

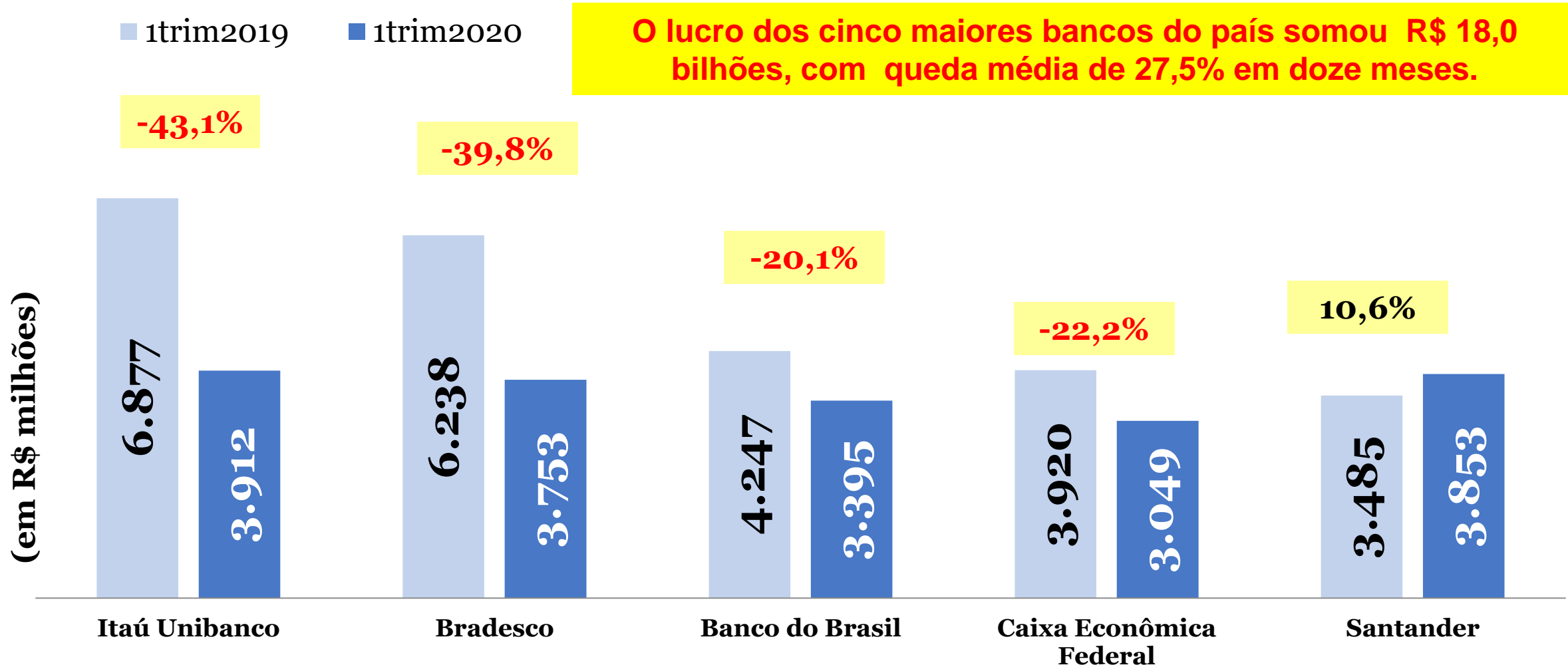
# Resultados dos balanços dos cinco maiores bancos do país

1

**ITAÚ UNIBANCO, BRADESCO, BANCO DO BRASIL,  
CAIXA ECONÔMICA E SANTANDER  
(1º TRIMESTRE DE 2020)**

# Os lucros dos cinco maiores bancos apresentaram queda, exceto Santander

2



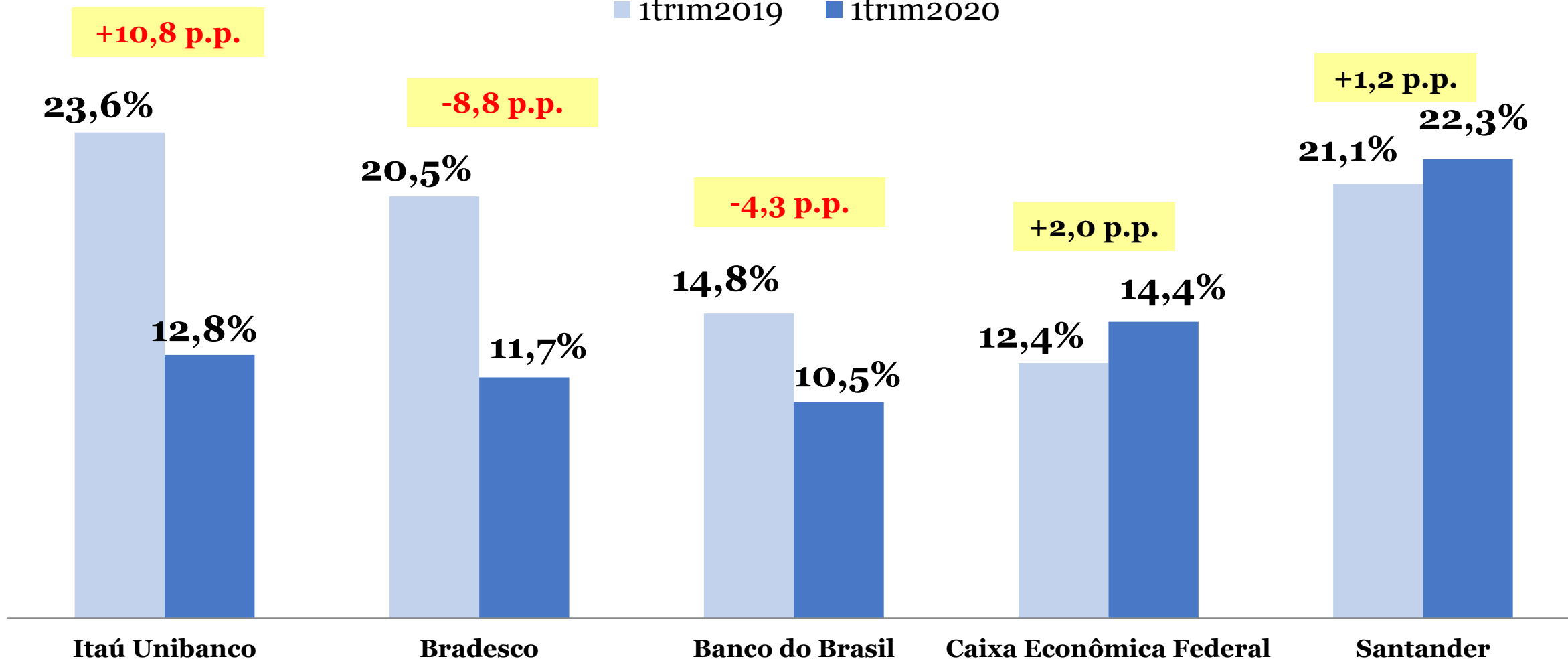
Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos

# Rentabilidade também cai, exceto na Caixa e no Santander

(em %)

3

■ 1trim2019 ■ 1trim2020



# SANTANDER BRASIL: 29% DO LUCRO DO GRUPO



# Motivos dos Resultados no 1º trimestre do ano

5

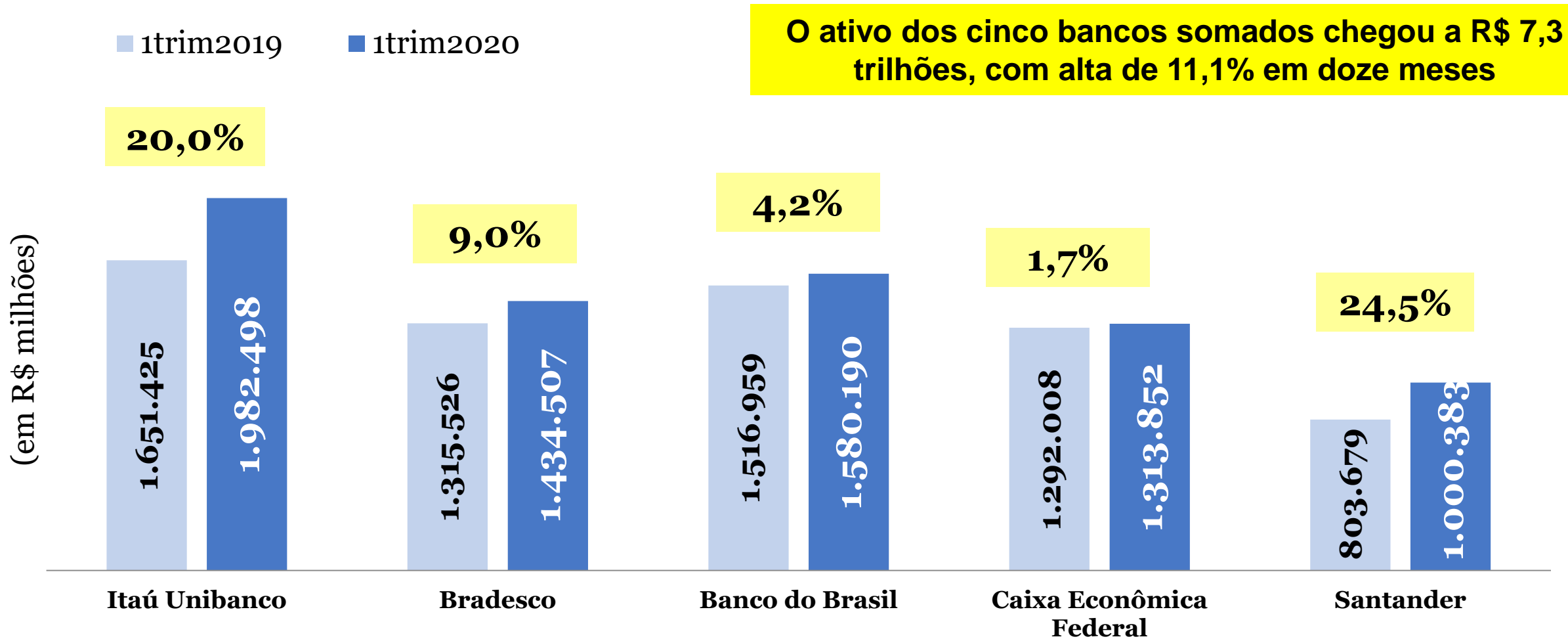
- Queda nas receitas com operações de crédito: Caixa (-7,9%);
- Queda no resultado com seguros - Bradesco (-55,5%);
- Alta nas Despesas com Captação no Mercado - **Santander (+280,3%)** e Itaú (+82,8%);
- Alta nas Despesas com Empréstimos e Repasses – **Santander (953,8%); Itaú (1.533,7%); Banco do Brasil (1.127,5%)**;
- Alta das Despesas com PDD – Santander (+19,0%), Bradesco (+17,0%) e **Itaú (+161,5%)**;
- Queda das Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas - Caixa (-11,4%); Santander (-1,0%);

**4 bancos tiveram resultados negativos antes dos impostos (exceto a Caixa), mas...**

- **Resultado com Impostos e Contribuições (“Créditos Tributários”):**  
**Santander (R\$ 10,4 bi); Bradesco (R\$ 14,1 bi); Itaú (R\$ 12,7 bi) e BB (R\$ 2,2 bi)**

# Ativos seguem em alta

6

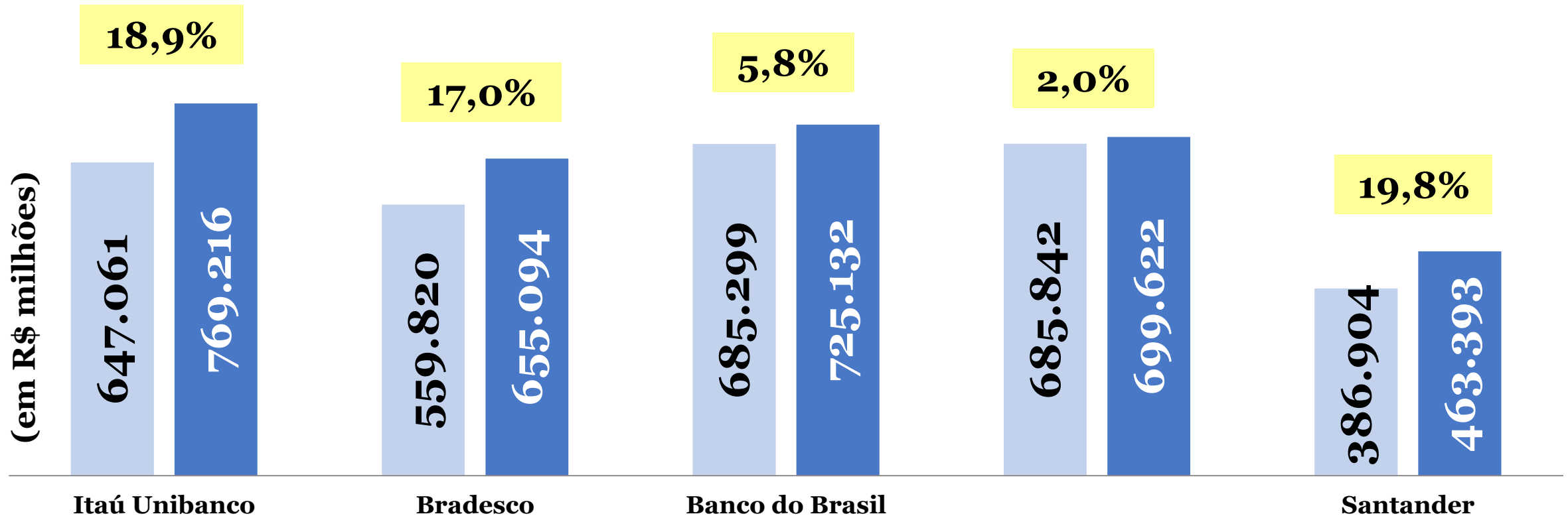


# Carteiras de Crédito crescem

7

■ 1trim2019 ■ 1trim2020

As carteiras de crédito dos cinco bancos somaram R\$ 3,3 trilhões, com alta de 11,7% em doze meses



# Carteira de Crédito do Santander

## Carteira de Crédito Pessoa Jurídica e Pessoa Física por produto

ABERTURA GERENCIAL DA CARTEIRA DE CRÉDITO POR PRODUTOS (R\$ milhões)	mar/20	mar/19	Var. 12M	dez/19	Var. 3M
<b>Pessoa Física</b>					
Leasing / Veículos <sup>1</sup>	3.130	2.306	35,8%	2.825	10,8%
Cartão de Crédito	31.828	30.631	3,9%	34.914	-8,8%
Consignado	44.375	35.630	24,5%	42.447	4,5%
Crédito Imobiliário	37.714	33.283	13,3%	37.219	1,3%
Crédito Rural	7.165	6.258	14,5%	6.938	3,3%
Crédito Pessoal/Outros	33.083	28.448	16,3%	30.995	6,7%
<b>Total Pessoa Física</b>	<b>157.296</b>	<b>136.556</b>	<b>15,2%</b>	<b>155.338</b>	<b>1,3%</b>
<b>Financiamento ao consumo</b>	<b>59.132</b>	<b>51.421</b>	<b>15,0%</b>	<b>58.231</b>	<b>1,5%</b>
<b>Pessoa Jurídica</b>					
Leasing / Veículos	4.074	3.253	25,2%	3.863	5,4%
Crédito Imobiliário	2.454	3.797	-35,4%	2.523	-2,7%
Comércio Exterior	44.823	26.457	69,4%	35.645	25,8%
Repasses	6.926	8.974	-22,8%	7.456	-7,1%
Crédito Rural	6.164	5.426	13,6%	5.978	3,1%
Capital de Giro/Outros	97.618	74.830	30,5%	82.994	17,6%
<b>Total Pessoa Jurídica</b>	<b>162.059</b>	<b>122.737</b>	<b>32,0%</b>	<b>138.459</b>	<b>17,0%</b>
<b>Carteira de Crédito Total</b>	<b>378.487</b>	<b>310.714</b>	<b>21,8%</b>	<b>352.028</b>	<b>7,5%</b>
Outras operações com riscos de crédito <sup>2</sup>	84.906	76.189	11,4%	80.521	5,4%
<b>Carteira de Crédito Ampliada</b>	<b>463.393</b>	<b>386.904</b>	<b>19,8%</b>	<b>432.549</b>	<b>7,1%</b>

<sup>1</sup> Incluindo financiamento ao consumo, a carteira de veículos PF totalizou R\$ 52.861 MM em mar/20, R\$ 51.160 MM em dez/19 e R\$ 45.172 MM em mar/19



# Carteira de Crédito Bradesco

## Carteira de Crédito Expandida

R\$ milhões	Mar20	Dez19	Mar19	Variação %		% em relação ao total Mar20
				Mar20 x Dez19	Mar20 x Mar19	
<b>Pessoas Jurídicas</b>	<b>415.880</b>	<b>389.966</b>	<b>359.622</b>	<b>6,6</b>	<b>15,6</b>	<b>63,5</b>
Grandes Empresas	296.733	275.890	258.462	7,6	14,8	45,3
Micro, Pequenas e Médias Empresas	119.148	114.076	101.160	4,4	17,8	18,2
<b>Pessoas Físicas</b>	<b>239.214</b>	<b>233.079</b>	<b>200.198</b>	<b>2,6</b>	<b>19,5</b>	<b>36,5</b>
Crédito Pessoal Consignado	65.320	62.987	53.505	3,7	22,1	10,0
Financiamento Imobiliário	46.173	44.288	39.759	4,3	16,1	7,0
Cartão de Crédito	39.496	41.114	34.319	(3,9)	15,1	6,0
CDC/ Leasing de Veículos	29.471	28.987	24.628	1,7	19,7	4,5
Crédito Pessoal	29.639	26.918	21.688	10,1	36,7	4,5
Outras	29.114	28.785	26.299	1,1	10,7	4,4
<b>Total Carteira de Crédito Expandida</b>	<b>655.094</b>	<b>623.045</b>	<b>559.820</b>	<b>5,1</b>	<b>17,0</b>	<b>100,0</b>
			<b>Sem Variação Cambial</b>	<b>3,4</b>	<b>14,8</b>	

# Carteira de Crédito Itaú Unibanco

## Carteira de crédito por produto

Em R\$ bilhões, ao final do período	1T20	4T19	Δ	1T19	Δ
<b>Pessoas Físicas - Brasil <sup>(1)</sup></b>	<b>237,0</b>	<b>239,0</b>	<b>-0,8%</b>	<b>214,7</b>	<b>10,4%</b>
Cartão de Crédito	83,8	90,9	-7,8%	76,4	9,7%
Crédito Pessoal	36,2	33,7	7,5%	30,1	20,2%
Consignado <sup>(2)</sup>	50,3	49,4	1,8%	48,6	3,4%
Veículos	19,4	19,0	2,3%	16,6	17,3%
Crédito Imobiliário	47,2	45,9	2,6%	42,9	10,0%
Crédito Rural	0,1	0,1	-9,4%	0,1	-27,5%
<b>Pessoas Jurídicas - Brasil <sup>(1)</sup></b>	<b>221,2</b>	<b>190,4</b>	<b>16,2%</b>	<b>173,6</b>	<b>27,5%</b>
Capital de Giro <sup>(3)</sup>	120,6	108,2	11,5%	95,8	25,9%
BNDES/Repasse	9,8	10,6	-7,9%	14,9	-34,6%
Financiamento a Exportação / Importação	67,3	48,6	38,4%	42,3	58,9%
Veículos	9,9	9,1	8,8%	5,1	95,7%
Crédito Imobiliário	4,6	4,3	5,2%	5,7	-19,9%
Crédito Rural	9,1	9,5	-4,1%	9,8	-6,7%
<b>América Latina <sup>(4)</sup></b>	<b>181,5</b>	<b>153,7</b>	<b>18,1%</b>	<b>155,4</b>	<b>16,8%</b>
<b>Total sem Garantias Financeiras Prestadas</b>	<b>639,7</b>	<b>583,0</b>	<b>9,7%</b>	<b>543,7</b>	<b>17,7%</b>
Garantias Financeiras Prestadas	70,3	66,7	5,4%	65,4	7,5%
<b>Total com Garantias Financeiras Prestadas</b>	<b>710,0</b>	<b>649,7</b>	<b>9,3%</b>	<b>609,0</b>	<b>16,6%</b>
Grandes Empresas - Títulos Privados <sup>(5)</sup>	59,2	56,9	4,0%	38,0	55,7%
<b>Risco Total</b>	<b>769,2</b>	<b>706,7</b>	<b>8,9%</b>	<b>647,1</b>	<b>18,9%</b>

(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui operações originadas pela instituição e as operações adquiridas; (3) Inclui também cheque especial, recebíveis, *hot money*, *leasing*, entre outros; (4) Inclui Argentina, Chile, Colômbia, Panamá, Paraguai e Uruguai; (5) Inclui debêntures, CRI (Certificados de Recebíveis Imobiliários) e *commercial paper*.

# Carteira de Crédito Banco do Brasil

Tabela 53. Carteira de Crédito Classificada e Ampliada

R\$ milhões	Saldos				Var. % s/			
	Mar/19	Part. %	Dez/19	Part. %	Mar/20	Part. %	Mar/19	Dez/19
<b>Carteira de Crédito Classificada (a)</b>	<b>628.884</b>	<b>100,0</b>	<b>621.345</b>	<b>100,0</b>	<b>662.106</b>	<b>100,0</b>	<b>5,3</b>	<b>6,6</b>
<b>Interna</b>	<b>594.248</b>	<b>94,5</b>	<b>591.015</b>	<b>95,1</b>	<b>621.011</b>	<b>93,8</b>	<b>4,5</b>	<b>5,1</b>
<b>Pessoa Física</b>	<b>199.921</b>	<b>31,8</b>	<b>214.070</b>	<b>34,5</b>	<b>217.201</b>	<b>32,8</b>	<b>8,6</b>	<b>1,5</b>
Crédito Consignado	72.706	11,6	81.199	13,1	84.520	12,8	16,2	4,1
Financiamento Imobiliário	48.763	7,8	49.234	7,9	48.745	7,4	(0,0)	(1,0)
Cartão de Crédito	27.257	4,3	32.302	5,2	29.180	4,4	7,1	(9,7)
CDC Salário	19.421	3,1	18.812	3,0	19.503	2,9	0,4	3,7
Crédito Renegociado	9.527	1,5	10.898	1,8	11.418	1,7	19,9	4,8
Pessoa Física	5.630	0,9	6.714	1,1	7.154	1,1	27,1	6,6
Produtor Rural	3.897	0,6	4.184	0,7	4.264	0,6	9,4	1,9
Empréstimo Pessoal	8.519	1,4	10.640	1,7	11.588	1,8	36,0	8,9
Financiamento de Veículos	11.023	1,8	8.681	1,4	9.862	1,5	(10,5)	13,6
Cheque Especial	1.851	0,3	1.573	0,3	1.713	0,3	(7,5)	8,9
Demais	854	0,1	731	0,1	672	0,1	(21,3)	(8,0)
<b>Pessoa Jurídica</b>	<b>209.587</b>	<b>33,3</b>	<b>197.523</b>	<b>31,8</b>	<b>221.922</b>	<b>33,5</b>	<b>5,9</b>	<b>12,4</b>
Grandes	106.264	16,9	88.360	14,2	103.064	15,6	(3,0)	16,6
MPME	58.910	9,4	64.543	10,4	65.964	10,0	12,0	2,2
Governo	44.413	7,1	44.620	7,2	52.894	8,0	19,1	18,5
<b>Agronegócio</b>	<b>184.739</b>	<b>29,4</b>	<b>179.423</b>	<b>28,9</b>	<b>181.888</b>	<b>27,5</b>	<b>(1,5)</b>	<b>1,4</b>
Pessoa Física	148.673	23,6	155.467	25,0	157.970	23,9	6,3	1,6
Pessoa Jurídica	36.066	5,7	23.956	3,9	23.918	3,6	(33,7)	(0,2)
<b>Exterior</b>	<b>34.637</b>	<b>5,5</b>	<b>30.329</b>	<b>4,9</b>	<b>41.095</b>	<b>6,2</b>	<b>18,6</b>	<b>35,5</b>
<b>TVM Privados e Garantias (b)</b>	<b>56.415</b>		<b>59.382</b>		<b>63.026</b>		<b>11,7</b>	<b>6,1</b>
<b>Carteira de Crédito Ampliada (a + b)</b>	<b>685.299</b>	<b>100,0</b>	<b>680.727</b>	<b>100,0</b>	<b>725.132</b>	<b>100,0</b>	<b>5,8</b>	<b>6,5</b>
<b>Interna</b>	<b>645.459</b>	<b>94,2</b>	<b>645.659</b>	<b>94,8</b>	<b>677.548</b>	<b>93,4</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>
Pessoa Física	200.286	29,2	214.976	31,6	218.402	30,1	9,0	1,6
Pessoa Jurídica	257.749	37,6	247.146	36,3	272.958	37,6	5,9	10,4
Agronegócio	187.424	27,3	183.536	27,0	186.189	25,7	(0,7)	1,4
<b>Externa</b>	<b>39.840</b>	<b>5,8</b>	<b>35.068</b>	<b>5,2</b>	<b>47.584</b>	<b>6,6</b>	<b>19,4</b>	<b>35,7</b>

# Carteira de Crédito da Caixa

## Carteira de Crédito Ampla

O crédito rural CAIXA atingiu saldo de R\$ 5,9 bilhões em março de 2020, com destaque para a modalidade disponível para pessoa jurídica que obteve um aumento de 20,9% no trimestre e totalizou R\$ 2,9 bilhões. Com esse saldo a CAIXA detém 2,25% de participação nesse mercado.

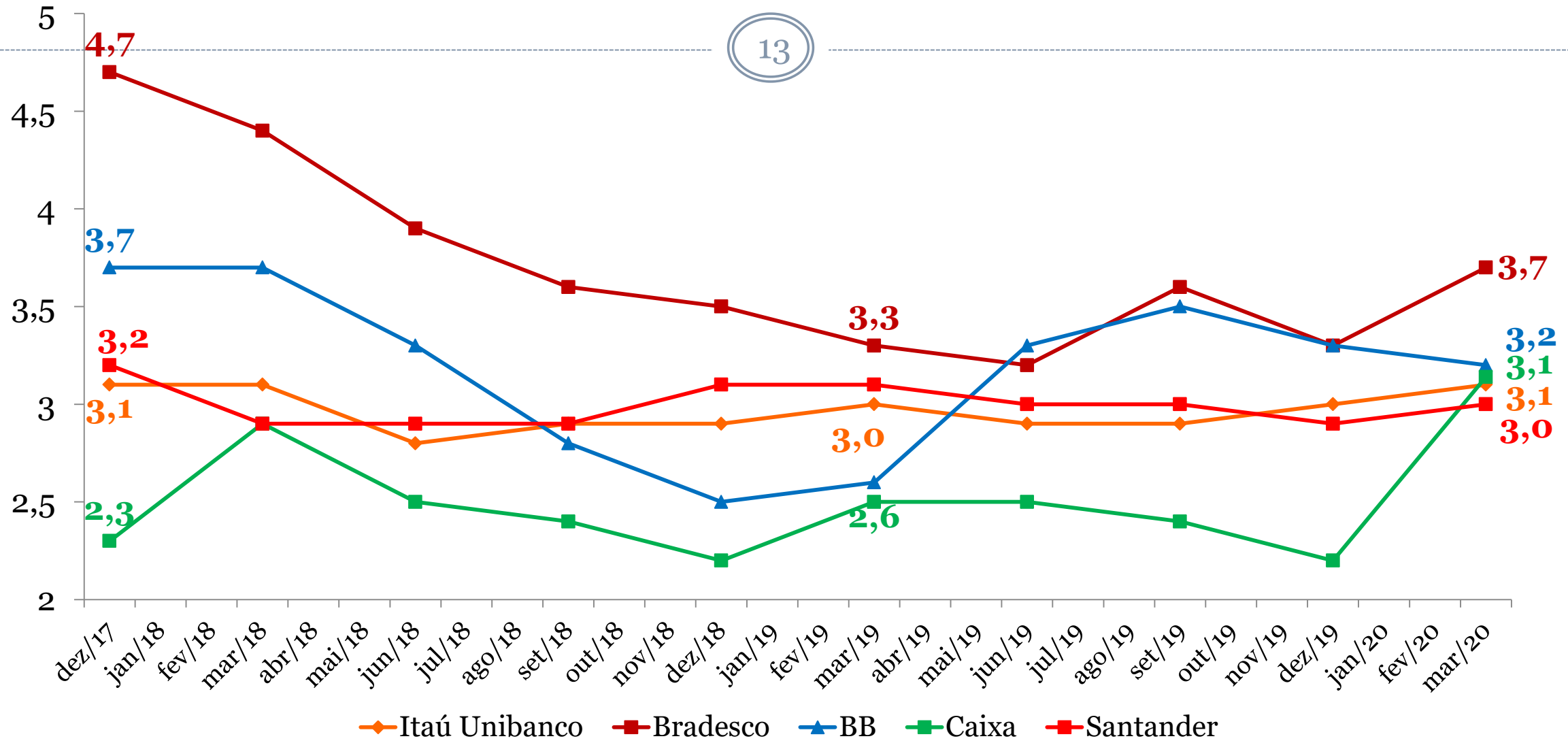
Com o saldo de R\$ 699,6 bilhões no final do primeiro trimestre de 2020, a Instituição manteve sua participação no mercado em 19,23%.

Valor em R\$ milhões	1T20	4T19	Δ% Trim	1T19	Δ% 12M
Operações de Crédito	690.609	683.657	1,0	676.049	2,2
Crédito Comercial	121.285	120.489	0,7	127.762	-5,1
Pessoas Físicas	82.566	81.866	0,9	81.068	1,8
Pessoas Jurídicas	38.719	38.623	0,2	46.694	-17,1
Habitação	470.431	465.094	1,1	447.351	5,2
Saneamento e Infraestrutura	84.708	84.026	0,8	83.723	1,2
Rural	5.934	5.399	9,9	7.331	-19,0
Cessão de Créditos	8.250	8.649	-4,6	9.881	-16,5
Outros Créditos <sup>1</sup>	9.013	10.067	-10,5	9.793	-8,0
<b>Crédito Amplo</b>	<b>699.622</b>	<b>693.724</b>	<b>0,9</b>	<b>685.842</b>	<b>2,0</b>

<sup>1</sup> Inclui cessão de créditos.

# Taxas de Inadimplência

13

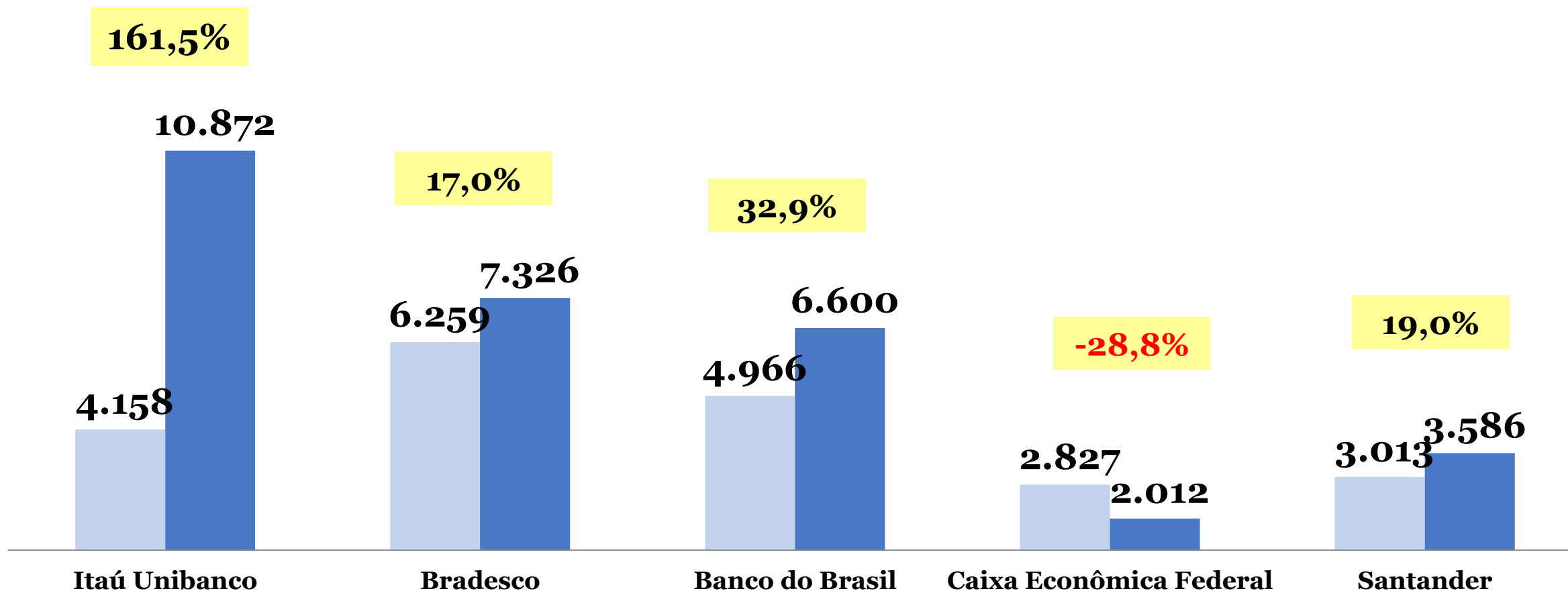


# Com a expectativa de crise em função da pandemia, despesas de PDD sobem, exceto na Caixa (com destaque no Itaú)

14

(em R\$ milhões)

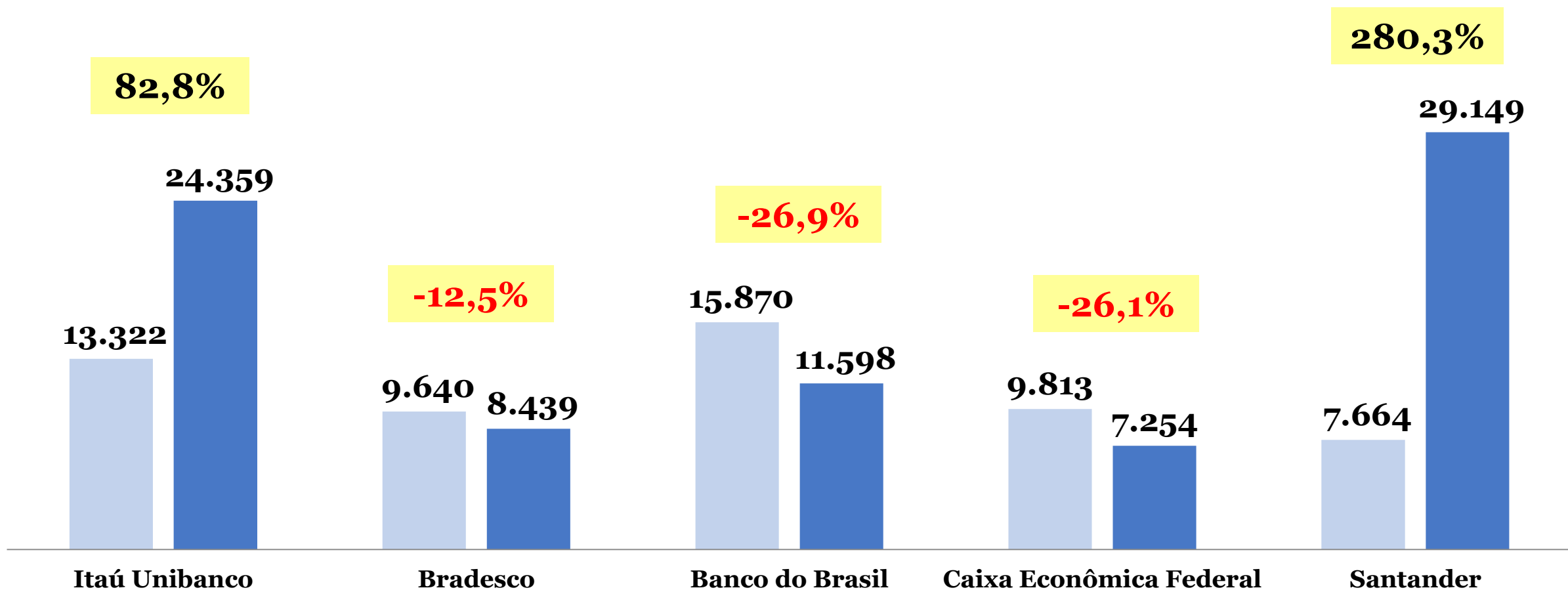
■ 1trim2019 ■ 1trim2020



# Despesas com Captação tem movimentações distintas

15

■ 1trim2019 ■ 1trim2020



# Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas crescem (exceto na Caixa e no Santander)

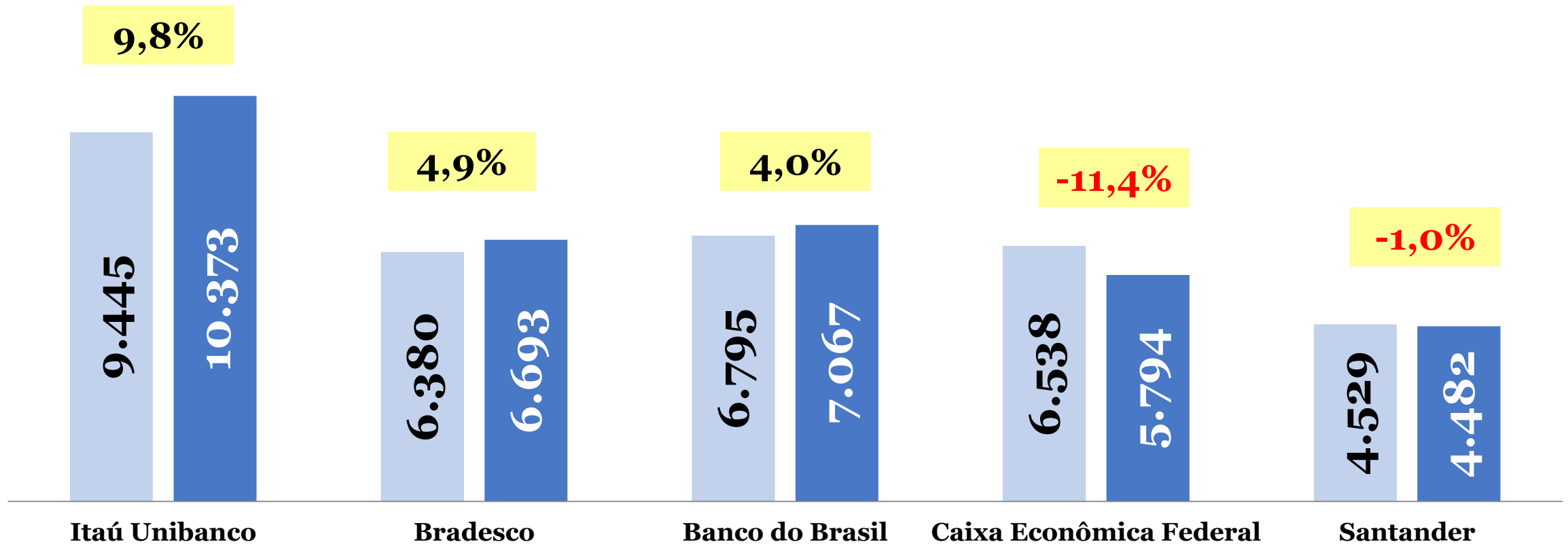
(em R\$ milhões)

16

■ 1trim2019

■ 1trim2020

Os cinco bancos arrecadaram, juntos, R\$ 34,4 bilhões com prestação de serviços e tarifas bancárias no 1º trimestre de 2020.

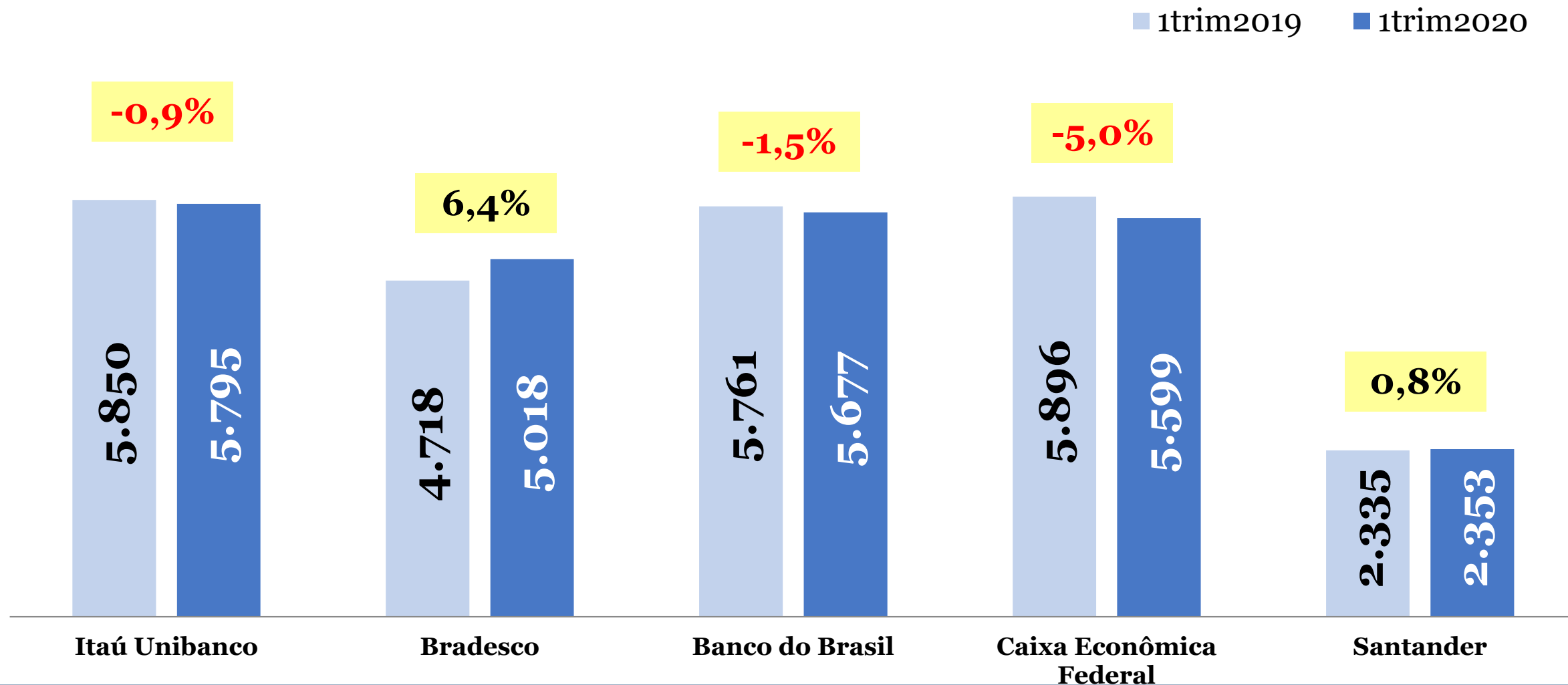




# Despesa de pessoal + PLR (movimentações distintas)

17

(em R\$ milhões)

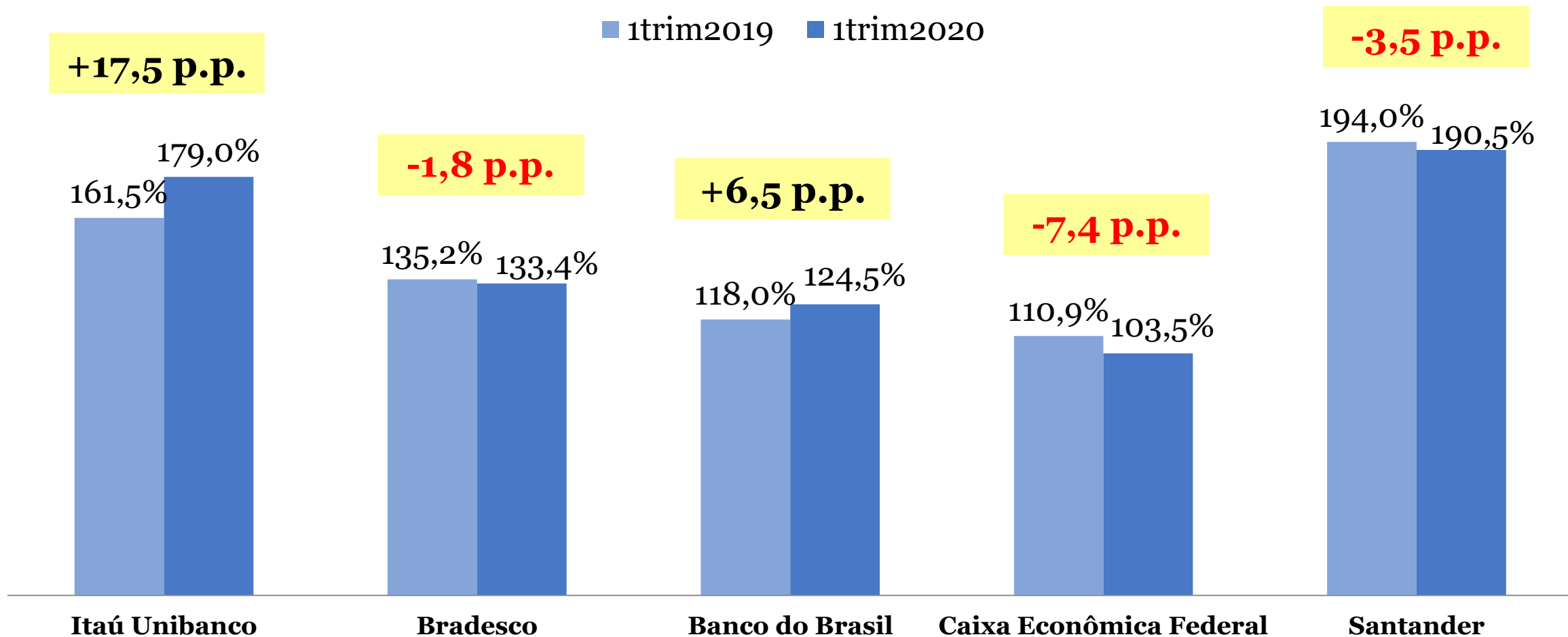


Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos

# Relação entre receitas de serviços e tarifas com despesa de pessoal

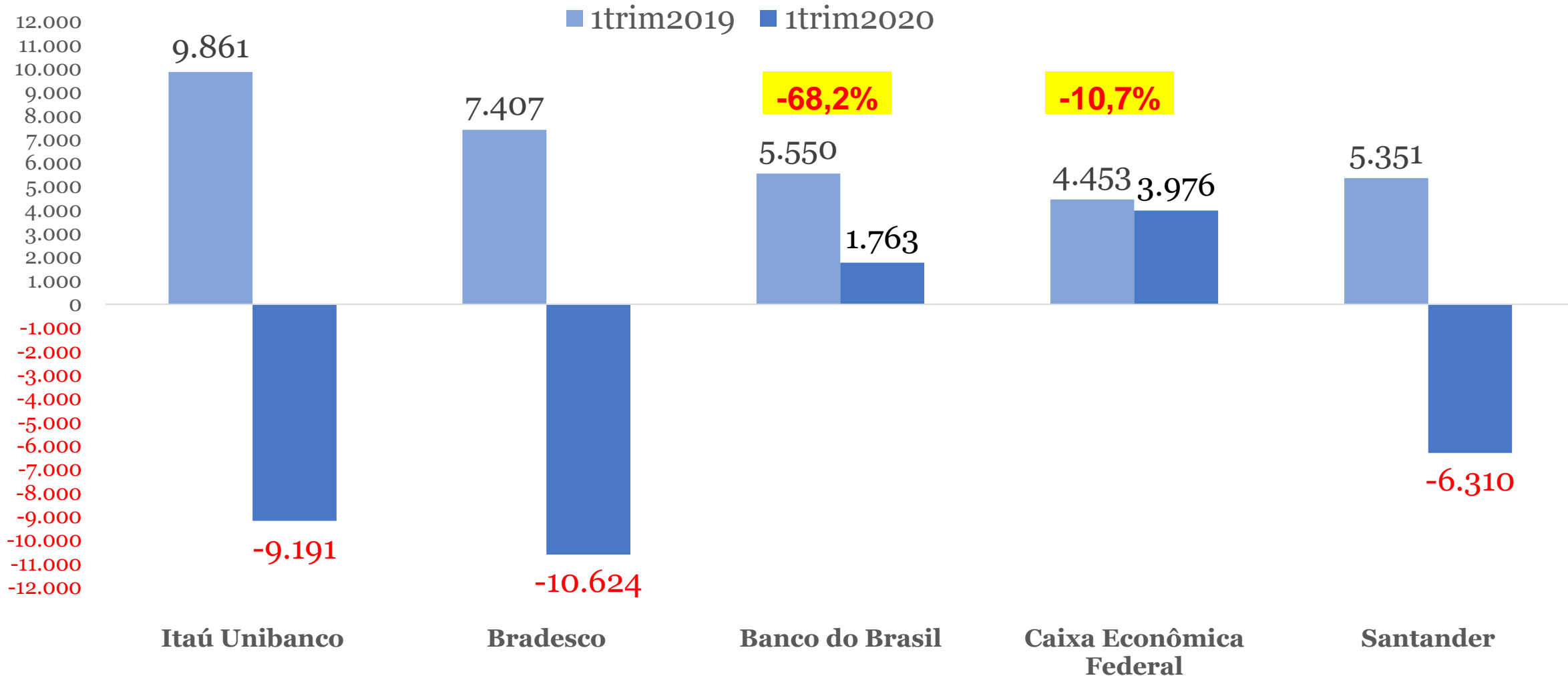
18

■ 1trim2019 ■ 1trim2020



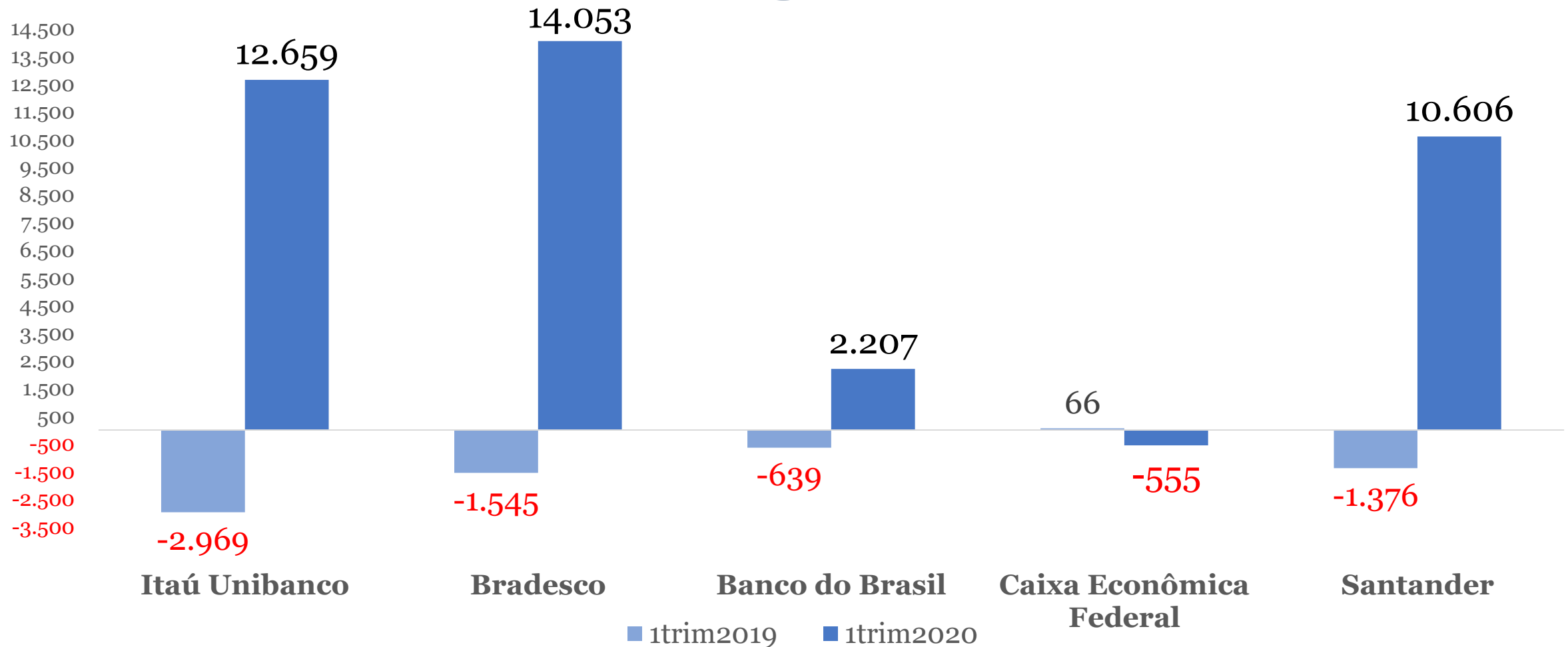
# Resultado antes dos Impostos foi negativo nos três maiores privados bancos do país...

19



# Resultado com Impostos foi decisivo para o Lucro Líquido positivo dos quatro bancos (exceto na Caixa)

20



# Saldo de 11.582 postos de trabalho fechados pelos quatro maiores bancos do país em doze meses

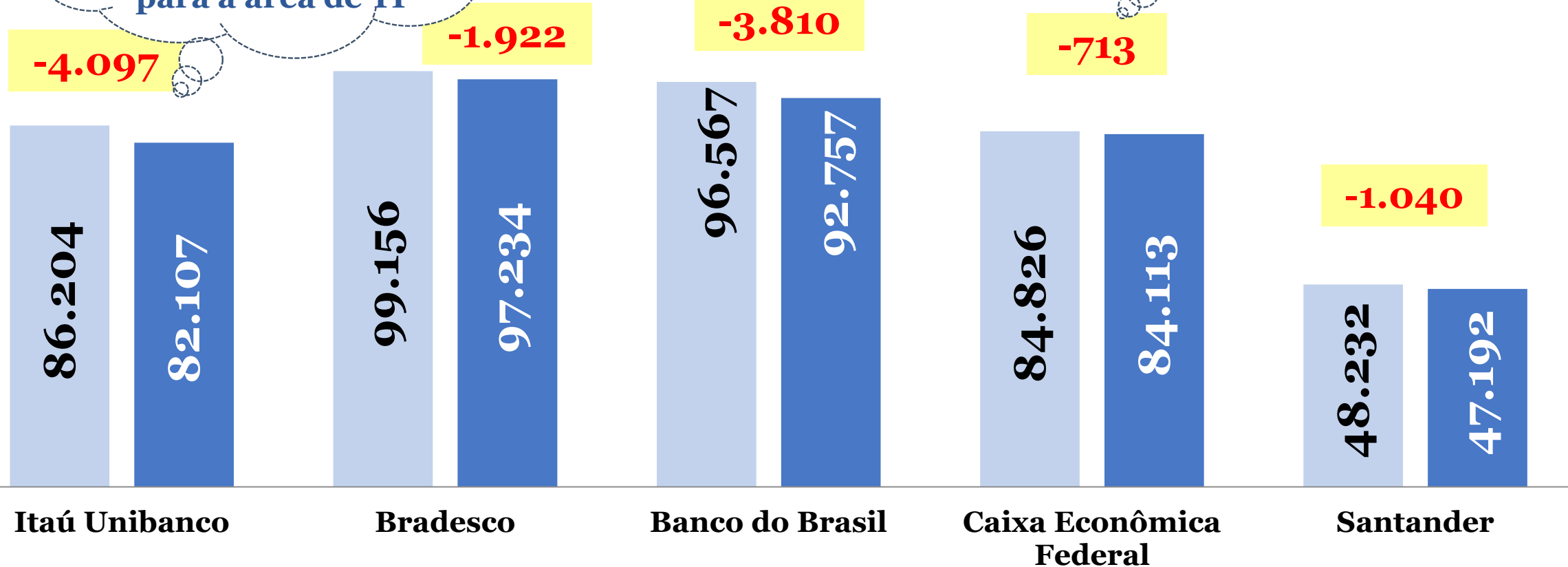
21

Saldo positivo de 416 postos no 1º trimestre de 2020 por contratações para a área de TI

Saldo positivo de 47 postos no 1º trimestre de 2020

1trim2019

1trim2020

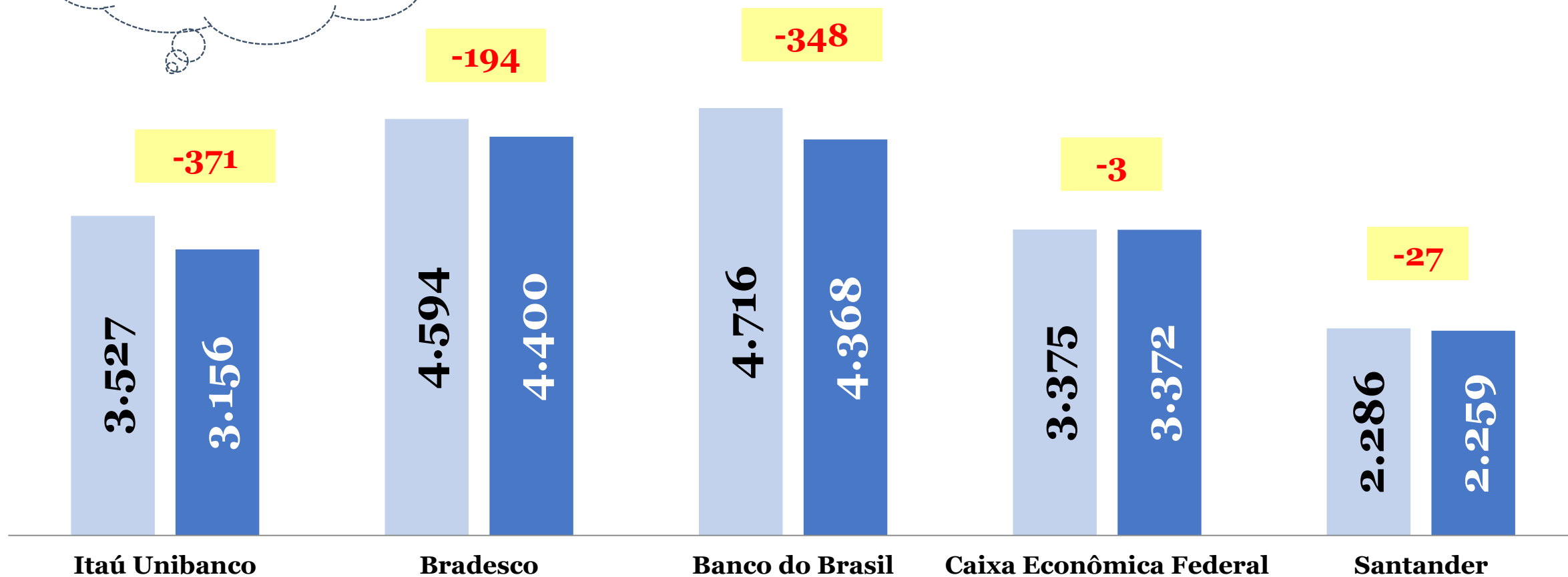


# Agências – foram fechadas 943 em doze meses pelos 4 bancos

22

+1 agência digital, que chegaram a 196

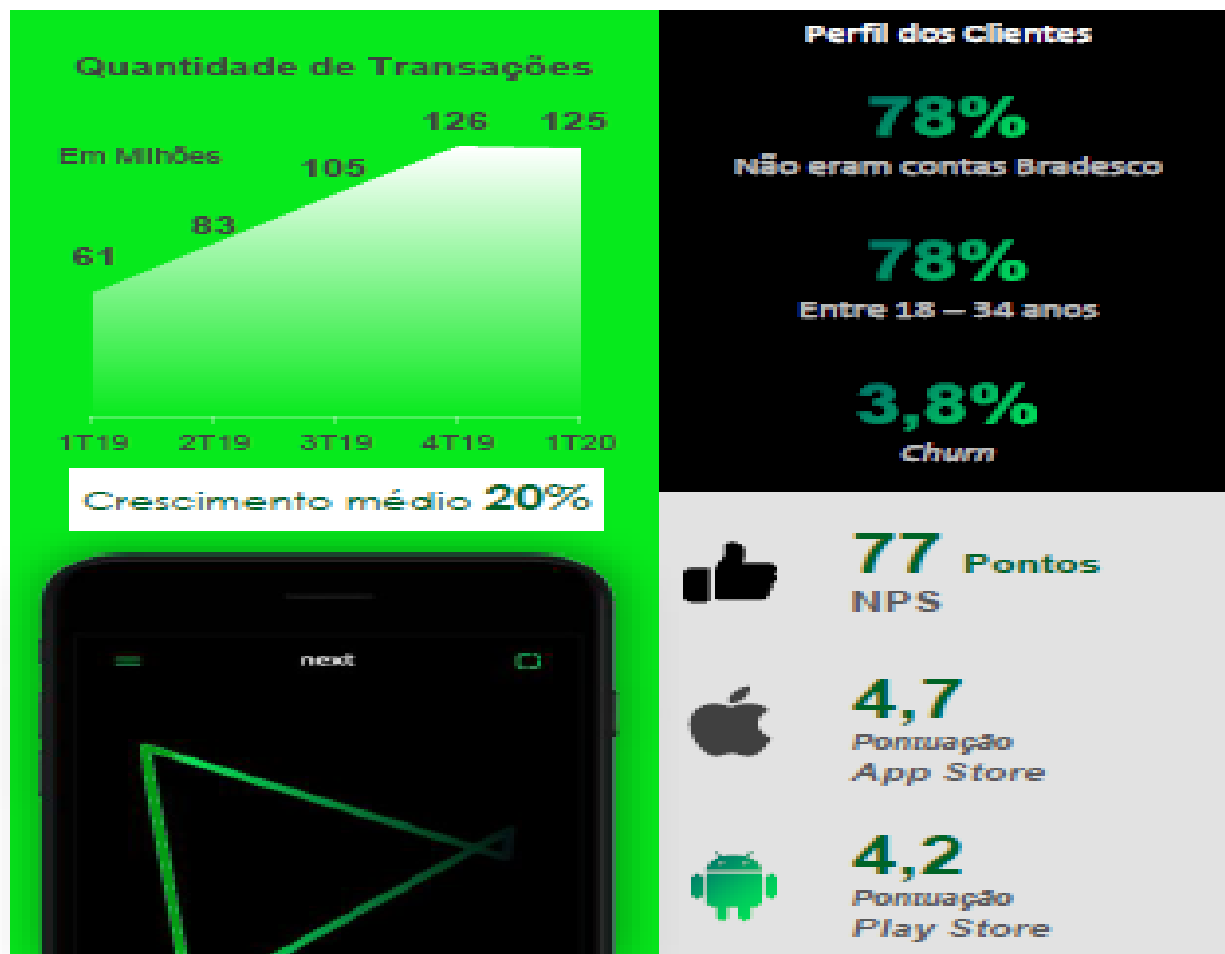
■ 1trim2019 ■ 1trim2020



# Next – Banco Digital do Bradesco



No primeiro trimestre de 2020, o next atingiu a marca de 2,3 milhões de clientes digitais, tendo inclusive, alcançado o número recorde de 500.000 novas contas. Em relação ao primeiro trimestre de 2019, houve um aumento de 28% em relação a abertura de contas. No 1T20, atingimos o volume de 125 milhões de transações, o que demonstra o engajamento dos clientes.



**Relacionamento com Clientes:** Processamos mais de 2 milhões de atendimentos no chat, sendo 69% solucionados por meio da BIA next (Inteligência Artificial), otimizando o tempo e ampliando a eficiência.

**Lançamentos:** No 1T20, ampliamos nosso portfólio de serviços e soluções e disponibilizamos a nova área de Proteção, que oferece diferentes opções de seguro, como o plano odontológico e os seguros para cartão de crédito e débito. Em breve, a jornada contará com novos produtos.

Lançamos, também, o Cartão Virtual, que facilita e dá mais segurança nas compras *online* e disponibilizamos as carteiras digitais Samsung e Google Pay para clientes com cartão de débito.

**Plataforma de Mimos:** A plataforma de benefícios do next, os Mimos, fechou o trimestre com 252 marcas e 707 ofertas, sendo a mais ampla e completa do mercado.

# BIA – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL BRADESCO

## ► BIA | Bradesco Inteligência Artificial



Atuação em **90** produtos e serviços, com alta acurácia nas respostas



Atendimento a clientes e funcionários



Transferência entre contas Bradesco por voz e texto para mobile PF



Banco pioneiro em Inteligência Artificial



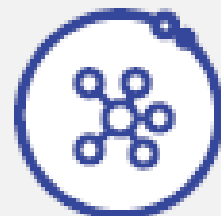
**363** milhões de interações alcançadas



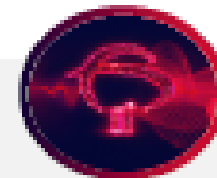
**94,4** milhões Total de interações 1T20



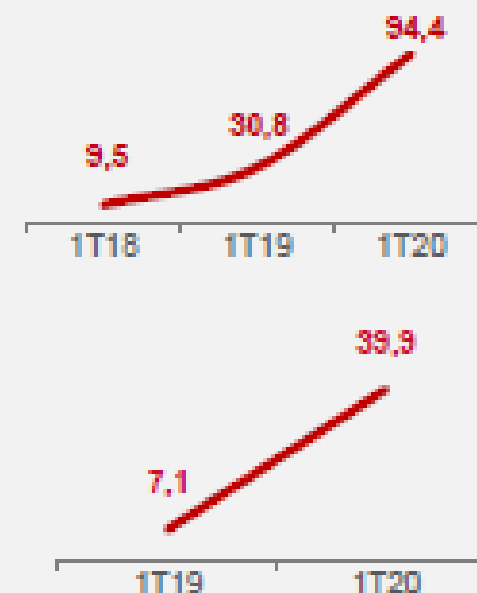
**133,9** milhões de interações no WhatsApp (Implantação em Abr18)  
+4,1 milhões de clientes já interagem com a BIA no WhatsApp



**Multi Plataforma**  
App Bradesco, App Next, WhatsApp, Google Assistente, Alexa e Apple Business Chat



**BIA**





# Ações do Bradesco pós declaração da Pandemia

25



**96%** das transações são realizadas por meio do auto-serviço



## Manter a saúde e bem estar de nossos funcionários

- Orientação sobre higienização e cuidados, por meio de mídias e cartilha Bradesco Saúde
- Dispensa imediata dos grupos de risco, estagiários e aprendizes (por tempo indeterminado)
- Horários flexíveis
- Revezamento de equipes
- Antecipação do 13º salário
- Adesão ao movimento #nãoemita – pacto para preservação de empregos
- Programa Viva Bem: protocolo de acompanhamento por profissionais da saúde, atendendo aos funcionários e familiares com sintomas do Covid-19
- Antecipação da campanha interna de vacinação da gripe



## Intensificação do trabalho em *Home Office*

**90%** do pessoal da matriz e escritórios

**50%** do pessoal de agências



## Mais próximos do que nunca mesmo à distância

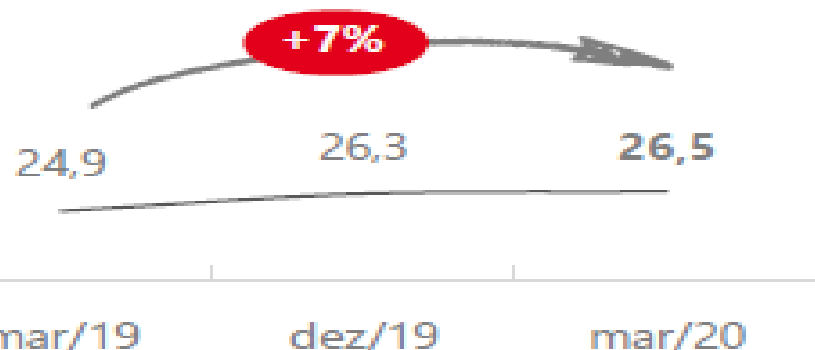
*Comunicação diária e transparente com a nossa maior fortaleza: Pessoas.*  
*Cuidados com a Saúde e Bem Estar e Segurança da Informação: campanhas e mídias internas com orientações sobre utilização do VPN e melhores práticas de trabalho em casa*  
*LIVE OFFICE bradesco: vídeos de funcionários compartilhando experiências do home office.*

# Ampliação de Clientes Digitais no Santander

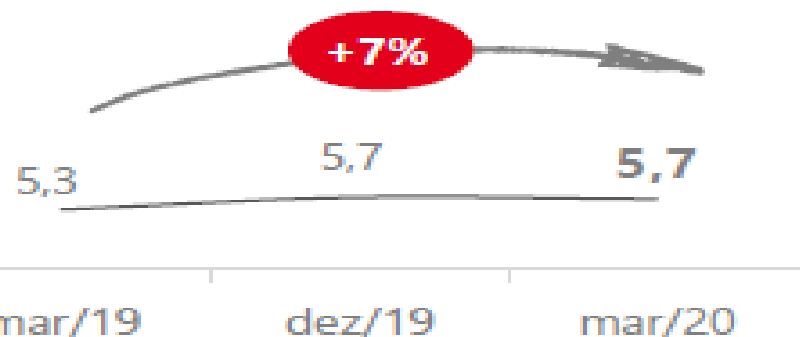
26



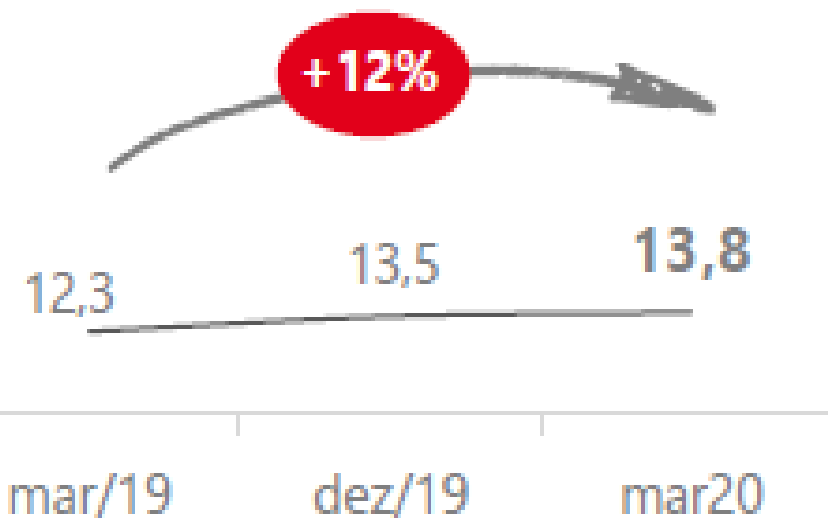
Clientes **ativos totais** | milhões



Clientes **vinculados** | milhões



Clientes **digitais** | milhões



# Ações do Santander pós declaração da Pandemia

27

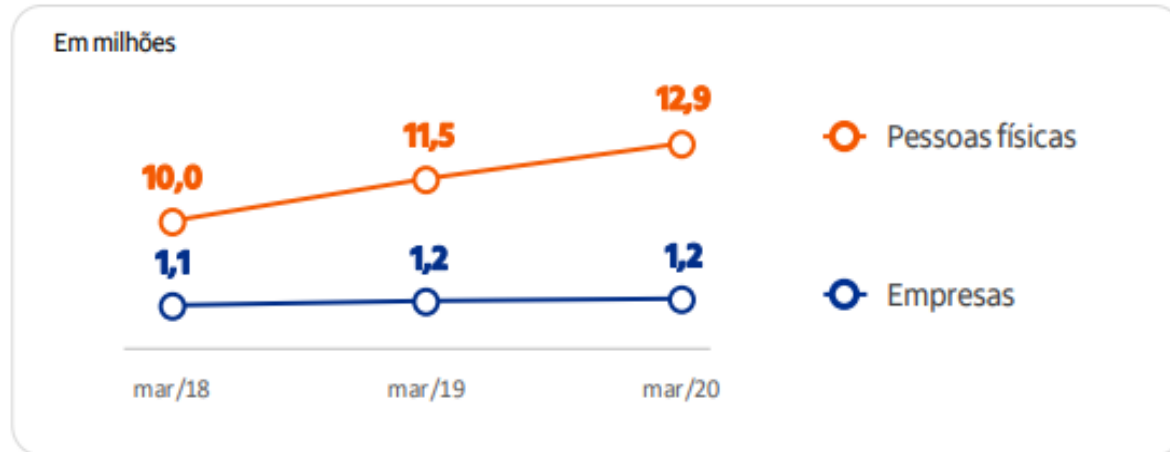
- Programas “Superamos juntos”: 1,6 milhão acessos.
- “Santander te apoia”: 1,7 milhão acessos.

**Ações teriam beneficiado 1,1 milhão clientes.**

- Canais Digitais: Em março, 82% das transações foram por meio dos canais digitais e as vendas no e-commerce subiram 30% em relação ao trimestre anterior.
- 80% dos trabalhadores em Home-Office.
- Canais Físicos: - 26% contratos ; Canais digitais: + 60% contratos.

# Canais Digitais – Itaú Unibanco

## Uso dos canais digitais<sup>1</sup>

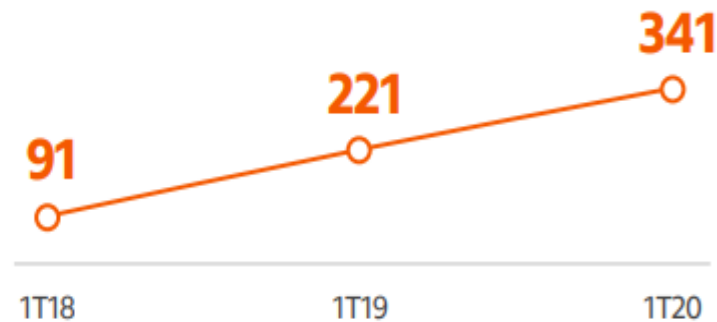


## % das transações realizadas nos canais digitais

	1T20	1T18
Operações de crédito <sup>2</sup>	24%	18%
Investimentos <sup>2</sup>	46%	42%
Pagamentos <sup>2</sup>	84%	68%
Transferências <sup>3</sup>	96%	91%

## Abertura de contas pelo app Abreconta

Em milhares de contas



# Canais Digitais – Itaú Unibanco

## Ampliação dos serviços prestados de forma digital



Novo menu de atendimento digital para cartões

### INSS

Pagamento de pensionistas INSS via rede 24h



Recuperação de senha de cartões nos apps



Depósito de cheque no app Itaú



+70% uso da funcionalidade de depósito de cheque no app  
14 mil depósitos/dia

## Aumento de representatividade dos canais digitais

Abertura de conta

^ 32%

CDB e renda fixa

^ 47%

Capital de giro

^ 34%

Crédito pessoal

^ 42%

(Mar/20 vs. Fev/20)

# Ações do Itaú pós declaração da Pandemia

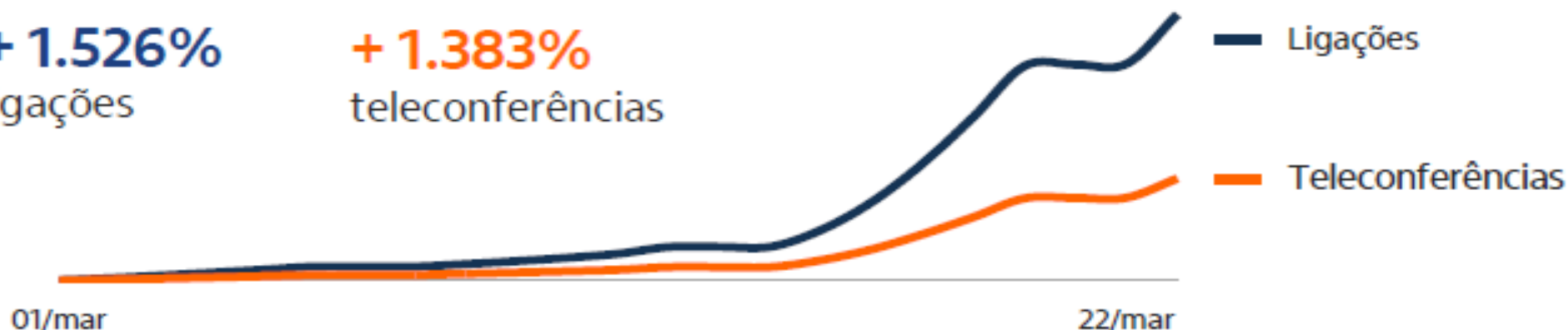
30

- Reduzimos o quadro de atendimento presencial e aumentamos o espaçamento entre as pessoas nas centrais de atendimento para diminuir a circulação de pessoas e as possibilidades de contágio.
- Reduzimos em 94% a média de circulação de pessoas nos polos administrativos, que passaram a trabalhar de casa.
- Desde a segunda quinzena de março até 29 de abril de 2020, colocamos 95% dos nossos colaboradores da administração central, centrais de atendimento e agências digitais em home office.

## Infraestrutura capaz de suportar as nossas operações em ambiente remoto

**+ 1.526%**  
ligações

**+ 1.383%**  
teleconferências



# Ações do Itaú pós declaração da Pandemia

Plano de Saúde Financeira, um pacote de soluções financeiras abrangente para ajudar nossos clientes

## Novas condições para contratação e parcelamento de contratos em dia

~850 mil

contratos já foram repactuados

produtos para pessoas físicas: empréstimo pessoal, cheque especial, crédito imobiliário, cartão de crédito Itaucard e financiamento de veículos

produtos para empresas: capital de giro e financiamento de veículos e máquinas (CDC)


### novas condições


	para pessoas físicas	para empresas
carência	até 120 dias	até 180 dias
prazo	até 6 anos	até 5 anos


## Outras iniciativas

### para pessoas físicas


#### Prorrogações e isenções:

 tarifas de conta corrente e cartões de crédito


 em programas de benefícios

 benefícios para profissionais da saúde em conta corrente, cartões de crédito e desconto no seguro residencial

### para empresas

 **crédito emergencial** para financiar a folha de pagamento de pequenas e médias empresas

 **capital de giro** BNDEs para pequenas e médias empresas

 **maquininhas adicionais** sem aluguel (60 dias) e manutenção de **melhores taxas**

 **prorrogação de isenções e manutenção de descontos** em tarifas de conta corrente

 parceria para o **repasso antecipado** a bares e restaurantes

# Banco do Brasil Digital

## Aceleração do uso Digital



O App Bancário melhor avaliado do país na Play Store e na App Store.<sup>1</sup>

Clientes Nativos Digitais no BB<sup>2</sup>  
**4,5 Milhões**



Transações realizadas através do App e Internet

1T19

80,8%

1T20

84,5%

**+ 3,7%**



Cartões emitidos com tecnologia NFC

Início em Jan/2019

**6 milhões**  
Emitidos até Mar/2020



Aberturas de Conta Fácil

239 mil

363 mil

**+52,2%**



**OBRIGADO(A)!**

**Rede Bancários/DIEESE**