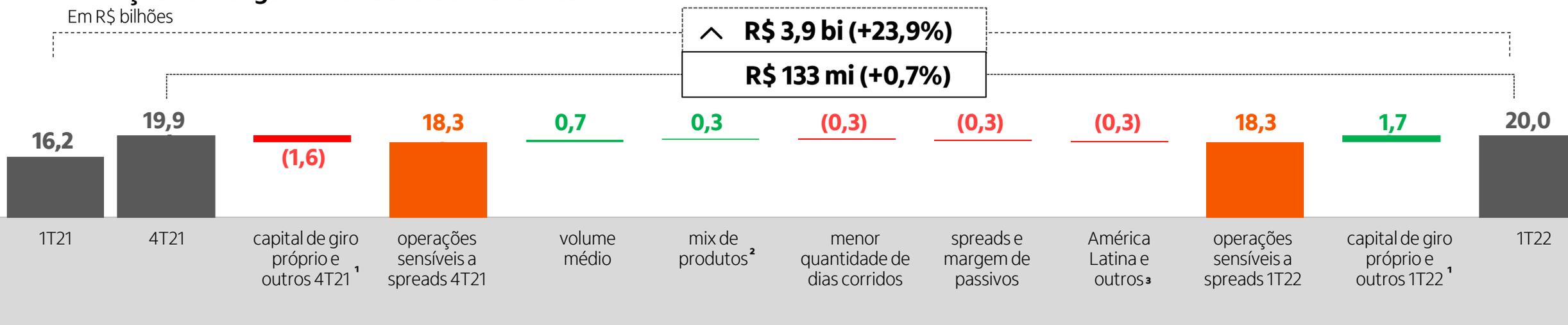


(1) Inclui títulos privados. (2) Considera as carteiras de crédito de pessoas físicas: veículos, imobiliário e consignado. (3) não inclui carteira flexibilizada.

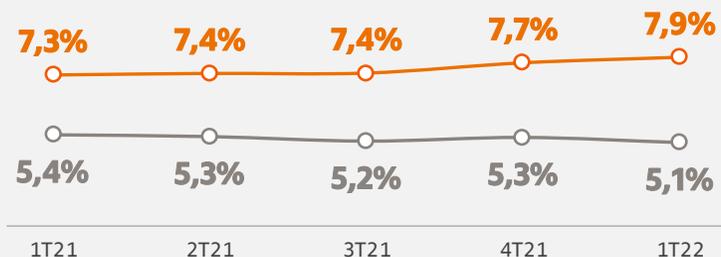
# margem financeira com clientes

## variação da margem financeira com clientes

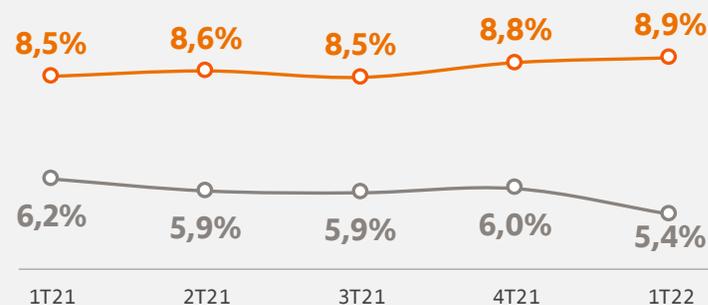
Em R\$ bilhões



## margem média anualizada consolidado



## margem média anualizada Brasil



- margem com clientes
- margem com clientes ajustada ao risco

(1) Inclui o capital alocado às áreas de negócio (exceto tesouraria), além do capital de giro da corporação; (2) Mudança na composição dos ativos com risco de crédito entre períodos no Brasil; (3) América latina e outros considera operações estruturadas do atacado.

# margem financeira com o mercado

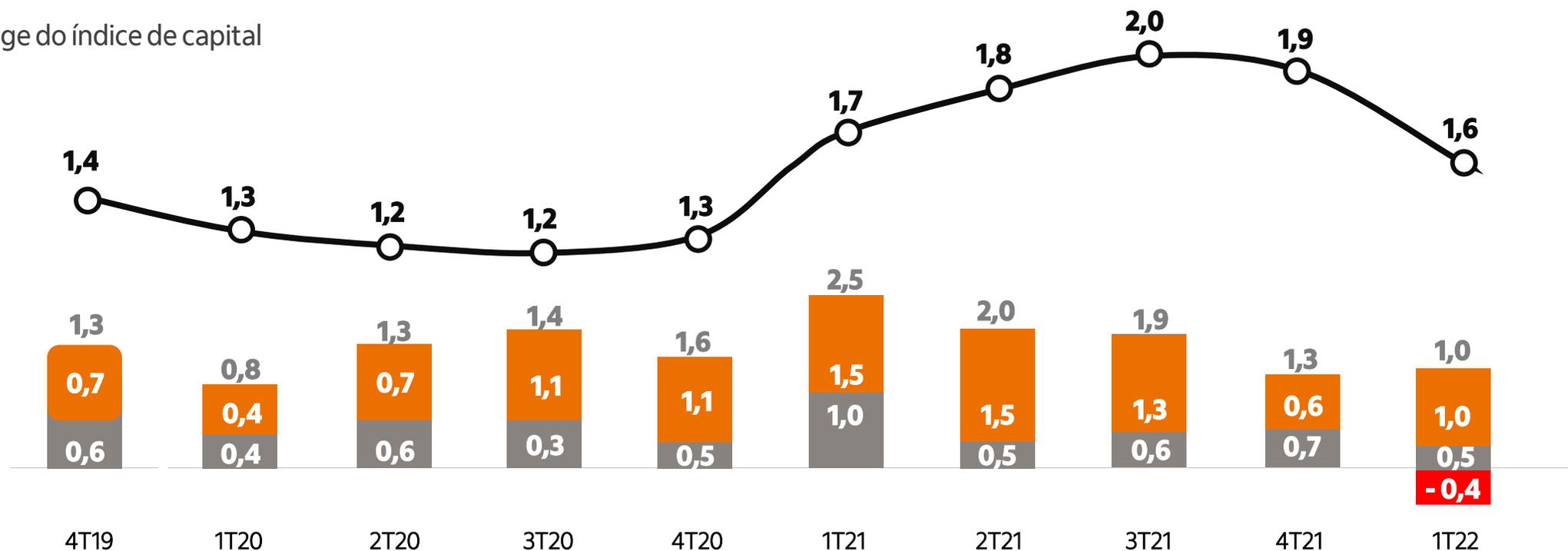
○ média móvel de 1 ano

■ Brasil<sup>1</sup>

■ América Latina<sup>2</sup>

■ Hedge do índice de capital

em R\$ bilhões



(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Exclui Brasil.

# serviços e seguros

em R\$ bilhões

## cartões de crédito e débito

emissão

adquirência

## conta corrente

## administração de recursos <sup>1</sup>

## assessoria econômico-financeira e corretagem

## operações de crédito e garantias prestadas

## serviços de recebimento

## outros

## América Latina (ex-Brasil)

## receitas de serviços

## resultado de seguros <sup>2</sup>

## serviços e seguros <sup>3</sup>

	1T22	1T21	Δ	4T21	Δ
<b>cartões de crédito e débito</b>	<b>3,4</b>	<b>2,9</b>	<b>18,6%</b>	<b>3,6</b>	<b>-5,5%</b>
emissão	2,6	2,3	16,7%	2,8	-6,2%
adquirência	0,8	0,6	25,4%	0,8	-3,1%
<b>conta corrente</b>	<b>1,9</b>	<b>1,8</b>	<b>5,0%</b>	<b>2,0</b>	<b>-3,5%</b>
<b>administração de recursos <sup>1</sup></b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,4</b>	<b>-3,0%</b>
<b>assessoria econômico-financeira e corretagem</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>-2,4%</b>	<b>0,7</b>	<b>5,4%</b>
<b>operações de crédito e garantias prestadas</b>	<b>0,7</b>	<b>0,6</b>	<b>10,3%</b>	<b>0,7</b>	<b>-3,7%</b>
<b>serviços de recebimento</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,5</b>	<b>-4,7%</b>
<b>outros</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>-5,6%</b>	<b>0,5</b>	<b>-20,5%</b>
<b>América Latina (ex-Brasil)</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,4%</b>	<b>0,9</b>	<b>-7,1%</b>
<b>receitas de serviços</b>	<b>9,8</b>	<b>9,1</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,2</b>	<b>-4,6%</b>
<b>resultado de seguros <sup>2</sup></b>	<b>1,8</b>	<b>1,5</b>	<b>24,1%</b>	<b>1,7</b>	<b>10,4%</b>
<b>serviços e seguros <sup>3</sup></b>	<b>11,6</b>	<b>10,6</b>	<b>9,6%</b>	<b>11,9</b>	<b>-2,6%</b>

(1) Considera receitas de administração de fundos e de administração de consórcios; (2) Inclui as receitas de seguros, previdência e capitalização, após as despesas com sinistros e de comercialização; (3) não considera o resultado da XP inc. no 1T21; (4) operações de seguros nos produtos de bancassurance nos ramos de vida, patrimoniais, de crédito e seguros de terceiros.

## Seguros<sup>4</sup>

(evolução vs 1T21)

### prêmios ganhos

(em R\$ bilhões)

↑ **19,0%**

1.068

1.271

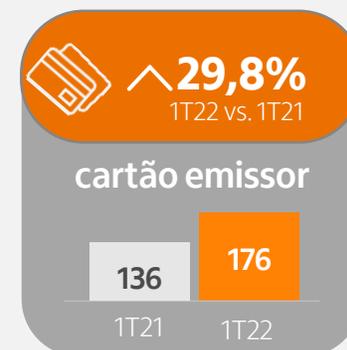
1T21

1T22

✓ **3,8 p.p. no combined ratio**

✓ **4,0 p.p. na sinistralidade**

### valor transacionado com cartões (em R\$ bilhões)



### Produtos próprios e plataforma aberta

Em R\$ bilhões

1.999

1.673

326

Mar/21

2.085

1.781

304

Mar/22

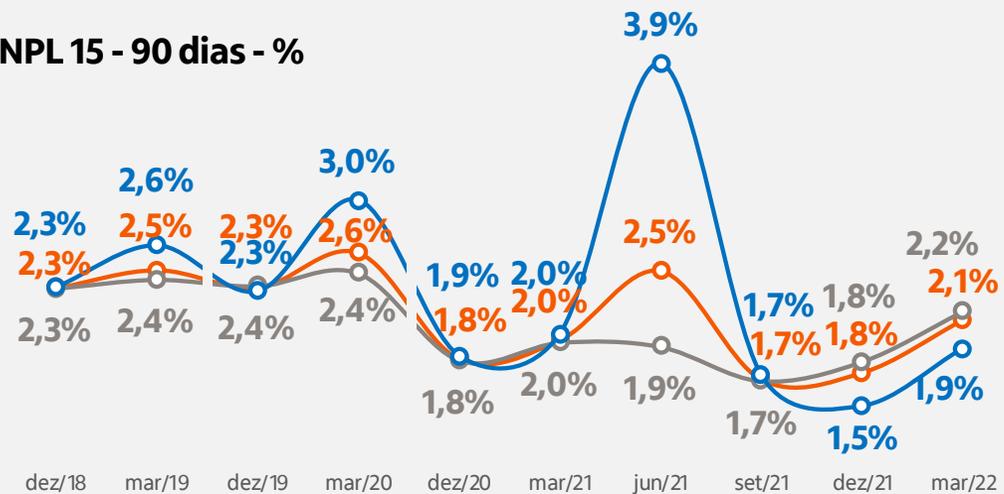
+ **4,3%** Total

+ **6,4%**  
Produtos próprios

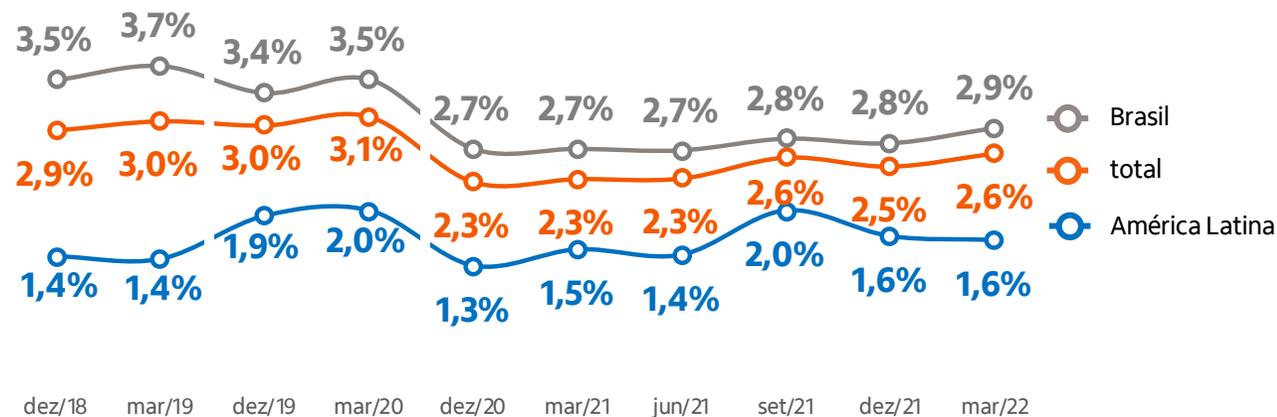
- **6,7%**  
Plataforma aberta

# qualidade do crédito

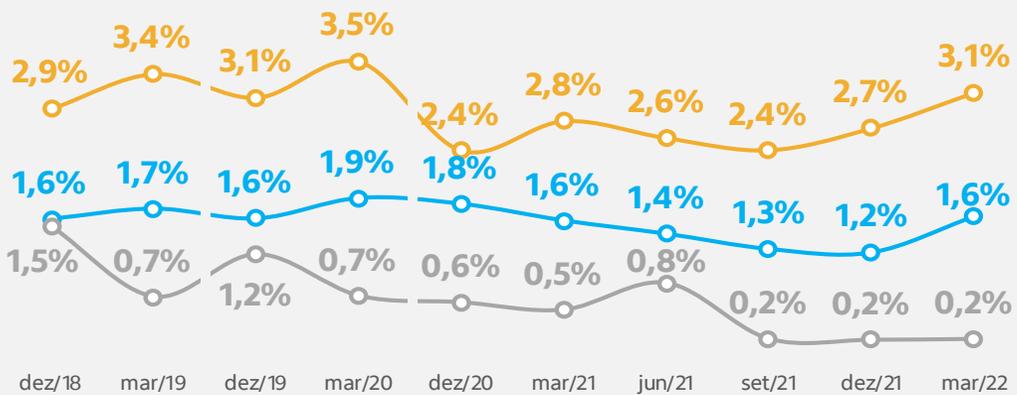
## NPL 15 - 90 dias - %



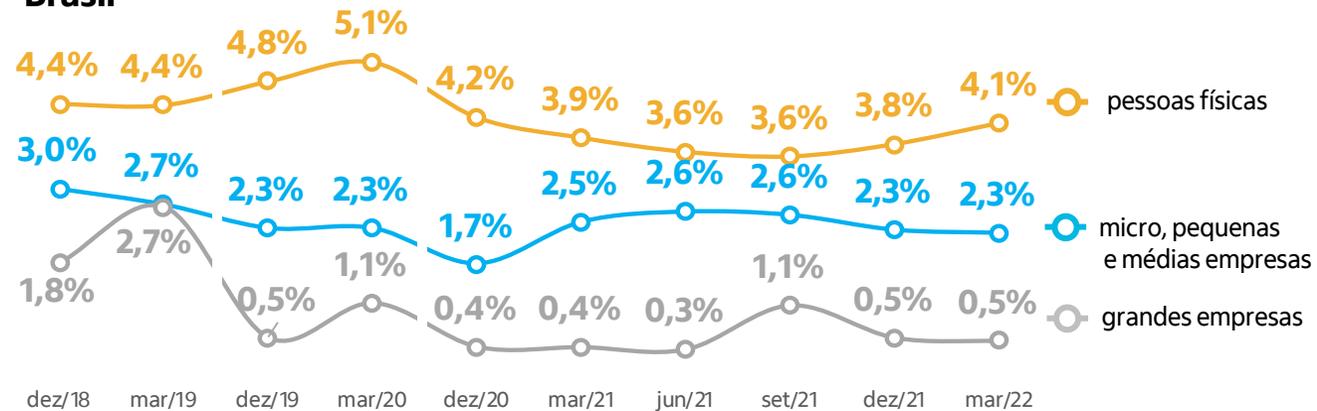
## NPL 90 dias - %



## Brasil



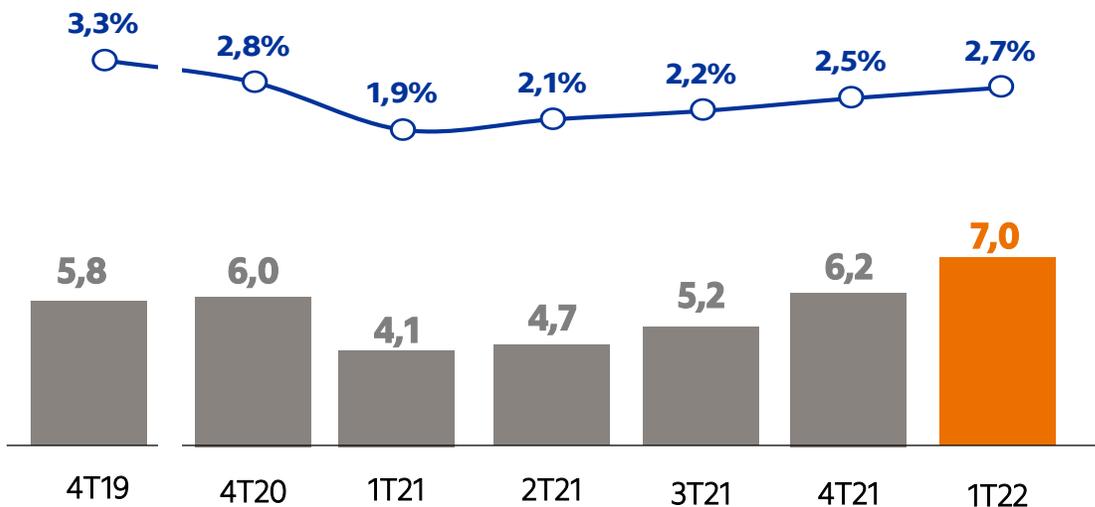
## Brasil



# custo do crédito

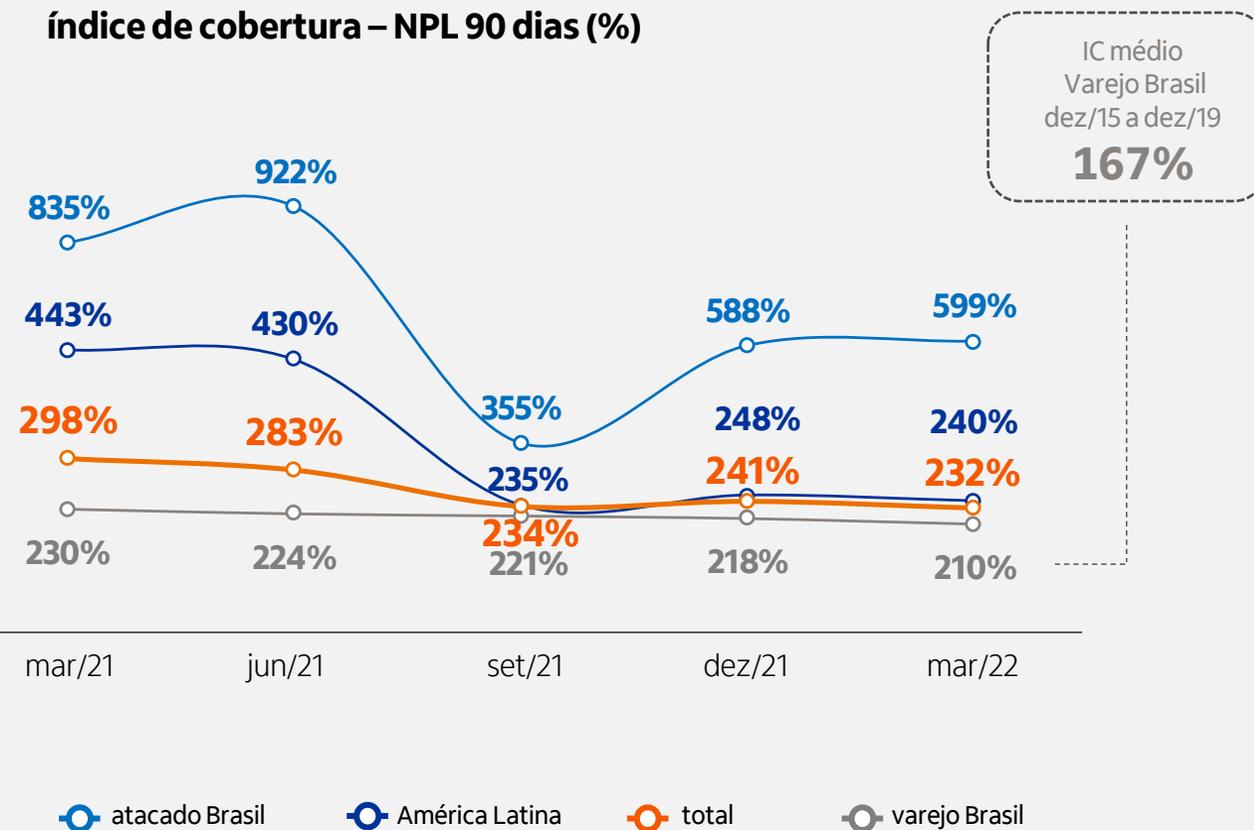
## custo do crédito<sup>1</sup> (em R\$ bilhões)

○ custo anualizado / carteira<sup>2</sup> - (%)



(1) despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa + recuperação de créditos + impairment + descontos concedidos;  
 (2) saldo médio da carteira de crédito com avais, fianças e títulos privados considerando-se os dois últimos trimestres.

## índice de cobertura – NPL 90 dias (%)



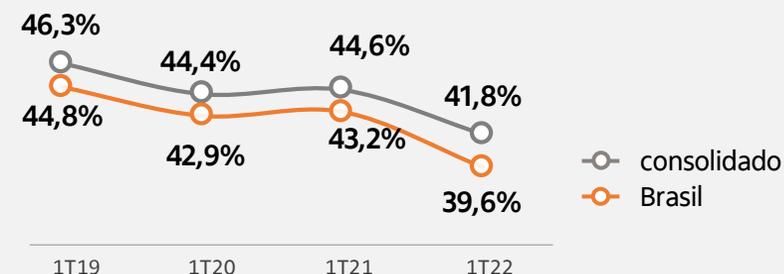
# despesas não decorrentes de juros

em R\$ bilhões

	1T22	1T21	Δ	4T21	Δ
despesas de pessoal	(5,3)	(4,9)	8,1%	(5,4)	-1,4%
despesas administrativas e outras <sup>(1)</sup>	(5,5)	(5,5)	-0,1%	(5,7)	-3,8%
<b>total - Brasil</b>	<b>(10,8)</b>	<b>(10,4)</b>	<b>3,8%</b>	<b>(11,1)</b>	<b>-2,7%</b>
América Latina (ex-Brasil) <sup>(2)</sup>	(2,0)	(2,0)	-1,7%	(2,3)	-11,6%
<b>despesas não decorrentes de juros</b>	<b>(12,8)</b>	<b>(12,4)</b>	<b>2,9%</b>	<b>(13,4)</b>	<b>-4,2%</b>

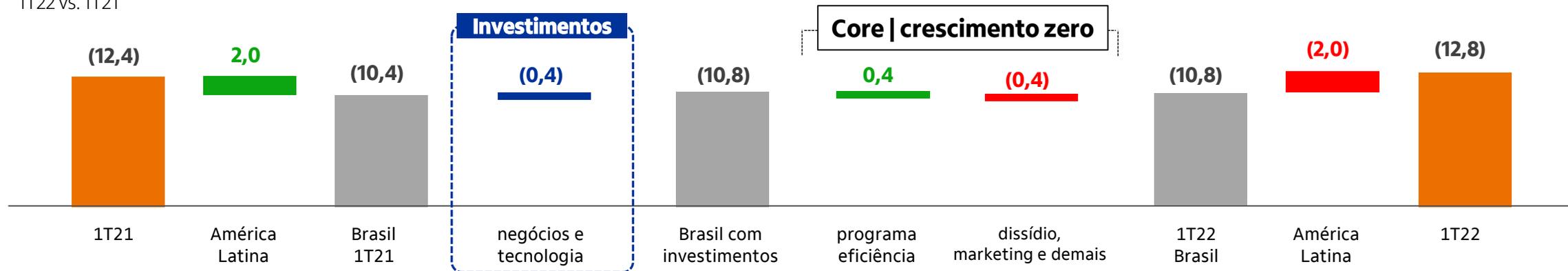
reajuste salarial  
**10,97%**  
IPCA  
**11,3%**  
IGPM  
**14,8%**

## índice de eficiência

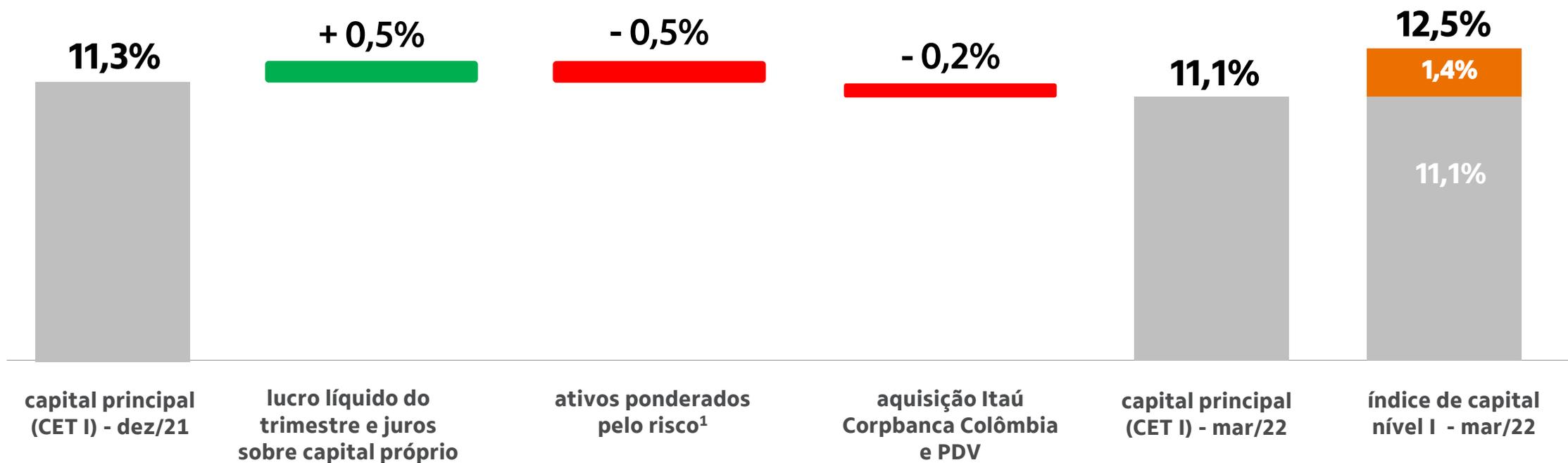


## variação com destaque para investimentos

1T22 vs. 1T21



# capital



■ capital principal (CET I)

■ capital complementar nível I (AT1)

(1) excluindo a variação cambial do período.

Mantivemos inalterado o nosso guidance para 2022

## guidance 2022

	Consolidado	Brasil <sup>1</sup>	
carteira de crédito total <sup>2</sup>	entre <b>9,0%</b> e <b>12,0%</b>	entre <b>11,5%</b> e <b>14,5%</b>	
margem financeira com clientes	entre <b>20,5%</b> e <b>23,5%</b>	entre <b>22,0%</b> e <b>25,0%</b>	
margem financeira com o mercado	entre <b>R\$ 1,0 bi</b> e <b>R\$ 3,0 bi</b>	entre <b>R\$ 0,3 bi</b> e <b>R\$ 2,3 bi</b>	impacto de cerca de R\$ 2 bilhões em função do hedge do índice de capital
custo do crédito <sup>3</sup>	entre <b>R\$ 25,0 bi</b> e <b>R\$ 29,0 bi</b>	entre <b>R\$ 23,0 bi</b> e <b>R\$ 27,0 bi</b>	
receita de prestação de serviços e resultado de seguros <sup>4</sup>	entre <b>3,5%</b> e <b>6,5%</b>	entre <b>4,0%</b> e <b>7,0%</b>	considera o resultado de 2021 ajustado excluindo a participação na XP Inc.
despesas não decorrentes de juros	entre <b>3,0%</b> e <b>7,0%</b>	entre <b>3,0%</b> e <b>7,0%</b>	Índice de eficiência no Brasil inferior a 40% no 4T22. Custo core nominalmente estável em 2022
alíquota efetiva de IR/CS	entre <b>30,0%</b> e <b>33,0%</b>	entre <b>31,0%</b> e <b>34,0%</b>	
ROE recorrente gerencial	-	-	ROE sustentável em torno de 20%
capital	-	-	capital nível I acima do apetite de risco

(1) Considera unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (3) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (4) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização.



# resultados 1T22

The background features a dark, almost black, space filled with intricate, glowing orange particle trails. These trails form complex, swirling patterns that resemble a 3D grid or a series of interconnected lines. The particles are small, bright dots that create a sense of depth and movement. In the upper left corner, there is a faint, semi-transparent grid pattern. The overall aesthetic is futuristic and digital.

**informações  
adicionais**

# resultados

em R\$ bilhões

	1T22	4T21	Δ	1T21	Δ
<b>produto bancário</b>	<b>33,0</b>	<b>33,4</b>	<b>-1,2%</b>	<b>29,6</b>	<b>11,7%</b>
margem financeira gerencial	21,0	21,2	-0,7%	18,6	12,9%
margem financeira com clientes	20,0	19,9	0,7%	16,2	23,9%
margem financeira com o mercado	1,0	1,3	-22,5%	2,5	-59,1%
receita de prestação de serviços	9,8	10,2	-4,6%	9,1	7,2%
receita de operações de seguros	2,2	2,0	11,6%	1,8	21,2%
<b>custo do crédito</b>	<b>(7,0)</b>	<b>(6,2)</b>	<b>12,4%</b>	<b>(4,1)</b>	<b>69,5%</b>
despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa	(7,0)	(6,8)	2,5%	(4,4)	57,8%
impairment	(0,0)	0,4	-107,0%	0,0	-156,6%
descontos concedidos	(0,6)	(0,6)	-3,4%	(0,4)	35,8%
recuperação de créditos baixados como prejuízo	0,6	0,8	-25,1%	0,7	-10,6%
<b>despesas com sinistros</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(0,3)</b>	<b>18,1%</b>	<b>(0,4)</b>	<b>9,2%</b>
<b>outras despesas operacionais</b>	<b>(14,8)</b>	<b>(15,4)</b>	<b>-4,2%</b>	<b>(14,2)</b>	<b>3,9%</b>
despesas não decorrentes de juros	(12,8)	(13,4)	-4,2%	(12,4)	2,9%
despesas tributárias e outras	(2,0)	(2,1)	-4,1%	(1,8)	11,4%
<b>resultado antes da tributação e participações minoritárias</b>	<b>10,9</b>	<b>11,5</b>	<b>-5,1%</b>	<b>10,9</b>	<b>0,1%</b>
<b>imposto de renda e contribuição social</b>	<b>(3,2)</b>	<b>(4,0)</b>	<b>-20,9%</b>	<b>(4,2)</b>	<b>-24,4%</b>
<b>participação minoritária nas subsidiárias</b>	<b>(0,3)</b>	<b>(0,3)</b>	<b>17,6%</b>	<b>(0,5)</b>	<b>-36,1%</b>
<b>resultado das operações XP Inc.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,3</b>	<b>-</b>
<b>resultado recorrente gerencial</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>2,8%</b>	<b>6,4</b>	<b>15,0%</b>

# modelo de negócios

a alocação do capital principal (Common Equity Tier 1) nos negócios do banco é feita a 12%, de acordo com nosso apetite de risco.

em R\$ bilhões

	1T22					1T21					Variação (1T22vs.1T21)				
	Total	Crédito	Trading	Serviços e Seguros	Excesso e Capital	Total	Crédito	Trading	Serviços e Seguros	Excesso e Capital	Total	Crédito	Trading	Serviços e Seguros	Excesso e Capital
<b>Produto bancário</b>	<b>33,0</b>	<b>19,2</b>	<b>0,6</b>	<b>13,4</b>	<b>(0,1)</b>	<b>30,0</b>	<b>15,9</b>	<b>0,7</b>	<b>13,4</b>	<b>0,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,3</b>	<b>(0,1)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>(0,2)</b>
Margem financeira gerencial	21,0	15,6	0,6	5,0	(0,1)	18,6	12,8	0,7	5,1	0,1	2,4	2,8	(0,1)	(0,1)	(0,2)
Receitas de serviços	9,8	3,5	0,0	6,2	-	9,6	3,0	0,0	6,5	-	0,2	0,5	(0,0)	(0,3)	-
Resultado de seguros <sup>1</sup>	2,2	-	-	2,2	-	1,8	-	-	1,8	-	0,4	-	-	0,4	-
<b>Custo do crédito</b>	<b>(7,0)</b>	<b>(7,0)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(4,1)</b>	<b>(4,1)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(2,9)</b>	<b>(2,9)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Despesas com sinistros</b>	<b>(0,4)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(0,4)</b>	<b>-</b>	<b>(0,4)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(0,4)</b>	<b>-</b>	<b>(0,0)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(0,0)</b>	<b>-</b>
<b>DNDJ e outras despesas<sup>2</sup></b>	<b>(15,1)</b>	<b>(7,9)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>(7,1)</b>	<b>0,0</b>	<b>(14,8)</b>	<b>(7,2)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>(7,4)</b>	<b>0,0</b>	<b>(0,4)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>
<b>Resultado recorrente gerencial</b>	<b>7,4</b>	<b>2,7</b>	<b>0,2</b>	<b>4,6</b>	<b>(0,2)</b>	<b>6,4</b>	<b>2,7</b>	<b>0,3</b>	<b>3,4</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>(0,1)</b>	<b>1,2</b>	<b>(0,2)</b>
<b>Capital regulatório médio</b>	<b>144,7</b>	<b>104,2</b>	<b>3,0</b>	<b>46,0</b>	<b>(8,4)</b>	<b>139,6</b>	<b>80,2</b>	<b>2,4</b>	<b>51,8</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>23,9</b>	<b>0,6</b>	<b>(5,8)</b>	<b>(13,7)</b>
<b>Criação de valor</b>	<b>2,6</b>	<b>(0,6)</b>	<b>0,1</b>	<b>3,0</b>	<b>0,1</b>	<b>2,1</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>	<b>1,8</b>	<b>(0,1)</b>	<b>0,5</b>	<b>(0,9)</b>	<b>(0,1)</b>	<b>1,2</b>	<b>0,3</b>
<b>ROE recorrente gerencial</b>	<b>20,4%</b>	<b>10,4%</b>	<b>32,6%</b>	<b>39,7%</b>	<b>-</b>	<b>18,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>49,9%</b>	<b>26,3%</b>	<b>-</b>	<b>1,9 p.p.</b>	<b>-3,0 p.p.</b>	<b>-17,3 p.p.</b>	<b>13,4 p.p.</b>	<b>-</b>

(1) Resultado de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e Comercialização. (2) Inclui Despesas Tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras), Despesa de Comercialização de Seguros e Participações Minoritárias nas Subsidiárias. Nota: resultado do 1T21 conforme originalmente divulgado.



# resultados 1T22