

1T23

PRINCIPAIS INFORMAÇÕES

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE

R\$ 4,3 bilhões

-37,3% em 12 meses (1T23 x 1T22)

+168,3% no trimestre (1T23 x 4T22)

ROAE TRIMESTRAL

10,6%

+6,7 p.p.

no trimestre

IEO TRIMESTRAL

47,1%

-0,6 p.p.

no trimestre

R\$ 2,9 bi de JCP (bruto)

PAYOUT DE 71%

no trimestre

MARGEM COM CLIENTES

R\$ 17,0 bi

+7,3% em 12 meses

-2,9% no trimestre

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

R\$ 8,7 bi

+1,6% em 12 meses

-5,5% no trimestre

DESPESAS OPERACIONAIS

R\$ 12,8 bi

+9,3% em 12 meses

-5,2% no trimestre

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA

R\$ 879,3 bi

+5,4% em 12 meses

-1,4% no trimestre

GRUPO SEGURADOR

LUCRO LÍQUIDO

RECORRENTE

R\$ 1,8 bi

+10,6% em 12 meses

-6,4% no trimestre

ROAE TRIMESTRAL

18,2%

PRESS RELEASE

Em 2023 comemoramos 80 anos de uma história de conquistas e superações, com presença relevante na vida dos brasileiros, oferecendo um atendimento de excelência com soluções completas e inovadoras. Priorizamos a satisfação de nossos mais de 76 milhões de clientes, que são o centro de nossas decisões e, em linha com essa premissa, lançamos recentemente o “EncantaBra” – programa com a missão de ampliar o entendimento das suas necessidades e expectativas, e fortalecemos, também, a disseminação do NPS (*Net Promoter System*) em toda a rede, sendo implantado nos produtos e na avaliação das equipes, visando o engajamento e principalidade do cliente.

Reconhecemos as mudanças no perfil de nossos clientes, que estão mais conectados e exigentes, priorizando agilidade, segurança e personalização. Para atendê-los da melhor maneira possível, aprimoramos constantemente nossas plataformas digitais e investimos na otimização de nossa ampla rede de atendimento, cada vez mais focada em unidades de geração de negócios e atendimento com perfil consultivo, tornando nossa estrutura mais eficiente e rentável. Atuamos em todos os segmentos de clientes e estamos passando por um processo de transformação, com a reformulação do varejo e aprimoramento de nossa proposta de valor no alta renda, onde temos espaço para avançar e capturar mais oportunidades de negócios, ofertando serviços especializados e ampliando a equipe de assessores de investimentos.

Nesse ambiente de acelerada evolução tecnológica, nossos canais digitais representaram mais de 98% das transações totais e foram responsáveis por 35% dos créditos liberados no primeiro trimestre de 2023. Nossa jornada digital é completa, ágil e eficiente, nos tornando um dos melhores processos *onboarding* entre os bancos tradicionais.

Reforçando nosso compromisso com a agenda ASG, fomos reconhecidos pela quinta vez consecutiva no “*S&P Global Sustainability Yearbook*”, permanecendo entre as instituições do setor bancário mundial mais bem avaliadas em práticas sustentáveis.

No âmbito financeiro, iniciamos o ano com lucro líquido recorrente de R\$ 4,3 bilhões, crescimento no comparativo trimestral e redução em relação ao mesmo período de 2022.

Nossa carteira de crédito cresceu 5,4% em 12 meses e reduziu 1,4% no trimestre, devido ao atual momento do ciclo de crédito, bem como pelo reposicionamento da nossa política de crédito para modalidades de menor risco. Por outro lado, os produtos com garantias mantiveram crescimento em 12 meses e ganharam participação no *mix* de produção.

A margem com clientes apresentou crescimento de 7,3% em relação ao 1T22, refletindo o aumento da carteira, a diversificação do *mix* de produtos e o desempenho positivo dos juros na margem de captação. Na margem de crédito, essa dinâmica não se repete na comparação com o 4T22 devido às ações de revisão das políticas de crédito e o maior rigor nos modelos de concessão, que visam a melhora do perfil de risco da carteira e, como consequência, tem produzido efeitos nos volumes e *spreads* de originação, bem como no *mix* da carteira. A margem com mercado vem se recuperando gradualmente, principalmente sob o efeito da reprecificação das posições que fazem parte de nosso ALM.

As receitas de prestação de serviços atingiram R\$ 8,7 bilhões, apresentando um crescimento de 1,6% em 12 meses.

As operações de seguros seguem com bom desempenho, contribuindo com o resultado operacional de R\$ 3,7 bilhões no 1T23, impulsionado pelo crescimento de 13% do faturamento e pela melhora na margem financeira em 12 meses.

As despesas operacionais estão em linha com nossas estimativas para 2023, com redução de 5,2% no trimestre, principalmente pelo controle de custos administrativos, e crescimento de 9,3% em 12 meses, o que já era esperado, dado o efeito do acordo coletivo ocorrido em 2022 e do aumento do volume de negócios.

Em 2023 continuaremos gerando valor para toda a sociedade e acionistas, com performance relevante no varejo, manutenção da liderança no segmento corporativo e importante atuação no segmento de alta renda.

A seguir, apresentaremos mais detalhes sobre nossos números e resultados.

Boa leitura!

PRINCIPAIS INFORMAÇÕES

R\$ milhões (exceto quando indicado)	Variação % (exceto quando indicado)				
	1T23	4T22	1T22	1T23 x 4T22	1T23 x 1T22
\\ Resultado Recorrente					
Lucro Líquido Recorrente ⁽¹⁾	4.280	1.595	6.821	168,3	(37,3)
Lucro Líquido Contábil	4.280	1.437	7.009	197,8	(38,9)
Resultado Operacional	4.844	(99)	10.342	-	(53,2)
Margem Financeira Total	16.653	16.677	17.061	(0,1)	(2,4)
PDD Expandida	(9.517)	(14.881)	(4.836)	(36,0)	96,8
Receitas de Prestação de Serviços	8.746	9.251	8.611	(5,5)	1,6
Despesas Operacionais (Pessoal, Administrativas e Outras Despesas Operacionais Líquidas de Receitas)	(12.793)	(13.491)	(11.702)	(5,2)	9,3
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização	3.669	4.300	3.286	(14,7)	11,7
\\ Balanço Patrimonial Gerencial					
Total de Ativos	1.864.026	1.830.247	1.724.422	1,8	8,1
Operações de Crédito - Carteira Expandida	879.283	891.933	834.451	(1,4)	5,4
- Pessoas Físicas	365.312	361.101	331.404	1,2	10,2
- Pessoas Jurídicas	513.972	530.831	503.047	(3,2)	2,2
Patrimônio Líquido	155.321	154.263	151.099	0,7	2,8
Recursos Captados e Administrados	2.806.033	2.770.585	2.633.530	1,3	6,6
\\ Capital e Liquidez - %					
Índice Total	15,1	14,8	15,7	0,3 p.p.	(0,6) p.p.
Capital Nível I	12,6	12,4	13,7	0,2 p.p.	(1,1) p.p.
Liquidez de Curto Prazo (LCR)	165,2	160,1	137,4	5,1 p.p.	27,8 p.p.
Liquidez de Longo Prazo (NSFR)	121,3	120,5	118,1	0,8 p.p.	3,2 p.p.
\\ Rentabilidade e Eficiência - %					
Retorno Anualizado sobre PL Médio (ROAE) ⁽²⁾	10,6	3,9	18,0	6,7 p.p.	(7,4) p.p.
Retorno Anualizado sobre Ativo Médio (ROAA)	0,9	0,3	1,6	0,6 p.p.	(0,7) p.p.
Índice de Eficiência Operacional (IEO)	47,1	47,7	43,5	(0,6) p.p.	3,6 p.p.
\\ Indicadores de Mercado					
Lucro Líquido Recorrente por Ação (acumulado 12 meses) - R\$ ⁽³⁾	1,70	1,94	2,49	(12,3)	(31,6)
Valor de Mercado ⁽⁴⁾	133.121	152.508	196.132	(12,7)	(32,1)
Dividendos/Juros sobre Capital Próprio - JCP Líquido	2.446	2.347	1.998	4,2	22,4
Índice Preço/Lucro ⁽⁵⁾	7,3	7,4	7,4	(0,5)	(0,8)
Índice Preço/Valor Patrimonial por Ação	0,9	1,0	1,3	(10,0)	(30,8)
Dividend Yield - % ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	7,6	2,8	4,5	4,9 p.p.	3,1 p.p.
\\ Indicadores da Carteira - %					
Índice de Inadimplência (> 90 dias/Carteira de Crédito)	5,1	4,3	3,2	0,8 p.p.	1,9 p.p.
Índice de Inadimplência (> 60 dias/Carteira de Crédito)	6,3	5,2	4,0	1,1 p.p.	2,3 p.p.
NPL Creation - 90 dias	1,9	1,2	1,2	0,6 p.p.	0,7 p.p.
Índice de Cobertura (> 90 dias)	182,4	204,2	235,4	(21,8) p.p.	(53,0) p.p.
Índice de Cobertura (> 60 dias)	148,8	168,5	189,3	(19,7) p.p.	(40,5) p.p.

(1) De acordo com os eventos não recorrentes descritos na página 8 deste relatório; (2) Não considera os ajustes de avaliação patrimonial registrados no Patrimônio Líquido; (3) Para fins de comparabilidade, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos; (4) Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período; (5) Lucro líquido recorrente acumulado em doze meses; (6) Fonte: Economatica; e (7) Calculado pela ação mais líquida.