

Transcrição – Resultado 3T24

Renato Lulia Jacob (Diretor de Estratégia Corporativa, Relações com Investidores e M&A Proprietário)

Olá! Bom dia a todos e muito obrigado por participarem de mais uma conferência dos resultados trimestrais, dessa vez para falarmos do terceiro trimestre de 2024, que estamos transmitindo como sempre do escritório da Faria Lima. O evento será dividido em duas partes: na primeira, o Milton explicará a performance do trimestre e em seguida teremos a sessão de perguntas e respostas, em que analistas e investidores poderão interagir diretamente com a gente.

Gostaria então, de passar algumas orientações para um melhor aproveitamento deste 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 e para escolher a sua opção, basta clicar na bandeira que está na parte superior 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 diretamente para o número 11 96176-8561. A apresentação de hoje estará disponível para download na tela do hotsite e como sempre, no nosso site de RI.

É isso por enquanto. Agora eu passo a palavra para o Milton que irá iniciar a apresentação dos resultados e eu volto com vocês no final para moderar a sessão de perguntas e respostas. Milton é com você!

Milton Maluhy Filho (CEO)

Bom dia, pessoal! Bem-vindos a mais uma apresentação dos resultados, dessa vez sobre os resultados do terceiro trimestre. Vou tentar fazer um material bem executivo para podermos investir bastante tempo no nosso bate papo do Q&A. Vou falar de resultados, de ESG, de digital, de tecnologia, de transformação e no final um pouco mais sobre o nosso guidance.

Começando pelo resultado do terceiro trimestre de 2024, apresentamos um lucro de 10,7 bilhões de reais, que é um resultado bem forte, crescendo 6% em relação ao segundo trimestre desse ano e crescendo quase 20% no ano contra ano em bases comparáveis. Esse resultado leva a gente para um ROE no consolidado de 22,7% e um ROE no Brasil de 23,8%. Que são resultados muito importantes.

Dito isto, é sempre importante prestar atenção no capital. A gente entrega nesse trimestre um nível de capital principal (CET1) de 13,7%, com crescimento de 0,6p.p. no período, e estamos substancialmente acima do nosso capital aprovado no Conselho, dentro do apetite de risco, que é um CET1 de 11,5%. Se fôssemos fazer essa conta de qual seria o ROE ajustado pelo índice de capital mínimo aprovado no Conselho de Administração, estaríamos rodando a 24,6% no consolidado e no Brasil, rodando a 26,4%. Então isso mostra para vocês o nível de rentabilidade que esteja mais comparável em relação aos números que têm sido divulgados. Um ROE de 26,4% no Brasil é realmente uma rentabilidade muito forte, com crescimentos importantes.

Na carteira de crédito, crescemos 1,9% no trimestre, com um crescimento de quase 10% ao ano. Daqui a pouco vou dar mais detalhes sobre a carteira e apresentar os atrasos que estão muito comportados, com quedas tanto nos atrasos curtos quanto nos longos.

Também temos uma notícia bastante positiva na margem com clientes que cresce 4,5% no trimestre e, em bases comparáveis, 8,2% no ano contra ano. Então esse é o resumo que eu sempre trago para vocês, e os números falam por si: penso que estamos conseguindo entregar uma performance bastante sólida, com bastante rentabilidade e com uma capacidade de geração de capital, ao mesmo tempo que investimos no crescimento do banco.

Eu trouxe uma coluna a mais na apresentação de carteira de crédito nesse trimestre, que eu acho importante para fazermos as análises da melhor forma possível. Nossa carteira de pessoas físicas cresce 2,5% no trimestre, que é um crescimento bastante importante. E esse crescimento foi acontecendo ao longo do trimestre, o que mostra que o saldo médio para pessoas físicas está bastante em linha com o crescimento no trimestre, que é o que importa para o NII e para a NIM, que apresenta toda a capacidade de geração de receita do banco.

A carteira de “micro, pequenas e médias empresas” apresentou um crescimento de 4,1% no trimestre, que é um pouco menor no saldo médio, o que mostra que boa parte do crescimento se deu mais para o final do trimestre. Mas o mais importante para esse quadro é olhar o que acontece com as carteiras de Grandes Empresas e de América Latina.

Em Grandes Empresas, apesar de aparecer um crescimento de somente 0,7% no período, temos que lembrar que houve um efeito importante de um ativo que foi baixado neste trimestre. Tivemos a recuperação de um caso de crédito no final do período que falamos bastante nas últimas apresentações, o que mostra que o saldo médio cresceu 5,9% no trimestre. E é esse crescimento que afeta a NIM e o NII do banco.

Na carteira de América Latina, esse efeito é ainda mais forte. A carteira cresce 1,2% no trimestre. Tirando esse efeito que comentei, ela cresceu 8,2% no saldo médio. Então é possível observar que quando falamos de NIM bruta, ou seja, sem ajuste ao risco, o principal efeito dessa queda de 0,1p.p. se deu devido à carteira média de América Latina ter crescido mais do que a carteira média de Grandes Empresas e mais do que a carteira média de Pessoas Físicas e SMEs. Então esse é o efeito matemático do mix no saldo médio das carteiras.

Ao tirarmos o custo do crédito, vemos uma expansão na NIM ajustada ao risco, saindo de 5,7% e chegando a 6,0% no Consolidado. Quando olhamos para a NIM ajustada ao risco do Brasil, essa visão naturalmente não traz o efeito de América Latina, e pode ser explicada pelo mix entre Grandes Empresas, SMEs e Pessoas Físicas, com uma expansão de 0,3 p.p, saindo de 6,2% e chegando a 6,5%. Ao longo da apresentação eu vou detalhar um pouco mais a dinâmica de custo de crédito.

Aliás, eu vou até voltar para apresentar outro número que também é relevante para vocês. A Margem Financeira com Clientes cresceu 1,2 bilhões de reais no trimestre, ou seja 4,5%. Na Margem Financeira com Clientes ex-Argentina, que esteve presente em 7 meses de 2023, tivemos um crescimento comparável de 8,2%, ou 2,1 bilhões de reais, que mostra um resultado bastante relevante nessa linha.

A Margem com o Mercado não apresentou nenhum grande destaque no período, mas é possível dizer que tivemos um bom resultado considerando que partimos de um segundo trimestre excepcional, que mostra que ainda assim o banco foi capaz de crescer nosso resultado nesse trimestre, com uma dinâmica de maior Margem com Clientes, com custo de crédito melhor, e menos Margem com o Mercado. Então entendo que essa tendência é positiva para o mix. No Brasil estamos com uma boa performance, não igual ao trimestre anterior, mas substancialmente melhor do que no 4T23 e 1T24, e nas demais composições, tudo permanece constante, não apresentando nenhuma grande mudança, com exceção do custo do hedge do índice de capital que tem sido um pouco mais alto em função do diferencial de taxa de juros.

Para o Resultado de Serviços e Seguros não vou fazer nenhum grande destaque, mas quero passar algumas mensagens importantes. Crescemos 7% ano contra ano, o que é bem importante, e algumas linhas chamam mais a atenção como em Administração de Recursos, onde tivemos um crescimento de 5,2% no trimestre e de 16,9% no ano contra ano; Em Assessoria Econômico-Financeira e Corretagem, apesar de observarmos uma queda no trimestre, é importante lembrar que o trimestre anterior foi excepcional, especialmente em Renda Fixa, que apresentou o melhor resultado na história do banco. Então, apesar de termos tido um bom resultado neste período, ele foi inferior ao que tivemos no trimestre passado. Quando olhamos o ano contra ano, crescemos 11%, ou seja, continuamos com uma posição de liderança nos diversos rankings de banco de investimento, o que tem nos proporcionado resultados bastante sólidos. Entendo que apresentamos resultados muito consistentes em todas as linhas de serviços e seguros, e que continuamos com uma tendência bastante positiva.

Sobre Qualidade do Crédito, a primeira mensagem é que todos os indicadores apresentaram uma evolução positiva. Então, quando olhamos os indicadores de Brasil, do Total e da América Latina no NPL 15-90 dias, temos que todos estão melhorando. E seguimos na mesma dinâmica no NPL 90 dias, com melhora de mais 0,1 p.p. no trimestre, que é o melhor indicador da série, inclusive considerando o pré-pandemia.

No NPL 15-90 dias, tanto em Pessoas Físicas e SMES, temos notícias muito positivas, com uma queda de 0,2 p.p. em ambos os segmentos, o que mostra que conseguimos crescer e, ainda por cima, com qualidade, que está refletido nessa melhora dos indicadores de crédito.

O NPL 90 dias também apresenta uma queda importante em Pessoas Físicas de 0,2 p.p., e de 0,1 p.p. em SMES.

Então eu entendo que esse quadro mostra como temos conseguido navegar em ciclos mais desafiadores com muita qualidade. Temos sido capazes de crescer com qualidade, gerando engajamento e principalidade, com bons resultados no balanço do banco, e com boa rentabilidade, para, ao final, criar valor e gerar capital para financiar a expansão do banco.

Em Custo do Crédito, vemos que nominalmente tivemos um trimestre melhor do que o anterior, tendo partido de 8,8 bilhões de reais para 8,2 bilhões. Mas eu queria chamar a atenção para um ponto: em dezembro de 2022 nós tivemos um evento subsequente de um caso de crédito de uma empresa varejista que nos levou a fazer uma provisão importante no balanço do banco. Naquele momento eu disse para vocês que fizemos uma provisão de quase três bilhões de reais, em que uma parte passou por resultado e a outra parte foi de provisões adicionais que tínhamos e que alocamos para esse caso, deixando-o 100% provisionado. Dessa forma, a maior

parte passou por resultado por meio das provisões que foram feitas naquele período. Neste trimestre, tivemos uma recuperação importante que mostra a nossa capacidade de reverter tais provisões. Nesse caso, recuperamos 500 milhões de reais no resultado, que faz parte de uma recuperação total de cerca de 900 milhões de reais no balanço do banco. Se vocês olharem o quanto revertemos em relação ao mix do que foi provisionado no passado, proporcionalmente, passamos mais pelo resultado agora do que quando fizemos a provisão em dezembro de 2022. Então em Custo do Crédito são 500 milhões de reais, e acho importante dar visibilidade para vocês.

Naturalmente, essa era uma dúvida que poderia surgir caso não mencionássemos. Excluindo esse efeito, o Custo do Crédito sobre a Carteira teria sido de 2,8% e não 2,6%, e mais uma vez mostrando a força do balanço e a nossa capacidade de reverter a provisão da mesma forma que provisionamos originalmente.

Quando olhamos para a carteira renegociada vemos uma ótima evolução, com uma queda contínua no indicador de renegociação sobre a carteira total, tanto percentual quanto nominalmente, o que mostra que continuamos fazendo uma excelente gestão dessa carteira.

O Índice de Cobertura apresentou queda em somente um segmento, relacionada com o efeito dessa empresa, que tinha um saldo de provisões relevante constituído no balanço do banco, mas que não estava em atraso. Quando tiramos o saldo de provisão, naturalmente, o índice de cobertura cai. Então o índice de cobertura cai na carteira de Grandes Empresas, porém, se não fosse esse efeito, o índice estaria em 1.146% em grandes empresas, e em 215% na carteira total, que mostra que essa queda de 10 p.p. está exatamente relacionada com o caso específico que tínhamos provisão, mas que não estava em atraso.

Nesse slide temos dois temas que eu acho importante dar transparência e visibilidade para vocês, já que buscamos sempre antecipar as notícias. Muito tem se falado da nova resolução 4.966 do CMN, que é a implementação do IFRS 9 para os bancos, e da MP 1.261, que é a Medida Provisória dos DTAs e créditos tributários de PDD. Então eu acho importante marcar para vocês duas mensagens bem relevantes. A primeira é que essa mudança não vai ter nenhum impacto para nós, nem no índice de capital, nem no patrimônio líquido, nem no custo do crédito do banco. Vamos fazer essa transição da maneira mais suave possível, primeiro porque nós trabalhamos com o modelo de perda esperada desde 2010. Segundo, porque essa consulta pública aconteceu em 2018, então tivemos tempo suficiente para trabalhar e ajustar os nossos processos desde àquela época. Terceiro, porque o banco sempre teve no seu modelo de gestão, o modelo para fazer todo o provisionamento de perda esperada de títulos e valores mobiliários. Então, essa não é uma novidade para a forma de como já fazemos a gestão do balanço do banco.

A mensagem para vocês é que esta migração não vai produzir nenhum impacto no banco. Não teremos impacto no custo do crédito, no índice de capital, nem no patrimônio líquido do banco. Essa é a primeira boa notícia.

A segunda boa notícia é que a MP 1.261, que é a medida provisória que permite amortizar o estoque de provisão não mais em três anos, como era a lei original, mas em sete ou dez anos. Então, com os prazos atuais, conseguiremos fazer toda a absorção dessa despesa do crédito

tributário ao longo do tempo, amortizando-o sem nenhum impacto no índice de capital. Portanto, também uma notícia relacionada à Resolução CMN 4.966.

Vamos falar um pouco sobre despesas não decorrentes de juros. Vimos um crescimento no acumulado de 6,1% e no trimestre, um crescimento de 5,8%. O principal efeito é o acordo coletivo, que produz esse crescimento. O grande impacto vem daí.

Quando olhamos o índice de eficiência acumulado nove meses, estamos rodando no Brasil a 37,5% e no consolidado a 39,1%, com uma tendência bastante positiva e com indicadores bastante sólidos. O mais importante é um ponto que eu sempre faço: quando apresentamos o guidance de 2024 no início do ano, eu indiquei que iríamos crescer os custos core do banco abaixo da inflação e assim tem sido. Os custos core do banco têm crescido nesse período 4,0%, em comparação com uma inflação de 12 meses, medida pelo IPCA, de 4,4%. Lembrando que a inflação bancária é mais alta do que o IPCA. Mas não abrimos mão fazer os investimentos necessários para expandir o banco, para fortalecer as franquias, para investir em tecnologia, para modernizar as plataformas, para melhorar a proposta de valor e a entrega de valor para os nossos clientes.

Então, ao olharmos o investimento, a variação foi de 1,8 bilhão para um custo core crescendo 1,1 bilhão no período, ou seja, o grande “ofensor” das despesas não decorrentes de juros são os investimentos que temos feito, mas são esses investimentos que têm permitido ao banco entregar esse valor e essa rentabilidade que temos produzido. Crescendo o top-line, melhorando a experiência dos nossos clientes e expandindo a organização. São decisões absolutamente conscientes e voltadas para o futuro e para os próximos 100 anos do banco.

Vou dar um exemplo para vocês do que são esses investimentos. Falamos agora há pouco sobre os investimentos em tecnologia, modernização de plataforma e inteligência artificial, mas vamos dar um exemplo de qual é a entrega de valor de tudo isso que vem sendo feito.

Aqui temos algumas mensagens bem relevantes. Toda a modernização que fizemos na plataforma trouxe benefícios: de 2018 a 2024 diminuímos em 99% os incidentes de alto impacto, ou seja, trouxe qualidade. Também trouxe velocidade: hoje conseguimos implementar soluções 15 vezes mais rápido do que fazíamos em 2018.

Isso mostra que conseguimos não apenas resolver dores de cliente com muito mais velocidade, mas também produzir valor de forma muito mais eficiente, com um custo muito mais baixo por transação. Então, é possível ver que o nosso custo caiu 55%. Isso tudo está combinado com uma agenda poderosa de inteligência artificial, machine learning e modelos. Temos mais de 430 cientistas de dados, mais de 360 iniciativas com uso de IA generativa, mais de 60 engenheiros de machine learning, 450 profissionais qualificados trabalhando com IA generativa e mais de 1.000 modelos de IA sendo utilizados na organização.

Isso faz com que o banco saia da era da transformação e modernização, que tanto falávamos, e vá para a era da entrega de valor: hiper personalização, entrega de valor na ponta final, melhoria de experiência de cliente, muito mais velocidade e muito mais capacidade de reagir às demandas e necessidades dos consumidores.

Eu gostaria de trazer um exemplo de um projeto que temos falado bastante aqui. Em todas as divulgações anteriores fomos questionados, então queríamos fornecer uma visão mais clara.

Estamos saindo de sete aplicativos, que tinham formas de login completamente diferentes, para dois aplicativos, o Super App e o Íon, com um único login. Se fizéssemos isso sem ter passado por toda a modernização, com uma gestão de dados centralizada e tudo rodando na nuvem, não seria possível entregar valor com essa velocidade.

O mais importante é que serão 15 milhões de clientes, que hoje tem uma experiência monoliner com o Itaú Unibanco, e vão passar a ter uma experiência full bank, ou seja, eles não tinham uma experiência full bank e agora vão passar a ter uma experiência full bank.

Trazendo um pouco de dados mais concretos, até o final de outubro já migramos 2 milhões de clientes, acima do plano original. Esperamos migrar até o final do ano, 5 milhões de clientes. Isso não é uma meta, é um objetivo, porque vamos sempre colocar na frente a experiência do cliente. Caso haja qualquer risco de a transição não ser bem-feita ou de que a experiência não esteja boa, vamos desacelerar o ritmo para que façamos isso com muita qualidade.

Mas o fato é que temos conseguido fazer as duas coisas, velocidade e qualidade, em função de tudo o que eu comentei agora há pouco. Esperamos terminar essa migração no ano que vem e completar os 15 milhões de clientes.

Na prática, isso significa que além de termos uma oferta full bank, conseguimos melhorar todas as jornadas dos clientes. O tempo da jornada de login caiu 54% e a jornada do PIX melhorou em 16% o tempo da transação. Estamos conseguindo fazer isso com uma metodologia unificada e consolidada, com o “design language” unificado dentro do banco para que a experiência e a visualização do cliente seja exatamente a mesma para todos os negócios da organização.

Com isso, temos conseguido entregar só neste ano, mais de 33 novos produtos, que foram desenvolvidos com toda a velocidade que eu comentava agora há pouco. Sempre em contexto de jornada, sempre resolvendo uma dor de cliente. Isso nos coloca em outra velocidade e outra capacidade de competir.

Falando sobre capital, a notícia é superpositiva. Saímos de uma base de capital CET1 de 13,1%, crescemos com resultado em meio ponto percentual, já provisionando o dividendo, que tem sido distribuído por JCP, e chegamos em 13,7%. É um acúmulo de capital bastante importante. Eu não tenho dúvida que a primeira pergunta será sobre dividendos, nós vamos falar sobre isso daqui a pouco, mas isso mostra a nossa capacidade de criação de valor para o acionista. Naturalmente, eu falava muito do cliente e dos negócios, mas no final isso se traduz no índice de capital da organização. Então, notícia superpositiva para o capital também.

ESG para nós são três pilares. Temos o pilar de Finanças Sustentáveis, Diversidade e Desenvolvimento e Transição Climática. Vamos focar aqui em Finanças sustentáveis.

Vocês devem lembrar que no final de 2019, nós assumimos um objetivo público de que iríamos desembolsar e estruturar operações de mercado de capitais e para pessoas físicas de até 400 bilhões de reais em setores de impactos positivos para a economia e para a sociedade. A boa notícia é que cumprimos essa meta um ano e meio antes. O objetivo era terminar em 2025 com 400 bilhões de reais e nós superamos isso agora em junho. Então, a mensagem que eu queria deixar para vocês é que, em função disso, nós nos propusemos um novo objetivo à altura do que achamos que pode de fato gerar impacto na sociedade, no país e na economia.

Estamos nos propondo não somente a fazer os 400 bilhões já realizados, mas também a expandir esse objetivo para chegarmos a um trilhão de reais até o final de 2030. Portanto, em uma década, conseguiremos estruturar e desenvolver operações que constituam um trilhão de reais nos diversos setores e atividades diversas de impacto positivo para a sociedade e para a economia. Estamos muito animados com esse novo desafio e estamos trabalhando fortemente para concretizá-lo.

Por fim, falarei sobre o guidance do consolidado que foi divulgado no início do ano que traz também uma visão em bases comparáveis, que exclui o efeito da venda da Argentina que impacta sete meses do ano passado. Quando olhamos para o guidance atual, estamos mantendo todas as expectativas, com exceção do de crescimento de carteira de crédito.

Eu gostaria de explicar um pouco para vocês sobre essa alteração. Vocês devem se recordar que após a divulgação do guidance e durante a divulgação do resultado do primeiro trimestre, havia muita dúvida se conseguiríamos cumprir o guidance de crescimento da carteira de crédito. Alguns analistas achavam que poderíamos ficar abaixo do piso do guidance e, naquele call do primeiro trimestre, eu reforcei para vocês que entregaríamos, sim, o guidance de crescimento de carteira de crédito, pois o maior ofensor para o crescimento de carteira era o processo de de-risking da carteira de alto risco que estávamos realizando.

Porém isso era um processo que imaginávamos que terminaria no terceiro trimestre, como de fato ocorreu. Desta forma, quando olhamos atualmente, conseguimos observar um crescimento do guidance de carteira de crédito entre 9,5% e 12,5%. E sobre isso eu gostaria de fazer um comentário adicional. Se olharmos para o guidance original de 2024 e excluirmos essas mudanças da variação cambial, nós provavelmente chegaríamos no final do ano com crescimento de carteira de crédito mais próximo do teto do guidance.

É isso que nós estávamos acompanhando pelo ritmo de crescimento que eu comentei com vocês agora há pouco. O que tem de novidade é que não ocorre desvalorização do real em relação somente ao dólar, mas, sim, a várias moedas como o peso chileno, o peso colombiano, entre outras. São várias outras moedas que acabam gerando impacto na carteira de crédito, positivos e negativos. Desta forma, quando olhamos somente esse efeito do câmbio implícito nas várias moedas, nós vimos a necessidade de ajustar o guidance para um intervalo entre 9,5% e 12,5%, o que significa que o que antes era o topo do intervalo de 9,5% agora é o piso do guidance.

A notícia positiva é que a gente vem conseguindo ter essa carteira de crédito com muita qualidade e gerando valor, que é muito importante, no preço certo, com a rentabilidade adequada, gerando capital para organização, com o mix correto e ao mesmo tempo conseguindo expandir a nossa base de capital. Desta forma fizemos esse ajuste no guidance em decorrência desse evento específico de volatilidade do câmbio.

Com isso eu encerro a apresentação de resultados com a mensagem de que tivemos um trimestre muito forte, sólido, positivo e com muitas oportunidades. Temos muito trabalho pela frente. Agora eu irei me juntar ao Renato para podermos iniciar a nossa sessão de Q&A para responder as dúvidas de vocês.

Gostaria de agradecer mais uma vez pelo tempo e pela atenção de todos. Voltaremos em dois minutos, ok? Até logo.

Q&A

[Renato Lulia]

Milton, obrigado pela apresentação bem completa que trouxe mensagens importantes, além do resultado, sobre tecnologia, sobre mudança regulatória e sobre também a estratégia de ESG.

Bom, começando então agora a nossa sessão de perguntas e respostas do encontro de hoje, lembrando que, como sempre, essa sessão vai ser bilíngue, ou seja, o Milton vai responder as perguntas no idioma em que elas forem feitas, em português ou em inglês. Para quem precisar de algum tipo de apoio na tradução, você tem essa opção de escolher todo o conteúdo em português ou todo o conteúdo em inglês. E além disso, como sempre, vocês podem mandar as perguntas pelo WhatsApp, lembrando pra vocês que o número é 1196176-8561.

Bom, é isso. Vamos lá, Milton? Vamos lá. Começar, então, essa sessão de perguntas e respostas.

E para a primeira pergunta, estamos avisando que já está pronto aqui. A gente tem o Eric Ito, do Bradesco BBI, aqui com a gente. Eric, bem-vindo. Obrigado. Primeira pergunta é tua aqui no nosso call de hoje.

[Eric Ito]

Obrigado. Bom dia, Milton e Renato. Obrigado pela oportunidade. Parabéns pelos resultados.

Milton, acho que você acertou. A primeira pergunta minha vai ser em relação a capital e dividendo. Então, se a gente olhar, o banco está rodando com o CET1 de 13,7% bem acima do mínimo interno de vocês de 12 ou 12,5% para dividendo.

O resultado continua robusto, então acho que tem um incremental ainda para vir no quarto trimestre. E como vocês comentaram, não tem nenhum impacto de Res. 4.966 ou MP 1.261 que deve impactar o seu índice para o ano que vem. Eu queria entender um pouco de vocês, aqui um update.

Se a gente pode esperar um dividendo extraordinário para levar o seu CET1 para próximo desse nível interno de 12,5% no último trimestre, ou se a gente enxerga alguma outra necessidade de capital que chama a gordura aqui para manter o nível um pouco mais alto? Obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado você, obrigado pelas palavras, bom te ver aqui, Eric. Bom, o tema de capital do dividendo, eu primeiro queria fazer um registro importante aqui, dado que a gente está falando de capital.

Primeiro é que ao longo desses últimos meses a gente encerrou as vendas da nossa participação na XP. Então hoje a gente não tem mais nenhuma ação, a gente tinha feito um comunicado ao mercado dizendo que tinha sobrado 1,54% em ações classe B.

Nesse meio tempo a gente converteu para ações classe A e a gente vendeu 100% dessas ações no mercado. Então acho que era uma informação importante para nivelar com todos vocês. Mas falando especificamente do capital, eu acho que a notícia é positiva para o capital e para o dividendo.

Primeiro, eu acho que a capacidade que a gente tem conseguido em crescer o banco com qualidade, criando valor e gerando capital, e esse capital tem sido mais do que suficiente para financiar a expansão das carteiras do banco, do crédito e de todas as atividades. Então, o que tem hoje o que a gente tinha um ano atrás quando a gente fez o dividendo extraordinário anterior? Em relação ao ano anterior, a gente tem uma base de capital maior do que a gente tinha. E a gente tem menos incertezas regulatórias do que a gente tinha naquele momento.

Quais eram as incertezas? Risco operacional, Basileia III, a gente entra no phasing agora, pra nós são aproximadamente 25 basis points por ano por 4 anos. A gente tem um incremento na parte de Basileia ponderadora e de risco de crédito. A gente vai ter um aumento também marginal, próximo de 25 basis points, então ambos ali entre 49 e 50 basis points de consumo de capital.

A Res. 4.966, que era um tema de atenção e os DTAs, não há qualquer impacto no índice de capital, como eu comentei agora há pouco. O FRTB, o *Fundamental Review do Trading Book*, também não deve gerar nenhum tipo de impacto em capital. A outra resolução, norma, consulta pública, é o solo basis, que a gente também entende que com sub conglomerados a gente consegue passar super bem, sem impacto em capital também.

As ações que eu comentava agora há pouco, que podiam gerar um certo swing no patrimônio do banco, também não estão mais no patrimônio do banco. Portanto, então, a gente tem menos incertezas e uma base de capital maior. Então, seguindo a nossa política e aquilo que a gente tem praticado e divulgado, a minha expectativa é que a gente deve ter um capital em índice de capital, um dividendo em índice de capital distribuído maior do que foi o dividendo extraordinário do ano passado. Agora, onde a gente vai calibrar o CET1, porque é importante ter um banco bem capitalizado, lembrando que o apetite do conselho é de 11,5, mas é um apetite de mínimo índice de capital, quer dizer, ele não determina, o conselho, qual deveria ser o índice de capital da organização, mas qual é o mínimo.

E, obviamente, quando você trabalha com o mínimo, você quer ter um buffer sem incertezas, volatilidade, tomadas de decisão de negócio, capacidade de crescer, de investir, de alocar capital. Como a gente tem conseguido alocar capital adequadamente e ao longo dos ciclos, a gente está bastante confortável com o nível de capital, mas entende que não é do nosso, enfim, interesse reter capital para além do necessário. Então, a melhor informação que eu tenho para dar para vocês é que o dividendo extraordinário desse ano, fosse o mesmo valor em índice de capital, a gente distribuiu 0,9 de índice de capital no ano passado, já seria um capital, um dividendo nominalmente maior do que foi o do ano anterior.

A minha expectativa é que a gente consiga distribuir mais índice de capital e nominalmente mais por consequência. A gente deve fechar isso logo no início do ano, quando a gente tem uma clareza maior das projeções, cenário, e eu no próximo call de resultados, eu venho aqui falar de

guidance, resultado do quarto tri, e venho anunciar o dividendo extraordinário, mas podem esperar um dividendo de magnitude maior ao que foi divulgado, ao que foi declarado e pago no ano passado.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton.

E se me permite, que é uma dúvida que tem vindo no mercado com frequência, em relação ao nosso call do AT1, se isso teria algum impacto na nossa decisão de pagar dividendos ou não?

[Milton Maluhy]

Não, perfeito. Olha, essa é uma pergunta ótima. Então, a resposta é não.

Não há qualquer impacto na política de distribuição de dividendos do banco. A gente vinha trabalhando com um AT1 próximo de 1,5 e dado o nível de CET1 que o banco tem, a gente atingiu 13,7 neste trimestre, mostra que a gente tem um core equity muito forte, o que significa dizer que a gente pode sim trabalhar com um nível de AT1 mais baixo do que 1,5, que é o máximo regulatório que você pode ter. Então a gente sempre vai olhar economicamente para o custo dessas dívidas, a gente tem feito um liability management importante dessas dívidas, a gente exerceu o call do AT1, então essa informação foi divulgada para vocês ontem.

Desse AT1 de 1,250 bilhões, e a gente conseguiu ao longo de setembro e outubro emitir mais ou menos 3,8 bilhões de letras subordinadas, letras financeiras perpétuas localmente em preços muito competitivos. Então, o que mostra que a gente vem fazendo essa gestão ativa do AT1, mas toda a decisão de pagamento de dividendos estará exclusivamente restrita à nossa base de CET1, que está muito acima do conforto que a gente tem, inclusive dos limites aprovados no Conselho.

Então, ainda que o AT1 venha para um pouco abaixo de 1,5, fique em 1,40, 1,30, isso não vai impactar a nossa política de distribuição de dividendos.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. Já emendando a próxima pergunta, então.

Já está com a gente aqui na tela, o Daniel Vaz, do Safra. Daniel, bom dia. Obrigado pela participação no call.

[Daniel Vaz]

Bom dia, Renato. Bom dia, Milton. Parabéns pelo resultado.

Obrigado pela oportunidade de fazer a pergunta. Queria focar a minha na carteira. Vocês têm mostrado bom crescimento.

Dito isso, o spread antes do custo do risco está um pouquinho menor, versus o ano passado. Mas o que não é necessariamente ruim, porque o spread ajustado ao risco tem vindo bem. Então, se você puder comentar um pouco das linhas que o banco tem focado o crescimento, a

gente está vendo um competidor seu direcionando bastante esforço na alta renda, um empréstimo pessoal com colateral e investimento, o FGTS, e também falando de Pronampe ali na carteira de MPE, de PME.

Quais, do seu lado, quais linhas que têm sido o melhor retorno para seguir crescendo nesse ritmo forte e que o banco tem direcionado os esforços? Obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado você, Daniel. Essa é uma pergunta sempre importante para esclarecer alguns pontos.

Toda a nossa gestão, ela está em cima de NIM ajustada ao risco. E assim tem sido ao longo de todos esses anos. Porque gerar NIMs mais altas e crescer de forma relevante no curto prazo te gera NIM bruta muito importante.

Dependendo de onde você cresce no mix, você foca mais na pessoa física, produtos clean, mas no médio prazo o custo do crédito vem e aí você passa a ter uma linha ajustada ao risco com patamares muito mais baixos. Então, se vocês olharem a nossa série histórica, vão ver que a gente tem consistentemente expandido a nossa linha ajustada ao risco, o que mostra uma dinâmica de crescer com qualidade em todos os segmentos do banco. E, obviamente, por ser um banco universal com uma carteira muito grande em todos os segmentos, depende muito onde naquele trimestre o crescimento ficou mais calcado.

Então, a gente consegue gerar valor em todos os segmentos, mas no mix, se eu cresci muito mais em atacado ou na América Latina, naturalmente ele afeta o resultado da NIM bruta e ajustado ao risco também. Então, se vocês olharem, foi muito importante trazer essa visão do saldo médio, porque no fundo é o saldo médio que gera receita e que impacta a NIM do banco. E se vocês olharem nesse trimestre especificamente, apesar da carteira de atacado ter caído ou ter crescido pouco, ter crescido só 0,7% na ponta, o saldo médio foi acima de 5%.

Na carteira de América Latina, a gente viu um saldo médio crescendo 8,2%, para uma carteira que cresceu 1,2% no trimestre. E quando a gente olha para a carteira de pessoa física, uma carteira que cresce R\$2,5 e o saldo médio R\$2,3 e a carteira de micro, pequenas e médias que cresceu próximo de R\$4,1, a gente teve um saldo médio de R\$3,3. O que mostra, na margem, que é o saldo médio que tem gerado esse impacto na NIM.

Tanto na NIM bruta como ajustado ao risco. Se a gente olhar no Brasil, a NIM bruta ficou estável, o que mostra que a gente tem conseguido crescer com qualidade. Algumas mensagens que eu acho que são importantes aqui.

Primeiro, foi todo o de-risking que a gente fez no portfólio ao longo desses últimos anos. A gente terminou, esse processo nunca termina, de-risking faz parte da atividade, da redução de risco. Mas de forma relevante, daquele portfólio que a gente entendeu que ele não era resiliente, em ciclos mais longos, gestão de portfólio, a gente conseguiu fazer e concluir esse processo agora neste trimestre, no terceiro tri.

Portanto, o que vocês estão vendo aqui é todo o inercial do restante que nunca deixou de crescer. Especialmente média e alta renda, onde a gente vem crescendo dois dígitos em todos

os segmentos. Então, eu acho que a primeira mensagem é: a gente nunca deixou de crescer, a gente continua crescendo com qualidade, em clientes resilientes, em ciclos mais longos, então a gestão de portfólio funcionando tanto no atacado como no varejo.

A gente vem crescendo micro, pequenas e médias também com qualidade, com boa rentabilidade, com bons retornos. E em grandes empresas a gente tem uma carteira que é mais volátil, aqui nesse trimestre teve o efeito do varejista que a gente baixou o crédito no final do trimestre, mas como um todo, quer dizer, esse ano a gente vem crescendo carteira acima de dois dígitos em grandes empresas. E por quê? Porque a gente viu uma oportunidade de fazer ativos com qualidade, com retornos adequados, de novo olhando ciclos mais longos, e um mercado de capitais muito ativo.

Então, o buffer para grandes empresas é o mercado de capitais. Quando você tem mercado de capitais muito ativo, a gente provavelmente vai ver carteiras de crédito mais leve em grandes empresas, na medida que, se for eficiente e melhor para os nossos clientes se financiarem através do mercado de capitais, a gente vai direcionar e a gente tem um share relevante de originação e distribuição maior do que o nosso fair share de crédito nesse segmento. Então mostra a importância de ter essa capacidade de desenvolver, estruturar e distribuir operações para o mercado de capitais.

Então, olhando para frente, eu vejo que as carteiras vão continuar crescendo. Eu acho que algumas carteiras que, enfim, começaram a despontar agora, porque foram as que a gente fez o de-risking mais forte, cartão de crédito, a gente deve ver expansão. Crédito pessoal, a gente tem visto uma expansão com qualidade.

Micro, pequenas e médias, a gente continua crescendo num ritmo super adequado. Então, não tem uma carteira que vai crescer mais ou menos. A gente está vendo oportunidades em todo o segmento.

Mas eu queria fazer um ponto relevante aqui. A questão do retorno e capital alocado é um mantra aqui para o banco. Então, não existe hipótese da gente crescer carteira sem ter o preço certo e o retorno adequado.

Então, quando a gente percebe um cenário competitivo em que preço e retorno não necessariamente é o principal driver, a gente toma muito cuidado para escolher as operações e tomar decisões de crédito. De novo, crescer carteira sem fazer no preço certo e com o retorno sobre capital é sempre mais fácil. A gente não vai abrir mão de crescer com qualidade, com boa rentabilidade e eu acho que a NIM mostra como a gente tem conseguido fazer isso e os retornos sobre capital também.

Então isso pra gente é um mantra e a gente não vai abrir mão, em hipótese alguma, de fazer um crescimento com qualidade e com rentabilidade. Não é spread positivo, é retorno sobre o capital alocado que remunere o custo de capital olhando a visão cliente naturalmente.

[Renato Lulia]

Perfeito.

Importante. Bom, próxima, que também já está aqui com a gente, da Autonomous, o Renato Meloni. Renato, bom dia.

Obrigado. Tua pergunta aqui no nosso call.

[Renato Meloni]

Bom dia, pessoal.

Parabéns pelos resultados. Obrigado pelo espaço para as perguntas. Eu queria voltar na questão do guidance.

Você comentou durante o call sobre a influência do câmbio aqui, mas eu queria entender se foi simplesmente só o câmbio ou se tem potencialmente mais apetite a risco olhando para frente. E depois, se você pudesse reconciliar isso com a manutenção do guidance de Crescimento de Margem Financeira, de novo, aqui também é uma questão de câmbio ou isso implica uma expectativa de compressão de NIM? Obrigado.

[Milton Maluhy]

Perfeito. Obrigado você, Renato. Obrigado pelas palavras.

Bom te ver aqui no call. Bom, primeiro, a importância dessa pergunta é pelo seguinte: não fosse o câmbio, a gente provavelmente estaria muito próximo do teto do guidance no crescimento de carteira. Então, quando a gente fez o guidance no início do ano, primeiro tri, a gente ainda estava naquele processo muito intenso de redução de risco no portfólio de pessoa física, então a gente viu uma carteira que não crescia e quase a sensação de que, matematicamente, a gente não conseguiria cumprir nem o piso do guidance no início do ano.

Eu fui lá e reforcei para vocês que a gente cumpriria sim o guidance, porque tinha uma carteira muito relevante crescendo, mas ela ficava, entre aspas, mascarada por essa redução ativa que a gente vinha fazendo no portfólio. Quando a gente termina o terceiro tri dá pra ver claramente, a carteira de pessoa física crescendo 2,5 no trimestre, micro, pequenas e médias crescendo 4,1 no trimestre. Então, não é que a gente mudou o apetite, eu acho que a gente vem trabalhando com o apetite. O apetite de risco, importante reforçar que ele é dinâmico, quer dizer, não é que ele não muda, ele muda todo dia.

A gente olha, obviamente, os nossos modelos, perdas históricas, mas mais importante do que isso são as visões prospectivas de cenário. E os cenários são voláteis, especialmente por tudo que a gente tem vindo de conjuntura global e local. Então, a gente está sempre olhando e acompanhando.

Então, mais importante do que o apetite e a tempestividade com que a gente toma decisões de crédito, seja para conceder, seja para mudar a política, sempre cuidando naturalmente dos ciclos, olhando para ciclos mais longos. Então, volto a dizer, a gente não olha para o crescimento olhando o crescimento no curto prazo, que vai gerar margem, porque a margem costuma vir no início, pela dinâmica do P&L a gente sabe que o custo do crédito vem depois, basta ver o que aconteceu nos ciclos anteriores.

Então, a nossa visão é crescimento e crescimento com qualidade e de forma sustentável. Ou seja, crescimentos que são resilientes, apesar de ciclos mais adversos. Eu acho que essa é a primeira mensagem relevante.

Então, para ir no teu ponto, a representatividade no câmbio, em todas as linhas que estão do guidance, ela é muito maior na da carteira, do que na margem. Como as carteiras em moeda estrangeira elas têm tipicamente uma margem menor do que as carteiras em moeda local, então, naturalmente, quando eu olho carteira com carteira, o peso é igual. Quando eu olho na margem, o peso do câmbio é menor.

Em linhas onde eu tenho, enfim, resultados proporcionalmente muito maiores. E o grosso do efeito do câmbio se deu no final do ciclo. O que mostra que, como esse guidance é carteira ponta, não é carteira média, você leva esse efeito mecânico da desvalorização do real.

Então, ex-câmbio, a gente estaria muito perto do teto, do guidance. Com a desvalorização do real em relação às outras moedas, a gente sentiu necessidade de abrir esse range novo. Aí, se você olhar o range, ele é do mesmo tamanho do que o range anterior, sendo que faltam poucos meses.

No fundo, a razão para isso é porque o câmbio é uma variável relevante e pode impactar a carteira na ponta. Quando a gente roda esse mesmo cenário de câmbio para as demais linhas, embora para o nosso P&L mais desvalorização gera até um impacto positivo na última linha, ele não é material e relevante na distribuição das linhas que fizesse com que a gente precisasse mudar os ranges que já estavam definidos. Ou seja, os ranges que estão aí são capazes de absorver qualquer efeito de desvalorização, mas a gente vem trabalhando, na maioria deles, acima do ponto médio, o que leva naturalmente essas linhas a gente estar mais próximo do teto do que do ponto médio em várias delas.

Naqueles que são positivas, estar acima do ponto médio, acima de tudo.

[Renato Lulia]

Perfeito. Obrigado, Milton.

Bom, próxima pergunta, quem também já está aqui com a gente, o Yuri Fernandes, do JP Morgan. Bom dia, Yuri. Obrigado pela participação no call.

[Yuri Fernandes]

Bom dia, Lulia, bom dia, Milton. Eu queria perguntar um pouquinho de IFRS, acho que ficou muito claro e parabéns pelo slide, acho que mostra a qualidade do banco, já dá esses dados. Eu entendi que é neutro para vocês, acho que está bem claro, Milton, mas será que isso é neutro para o sistema também? Se você puder comentar um pouquinho, quando vocês vêm.

E o ponto que eu queria explorar aqui é mais uma questão de vantagem competitiva do Itaú. Porque se isso for neutro para vocês e não for neutro para algum dos pares, e vocês já tendo essa posição de capital melhor, a minha dúvida é se para 2025, talvez os pares tenham que focar mais em rentabilidade, tenham que crescer com um pouquinho mais de racionalidade, e se isso

não seria bom para o Itaú. Então eu queria mais indústria do que Itaú em si, mas ouvir a sua opinião.

[Milton Maluhy]

Tá ótimo. Olha, eu vou ser bastante cuidadoso aqui porque, obviamente, a gente sempre evita falar do mercado, enfim, cada banco tem seu modelo, sua política. Eu acho que os bancos têm divulgado seus resultados e têm falado mais a respeito, acho que dúvidas surgiram aí no Q&A, etc. Então, eu acho que os bancos, cada um vai fazer seu posicionamento aí ao longo do tempo.

Eu vejo alguns pontos aqui. Primeiro, perda esperada é algo que a gente trabalha há muitos anos, desde 2010. Sempre tem um custo de você trabalhar com perda esperada, especialmente se a alternativa é trabalhar com perda incorrida, no fundo, perda materializada.

A gente sempre achou que para a sustentabilidade dos riscos e da tomada de decisão, perda esperada te dá muito mais segurança de tomar decisões e ter uma visão de longo prazo do que trabalhar com perda incorrida. Eu acho que foi uma decisão nossa. Durante dez anos, a gente vem há 14 anos, no fundo, comunicando isso.

Tem um custo para a gestão, mas a gente entende que isso traz benefícios de alocação de capital e de rentabilidade e eu acho que os números falam um pouco sobre isso. Segundo aspecto que eu acho realmente importante. Nos clientes corporativos a gente também trabalha com perda esperada e trabalha há muitos anos com perda esperada. E a gente sempre procurou ter um nível de provisão adequado independentemente do resultado.

Então a nossa gestão de provisionamento, ela não é do resultado para a provisão, ela é da provisão para o resultado. A gente olha os casos, revisita todos os créditos todos os dias e a decisão em primeiro lugar é: faça a provisão independentemente do resultado do trimestre. Por quê? Porque essa é uma gestão ativa e proativa e que mostra para o mercado a melhor informação disponível e que a gente deixa o balanço sem surpresa.

Então o que a gente sempre procurou fazer é tirar o evento surpresa e imprevisibilidade. Então, previsibilidade pra gente é um tema superimportante quando a gente faz os provisionamentos no balanço. Então eu acho que o exemplo de Americanas é um ótimo exemplo disso.

Do Varejista, eu falo Americanas aqui porque todos sabem que esse é o crédito, a informação é pública. Mas a gente quando fez a provisão a gente divulgou, quando a gente teve a recuperação a gente reverteu. Poderia ter reforçado um pouco aqui e ali? Poderia.

Mas por que a gente reverteu, no fundo, os 500 milhões de reais contra resultado? Porque a gente tinha o balanço provisionado adequadamente, independentemente de outros casos específicos. Se você trabalha com nível de provisão adequado, quando você tem uma reversão, é natural que essa reversão passe por resultado. E eu acho que os números são públicos também, enfim, cada banco tinha lá uma exposição e o nível de recuperação é relativamente parecido entre todos os bancos.

Mas, de novo, enfim, cabe a cada banco ter seu modelo, como escolhe gerir. Essa é a nossa forma de gerir. Sobre a Res. 4.966, a gente achou importante dar visibilidade porque ter um balanço forte, bem provisionado, independentemente do nível de capital, criação de valor e alocação de capital é um mantra aqui dentro.

Isso, eu sempre quando me perguntam o diferencial da organização, eu acho que esse é o diferencial da organização. A gente trabalhar com alocação de capital e criação de valor, não é spread positivo, em todos os segmentos da organização não há qualquer decisão que a gente tome de um investimento, de um crédito dado, de uma operação em que a gente não olhe para a capital.

Então, fazer a gestão olhando o impacto, se é no lucro ou no patrimônio, e não olhar para o retorno sobre o capital alocado, na nossa visão, não é a forma mais eficiente e adequada para gerenciar os riscos. E é assim que a gente tem feito. Eu acho que independe do nível de capital, o retorno sobre capital tem que ser tão relevante na gestão como se a gente estivesse rodando com índice de capital abaixo do apetite.

Então a gente está com 13.7 e a gente não abre mão de tomar decisões olhando o retorno sobre capital. E não é porque a gente tem excesso de capital que a gente destrói valor nas operações.

Então eu acho que essa é uma mensagem relevante. Então, racionalidade é sempre bom para todos. E racionalidade é ver um sistema que cresce de forma ordenada, com alocação correta de capital e com retornos adequados.

Porque o risco que você corre quando você faz isso é você trazer operações para dentro do balanço que não são accretive para o ROE, que não criam valor para o acionista e, portanto, para a organização e não te permitem expandir o seu índice de capital e, portanto, comprometem a sua capacidade futura de crescer. É tão simples quanto isso. Essa é a mecânica e a forma como a gente faz a pilotagem aqui dentro.

Então, eu acho que cada banco vai divulgar o seu. Obviamente que racionalidade, que foi a palavra que você utilizou, é bom pra todos. E a gente sempre defendeu ter um mercado racional.

Alocação correta de capital, competição, é saudável, enfim, vários concorrentes, todos muito competentes, capazes de desenvolver seus modelos de negócios, mas se houver racionalidade do ponto de vista de alocação de capital, é bom para todos. Um sistema saudável que cresce com qualidade, criando valor para todos, para os clientes e para os acionistas.

[Renato Lulia]

É isso aí, sem dúvida.

Obrigado, Milton. Bom, próxima pergunta, também já aqui com a gente, o Thiago Batista, do UBS. Thiago, bom dia. Obrigado pela participação no call.

[Thiago Batista]

Bom dia, pessoal. Obrigado pela participação no call. Obrigado, Milton, Renato. Parabéns pelos resultados e parabéns pelo slide da Res. 4.966.

Acho que vai ser bem útil pra gente. Minha pergunta é sobre o cartão de crédito. Quando a gente olha o EH do business de cartão, chegou lá em 6.5, uma queda de 50 bps, tri por tri, quarter by quarter.

Acho que desde o começo da COVID, esse é muito próximo do low desde 2015, pelo menos, não vou ter mais do que isso. Minha pergunta é: já fez o ajuste aqui que a mudança de mix que o governo estava fazendo? Vocês acham que passou do ponto, tem que tomar mais risco agora nos meses de cartão? Ou não, se esse novo normal tem um EH nesse nível? Só um follow-up rápido, você pode também falar um pouquinho sobre o impacto da Selic na dinâmica do banco antes de 2025, que eu acho que tem potencialmente uma mudança de patamar.

[Milton Maluhy]

Tá bom, Thiago, obrigado, bom te ver, obrigado pelas palavras. Bom, cartão de crédito foi o portfólio onde a gente fez o maior ajuste de risco e a gente falou muito sobre isso, quer dizer, um mercado onde captar clientes em mar aberto, em que você tem pouco histórico, pouca experiência e um mercado sobre ofertado de cartões e de crédito gerar um comprometimento de renda relevante para as famílias em geral, especialmente no produto cartão. Então, a nossa decisão, lá atrás e consciente, foi fazer uma redução importante.

Quando a gente olha o sistema financeiro nacional, a gente já vê o atraso na ponta, dando sinais de piora, e a gente vem melhorando a seis trimestres consecutivos os nossos atrasos acima de 90 dias. Então, a gente começou a melhorar antes do mercado e a gente continuou melhorando e o mercado piorou na ponta.

O que mostra, na prática, que todo o de-risking foi feito de forma adequada em clientes e operações que não criam valor. Então, volto a dizer, a questão da criação de valor é um mantra pra gente. Quer dizer, o spread é positivo, mas o ROE, o RAROC daquela operação é abaixo do custo de capital em clientes onde a sua capacidade de extrair valor e a capacidade de gerar outros negócios é reduzida, especialmente naqueles clientes monoliners, onde você só tem o cartão como único produto de relacionamento com aquele cliente.

Mas aqui tem uma série de informações que eu acho que são relevantes. Primeiro, a gente entende que o chassi do cartão é superimportante para relacionamento, frequência e engajamento dos clientes. Então, em todos aqueles segmentos onde a gente tem uma relação que transcende o produto, a gente tem conseguido crescer 20% faturamento ano contra ano, muito acima do que o mercado tem crescido, o que mostra uma proposta de valor adequada, o que mostra um alto nível de engajamento e fidelização dos nossos clientes e crescendo base.

Então o crescimento de base também tem sido algo muito importante. Segunda informação, que eu acho que é relevante para a sua pergunta, é sobre o apetite. Eu acho que a gente está, neste momento, passando pela maior migração de aplicativos da história do banco, onde a

gente está migrando aproximadamente 15 milhões de clientes que estavam, primordialmente, em aplicativos de cartão ou no iti, migrando para o SuperApp.

A gente já migrou 2 milhões de clientes na nova plataforma, a gente deve, até o final do ano, migrar 5 milhões e, ao longo do ano que vem, completar os 15 milhões. Essa é uma mudança super-relevante. Por que ela é super-relevante? Primeiro porque a gente passa a ter uma relação com esse cliente que vai além do produto cartão de crédito.

A gente passa a ter uma oferta para esse cliente full bank. Então a gente passa a ter a capacidade de ofertar para esse cliente muitos outros produtos para além do cartão de crédito. E tudo isso feito dentro de um super aplicativo.

De forma muito simples, com UX adequado e com uma hiper personalização importante, ou seja, entendendo a necessidade de cada cliente, se você é um cliente mais transactor no cartão, então como é que você vai experimentar o SuperApp, se você é um cliente mais tomador de crédito e precisa de outros produtos, se você é um cliente investidor. Então a gente consegue, com dados de mercado, com informações, entender e atender os nossos clientes de forma muito mais holística. Essa é uma mudança muito relevante.

Segundo ponto, a gente, com essa capacidade agora de “produtar”, e eu tenho falado sobre isso naquele slide que eu apresentei agora há pouco, passa por isso, a gente tem conseguido entregar novos produtos e soluções. Então, o SuperApp hoje tem o que tem de melhor no aplicativo monoliner de cartão, então, tudo aquilo que a gente tinha de melhor no Mono App passa a estar dentro do SuperApp e quem estava no Mono App passa a ter acesso a todos os outros produtos. Isso é uma mudança muito, muito relevante da forma de entregar valor para os nossos clientes.

Então, quando a gente fala do Pix crédito dentro da jornada, quando a gente fala, todas elas são feitas dentro do chassi do cartão de crédito. Ele passa a ser um novo transacional para muitos clientes. Então, a nossa expectativa, uma vez terminada essas migrações, é começar a ampliar o nível de engajamento e relacionamento com esses clientes, buscando a principalidade.

Esse é o nome do jogo, é nisso que a gente tem focado. Então, o cartão de crédito, ele vai começar a ser menos olhado como um produto, assim como a gente olha para a adquirência, a gente olha cada vez menos para a adquirência como produto, e como parte de uma solução, de uma completude de oferta para o cliente. A gente divulga os números da carteira de cartão, mas mais importante é olhar o resultado do segmento, onde cartão tem um papel relevante, mas a gente vai olhar a completude do relacionamento que vai muito além do cartão de crédito.

Então a gente está confortável, a gente tem crescido, sim, base. A gente continua acreditando que é uma carteira que cresce, provavelmente mais no ano que vem do que cresceu esse ano, como a gente tem visto. Dado que o ajuste relevante aconteceu em 2024, quer dizer, já vem acontecendo ao longo dos anos, mas a gente conclui ele agora em 2024.

Esse era o primeiro ponto. A segunda pergunta, Selic. A Selic te dá uma visão geral.

Eu falo bastante isso. Taxa de juros altas para bancos no médio e longo prazo não é bom.

Então, juros mais baixos, mais economia cresce, mais negócios, mais mercado de capitais, menos inadimplência. Agora, durante esta volatilidade, quais são as linhas que são mais impactadas por Selic? Capital de giro do banco, e a gente faz o hedge do capital de giro em prazos mais longos, então, do mesmo jeito que quando a Selic cai, a gente não captura o valor imediato, quando a Selic sobe, isso vem sendo capturado ao longo do tempo, porque a gente vai fazendo hedge em vértices mais longos. Então, capital de giro do banco.

Toda a gestão de passivos da organização. Eu acho que a força que o banco tem em investimentos, em gestão de passivos e com juros mais altos, têm uma migração natural, muitas vezes, para produtos de tesouraria, muitos clientes saindo de multimercado, saindo de renda variável e vindo para produtos de renda fixa. Então, sejam produtos que a gente distribui ou produtos de emissão própria, acabam gerando um ROA mais positivo, o próprio depósito à vista, todos os efeitos no floating.

Então, esses são os dois grandes impactos. E o lado negativo dos juros subindo é inadimplência. A gente sabe que para o segmento de empresas, em geral, as empresas são indexadas à CDI, às suas dívidas, ou CDI+, pouco percentual do CDI hoje em dia, ou dependendo do cliente em taxa pré-fixada.

Então, os juros desestimulam alguns portfólios e diminui os spreads dos portfólios com taxas que têm cap. É o caso para crédito imobiliário, ele gera um efeito negativo. É o caso do INSS, do consignado do INSS, porque tem um cap de juros.

A gente viu essa redução do cap enquanto os juros caíram. Os juros começam a subir, não houve qualquer mudança no cap. Então a gente está deixando de produzir crédito do INSS para alguns clientes.

Porque a gente está pelo teto dos juros. É o próprio cheque especial, as linhas rotativas também acabam gerando esse efeito. Então tem que olhar no crédito, tem esses efeitos, no capital de giro e no passivo e na inadimplência, especialmente para o segmento de empresas, juros mais altos acabam pressionando de forma mais relevante a inadimplência.

Então, eu acho que tem impacto de todas as naturezas. Aqui tem que olhar muito a intensidade do efeito e a duração do ciclo.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton.

Para a próxima pergunta vamos mudar para o idioma inglês, já que temos conosco o Tito Labarta, do Goldman Sachs.

Olá, Tito, bem-vindo ao *call*.

[Tito Labarta]

Olá, Renato, olá Milton. Obrigado pelo call e obrigado por aceitar minha pergunta.

Apenas gostaria de saber sua opinião sobre o ciclo de crédito, que dizer, o crescimento em empréstimos parece estar melhorando, também a qualidade geral dos ativos mostrando melhorias no crédito, provisionamento caindo um pouco. Quer dizer, tudo parece saudável, mas pensando na macroeconomia, a inflação ainda acima do limiar, taxas mais altas, preocupações com a desaceleração da economia, o endividamento ainda é relativamente alto. Quão confortável você está em continuar a crescer o portfólio de empréstimos? Tem algum lugar em que você está preocupado com a qualidade do crédito piorando e você vê uma melhoria nos NPLs de agora em diante?

[Milton Maluhy]

Obrigado, Tito, bom revê-lo, obrigado pela sua pergunta.

Bem, deixe-me abordar este tópico, como eu disse anteriormente, nosso apetite pelo risco é dinâmico e estamos sempre buscando a perspectiva sobre taxas de juros, desemprego, inflação, PIB e assim por diante. Ainda vemos um ciclo positivo e os números com os quais temos lidado mostram como fomos capazes de entregar um bom crescimento em nosso portfólio, feito de uma forma muito saudável, com um custo de crédito menor e baixos índices de inadimplência que melhoram significativamente, mesmo em comparação com o período anterior à pandemia. Então, esse é o primeiro tema. O segundo, sim, estamos olhando para o futuro e vemos que podemos enfrentar mais desafios pois trata-se de um processo dinâmico.

Estamos sempre tentando fazer ajustes e tomar decisões buscando ciclos prospectivos, o que pauta o planejamento de 2025. Ainda não temos todos os números absolutamente aprovados internamente. Estamos discutindo os detalhes, então acredito que no início do ano seremos capazes de mostrar-lhes um guidance e falar melhor sobre nossas perspectivas de crescimento do portfólio, mas sim, temos alguns sinais de atenção que temos que continuar vigiando, ou seja, não vamos crescer sem levar em consideração o cenário prospectivo. Então, talvez vejamos mais ou menos aceleração em certos portfólios, dependendo do cenário de futuro e isso será naturalmente divulgado e detalhado para vocês no início do próximo ano.

Até agora nos sentimos confortáveis com o ritmo não estamos estimando ou esperando nenhuma desaceleração, forte desaceleração, ainda temos um PIB crescendo, ainda temos uma taxa de desemprego muito sólida, o que é positivo. Verificamos que os salários aumentam, vemos alguma alavancagem, sim, em alguns segmentos da economia e algumas empresas, e esses são os lugares onde seremos mais cautelosos. Em outros segmentos vemos muitas melhorias na infraestrutura, sendo esses os segmentos em que continuaremos muito ativos. Então, o banco é muito grande e amplo, o que significa que devemos sempre procurar por ciclos de longo prazo e essa é a maneira em que gerenciamos o portfólio.

[Renato Lulia]

O Tito também perguntou se você vê espaço para mais melhorias nos NPLs.

[Milton Maluhy]

Sim, acredito que sim Tito, no curto prazo, ainda podemos ver espaço para melhorar nossos índices de NPL. O custo do crédito relacionado ao portfólio ainda está diminuindo ou está chegando ao mínimo, então acho que é o razoável, o que se espera.

E o segundo tópico é em uma base nominal com o valor do portfólio e os portfólios que estamos crescendo, podemos ver algum aumento nos números nominais de custo de crédito, mas não nos números relativos, o que é muito mais importante agora, mas ainda vemos melhorias no NPL. O único segmento que é difícil ter alguma afirmação é sobre as grandes empresas. Nas grandes empresas estamos trabalhando com um indicador muito, muito baixo, mostrando que não há espaço para melhoria, mas é claro que depende do cenário, taxas de juros, se houver alguma normalização no ciclo de crédito das empresas em geral, então isso pode ter um efeito se acontecer.

No entanto, a boa notícia é que as provisões sobre as perdas esperadas que fazemos são feitas antes de termos qualquer inadimplência no NPL, então é por isso que temos essa taxa de cobertura tão grande nas empresas em geral e nas grandes empresas. É porque fazemos provisões antes do ciclo, isso não tem relação com a inadimplência no indicador.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. Para o português de volta, próxima pergunta que já está com a gente também aqui na tela, o Brian Flores do Citi. Oi, Brian, bem-vindo, obrigado pela sua presença.

[Brian Flores]

Obrigado, Renato e Milton. Eu queria fazer uma pergunta sobre a América Latina, que parece que está melhorando já. Então, Milton, eu queria perguntar, o que está “drivando” essa melhora? O que a gente poderia esperar daqui para frente? Parece que dá para sonhar com um ROE de volta na beira dos 15%, como no ano anterior.

E se você puder lembrar aqui para a gente a política de hedge, porque como você falou, a exposição cambial é bem relevante para essa operação. Obrigado.

[Milton Maluhy]

Está ótimo. Obrigado você, Brian. Primeiro, enfim, na América Latina a gente vem conseguindo melhorar todas as operações, então resultados bastante sólidos, mas é muito importante

deixar registrado que no nosso modelo de negócio, da forma como a gente divulga, a gente faz as alocações fiscais e de capital olhando a visão do consolidado. Então, as duas grandes assimetrias que a gente tem para as operações fora do Brasil, uma delas é efeito tributário.

Então, a gente tem essa lógica da tributação universal no Brasil. Portanto, todo imposto que eu pago localmente, eu reconheço ele até 34 ou 45 no Brasil, dependendo em que veículo ele está. O que traz, naturalmente, uma carga tributária muito acima do que os peers comparáveis operam nos respectivos países.

E como a gente opera com nível de capital bastante alto, muito acima do CET1 que essas operações têm fora do Brasil, esse excesso de capital pro apetite a gente aloca também nas operações. Então naturalmente pressiona o nível de retorno.

E a última informação não menos relevante é que quando a gente faz o hedge do índice de capital, a gente aloca também o custo do hedge na visão acionista para aquela operação que gerou o efeito. Então, é o custo de oportunidade do hedge, do índice de capital, a gente aloca no final das contas no modelo de negócio. Então, eu acho que rodar com esse nível de retorno, ainda que seja um pouco abaixo de 14, que é o que a gente tem divulgado de custo de capital aqui calculado pela nossa metodologia, são operações em que, se você olhar no Chile, o custo de capital alocado, o COE, o Cost of Equity, deveria ser menor do que 14.

Mas como o investidor hoje, quando compra uma ação do Itaú Unibanco, ele não dá um COE para o banco diferente pela ponderação das nossas receitas e tamanho de carteira nos diversos países, a gente acaba, por simplificação, fazendo o mesmo quando a gente olha a rentabilidade, a gente sempre olha a visão acionista. Volto no ponto, gestão por alocação de capital e retorno sobre capital alocado. É assim que a gente mede.

Dito isso, elas são acrytics para o resultado. Acho que se a gente tivesse que ajustar o cost of equity dos países, elas estariam muito mais próximas do cost of equity e possivelmente alguns países até criando valor, é o caso do Chile, claramente, que cria valor se a gente olhar o cost of equity local.

Se a gente fizer todo esse ajuste para a visão acionista brasileiro, gera esse efeito que eu comentei agora há pouco. Mas é a visão correta. Por isso que a gente mede por aí.

E essas são as razões pelas quais a gente não faz uma expansão maior para fora do Brasil, porque não é e não parece ser uma boa alocação de capital para além daquilo que a gente já tem e vem conseguindo melhorar de forma relevante e com rentabilidade. Então, essa é a visão. Acho que, de novo, é um trend positivo.

Mas a gente vai continuar acompanhando. Sobre a sua segunda pergunta, que era o custo do hedge do índice, o que acontece é que a gente tem definido para quais moedas a gente faz isso, então a gente deixa o patrimônio indexado na moeda e o RWA, as carteiras indexadas na moeda, de tal sorte que se tiver uma variação da carteira, o patrimônio anda na mesma proporção e a gente com isso faz o hedge do índice do capital. O que acontece é que o custo de

oportunidade era eu trazer esse capital de volta e deixar ele aplicado em reais no Brasil com uma taxa de juros mais alta e crescendo.

Então, o que custa o hedge do índice é o diferencial de taxa de juros entre a taxa pré no Brasil, onde eu poderia aplicar esse capital, com a taxa pré nas moedas dos demais países. Então, isso passa por P&L esse efeito, então a gente vê um efeito crescente para o custo do hedge. Então, se você me perguntar, para 2025 o custo do hedge do índice será maior ou menor? Será maior do que o de 2024, porque o diferencial de taxa de juros vai aumentar.

O outro lado dessa história é que a gente tem um efeito no patrimônio que nesse caso, com a desvalorização, é positivo. Como a gente olha o que passa por resultado e, no fundo, é um hedge, ele é um seguro para que a gente tenha menos volatilidade no índice de capital, possa ter uma política de dividendo mais clara e que a gente possa, inclusive, fazer distribuições maiores para não ter que ficar provisionando capital para eventuais volatilidades no índice futuro. Então isso traz uma boa capacidade de gestão, tem um custo, mas é um seguro que a gente acha importante para a gestão do índice de capital da organização.

[Renato Lulia]

Perfeito. Obrigado, Milton. Vamos para a próxima pergunta, do Mario Pierry, do Bank of America.

Oi, Mário, bem-vindo. Obrigado pela sua pergunta.

[Mario Pierry]

Bom dia, pessoal. Parabéns pelo resultado. Mais um resultado bem previsível, de rentabilidade bem alta. Parabéns.

Milton, queria focar um pouco na rentabilidade do business de varejo. O ROE você já conseguiu melhorar de 19% ano passado para 24% agora nesse tri, mas grande parte da melhora foi a redução do custo do crédito. Quando a gente olha o índice de eficiência, você mostra esse número, ele piorou de 45% para 47%.

Você pode falar um pouco sobre mudanças estruturais que você precisa fazer para melhorar esse índice, imagino que não seja um índice que vocês estejam muito satisfeitos. E com todas essas mudanças que você falou do One App do One Itaú. Se os benefícios vão vir também em custo ou é só benefício em receita. Obrigado.

[Milton Maluhy]

Perfeito, Mário. Olha, excelente pergunta. Obrigado aí pelas considerações iniciais.

Bom te ver aqui de novo. Então, vamos lá. Primeiro, eu acho que a gente conseguiu e tem conseguido consistentemente expandir o ROE do varejo.

E esse ROE vem se materializando de duas formas. É na operação de varejo PJ e é na operação de varejo pessoa física. A gente chegou lá atrás, num low, na época de 16, 16.4.

Foi quando vocês me perguntaram aqui se eu estava satisfeito com esse nível de rentabilidade. A resposta foi um contundente não. mas que, de fato, em função do ciclo de crédito mais difícil e dado a relevância, especialmente do portfólio de cartões no balanço do banco, especialmente o que a gente chama de mar aberto e nos canais monoliners, a gente sentiu, de fato, um custo do crédito muito mais forte, o que acabou afetando a rentabilidade do negócio como um todo.

Então, a gente vem, paulatinamente expandindo, a gente já vem hoje, se você olhar a rentabilidade do varejo, ela está em linha com o ROE do banco. Então ela deixou de ser dilutiva para o ROE, ela passou a ser neutra e contribuição e criando bastante valor quando a gente olha o custo capital do banco. Então a gente olha resultados muito saudáveis, a operação performando e evoluindo de forma importante e todas elas criando valor já nos meses que passaram de forma importante.

Então acho que essa é a primeira grande notícia, de que a gente não está com uma rentabilidade exclusivamente concentrada no portfólio e abaixo do custo de capital nos demais. Acho que todos estão criando valor em magnitudes diferentes, mas todas criando valor.

Essa é a primeira informação. O índice de eficiência, você está correto. A gente fez um de-risking, então teve um trabalho importante de sanitização do portfólio.

Ele foi muito positivo, sim, para a retomada do nível de rentabilidade, porque ao longo do tempo, mudanças regulatórias, mais competição, menos fees. Então, como é que a gente vê a evolução dessa operação? Primeiro, caps que foram colocados, especialmente do cheque especial, tiraram vários pontos de rentabilidade.

Segundo o próprio cross-sell que era feito e a forma como os produtos eram precificados, houve uma mudança relevante com a dinâmica de mercado. Então hoje você tem cada vez menos dependência de fees, os fees da forma como eles são conhecidos, as tarifas e etc. E você passa a ter naturalmente uma dependência maior de crédito na relação com o cliente, o que leva essas operações a um nível de ROE menor do que o que você tinha historicamente.

O nome do jogo é eficiência e escala e, obviamente, para você fazer isso, você precisa ter capacidade de gerar engajamento, proposta de valor para que o cliente engaje com você num modelo muito mais eficiente do que o modelo tradicional. A gente tem, sim, trabalhado com o modelo Digital, então a gente vem ajustando o nosso footprint ao longo dos anos, todos. Sempre fazendo isso de forma muito cuidadosa e coordenada.

Porque simplesmente fazer um processo de redução de custos, etc, é um processo que se você não faz ele de forma inteligente e cuidadosa, no fundo o que você está fazendo é você está mandando os seus clientes embora. E não é isso que a gente quer fazer.

A gente quer fazer uma transição e ter a proposta de valor, o modelo de negócio encaixado para cada perfil de cliente. Então, em média e alta renda, a gente vê rentabilidades muito positivas e uma capacidade de crescer ainda importante, todos os negócios sendo revistos,

todos trabalhando com reposicionamento, não tem ninguém acomodado, ao contrário, a gente precisa correr e correr mais rápido, está todo mundo trabalhando duro nesse sentido. Agora, o custo de servir em alguns desses negócios mudou de patamar.

Um exemplo, a gente sempre, no passado, trabalhava nos segmentos de alta renda com a visão de que o gerente era o único ponto de relacionamento com o cliente. Com o advento das plataformas abertas, dos agentes autônomos, a gente entendeu que era importante especializar cada vez mais e ter consultores nessas operações. São os tais consultores, o íon, os consultores de investimento.

Então muitas vezes é para atender o mesmo cliente, para defender a rentabilidade, mas com custo de servir mais alto. Porque agora eu tenho, além do gerente na relação, eu tenho um assessor de investimentos, um assessor de seguros. Então você começa a ter um custo de servir mais alto, o que obviamente afeta o seu índice de eficiência.

Qual tem sido a nossa lógica aqui de gestão? Primeiro, se a gente não tiver plataformas digitais em estado da arte, uma oferta de valor digital em estado da arte, imaginar que a gente vai conseguir trabalhar com índice de eficiência melhor é na força bruta. E a gente sabe que na força bruta é só resultado de curto prazo. Você melhora o custo, você ajusta a estrutura, mas você reduz substancialmente o lifetime value dos seus clientes na organização. Então, o nosso foco ao longo desses últimos anos todos foi em modernização da plataforma, migração para a cloud, toda a evolução da inteligência artificial generativa. E agora, se você olhar, a gente incrementou inclusive o headcount em tecnologia para acelerar ainda mais o processo de digitalização do banco de entrega de valor.

Os 33 novos produtos que eu falava agora há pouco são justamente para isso. E o que a gente está trabalhando com muito afinco é conseguir entender qual que é o modelo de negócio e qual que é o índice de eficiência para eu atacar os diversos públicos. Então estruturalmente tem um trabalho relevante sendo feito e a gente espera colher resultados ao longo dos próximos anos para que a gente melhore substancialmente o índice de eficiência dos segmentos que realmente precisam ser mais eficientes para poderem gerar e criar valor.

Com esse nível de eficiência, para alguns segmentos a gente tem rentabilidade alta, para outros a rentabilidade fica muito deprimida, especialmente para os públicos de baixa renda. E aí vem o Super App para consagrar tudo isso. Se a gente olhar nossa operação monoliner e comparar com qualquer neobank, a gente vai ver que o nosso índice de eficiência é muito parecido.

Os resultados são muito parecidos. O que muda é o tamanho da carteira de crédito e o apetite a risco. Tirando isso, a gente já tem capacidade hoje em crescer e atender esses clientes.

E o Super App vai ser a forma mais eficiente para a gente poder atender esses clientes através de um aplicativo com toda a completude que ele precisa ter, para que o cliente que não tem capacidade, não tem bolso para ser servido por segmentos de média e alta renda, passe a ter uma oferta de valor muito mais eficiente. Então, esse é o trabalho do Super App que serve não só para a base de clientes que está sendo migrada dos Mono Apps, mas serve também para a base de correntistas que provavelmente vai conseguir ter uma completude de oferta muito

melhor através de um Super App, de uma forma muito mais eficiente, com uma capacidade de geração de receita muito melhor e com uma experiência incrivelmente melhor. Então, essa é a nossa estratégia, é um caminho, mas eu diria que a gente nunca esteve tão avançado e tão bem para dar os próximos passos.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. Bom, próxima pergunta já, também aqui com a gente, o Bernardo Guttman, da XP. Oi, Bernardo, obrigado, bom dia.

[Bernardo Guttman]

Bom dia, Renato, Milton, obrigado pelo espaço aqui para perguntar e parabéns pelos resultados. Vocês tiveram uma evolução sequencial importante na originação de crédito ao longo do ano, levando à expansão do guidance. Por outro lado, o apetite permanece um pouco mais cauteloso nas linhas voltadas para pessoas físicas, apesar do crescimento trimestral.

A pergunta que fica é se o rollout do Itaú One e seu potencial de cross-sell pode contribuir para uma aceleração na originação. A revisão do guidance já prevê implicitamente uma aceleração mais forte nesse segmento. Agora que esse processo de risk-off terminou, podemos esperar a carteira de pessoas físicas convergindo para um patamar maior, talvez mais próximo da carteira total, nos próximos tris? Obrigado.

[Milton Maluhy]

Obrigado você, Bernardo, obrigado pelas palavras, bom te ver aqui de novo. Olha, eu, assim, para te dizer o seguinte, não há nenhum impacto ali no crescimento de carteira do Super App nesta revisão que a gente fez agora, ele foi exclusivamente feito da moeda que eu comentei, então foi um efeito mecânico. Mas a gente acredita que o Super App é e será uma grande avenida de crescimento, especialmente na pessoa física.

Porque não é mar aberto, porque são clientes conhecidos, porque são clientes que a gente já tem o histórico de crédito, a gente já tem o behavior desse cliente. E olhando o cross-sell e a capacidade de entregar outros produtos para esse cliente, uma completude de relacionamento e de engajamento diferente, isso vai fazer com que esse cliente tenha mais principalidade com a gente. Você passa a ter uma visão de retorno alocado na visão cliente, o que te permite expandir ainda mais a carteira de crédito.

E você consegue com isso ter menos inadimplência no tempo por engajamento que esse cliente passa a ter com a organização em função da principalidade. Essa é a estratégia. Agora, a gente está no caminho, então para administrar a expectativa.

Eu diria de tudo aquilo que a gente se propôs a fazer até agora, a gente está acima das expectativas. Mas a etapa crucial, que é ver a capacidade de crescer carteira, de cross-sell, está só começando. Então, a gente tem muito o que aprender com esse processo, é uma evolução contínua.

A gente está muito positivo e otimista dos projetos que a gente mais fala aqui dentro, dos quais eu mais me atualizo. Então, a gente está bastante positivo em relação a isso. A gente está agora fechando a expectativa de crescimento de carteira e olhar para frente o cenário é fundamental, tá? Então, esse catch-up que a gente fez esse ano, ele é um catch-up que a gente já vem fazendo há muitos anos de crescimento de carteira em clientes target, que estavam mascarados pela redução de carteira naturalmente em cartões, em veículos, em alguns segmentos que a gente precisou fazer ajustes mais fortes no portfólio.

Olhando para frente, a nossa expectativa é de que a gente continua crescendo no ritmo adequado. Os saldos médios tendem ao crescimento ponta, o que naturalmente é bom para a receita, para a margem. Então a gente acredita que a gente continua crescendo e capaz de crescer e gerar top-line.

Mas mais importante do que crescer e gerar top-line é o custo do crédito muito comportado, o que faz com que a nossa margem financeira líquida siga expandindo e evoluindo olhando para frente. Então, é crescer top-line mais do que o custo do crédito, e o custo do crédito sempre terá uma relação natural com o crescimento de carteira. A gente vê capacidade de continuar crescendo carteira, não queria que ficasse implícito que essa revisão do guidance de 9,5 para 12,5 já é um ponto de aterrissagem para a carteira do ano que vem.

Não é essa a mensagem. Eu queria deixar isso muito claro para vocês. A gente ainda não fechou os números, a gente consegue ver crescimento em todos os segmentos, mas a gente não está aqui dizendo ou antecipando que o nosso guidance de crescimento de carteira será de 9,5 a 12,5.

Será em 2024. Não estou antecipando nenhum guidance para 2025 ainda e a gente vai ter oportunidade de falar com vocês no início do ano com mais dados, mais informações e mais informações de cenário. Eu acho que tem eleições nos Estados Unidos hoje.

Tem toda essa discussão do tema fiscal, taxa de juros, inflação, câmbio. São variáveis muito relevantes que impactam naturalmente o apetite de crescimento das carteiras. Então, eu acho que no início do ano a gente vai ter mais informações para ser mais preciso e transparente com vocês.

[Renato Lulia]

Perfeito. Obrigado, Milton.

Agora voltando ao idioma inglês, temos conosco para fazer a próxima pergunta Carlos Gomez do HSBC. Olá, Carlos, bem-vindo obrigado por participar do call.

[Carlos Gomez-Lopez]

Muito obrigado e parabéns novamente pelos resultados. Duas perguntas técnicas, a primeira é sobre suas provisões para reivindicações trabalhistas. Essas aumentaram quase 70%, este ano em relação ao ano passado. Eu gostaria de confirmar se há algo especial que mudou ou trata-se de algo voluntário, já que estão tendo um bom resultado. Então, qual a razão e o que

podemos esperar para o futuro. Segundo em relação à MP 1.261. Poderiam detalhar quando ela começa a ser aplicada e qual período vocês estão considerando entre 7 e 10 anos?

[Milton Maluhy]

Muito obrigado Carlos, e quanto à sua primeira pergunta, é uma ótima pergunta. Gostaria de destacar primeiro que se você olhar para o nível de provisões que temos para questões trabalhistas em relação aos pagamentos que fizemos em 2024, olhando para os últimos 9 meses, você verá que temos uma proporção de 3,5. Isso significa que temos um nível de provisão 3,5 vezes o nível de pagamentos que fizemos em dinheiro em 2024.

Acredito que isso mostra o quão forte é o nível de provisões que temos e, da mesma forma que fazemos para o crédito, fazemos para outros riscos, fazemos para provisões trabalhistas como perdas esperadas. Assim, estamos sempre antecipando esse ciclo e fazendo provisões quase que em perda esperada para discussões trabalhistas, reivindicações trabalhistas.

Falando sobre o crescimento, acredito que a informação mais relevante é que vemos que as decisões são muito mais rápidas em 2024 do que eram em 2023, então estamos vendo um aumento nas decisões sendo tomadas pelo tribunal, em uma velocidade de 15 a 20% mais rápidas do que vimos no ano passado, este é um dos efeitos. O segundo é que tivemos efeitos positivos em 2023, então algumas revisões que fizemos, algumas reversões que fizemos em nosso balanço, então há uma comparação de base que não é exatamente igual.

A terceira boa informação é que nosso custo legal de processos judiciais trabalhistas, em específico, foi reduzido fortemente ano a ano, então somos muito mais eficientes, somos muito mais perspicazes na tomada de decisões e discussões nos tribunais. Logo, em geral, acho que é uma comparação de base e o impacto mais relevante tem a ver com o aumento de casos, também tem a ver com reestruturações que temos feito no banco ao longo do ano, então temos mais casos surgindo e, também muito mais processos sendo discutidos nos tribunais, assim esse é o impacto mais relevante que posso constatar. Esse é o primeiro tópico.

A segunda pergunta foi...

[Renato Lulia]

provisões para resolução...

[Milton Maluhy]

E as provisões no DTA, do lado tributário, minha análise aqui é que ainda não tomamos a decisão.

Acredito que, como comentei, se for por 7 ou 10 anos, não teríamos nenhum impacto no índice de capital, mas estamos agora tendo essas discussões porque temos que ter a eleição até o início do ano e isso será aplicado a partir de 2026. Então 2025 é como um período sem abono e

a partir de 2026 em diante teremos esse impacto, mas no começo do ano tomaremos essa decisão. Claro que depende de muitas coisas, mas como é um ciclo longo, temos que tomar a decisão de acordo com essas projeções. Ainda não finalizamos, devemos divulgar essas informações no começo do ano que vem.

[Renato Lulia]

Obrigado Milton, obrigado Carlos, e vamos continuar em inglês, pois a próxima pergunta vem de Andrew, do Morgan Stanley. Olá, Andrew, obrigado por participar do call.

[Andrew Geraghty]

Olá, Milton, oi Renato, obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Eu gostaria que você desse mais detalhes do que você vislumbra no negócio de adquirente, teve uma boa melhoria trimestral nas receitas, mas o volume total de pagamento, de 4% ano contra ano é a menor taxa de crescimento desde 2020. Então estou curioso sobre o que você acha que está causando essa desaceleração, talvez seja a concorrência, talvez seja simplesmente o fato de que suas divulgações não incluem as PIX e há uma mudança nos volumes de PIX, como isso está impactando os negócios? E estou curioso, o que você acha que provavelmente acontecerá à medida que a taxa de SELIC aumenta. Pode haver outros players aumentando os preços ou o Itaú tentaria fazer o mesmo. Qualquer coisa que você possa compartilhar desse lado do negócio seria útil, obrigado.

[Milton Maluhy]

Ok, obrigado Andrew pela sua pergunta. Inicialmente, quando você leva o PIX em consideração, verá que especificamente do lado do débito, o PIX tem um grande impacto para os cartões de crédito, para cartões de débito e isso é para o negócio de adquirente no lado do débito também. A forma como mostramos o negócio de aquisição não é a melhor de todas porque está espalhado em várias linhas do MD&A, então parte dos resultados estão nos resultados dos serviços, parte dos resultados são verificados na margem financeira com o cliente, o custo do financiamento está lá, as bandeiras ou o MDR na margem de serviços, então estamos pensando em como fornecer uma informação de melhor qualidade para o mercado de 2025 em diante.

Não obstante, a informação mais relevante que preciso dar-lhe é que não olhamos mais para o negócio de aquisição como um produto, como costumávamos olhar no passado. Acho que naquela época tínhamos muitas empresas, todas elas competindo no negócio de aquisição da mesma forma que tínhamos uma empresa separada, tínhamos empresas públicas, então todos, todos de olho naquele negócio específico. Para nós, buscamos pagamentos, não buscamos mais adquirir. O negócio de pagamento é 10 vezes o negócio de aquisição se considerarmos todos juntos. E esta é apenas outra proposta de valor que temos quando falamos sobre pagamentos e recebíveis com nossos clientes, logo faz parte do portfólio, o enorme portfólio que temos, temos o negócio de aquisição como outro produto que oferecemos aos nossos clientes. Fomos muito cautelosos na precificação, o volume total de

pagamento está basicamente estável, temos aumentado as capacidades para oferecer mais produtos financeiros e, claro, olhando para o relacionamento com o cliente como um todo, não apenas olhando para o relacionamento com o cliente a partir da visão de produto. É basicamente isso que estamos vendo.

Conseguimos defender nossa participação de mercado, somos a empresa líder no mercado, vemos muitos esforços acontecendo, mas a maneira como vemos o mercado que coloca mais pessoas para vender, esta não é a maneira que acreditamos ser a maneira correta de seguir em frente, porque no final do dia você pode vender muito, mas você não garante e não reduz necessariamente a rotatividade. O custo de aquisição é muito alto e você não gera engajamento e para nós o nome do jogo é engajamento, valor de longo prazo, valor vitalício relacionamento de longo prazo com o cliente, é por isso que para mim o negócio de aquisição é um produto que temos em um portfólio muito amplo de pagamentos e recebíveis. Embora você esteja vendo esse crescimento sendo um pouco menor, no lado do crédito tem sido mais expressivo, e temos que olhar para os outros métodos de pagamento juntos neste portfólio para ter uma visão mais ampla e a visão do cliente, é claro, então esta é minha visão sobre isso.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. Vamos agora para a próxima pergunta, agora de volta em português, já que está com a gente aqui a Natalia Corfield, do JP Morgan. Oi, Natalia, bom dia. Obrigado pela participação.

[Natalia Corfield]

Bom dia, pessoal. Obrigada por pegar a minha pergunta. Ela é toda relacionada à capitalização e o call do AT1 de vocês que foi anunciado ontem.

Eu estou assumindo que esse AT1 vai ser totalmente substituído por AT1 locais. Eu gostaria de saber se eu estou pensando do jeito certo e também gostaria de saber o que levou vocês a fazer esse cálculo.

O que passou pela cabeça de vocês? O que levou a essa decisão? E como vocês estão vendo o balanço entre AT1 locais e AT1 internacionais?

[Milton Maluhy]

Está ótimo, Natalia, obrigado pela pergunta, bom te ver aqui com a gente.

Olha, primeiro só voltando no que eu sempre falo aqui nos calls. A decisão de exercer ou não o call de um AT1 é uma decisão econômica. Óbvio que a gente leva em consideração outros fatores, mas primordialmente é uma decisão econômica. Primeira informação.

A segunda informação é que a gente não tem a obrigação e nem a diretriz, a gente não se autoimpôs essa diretriz de andar com o tanque cheio. O que eu quero dizer com isso, a gente não quer necessariamente andar com 1,5% fully loaded. Porque depende muito do nível de capitalização que o banco tem.

Com CET1 de 13,7%, se a gente não tiver a capacidade de ir ao mercado de forma muito eficiente, não faz sentido a gente ficar carregando dívidas com um patamar de cupom e de juros tão alto.

Então, as decisões não são necessariamente 100% correlacionadas. Obviamente a gente exerceu o call porque a gente viu uma oportunidade de emitir localmente em condições mais competitivas do que simplesmente fazer o reset e continuar com esse perpétuo aberto. Essa foi a principal decisão.

Agora, não necessariamente eu vou acessar o mercado local no mesmo volume do exercício do call, porque a gente tem tolerância para vir abaixo de um 1,5% se for necessário. Se tiver oportunidade de captar um volume que seja equivalente ao que a gente exerceu de call no mercado externo, a gente vai buscar essa oportunidade no mercado local. Mas para a gente, de novo, a visão econômica, preço e oportunidade é mais importante do que o volume da oferta.

Nesse caso, só para te dar números, a gente emitiu de setembro a outubro 3,8 bi de reais em perpétuos no balanço local e a gente exerceu esse call agora de 1,25 bi. Portanto, a gente emitiu menos reais do que o call que a gente está exercendo agora e a gente está muito bem com isso, ainda que o AT1 venha para um patamar ligeiramente abaixo de 1,5, que é o máximo regulatório.

E isso é muito importante, e volto no meu ponto original, porque isso não impacta a política de dividendos da organização. Então, quando eu exerço um call de um AT1 e reduzo o nível de AT1 do balanço nos índices de capital do banco, isso não significa que eu estou recomprando, como se fosse uma recompra de ações e, portanto, reduzindo o payout da organização via dividendos ou JCP. Não, não tem nenhuma relação, a gente sempre vai olhar para o capital CET1 da forma como a gente divulga e é lá que a gente toma as decisões para o pagamento do dividendo.

Então, a decisão foi econômica, a gente entendeu que no preço atual era mais eficiente emitir localmente do que continuar carregando essa operação, ainda que a gente pudesse emitir um volume menor do que a gente teve de call sendo exercida. E essa vai ser sempre a lógica das nossas decisões.

Então, “olha, vai ter um call agora em março do ano que vem, como é que vocês vão decidir?”, mesmo racional, dependendo de condições de mercado à época, olhando para o mercado doméstico, olhando para o mercado internacional. Quer dizer que vocês vão emitir novas ou não? Não sabemos, não temos necessidade, acho que essa é a principal informação. O duro quando você vai ao mercado, quando você tem necessidade, é porque aí preço não é uma variável que você controla. A gente tem conseguido fazer isso com antecipação para conseguir fazer isso no melhor preço, na melhor oportunidade possível, para que economicamente seja uma decisão de gestão de capital adequada.

[Renato Lulia]

Perfeito, obrigado Milton.

E agora vamos voltar para o inglês para a última pergunta do dia, por último, mas não menos importante, com Nicolas Riva do Bank of America. Olá, Nicolas, é bom revê-lo, obrigado pela pergunta.

[Nicolas Riva]

Oi, Renato, muito obrigado pela chance de fazer uma pergunta, oi, Milton, então, uma pergunta complementar sobre o que Nathalia perguntou antes. Ela perguntou sobre o AT1s e você deixou claro que pode ter menos de 1,5% de capital AT1, logo, não devemos esperar uma emissão em mercados internacionais, pelo menos de AT1s. Em relação aos Tier 2s, você também anunciou recentemente que vai fazer o call dos papéis com vencimento em 2029 em novembro, o impacto do capital é menor, será somente de 3%, você também tem procurado Tier 2s no mercado local, nesse caso, devemos assumir que não haverá, não há planos para você emitir Tier 2s em mercados internacionais? Essa é minha pergunta sobre os Tier 2s e, em seguida, a segunda pergunta sobre o IFRS 9, você tem um slide na apresentação e parece que sua mensagem é não haverá nenhum impacto significativo provisões para perdas com empréstimos ou índices de capital. Eu entendo que você já está usando perdas esperadas, mas para calcular provisões para perdas de empréstimos. Então, termos da maneira como você divulga a qualidade dos ativos, acredito que você vai dividir o portfólio de empréstimos em três estágios com base no número de dias de inadimplência. Quero confirmar que os empréstimos do estágio 3 serão definidos como NPL de mais de 90 dias, muito obrigado Milton.

[Milton Maluhy]

Obrigado Nicolas, bem, antes de tudo, os mesmos comentários que fiz para os AT1s se aplicam os Tier 2s. Então isso significa que, de uma perspectiva econômica, vamos olhar para o mercado, quais são as condições de mercado, o preço, é claro, sabemos a relevância de ter uma curva internacional para nossa dívida, então sempre tentamos ter um mix na forma como financiamos o balanço da organização. Mas no nível de preço, o preço precisa estar lá. Caso contrário, se houver alguma arbitragem ou qualquer incentivo para fazê-lo localmente, faremos localmente. Se as condições de preço ou se entendermos que temos preço e condições para fazer algo no exterior, estaremos lá também, então não é apenas o preço, o preço é uma parte relevante de nossa tomada de decisão, mas levamos em consideração outras informações como a que eu estava dizendo, a profundidade do mercado, o quanto posso levantar, as necessidades que temos, se é importante ter uma curva em dólares americanos e ter, é claro, investidores sendo atendidos por essa dívida. Levamos tudo isso em consideração e é assim que vamos prosseguir. Sobre a segunda pergunta, referente ao IFRS 9, temos que lembrar que não é exatamente a maneira como vemos o IFRS9 aprovado na Basileia. Quer dizer, a diretriz é praticamente a mesma, mas temos algumas adaptações para o contexto brasileiro. E isso tem a ver com muitos tópicos, não é exatamente a maneira como fornecemos o IFRS 9 hoje, é uma forma diferente, e estamos muito confortáveis sobre o nível dos estágios que temos, não veremos muitas mudanças, há algumas mudanças em accrual. Hoje temos que fazer em 60 dias, será alterado por 90 dias, então, por outro lado, as provisões para um security,

temos que fazer com perda esperada. Assim que tivermos todo o balanço patrimonial consolidado, você não verá uma grande diferença no que divulgamos hoje, mas há algumas adaptações para as leis e a regulamentação local que temos que levar em consideração. E esses ajustes serão feitos em serão divulgados o mais rápido possível. Acho que a mensagem principal é a que você mencionou no início da sua pergunta, que não vai para haver nenhum impacto para nós no capital da organização, no índice de capital nem no custo do crédito. Acho que esta é a mensagem-chave que preciso divulgar. Outros ajustes podem ser vistos, mas não são relevantes de forma alguma.

[Renato Lulia]

Obrigado, Milton. E essa foi a última pergunta que a gente recebeu aqui dos analistas, mas lembrando também que recebemos muitas perguntas pelo canal do WhatsApp, serão todas respondidas diretamente para quem perguntou pela equipe de RI.

Com isso, queria te passar de volta, Milton, só para você terminar aqui o nosso call de hoje com as suas últimas mensagens para a nossa audiência aqui do call. Obrigado, Milton.

[Milton Maluhy]

Obrigado, Renato, pela condução.

Obrigado a todos e todas. Um prazer estar aqui com vocês mais uma vez. Acho que foi um trimestre bastante sólido, muita qualidade, com um mix muito adequado e com perspectivas positivas, acho que a gente vem conseguindo entregar um banco melhor, maior e com muito boa rentabilidade. Desafios são todos, a gente continua com os pés no chão, muita humildade e cuidado, performance passada não é garantia de performance futura. Então a gente precisa ter a disciplina aqui de todos os dias, trabalhar com nível de engajamento máximo, energia máxima na organização, e acima de tudo uma empresa cada vez mais centrada no cliente, uma empresa que vem ao longo dos anos se transformando, e esse tem sido o nosso propósito diário.

Então eu queria agradecer a confiança, as perguntas todas de qualidade, as perguntas de vocês sempre fazem com que a gente reflita, será que tem algo que a gente poderia fazer diferente ou melhor. Como a gente diz na nossa cultura, aqui a gente não sabe tudo, mas a gente vai de turma, a gente realmente tá com uma energia super, super positiva e otimista, somos otimistas de plantão. Enfim, são mais 100 anos aí pela frente, então temos muitos trabalhos pela frente. Queria agradecer mais uma vez a todos vocês que puderam assistir e participar aqui dessa apresentação e a gente se vê em breve e vai ser um call sempre mais animado, guidance, dividendo, falaremos bastante de dividendo.

Esperem notícias positivas e também sobre o resultado do quarto tri. Agradeço a todos mais uma vez, um abraço e até a próxima.