



Itaú Unibanco
Resultados do Terceiro Trimestre de 2019
5 de novembro de 2019

Operadora: Bom dia, senhoras e senhores. Sejam bem-vindos à teleconferência do Itaú Unibanco Holding onde será discutido o resultado do terceiro trimestre de 2019.

No momento, todos os participantes estão conectados apenas como ouvintes e mais tarde será aberta a sessão de perguntas e respostas, quando serão dadas as instruções para os senhores participarem. Caso necessite de assistência durante a teleconferência, tecle “asterisco zero”. Cabe lembrar que a teleconferência está sendo gravada e transmitida simultaneamente pelo site de relações com investidores www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores. Os slides desta apresentação estão disponíveis no site.

Antes de prosseguir, esclareço que eventuais declarações feitas durante esta teleconferência sobre as perspectivas dos negócios, projeções e metas operacionais e financeiras são meras previsões, baseadas nas expectativas da administração em relação ao futuro do Banco. Estas expectativas são altamente dependentes das condições do mercado, do desempenho econômico geral do país, do setor e dos mercados internacionais. Portanto, estão sujeitas a mudanças.

Conosco, hoje, estão os senhores **Candido Bracher**, Presidente e CEO; **Milton Maluhy Filho**, Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO; e **Alexsandro Broedel**, Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores.

Inicialmente, o **Sr. Candido Bracher** apresentará o resultado do terceiro trimestre de 2019. Depois os executivos responderão às questões formuladas por telefone ou e-mail.

Agora eu passo a palavra ao **Sr. Candido Bracher**.

Candido Bracher: Bom dia a todos. Bem-vindos à nossa teleconferência de resultados do terceiro trimestre.

Eu começo a apresentação no **slide 2**, onde nós mostramos os principais destaques do desempenho do trimestre. O lucro líquido recorrente foi de R\$ 7,2 bilhões, que representa um crescimento de 1,7% em relação ao trimestre anterior e resultou num ROE de 23,5%. Os principais fatores deste desempenho foram a aceleração da margem financeira com clientes e o crescimento das receitas de prestação de serviços. Um esperado aumento no custo de crédito compensou parcialmente estes efeitos positivos.

Por fim, as nossas despesas não decorrentes de juros aumentaram apenas 1%, mesmo com um efeito sazonal do Acordo Coletivo de Trabalho, que reajustou os



salários 1% acima da inflação. Nos próximos slides nós vamos apresentar uma visão mais detalhada destes números.

No **slide 3** a gente mostra a criação de valor no período. Neste trimestre, nós geramos R\$ 3,3 bilhões em valor econômico como resultado da diferença entre o ROE, de 23,5%, e o custo de capital, que nós estimamos em 12,5%.

Passando para o **slide 4**, a gente mostra a nossa carteira de créditos no Brasil, que cresceu 4,9% no trimestre, 11,7% nos últimos 12 meses. As carteiras de pessoas físicas, micro, pequenas e médias empresas lideraram o crescimento, assim como ocorreu nos trimestres anteriores. Vale destacar também a carteira de crédito de grandes empresas que cresceu pela primeira vez em mais de três anos na comparação anual. Também foi importante o aumento na emissão de títulos privados que nós assessoramos e estruturamos para os nossos clientes, já que mais da metade do volume acumulado no ano foi originado neste trimestre. Adicionalmente, a nossa carteira na América Latina cresceu cerca de 3% no terceiro trimestre, impulsionada, principalmente, pela operação do Chile. Por fim, vale destacar que a originação de crédito continua forte em todos os segmentos, como vocês podem ver do lado esquerdo da página.

Agora no **slide 5**, na parte inferior, a gente mostra que o efeito positivo da mudança do mix de carteira de crédito continua compensando o impacto da redução da taxa de juros, levando a uma NIM estável. Assim, a expansão da carteira de crédito foi o principal motor para o aumento de R\$ 800 milhões na margem financeira sensível a *spread* no trimestre.

No **slide 6**, a gente apresenta uma redução de 8% na margem financeira com o mercado no trimestre, como resultado da queda da taxa de juros na remuneração da nossa estratégia de *overhedge* de investimentos no exterior e, também, da maior margem financeira na América Latina.

Agora, no **slide 7**, a gente apresenta detalhes sobre a qualidade de crédito. A inadimplência de curto prazo atingiu o menor patamar desde a fusão entre o Itaú e o Unibanco tanto no indicador consolidado quanto na carteira do Brasil, o 15 a 90 dias em 2,3%. Nós observamos que o indicador de inadimplência acima de 90 dias permaneceu estável, com a melhora na qualidade de crédito das carteiras de micro, pequenas e médias empresas e de grandes empresas, e o indicador deteriorou 0,2 ponto percentual quando a gente olha só a carteira de pessoas físicas como efeito natural da mudança do mix e da expansão da carteira de crédito dentro do nosso apetite de risco.

Como esperado, a maior originação de crédito, principalmente no banco de varejo, ocasionou o aumento no custo de crédito. A inadimplência e as provisões estão respondendo a uma dinâmica natural do crescimento da carteira acima do esperado no banco do varejo no Brasil. No próximo slide, a gente apresenta uma visão mais detalhada dessa dinâmica.



Então, no **slide 8**, nós mostramos as provisões de crédito para liquidação duvidosa, que estão nas colunas em cinza, elas crescem num ritmo maior que a carteira de crédito, a não ser em períodos de contração econômica, quando as provisões crescem mesmo com contração da carteira. E, como a gente nota na linha azul, pela primeira vez desde a fusão entre o Itaú e o Unibanco, as condições macroeconômicas permitiram o crescimento do crédito por dois anos consecutivos no banco de varejo – quer dizer, todas essas informações aqui referem-se exclusivamente ao banco de varejo. Assim, a gente pode observar que as provisões estão aumentando juntamente com a expansão da carteira de crédito, o que a gente vê pela estabilidade das duas linhas acima, a vermelha e a verde – a vermelha a despesa de PDD sobre a carteira de crédito e a verde o NPL 90 dias. A gente espera que essa dinâmica continue sob circunstâncias macroeconômicas normais.

No **slide 9**, nós apresentamos a abertura das nossas receitas de serviços. Como em trimestres anteriores, os principais destaques foram as operações do banco de investimentos e administração de recursos. A nossa plataforma aberta de investimentos continua a acelerar, atingindo R\$ 172 bilhões em recursos distribuídos. Isso representa um aumento de 50% nos últimos 12 meses. A maior base de clientes levou a receita com serviços de conta corrente a crescer 3% no trimestre, e nós também vimos as nossas receitas de emissão de cartões de crédito e débito continuarem a crescer de forma consistente. Por fim, as menores receitas de aquisição, a queda nas receitas de aquisição, diluíram estes efeitos.

No **slide 10**, a gente quer fazer uma pausa para falar um pouco sobre o nosso ativo mais importante, que é o cliente. Nós temos 55 milhões de clientes e, nos últimos 12 meses, a nossa base de correntistas aumentou 9%, atingiu 21 milhões de correntistas. No mesmo período, nós abrimos mais 4 milhões de novas contas e mais da metade destas foram abertas para pessoas físicas com menos de 30 anos de idade. Nem todas as contas correntes são iguais, no Itaú nós acreditamos que abrimos contas... temos a preocupação em abrir contas que criam valor para o banco.

Finalmente, demonstrando a eficácia da nossa estratégia de centralidade no cliente, o nosso NPS global aumentou em 8 pontos em apenas um ano enquanto nós reduzimos em 29% o encerramento de contas ao longo dos últimos três anos. Consideramos essas conquistas importantes embora saibamos que este é apenas o estágio inicial da jornada.

Passando agora para **slide 11**, nós mostramos que continuamos gerenciando nossas despesas com foco e disciplina, o que é evidenciado pelo crescimento acumulado de apenas 2,8% para essa linha, abaixo da inflação para o período. Isso foi alcançado graças ao investimento contínuo em tecnologia e à otimização dos nossos processos que permitiram as medidas de redução de custos.

Esse esforço levou a um índice de eficiência de 45,5%, que é o menor índice de eficiência, ou o melhor índice de eficiência, nos últimos dez trimestres. Nesse trimestre também, a gente concluiu o PDV (o Programa de Desligamento Voluntário), tivemos a adesão de aproximadamente 3.500 colaboradores de um total de 7.000 elegíveis.



Este resultado foi um pouco acima da expectativa inicial e gerou uma despesa não recorrente de R\$ 2,4 bilhões.

No **slide 12**, nós mostramos que encerramos o terceiro trimestre com um índice de capital nível I de 14,1%, uma redução de 0,8 percentual no trimestre em função do crescimento dos ativos ponderados pelo risco e da distribuição de R\$ 7,7 bilhões na forma de dividendos complementares no trimestre.

Finalmente, no **slide 13**, nós reafirmamos o nosso *guidance* para o ano e continuamos confortáveis com os intervalos que fornecemos no início do ano. Assim como fizemos no trimestre passado, é importante situar o nosso cenário base para cada linha uma vez que a gente vai mudar as indicações para a carteira e para o custo de crédito.

Agora a gente estima que a nossa carteira de crédito no Brasil termine próximo ao topo do *guidance* enquanto a carteira consolidada deve terminar o ano mais perto do ponto médio do intervalo. Essas expectativas estão relacionadas à demanda mais forte para o crédito no segmento de pessoas físicas e pequenas e médias empresas. Como resultado, a gente espera também que o custo do crédito consolidado termine o ano entre o ponto médio e o topo do *guidance*.

Em relação ao resto das linhas, as expectativas se mantêm, com a nossa margem financeira com clientes terminando o ano perto do ponto mais baixo do intervalo. A margem financeira com o mercado deve ficar próximo ao ponto médio do intervalo e as linhas de receitas de serviços a gente prevê que termine o ano entre o ponto médio e o ponto baixo do *guidance*. E, por fim, nós esperamos que as nossas despesas não decorrentes de juros terminem o ano perto do ponto mais baixo do *guidance*.

Com isso, a gente conclui a apresentação e iniciamos a sessão de perguntas e respostas.

Sessão de Perguntas e Respostas

Operadora: Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. Para fazer uma pergunta, por favor, digitem asterisco um. Pedimos gentilmente que os participantes se limitem a duas questões. Para retirar a pergunta da lista, digite asterisco dois.

A nossa primeira pergunta vem de Giovana Rosa, Bank of America.

Giovana Rosa: Oi, bom dia. Obrigada pela oportunidade de fazer perguntas. Tenho duas perguntas. A primeira é em relação à nota técnica do CADE tratando da antecipação de recebíveis em D+2, isto está causando um ruído em relação a potencial desverticalização das adquirentes nos bancos.

Eu queria saber se vocês podem comentar a visão do banco em relação a isso e como estão as conversas com o CADE e também com os reguladores. E depois eu faço minha segunda pergunta.



Candido Bracher: Giovana, não há conversas com o CADE a respeito disso. Nós não temos nenhuma informação a respeito disso. Tudo que sabemos é uma nota que saiu numa coluna nesse fim de semana. Não temos maiores informações sobre essa discussão no CADE.

Giovana Rosa: Tá bom. Bom, a minha segunda pergunta é em relação à despesa. Vocês anunciaram uma redução de 3.500 funcionários que aderiram ao PDV. Eu queria saber se vocês já têm alguma estimativa de qual economia que isso deve gerar para o próximo ano. E, ainda nessa linha de despesas, esse ano vocês fecharam mais de 230 agências. Eu queria entender se vocês têm alguma estimativa para o ano que vem e se essa estratégia de fechamento de agência deve continuar. Obrigada.

Candido Bracher: Bem, o Milton vai responder essa pergunta, Giovana.

Milton Maluhy Filho: Giovana, tudo bem?

Giovana Rosa: Oi, tudo bem, Milton.

Milton Maluhy Filho: Está joia. Falando primeiramente sobre o PDV, de fato, o número líquido já de reposições, eventuais reposições, é um número bem favorável aqui na redução de *headcount*, tá. Então, a nossa expectativa é rodar entre 3 ou 4 mil pessoas abaixo do *headcount* no Brasil do final do ano passado, dezembro de 2018. Isso naturalmente traz benefícios ao longo do ano que vem. A gente ainda está aqui, enfim, fazendo as nossas projeções em cima de dissídio, em cima de perfil das pessoas, enfim, ainda tem algumas análises para serem feitas. Certamente esse número estará embutido no *guidance* quando a gente vier, mas a mensagem que a gente queria deixar aqui para vocês é que a disciplina de custos, o foco em eficiência e produtividade segue firme. Isso não foi uma ação tática, no fundo, isso faz parte de uma estratégia de longo prazo. De fato, continuar entregando eficiência e melhorando a nossa produtividade com o tempo.

Em relação ao fechamento de agências, o Candido comentou agora há pouco, a nossa expectativa é fechar aproximadamente 400 agências no ano, das quais 200 já foram fechadas, tem aproximadamente mais 200 que serão fechadas nesse último trimestre. A gente imagina, ordem de grandeza, que esse benefício de um parque mais leve pode trazer algo como R\$ 300 milhões ou mais ao longo de um ano cheio, tá.

Então, a gente continua perseguindo isso e isso depende, evidentemente, de qual destino a gente dá para cada uma das agências. Via de regra, a gente elimina a parte operacional, reduz o ponto, reduz o custo fixo e a gente absorve, em agências de proximidades entre 300 e 400 metros, a base de clientes e, portanto, a sinergia ela não vem na equipe comercial na maioria das vezes, até porque a gente mantém os *account loads* e a gente migra os executivos para continuarem dando um melhor serviço para os nossos clientes, daqueles que continuam sendo atendidos pelas agências físicas. Porque o principal *driver* aqui para nós é a migração de canais,



saindo de agências físicas e indo para canais digitais e isso é o que tem permitido a gente fazer uma redução.

Então, resumindo aqui, a nossa disciplina de custos segue, a gente imagina ter benefícios em função, obviamente, dessas reduções, seja do PDV, seja do fechamento de agências, e isso obviamente também abre espaço para novos investimentos que vão sendo feitos ao longo do tempo. Então, sejam investimentos em tecnologia, sejam investimentos em expansão de negócios, e é isso que vai compor o nosso *guidance* de 2020, que a gente ainda está discutindo e calibrando.

Giovana Rosa: Está ótimo, superclaro, Milton. Obrigada.

Milton Maluhy Filho: Obrigado você.

Operadora: Com licença, lembrando que para fazer perguntas, basta digitar asterisco um.

Nossa próxima pergunta vem de Jorg Friedman, Citibank.

Jorg Friedman: Oi, obrigado pela oportunidade de novo. Eu tenho duas outras perguntas. Uma rápida em relação ao PDV. Milton, você comentou todos os efeitos, mas só entender esse a redução aí de aproximadamente 1,6 – 1,7 mil funcionários que a gente observou tri contra tri já está incorporando a redução dos funcionários que aderiram ao PDV ou se esses 3,5 mil são adicionais à essa redução que a gente observou neste último trimestre.

E, além disso, a minha segunda pergunta, é mais estratégica aqui para entender o movimento no SME, que está me chamando bastante atenção, é um crescimento, assim, muito robusto, que eu não lembro na história recente do banco, 24,5% de crescimento ano contra ano, essa carteira já representa 12% do total do banco. Eu lembro que, antes de vocês terem uma presença mais massiva na América Latina e antes também daqueles *issues*, acho que de 2012 no SME, esta carteira chegou a representar 25% do total.

Quanto que vocês eventualmente almejam chegar em termos de percentual dessa carteira? Obrigado.

Milton Maluhy Filho: Obrigado você, Jorg. Eu vou responder a sua primeira pergunta e deixo o Candido te responder a segunda.

Em relação ao PDV, evidentemente, esse é um processo, pois a quantidade de pessoas é relevante. A gente tem aqui um processo não só de transmissão das atividades, que é o mais importante, então a gente faz isso de forma acordada com os nossos funcionários. Em alguns casos a saída pode ser imediata, em outros casos a gente faz um processo de transição bem combinado, o que significa dizer que, eu diria que, um pedaço, sim, foi capturado agora no último mês. Eu diria que menos de um terço, mais próximo de um terço disso, de fato, essas pessoas já saíram, mas o



restante deve sair ao longo deste próximo trimestre e talvez sobre um número irrisório para primeiro trimestre do ano que vem. Eu diria que a grande concentração se dará agora no quarto trimestre. Essa é a nossa expectativa.

Operacionalmente, a gente vai lidando com essas saídas ao longo do tempo e, como eu te falei, fazendo uma transição bem suave dos postos.

Jorg Friedman: Perfeito, obrigado.

Candido Bracher: Oi Jorg, com relação ao mercado de pequenas e médias empresas, de fato, como a gente mostra na página quatro, estamos crescendo 34% as concessões nesse segmento e estamos com um crescimento acumulado no último ano de 24,5%. Ele é um crescimento muito vigoroso que nós acreditamos que deva continuar.

Quer dizer, nós, já há alguns anos, fizemos um processo grande de transformação no *middle market* que teve resultados muito positivos. E, recentemente, no começo desse ano, os dois executivos principais que fizeram essa mudança de *middle market* – o André Rodrigues e o Carlos Vanzo – vieram para o varejo e estão responsáveis, entre outras coisas, pela área que nós chamamos aqui de MP2 e 3, que são as empresas com faturamento a partir de R\$ 5 milhões/ano até, enfim, chegar ao nível das médias empresas.

Então, nós estamos implementando um ritmo grande de modernização no atendimento das pequenas e médias empresas. E lembrar que este é um segmento onde o nosso *market share* é de apenas 12,9%. Quer dizer, dos segmentos de crédito, é o que a gente tem o menor *market share*, portanto, onde a gente vê maiores possibilidades de crescimento. Então, em linha com este crescimento que você tem acompanhado, tá certo?

E ainda há, enfim, o setor que eu não mencionei, que é o segmento das empresas muito pequenas, que a gente chama de MP4, que essas são atendidas nas agências, na rede de agências, onde também nós estamos com um projeto de implemento que não deve ser tão rápido.

Jorg Friedman: Perfeito, Candido. Superclaro sobre crescimento. Se você pudesse, só um *follow-up* nessa pergunta, explicar para a gente um pouco o quê que mudou em termos de processos, em termos de incorporação de tecnologias e em termos de melhoria de avaliação de crédito para que não se repitam os problemas que ocorreram lá atrás quando o banco tinha um percentual do *book* bastante expressivo nessa carteira de SME. Por que que vocês estão, então, tranquilos de crescer de maneira tão forte e tão robusta nesse segmento novamente? Obrigado.

Candido Bracher: É verdade, tem uma frase que diz que errar é humano, reincidir no erro é diabólico. Enfim, a gente espera não reincidir no erro. O que a gente está fazendo principalmente... enfim, você tem mudanças importantes nos modelos de avaliação de crédito. Hoje nós trabalhamos com muito mais variáveis nos modelos de



avaliação e temos, enfim, montamos realmente uma estrutura muito robusta de avaliação de crédito. Em médias empresas, onde nós já implementamos isso há cerca de três anos, quer dizer, os índices de inadimplência que nós temos tido estão no nível mais baixo que nós jamais experimentamos aqui no banco. E a gente espera, então, ter uma melhora nesses índices também nas outras empresas abaixo das médias, que também estão indo muito bem.

Esse crescimento da carteira tem se dado nos melhores *ratings*, quer dizer, então a gente tem sido muito seletivo nos *ratings* nos quais a gente está crescendo e a própria forma de venda de produtos de abordagem de clientes, enfim, com novas ferramentas tecnológicas e de relacionamento com clientes têm potencializado muito o nosso desempenho nessa área.

Jorg Friedman: Perfeito. Muito obrigado pelas explicações.

Candido Bracher: Muito obrigado.

Operadora: Novamente, para fazer perguntas, basta digitar asterisco um.

Com licença, encerramos neste momento a sessão de perguntas e respostas. Gostaria de passar a palavra ao Sr. Candido Bracher para as considerações finais.

Candido Bracher: Apenas agradecer a todos pela presença no *call* e pelo interesse das perguntas.

Operadora: A teleconferência do Itaú Unibanco Holding está encerrada. Agradecemos a participação de todos e tenham um bom dia. Obrigada.