

Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020

Operadora:

Bom dia, senhoras e senhores. Sejam bem-vindos à teleconferência do Banco PAN para a discussão dos resultados referentes ao 3T20.

O áudio e os slides desta teleconferência estão sendo transmitidos simultaneamente pela Internet, no site de RI da Companhia, www.bancopan.com.br/ri, e na plataforma MZiQ. A apresentação também está disponível para download.

Informamos que todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência durante a apresentação e, em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas, quando mais instruções serão fornecidas. Caso algum dos senhores necessite de alguma assistência durante a conferência, queira, por favor, solicitar a ajuda de um operador, digitando *0.

Informamos que previsões acerca de eventos futuros estão sujeitas a riscos e incertezas, que podem fazer com que tais expectativas não se concretizem ou sejam diferentes do esperado. Essas previsões emitem a opinião unicamente na data em que são feitas, e a Companhia não se obriga a atualizá-las.

Estão presentes hoje conosco o Sr. Carlos Eduardo Guimarães, Presidente do Banco PAN; o Sr. Mauro Dutra, CFO e IRO do Banco PAN e o Sr. Inácio Caminha, *Head* de Relação com Investidores e Captação.

Gostaria agora de passar a palavra ao Sr. Mauro Dutra, que dará início à apresentação. Por favor, Sr. Mauro, pode prosseguir.

Mauro Dutra:

Primeiramente muito bom dia a todos. Sejam bem-vindos a mais uma teleconferência de resultados do Banco PAN, hoje para falar dos resultados do 3T20. De forma geral, ficamos bem satisfeitos com o resultado porque seguimos gerindo o Banco de forma conservadora, avançamos bastante na nossa estratégia digital e obtivemos resultados bem consistentes ao longo do trimestre.

Darei início pelo slide dois, com os destaques do 3T. Iniciando pela originação, o Banco teve uma originação recorde nesse trimestre, com média/mês de R\$ 2,3 bilhões, um avanço de 15% em relação ao 2T e quase 30% em relação ao mesmo trimestre do ano passado.

A nossa carteira de crédito fechou o trimestre em R\$ 25,3 bilhões, um avanço de 7% em relação à mesma data do ano passado, e com uma performance bastante consistente, que exploraremos mais ao longo da nossa apresentação.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

O LAIR do Banco no trimestre foi de R\$ 259 milhões, atingindo R\$ 677 milhões nos 9M20, o que representa um avanço de pouco mais de 40% em relação ao mesmo período de 2019.

Com esse LAIR, obtivemos um lucro líquido no trimestre de R\$ 170 milhões, chegando a um lucro líquido acumulado no ano de R\$ 485 milhões, também um avanço de quase 40% em relação aos 9M19.

Com esse resultado, o ROE ajustado do Banco no trimestre foi de 21,5% a.a. e 21,6% a.a. nos 9M, número esse que nos deixa bastante satisfeitos, conforme falado. O ROE contábil foi 13,2% a.a. no trimestre e 12,7% a.a. nos 9M20, um avanço contra os 10,4% obtidos nos 9M19.

O Banco fechou o trimestre com R\$ 5,2 bilhões de patrimônio líquido, o que nos deixa com um Índice de Basileia de 16,5%. Lembrando que esse índice é composto 100% por *Core Tier 1*.

Passando agora para o slide três, trazemos alguns destaques relacionados à performance da carteira. Vou iniciar pelo gráfico que está logo em cima no slide. Como vocês podem observar, o nosso over 90 diminuiu de 7% no fechamento do 2T para 6,7% no fechamento do 3T, enquanto o over mais curto, de 15 até 90, diminuiu de 8,9% no fechamento do 2T, chegando a 7,3% no fechamento do 3T.

Esses indicadores evidenciam uma melhora significativa na inadimplência, com o over 15 a 90 chegando até a patamares inferiores ao que observamos no pré-crise.

O gráfico de baixo é o detalhamento do over 15 a 90, que também trouxemos no trimestre passado, demonstrando que essa melhora tem acontecido mês a mês até bater os 7,3% em setembro.

Muito importante lembrar que as prorrogações da nossa carteira seguem extremamente restritas, prorrogamos duas parcelas, de apenas 13,5 mil clientes. Isso representa aproximadamente 1% da carteira do Banco somente, e 92% das parcelas subsequentes vencidas já foram quitadas, sem nova postergação.

A política de crédito permanece conservadora, enquanto observamos os desdobramentos da economia e dos nossos indicadores.

Avançando para o slide quatro, essa melhora na inadimplência conversa com uma menor despesa líquida de provisão. Sempre trazemos a despesa líquida de PDD sobre carteira, que foi de 4,8% no 3T, contra 5,9% no trimestre anterior. Esse número foi obtido

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

não somente por uma menor despesa de provisão, como vocês observam no gráfico, mas também um volume um pouco maior de recuperação de crédito.

Número esse também que nos deixa satisfeitos e, sempre é importante lembrar, um portfólio bem resiliente, com 94% da nossa carteira ou em crédito consignado ou em carteira com garantia real.

O slide cinco traz uma atualização da nossa estratégia digital. Naqueles três pilares, o primeiro deles é a formalização digital. No 3T, 69% dos contratos de crédito consignado que fizemos foram formalizados digitalmente e 96% dos contratos de financiamento de veículos foram formalizados digitalmente.

Isso significa dizer que, em setembro, 82% de todas as operações que originamos já foram formalizadas de forma digital. Isso garante uma melhor experiência para o nosso cliente e, conseqüentemente, nos permite avançar na originação de forma bastante saudável.

O segundo pilar é o nosso Banco Digital. Como falado, uma experiência já bastante completa para o cliente e temos lançado novas *features* trimestre a trimestre. Nesse trimestre, destacamos o lançamento do Poupa PAN, que é um CDB com liquidez diária, dando ao cliente a oportunidade de fazer o investimento conosco, além de gerar *funding* para o Banco.

E também fizemos o cadastramento do PIX, que entendemos que será uma boa oportunidade de melhorar a experiência do cliente e aumentar o engajamento dos clientes do Banco Digital conosco.

As parcerias representam uma diversificação de canais. Como temos falado, avançamos também, fechamos cinco novas parcerias no trimestre, chegando a 46 parcerias. Entendemos que a estratégia digital está avançando de forma bem consistente, de forma a incrementar o engajamento dos clientes diretos do Banco e também dos nossos parceiros, em linha com a diversificação de canais e produtos que temos comentado sempre.

Eu vou passar a palavra para o Inácio, que vai trazer o detalhamento dos números do trimestre.

Inácio Caminha:

Dando sequência, no slide seis. Trazemos os principais números e indicadores do trimestre. Vemos no gráfico superior esquerdo a evolução da margem financeira, que encerrou o trimestre em R\$ 1,4 bilhão, ou 20,5%, avançando pelo aumento da carteira *core*, também pela manutenção dos níveis de *spread* nas operações.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

Nesse trimestre, fizemos um volume de cessão menor, da ordem de 20%. O Dutra já comentou um pouco sobre as despesas com provisões, que recuaram no trimestre. As demais despesas totalizaram R\$ 715 milhões, aumentando principalmente pelas despesas com originação, seja por um volume maior, também relacionado ao *mix* dos produtos, por um percentual de refinanciamento menor do que vimos neste 3T. Aqui também já temos efeitos do Banco Digital, que está escalando de forma importante.

Falando das despesas de pessoal, também tivemos impacto, por exemplo, de acordo coletivo. Com relação a LAIR, fechamos o trimestre com R\$ 259 milhões, um lucro líquido de R\$ 170, chegando ao ROE Ajustado de 21,5%, que é um patamar bastante robusto.

No slide sete, temos as mesmas informações no acumulado de 9M20. (08:31 FALHA NO ÁUDIO) da margem subindo 28%, alcançando R\$ 3,8 bilhões, 18,3% em relação aos ativos, enquanto as despesas com provisões subiram mais ou menos 19%, totalizando R\$ 1,1 bilhão. As demais despesas que vemos no slide avançaram também 19%, somando R\$ 2 bilhões.

Elas refletem não só o Banco, com uma maior originarão, mas também mais investimentos em tecnologia que foram feitos, e o Banco Digital que não tinha efeito nos 9M19, por exemplo.

Ainda assim, vemos uma evolução bem importante do LAIR, que alcança R\$ 677 milhões, 41% acima do que vimos no ano passado. Seguimos buscando mais ganho de eficiência. O lucro líquido ficou em R\$ 485 milhões e ROE Ajustado em 21,6%.

Falando no ROE Ajustado, trazemos no slide oito aquela composição a partir do ROE contábil. Essa métrica tem basicamente dois ajustes, um lucro líquido e um no *equity*. No resultado ajustado, excluimos o excesso de despesa financeira daqueles CDBs legados, de forma que teríamos R\$ 223 milhões de lucro líquido no trimestre ou R\$ 647 milhões no acumulado dos 9M.

Vale comentar que nesse 4T vence aproximadamente um terço desse passivo, o que vai ajudando o resultado contábil do Banco. No segundo ajuste, excluimos o excesso do crédito tributário de prejuízo fiscal, em virtude de legados, que é um ativo que não permite alavancar o balanço.

Assim, comparamos o lucro ajustado com R\$ 3,9 bilhões de *equity* ajustado e dessa forma saímos dos 13,2% de ROE contábil no trimestre para 21,5 de ROE Ajustado. Esses são dois ajustes simples de entender e de isolar, que transmitem bem o retorno do Banco na margem.

Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020

No slide seguinte, nove, temos a evolução da originação. Como o Dutra comentou, tivemos essa originação de R\$ 2,3 bilhões por mês, um recorde do Banco nesse 3T, totalizando quase R\$ 7 bilhões em créditos para o varejo, 30% acima do que vimos no 3T19.

Em consignados, originamos uma média de R\$ 1,2 bilhão por mês no trimestre, mantendo-se em linha com o que já tínhamos originado no trimestre passado, que já havia sido um trimestre forte.

Em veículos, fizemos uma média de R\$ 570 milhões no trimestre, também apresentando um aumento de 61% nesse trimestre, uma originação bem conservadora, mantendo uma performance melhor do que a observada no mercado em termos de volumes, inclusive.

As transações com cartão de crédito avançaram de forma importante, chegando a R\$ 511 milhões, reflexo de parcerias e dos primeiros sinais do Banco Digital.

A carteira de crédito, no slide 10, avançou 7% em 12 meses, totalizando R\$25 bilhões. De forma estrutural, a distribuição dos produtos manteve-se bem similar, com consignado representando 52%, ou R\$13,3 bilhões. A carteira de veículos encerrou o trimestre em 9,8 ou quase 40% do total. Cartões também avançou, para 1,4 bilhões, e temos as carteiras em *runoff*, que recuaram de forma importante.

De forma que, quando olhamos a carteira *core*, que exclui o efeito dessas duas carteiras em *runoff*, o crescimento foi de 4,4% no trimestre ou 11% em 12 meses, um avanço mais significativo do que a carteira total.

Como o Dutra comentou também, vale reforçar a representatividade da carteira de consignados e carteiras com colateral, que representam 94% do portfólio. Além disso, a carteira renegociada é muito pequena, apenas 0,6% do total.

E carteira originada, que inclui a carteira cedida para os controladores, encerrou o trimestre em 32,6 bilhões.

Indo para o slide 11, temos os dados de consignado. Seguimos muito relevantes, com foco em convênios federais. No trimestre originamos essa média de 1,2 bilhão por mês, sendo 94% em empréstimo consignado e 6% em cartões.

Mantivemos um patamar forte de produção, equiparando-se ao trimestre anterior, que havia sido influenciado por mudanças regulatórias que permitiram um volume maior. E do total originado no trimestre, vimos que 69% foi feito usando a nossa plataforma digital, e isso tem sido um diferencial muito forte no mercado, trazendo mais eficiência e também nos permitirá escalar o B2C.

Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020

A concentração de originação segue relevante em convênios federais, mantendo 95%, dos quais 84% relacionados a INSS. E vimos um aumento tanto na carteira de empréstimo quanto na carteira de cartões, totalizando os 13,3 bilhões.

Com relação a mudanças regulatórias, vimos recentemente um aumento de margem, que gerará ainda mais oportunidades no curto prazo.

Sobre o financiamento de veículos, no slide 12, a carteira cresceu 20% em 12 meses, chegando a 9,8 bilhões, com um nível bem adequado de *loan to value*, e também de prazo das operações.

Na tabela, vemos um aumento de originação para os R\$ 572 milhões por mês, atingindo recorde de originação. Comparando com o mercado, o desempenho em leves manteve-se acima, mesmo o mercado tendo se recuperado nos últimos meses. E em motos vimos um avanço bastante importante nosso, ganhando *market share* de forma expressiva e mantendo a liderança absoluta há vários meses.

Vale lembrar que o nosso principal objetivo é sempre originar com qualidade e rentabilidade. *Market share* não é o principal *driver*.

Como falamos também, a formalização digital avançou de forma bastante importante. 96% de tudo o que foi originado no trimestre foi feito através da plataforma de formalização digital, e isso tudo beneficia muito a operação, especialmente nesse momento. Está sendo bastante elogiada pelos parceiros e clientes.

No próximo slide, temos os dados de cartões. O volume de transações aumentou de forma bem importante, 64%, atingindo 1,5 bilhões no trimestre, reflexo seja das emissões de cartões vendidos através dos múltiplos canais e já os primeiros sinais do Banco Digital. Estamos bem satisfeitos e vemos muitas oportunidades.

E outro aspecto muito interessante é que os clientes estão cada vez mais digitais. Seja na contratação, no atendimento ou mesmo no recebimento das faturas, isso tudo traz mais eficiência e gera uma melhor experiência para o cliente.

Falando de seguros, no slide 14, originamos uma média mensal de 35 milhões em prêmios nesse trimestre, recuperando de forma importante, acompanhando a performance da originação de veículos, mas também com início de novos tipos de seguros, por exemplo assistência mecânica, que tem ganhado mais expressão.

Também temos oferta de seguros para os créditos consignados, que tem um grande potencial de avanço e vemos também o Banco Digital como uma alavanca importante para o crescimento futuro das vendas de outros tipos de seguros.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

No slide 15 temos a evolução do *funding*. Fechamos o trimestre em 25,5 bilhões, evoluindo 10% em 12 meses. Os depósitos como um todo aumentaram a participação, contribuindo para a pulverização do nosso *funding* com o mercado, seja através de clientes diretos, plataforma de distribuição e o público institucional, que também tem ampliado a exposição com o Banco.

No slide 16 temos as informações sobre capital. Basileia encerrou o trimestre em 16,5%, integralmente composto por capital principal, demonstrando um alto nível de capital, que nos permite avançar. A nossa estratégia permanece a mesma. Aquela oferta completa de créditos e serviços financeiros para os nossos clientes, uma intensa digitalização e diversificação de produtos de canais.

E além de tudo que já fazemos, o PIX e o *open banking* também irão contribuir bastante para o crescimento e assertividade no relacionamento com o cliente. Acho que com isso concluímos a apresentação e abrimos espaço para as perguntas.

Gabriel da Nobrega, Citi:

Oi, pessoal, muito bom dia e obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Eu tenho duas perguntas. Nesse trimestre já começamos a ver que os seus números de qualidade de carteira já começaram a cair, tanto que quando olhamos o *early*, que é o 15 a 90, ele está em níveis pré-pandemia.

Minha primeira pergunta, eu gostaria de entender se vocês acham que já chegaram no pico em termos de qualidade de carteira, e ainda mais porque vocês prorrogaram só 1% da sua carteira total. Gostaria de fazer uma segunda pergunta depois, obrigado.

Inácio Caminha:

Bom dia, Gabriel, obrigado pela pergunta. Com relação à primeira onda de covid, achamos que já chegamos no pico sim. Obviamente não sabemos o que vai vir pela frente, não só com relação à covid, mas também à economia como um todo.

Estamos bem confortáveis com os indicadores de inadimplência atuais e, inclusive, oriundos da primeira onda de covid. Tirando o que pode vir pela frente, como você falou, o nível de prorrogação da nossa carteira foi muito pequeno, menos de 1%.

Os indicadores que conseguimos ver no balanço, seja de over 90, 15 a 90 ou despesa de PDD sobre carteira são números que nos deixam bem confortáveis com esse primeiro movimento advindo de covid.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

Gabriel da Nobrega:

Está ótimo, obrigado. Minha segunda dúvida é com relação ao PIX. Já está aí, já está sendo implementado e eu entendo que para vocês a estratégia do Banco é ser muito mais um banco digital e não só uma plataforma de formalização digital.

Como já temos visto, inclusive o financiamento chegando ao nível de 96%. Eu queria entender um pouco mais se vocês estão com algum tipo de produto para depósito à vista e como vocês estão vendo as oportunidades que o PIX vai gerar, especialmente para vocês que não têm tanto aquela receita que os outros universais têm, que é transferência de TED e DOC, que pode cair sob pressão.

Banco PAN:

Com relação ao PIX, não temos receita, nosso banco digital, hoje, não tem esse tipo de receita de TEC e DOC, então não temos nenhuma perda de receita com o PIX. Na nossa opinião claramente é uma melhor experiência para o nosso cliente, o que para nós é muito bom.

O PIX é um novo meio de pagamento disponibilizado pelo Banco Central, uma melhor experiência para o cliente e que nós como Banco Digital que está crescendo de maneira relevante no último ano, achamos isso uma ótima ferramenta para fidelizar cada vez mais o nosso cliente. O cliente poder usar menos dinheiro, ter uma experiência melhor, enfim, estamos bem animados com as oportunidades que podem vir do PIX.

Gabriel da Nobrega:

Está ótimo, muito obrigado pelas respostas.

Marcos Assumpção, Banco Itaú:

Bom dia a todos, parabéns pelos resultados muito bons. Olhando um pouco para a cessão de crédito, vimos que no trimestre vocês já reduziram de novo a cessão de crédito, voltando a crescer carteira.

O que vocês podem falar um pouco, olhando para os próximos trimestres? Essa é uma tendência que vamos continuar vendo depois da pandemia, em que vocês voltarem a crescer um pouco a carteira cedida, já voltando na linha que vocês vinham falando no passado?

Se vocês puderem passar um pouco do *update* sobre cessão de crédito, dada a originação, que foi muito forte no trimestre, seria interessante. E segundo, olhando um

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

pouco para a digitalização na contratação de alguns serviços de vocês, principalmente no consignado e em veículos.

Uma pergunta um pouco mais conceitual, como vocês enxergam o papel do seu canal, do correspondente e também das lojas, multimarcas e das concessionárias. Lá na frente, com esse processo de digitalização se acentuando, faz sentido o Banco PAN pensar ainda mais no B2C, podendo atingir esse cliente de forma um pouco mais direta, sem o intermediário?

Banco PAN:

Obrigado pelas perguntas. Com relação a cessão. Cessão, sempre fizemos aqui no Banco, é um instrumento de gerenciamento de *funding* e capital aqui no Banco. Nesse trimestre tivemos uma redução de aproximadamente 20% quando comparado ao trimestre anterior.

É um produto que não chama capital, que gera *funding*, é mais um instrumento que temos aqui para gerenciar os riscos do Banco. É algo que pretendemos continuar fazendo e sempre calibrando o tamanho, o preço, é mais um instrumento importante que temos e continuaremos tendo para frente.

E sempre temos também uma preocupação com relação ao tamanho da carteira retida, que é uma questão importante a ser considerada no momento da cessão.

Com relação a digitalização, primeiro, uma coisa é a forma de contratação e outra coisa é o canal. Ou seja, no correspondente bancário, pode contratar digitalmente ou pode contratar no papel.

A forma digital você pode contratar em canais diferentes. A forma digital de contratação tem algumas vantagens, é uma melhor experiência para o cliente, tem uma fraude muito menor. Como estamos vendo nos números, ela está escalando relevante ao longo desse ano.

Achamos que isso vai se aproximar a 100% de maneira muito rápida. Com relação aos canais, gostamos muito de diversificação de canais e produtos. Temos o correspondente bancário, no veículo, que é o lojista, temos no consignado.

O que temos de estratégia para frente é diversificar, ampliar os canais, sejam eles B2C, e o Banco Digital vai nos ajudar muito nessa estratégia, ou outros canais B2B, não necessariamente os mesmos que temos hoje. Diversificação de canais e produtos são parte muito importante da nossa estratégia até aqui e também para o futuro.

Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020

Marco Assumpção:

Se eu puder fazer mais uma rápida. Com relação à originação muito forte na parte de veículos, olhando trimestre a trimestre, uma originação um pouco mais *flat* no consignado.

Você está vendo um pouco mais de competição no consignado? Essa é a primeira parte da pergunta e a segunda em veículos, vimos que vocês aumentaram o número de parceiros, mas o que mais está por trás desse aumento de originação em veículo? O apetite é um pouco maior?

Inácio Caminha:

Com relação a consignado e veículos são mercados bem competitivos como sempre foram. Na margem, não estamos vendo um aumento de competição nesses mercados. Já são mercados bem competitivos.

Nosso aumento de veículos, basicamente, primeiro, reduzimos no 2T, na pandemia, apertamos o crédito, fomos mais seletivos e nesse trimestre ainda não voltamos ao que tínhamos antes da pandemia.

Mas comparado ao 2T, fomos mais flexíveis na concessão de crédito de veículos, mercado esse que é bem competitivo. Em relação ao consignado, ficamos bem próximos ao que originamos no 2T.

Lembrando que o 4T é um trimestre diferente, em que houve um aumento da margem do consignável do INSS, o que está gerando uma oportunidade grande de crescimento nesse mercado para todos os *players* de consignado INSS.

Marcos Assumpção:

Está ótimo, obrigado, Caminha. Vou aproveitar o seu último comentário. Com relação ao aumento da margem de consignaçoão, eu lembro que conversamos em junho, e vocês já estavam preparados, com o dedo no gatilho para eventualmente aumentar essa carteira caso isso acontecer.

Assim como temos visto no mercado de veículos que vocês recuperam o nível de originação mais rapidamente que o mercado, faz sentido imaginar que no consignado, com esse aumento de margem, PAN deve crescer um pouco acima do que vai crescer o mercado?

Uma segunda pergunta nesse tema. Se você vê algum espaço para essa medida eventualmente ser prorrogada para o ano que vem também.

Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020

Inácio Caminha:

Vou começar pela segunda. Existe um *trade-off* muito claro entre prorrogação ou não dessa medida. De uma maneira, é uma linha das mais baratas, se não a mais barata do mercado, o que é o lado positivo para a prorrogação dessa medida.

De um outro lado, tem o suposto questionamento de aumento de alavancagem, aumento do endividamento do cliente. Isso é o que sempre norteou as discussões desde abril, em que já havia essa dúvida de aumentar ou não a margem.

Olhando para frente, achamos que há possibilidade de continuar, de não reduzir a margem a partir de dezembro porque, no final, uma linha mais barata para um cliente já endividado supera a potencial discussão de que esse cliente está se endividando mais por causa dessa linha.

Mas essa é uma discussão subjetiva, que provavelmente estará em pauta nos próximos 60 dias. Com relação ao consignado, no INSS sempre fomos muito competitivos, nesse ambiente nos últimos três meses de aumento de margem, achamos que vai ter uma boa performance em um ambiente que sempre foi competitivo e sempre tivemos uma participação importante, estamos animados com esse trimestre.

Marcos Assunção:

Perfeito, obrigado.

Daniele, XP (webcast):

Está em andamento alguma estratégia para melhorar o NPS, *Net Promoting Score*, e diminuir a exposição no *ranking* do Banco Central?

Inácio Caminha:

Obrigado pela pergunta, Daniele. Sim, temos uma estratégia clara de melhor atender o nosso cliente. Muito investimento em tecnologia e em equipe para melhorarmos esses indicadores.

Com relação ao indicador do Banco Central, nós do Banco temos um *mix* de produtos que é mais intensivo em reclamação, que é o consignado, originado pelo correspondente bancário, mas acreditamos fortemente que a partir do ano que vem, de janeiro, esses nossos números vão diminuir de maneira relevante e vamos sair dessa posição no *ranking*.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

Bom atendimento ao cliente é o nosso mantra aqui no Banco, sabemos que precisamos melhorar esse indicador e estamos investindo para isso. Investindo no atendimento, em um melhor produto, em diversificação de canais, uma melhor digitalização, acreditamos piamente nessa melhora a partir de 2020.

Bruno Barreto, GIC (webcast):

Primeira questão, podem comentar os produtos que irão entrar na parte digital no 4T20 e em 2021? A segunda pergunta, como está o crescimento de novos clientes digitais? Qual porcentagem vem da base atual de clientes versus novos clientes mar aberto?

Inácio Caminha:

Obrigado pela pergunta, Bruno. Com relação aos produtos, o que podemos adiantar é que teremos rapidamente uma plataforma completa para atender às necessidades dos nossos clientes. O número de clientes que temos no Banco Digital, o que podemos adiantar é que estamos razoavelmente acima daquilo que tínhamos no nosso orçamento.

Estamos bem satisfeitos com o nível de aceitação dos nossos produtos, e dos clientes do nosso Banco Digital. Estrategicamente decidimos não divulgar números de clientes do Banco Digital ainda, mas esperamos que na próxima divulgação já tenhamos mais informações para dar para vocês.

Queremos ter uma plataforma completa, com uma experiência ótima, focada no nosso público alvo, que são clientes das classes C, D e E. É uma plataforma que está escalando de forma relevante.

José Guilherme Melo (webcast):

Com relação ao Banco Digital, é foco do Banco PAN ser o primeiro Banco dos clientes ou o foco continua sendo oferecer uma melhor formalização nos produtos core, veículos e consignado?

Banco PAN:

Obrigado pela pergunta, José Guilherme. Nosso foco é ter o cliente engajado, fidelizado, podendo ser o primeiro ou segundo banco do nosso cliente. E nessa plataforma não queremos vender veículo e consignado apenas, queremos vender uma ampla gama de produtos para os nossos clientes.

Como, por exemplo, seguros, cartão de crédito, crédito pessoal, crédito pessoal com e sem garantia. Faz parte da nossa estratégia, a diversificação de produtos e de canais.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

Sendo nesse sentido o Banco Digital e a conta corrente como mais um canal para podermos vender mais produtos, aumentar o *cross sell* e o *up sell* para os nossos clientes.

É bem mais do que vender veículo e consignado, nossa ambição é vender mais veículo e consignado para o mesmo cliente e outros produtos que hoje não temos.

Fernanda, Bradesco:

O IPO do Méliuz pode fomentar um maior fortalecimento na parceria com o Banco PAN?

Banco PAN:

Pode, estamos bem satisfeitos com a parceria a Méliuz e eles também. E o IPO pode acelerar a nossa originação de crédito junto com a Méliuz. Estamos satisfeitos, mas, obviamente, o IPO, não podemos afirmar que vai acelerar ou não, mas o que podemos dizer é que estamos bem satisfeitos com essa parceria com a Méliuz, e acho que a recíproca é verdadeira.

Banco PAN:

De novo, pegando o gancho da diversificação de canais. Estamos sempre pensando, vamos diversificar os canais, sejam eles B2C ou B2B, que é o caso da Méliuz.

Lucas (webcast):

Como está o CAC e por quais avenidas pretendem aumentar a base de clientes do Banco Digital?

Banco PAN:

Obrigado pela pergunta, Lucas. O CAC do Banco Digital, decidimos não abrir nenhum número, esperamos abrir na próxima divulgação, mas é algo que monitoramos muito de perto.

Ele é um dos custos importantes do Banco Digital. Também está dentro do que imaginávamos. E os canais, de que forma estamos trazendo clientes para o nosso Banco Digital, parte são os nossos clientes de veículos, consignado e cartão, que estamos oferecendo a conta corrente e mais produtos para eles.

E a outra parte está vindo de novos clientes, que acessamos basicamente com marketing digital inteligente, visando sempre um menor custo de aquisição e uma maior penetração de produto para esses nossos clientes.

**Transcrição da Teleconferência
Banco PAN (BPAN4 BZ) – Resultados do 3T20
5 de novembro de 2020**

Inácio Caminha:

Muito obrigado a todos pela presença em mais um *call* de resultados. Ficamos bem satisfeitos com o trimestre. Estamos animados, a nossa estratégia continua a mesma, ser uma oferta completa de crédito e serviços financeiros para os nossos clientes, com intensa digitalização e diversificação de canais e produtos.

Esperamos falar com vocês novamente no resultado do 4T e final de ano, muito obrigado.

Operadora:

A teleconferência do Banco PAN está encerrada. Agradecemos.

“Este documento é uma transcrição produzida pela MZ. A MZ faz o possível para garantir a qualidade (atual, precisa e completa) da transcrição. Entretanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais falhas, já que o texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes. Portanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos que possam surgir com o uso, acesso, segurança, manutenção, distribuição e/ou transmissão desta transcrição. Este documento é uma transcrição simples e não reflete nenhuma opinião de investimento da MZ. Todo o conteúdo deste documento é de responsabilidade total e exclusiva da empresa que realizou o evento transcrito pela MZ. Por favor, consulte o website de relações com investidor (e/ou institucional) da respectiva companhia para mais condições e termos importantes e específicos relacionados ao uso desta transcrição”