



Transcrição da Teleconferência do 2T15 – Q&A – SULAMÉRICA

Operador

Iniciaremos agora a seção de perguntas e respostas. Nossa primeira pergunta vem do Sr. Gustavo Schrodén, do Bank Of America. Sr. Gustavo, pode prosseguir.

Gustavo Schrodén (Bank Of America Merrill Lynch)

Bom dia, pessoal, obrigado pela oportunidade e parabéns pelos resultados. Eu vou fazer duas perguntas, a primeira é relacionada ao cenário macro. A gente tem visto um aumento do desemprego, talvez mais rápido do que muita gente esperava, o quanto isso pode afetar o resultado de vocês, principalmente no segmento de health, que a gente sabe que normalmente tem uma correlação com o aumento do desemprego. Queria saber como vocês têm visto isso, o que vocês têm feito para gerenciar ou para tentar minimizar esse impacto que pode vir daqui para frente.

Gabriel Portella (Presidente SulAmérica)

A gente tem acompanhado com atenção e, obviamente, num momento como esse o nível de atenção redobra e a maior parte das ações que nós temos, também ganham intensidade. O desemprego, que vem crescendo, não afeta por igual todos os setores da economia e também nem todas as companhias, porque depende do seu perfil e depende do portfólio de riscos que nós temos. Você citou o exemplo do saúde, a gente acompanha com atenção permanente a questão da movimentação nas empresas vigentes e a gente vê que nesses primeiros seis meses, nós tivemos o mesmo nível de movimentação que nós tivemos no segundo semestre do ano passado, mas mesmo assim, através de uma boa atuação de novas vendas, a gente vem crescendo o portfólio como você viu no slide que demonstra essa evolução. Por outro lado também a gente vê que no caso de segmento de automóveis que é um dos segmentos afetados pela economia, por exemplo tem a venda dos carros zero km é o que mais foi afetada e o nosso perfil é muito mais voltado para seminovos e usados do que para zero km, onde o peso é muito menor na nossa carteira. Então isso faz com que a gente aumente a nossa penetração nos outros segmentos, compensando tanto na venda nova de saúde quanto regiões ou tipo de frota, no caso de automóveis, compensando então essa perda. Do lado da gestão dos dois casos de sinistro, tanto no saúde quanto no de automóvel, uma intensificação maior

das ações, um cuidado maior, uma atenção, faz com que a gente possa passar por esse período, não desatento, pelo contrário, com muita atenção, mas sem ter danos maiores. Vamos ver como se comportam nos próximos trimestres, mas a gestão e a receita é a mesma: procurar oportunidades de crescimento, que ainda tem muitas nesse mercado, em segmentos onde a gente tem possibilidade e compensar a parte do desemprego que afeta, mas no nosso caso, não foi significativa a ponto de inverter qualquer resultado.

Gustavo Schroden (Bank Of America Merrill Lynch)

Está ótimo, obrigado. Minha segunda pergunta é referente às iniciativas estruturais que vocês tem tomado há pelo menos um ano e meio, relacionada à gestão dos sinistros. Vocês tem feito um trabalho forte com os hospitais, vocês tem feito compra direta de alguns equipamentos, de alguns medicamentos. Se a gente tivesse que qualificar, em que nível ou em qual estágio vocês estão dessas iniciativas em termos de maturação, vocês estão no começo, no meio, ou já no final do ciclo dessas iniciativas? Ainda tem muita coisa a melhorar daqui para frente, essas iniciativas estão no começo, no meio ou no fim?

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Elas são permanentes, desde que a gente começou o grande ciclo de implementações de políticas de gestão de sinistros e gestão de saúde, tem um contínuo de ações que vão se sobrepondo. A gente tem em torno de trinta ações se sobrepondo uma sobre a outra, umas mais maturadas, outras menos maturadas. Compra direta que você citou, já está em volume enorme de hospitais em cinco especialidades e elas estão se desenrolando à medida que o tempo passa. Gestão de saúde demora um pouco mais, é um processo mais complexo e gestão de sinistro é um pouco mais rápida, mas todas estão se desenvolvendo dentro do cronograma. O que a gente está apostando muito e eu acho que é o que estamos focando mais que o resultado, é que, não obstante, a gente estar gerando resultado agora, o que a casa está fazendo é uma intensificação muito grande na gestão dos projetos de gestão de sinistros e gestão de saúde, esse é o trabalho da casa. A gente trabalha com 90% do tempo gasto nesses projetos de gestão de sinistros e gestão de saúde de maneira contínua.

Gustavo Schroden (Bank Of America Merrill Lynch)

Então elas são permanentes, a tendência é que os custos relacionados à sinistralidade tende a continuar apresentando uma melhora.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

O que a gente descobriu ao longo do tempo, é que cada ação que você põe, ela não é permanente, ela não é estável ao longo prazo, à medida que você trabalha ela, você tem que alterá-la, tem que evoluí-la, porque o mercado evolui junto. Então, desse conjunto enorme de ações que a gente teve, que no passado talvez fossem um pouco mais estacionárias, elas não são, não dá pra falar que elas estão num estado final, porque elas estão sempre evoluindo a cada ciclo. De novo no compra direta de materiais, o primeiro modelo de compra direta de materiais que a gente fez, é bem diferente do modelo que a gente pratica hoje, o modelo que praticamos hoje é muito mais refinado, é muito mais evoluído e é a mesma ação. Então não é só a questão de expandir regionalmente a ação, mas também é uma questão de calibrar a ação para ela ficar mais aderente à realidade do mercado que evolui de maneira muita rápida também. A gente não está sozinho, os outros *players* e parceiros da cadeia produtiva do segmento de saúde também evoluem, a gente está evoluindo junto com eles nas ações.

Gustavo Schroden (Bank Of America Merrill Lynch)

Está ótimo, muito obrigado pelas respostas.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Rafael Frade, do Bradesco.

Rafael Frade (Bradesco)

Oi, bom dia a todos, continuando com Mauricio.

Mauricio como você já explicou diversas vezes, não tem a bala de prata nesse processo de melhora de gestão de vocês, é um trabalho de várias iniciativas. Agora o que chama atenção, principalmente, é essa melhora tão grande no segundo trimestre, especificamente, ao passo que a gente não viu tanto essa melhora nos anteriores. Queria saber um pouco, talvez quando a gente olha essa melhora de mais de 4,0 p.p. de sinistralidade de saúde, se na verdade não seria melhor estarmos comparando o primeiro semestre, visto que teve um nível razoavelmente grande de provisionamento de IBNR no primeiro trimestre, que não se repetiu no segundo. Talvez isso tenha beneficiado um pouco o resultado do segundo, mas mesmo assim, no semestre, continua com uma bela melhora de mais de 2,0 p.p. da sinistralidade. E como que vocês estão vendo pela frente, dado que agora a gente vai ter um impacto no reajuste de preço bem forte. Somado com essas iniciativas, a gente pode continuar vendo melhora na sinistralidade para o próximo semestre? Poderiam comentar um pouco em cima disso.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Dois comentários aqui. O primeiro deles é que eu acho que a leitura do

semestre ela é melhor que a leitura do trimestre. O trimestre é mais volátil, a gente conhece já há bastante tempo e já conversamos algumas vezes que tem trimestres que surpreendem a gente um pouco mais pra cima, um pouco mais para baixo, mas a leitura do semestre traz mais estabilidade, ainda mais porque ele pega um ciclo bem fechado que é o terceiro e o quarto quartis da aplicação do nosso ciclo de reajustes no ano passado. Ele dá uma boa percepção do que de fato aconteceu na sinistralidade, dando essa melhora que você citou de 2,0 p.p.. O ciclo de reajustes que começou agora em maio e que vai se desenrolar até maio, julho, do ano que vem, ele também é oriundo de um VCMH forte. A gente continua vendo um VCMH acelerado do último ano e ele vai refletir essa tendência. Se o VCMH mostrar uma desaceleração, obviamente você tem uma sobra de preço em cima do custo, se ele não mostrar desaceleração, a gente não tem a sobra de preço em cima do custo, então a gente só vai descobrir isso lá na frente, na hora em que ele se desenrolar totalmente. O que eu acho que é importante para gente tirar daqui é que a política de *underwriting* continua sendo feita de maneira muito consistente, em vários formatos, não só na questão de precificação do reajuste que foi o item que você citou, do ciclo de reajustes que a gente tem a frente, mas questão da precificação do novo contrato vendido e na gestão do *underwriting* do portfólio. Por exemplo, ano passado a gente lançou um portfólio novo de odonto que se mostrou bastante mais aderente à realidade do mercado e performou bastante melhor nesse último ciclo agora. Fizemos também um lançamento de um portfólio de adesão no ano passado que também se mostrou muito aderente. Agora a gente acabou o último ciclo de lançamento de portfólio, a gente lançou mais de um portfólio inteiro de saúde, não de odonto, no mês passado, e esse portfólio está mais aderente em termos de reembolso, em termos de regiões etc. Também lançamos outro produto de odonto há mais ou menos dois, três meses atrás que também está se mostrando bastante efetivo em vendas, então eu acho que essa composição de cuidado no reajuste, mas também atenção no *underwriting* da ponta, não vendo *underwriting* apenas como preço, mas *underwriting* como condição de produto, condição de praça, condição de preço também, dá para gente uma boa linha do que foi feito no semestre. Em paralelo às ações de gestão de sinistros e saúde que já foram comentadas na pergunta do Gustavo.

Rafael Frade (Bradesco)

Perfeito Mauricio. Uma pergunta adicional: Falando do crescimento da base de membros de vocês, chamou bastante atenção que mesmo no corporativo a gente teve um pequeno crescimento, dado o cenário, acho que o Gabriel comentou um pouco que depende do perfil do cliente. O que chama atenção, como o Gustavo comentou, é que está havendo demissões e, além disso, a gente tem a percepção de que a SulAmérica como um plano mais Premium, sofreria mais no processo de *downgrade* por parte de empresas. Eu queria entender essa estabilidade nos números de beneficiários,

entender um pouco essa dinâmica: foi basicamente manutenção da carteira, teve um efeito de demissões, mas as vendas foram robustas e compensaram isso. Se pudessem dar uma visão se houve mudança nessa carteira ou se simplesmente se manteve.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Rafael, eu acho que é *underwriting* de novo, os produtos estão aderentes, estamos encontrando bastante porta de entrada para poder vender os produtos da maneira correta, estar precificando de uma maneira mais conservadora, muito direito, com foco em longo prazo. E quando você precifica bem na entrada, o cliente tende a permanecer no longo prazo. Na questão da movimentação do portfólio, a gente não viu ainda esse efeito todo que está sendo propalado na economia de maneira geral. Estamos vendo a mesma movimentação que vimos no segundo semestre do ano passado, então pode ser mix de carteira e o nosso mix de carteira pode estar nos protegendo um pouco mais, enfim, vamos aguardar para ver, até o momento, tranquilo por aqui nesse assunto.

Rafael Frade (Bradesco)

Última pergunta, mais geral para a SulAmérica como um todo, em termos de rentabilidade. Nos últimos doze meses chegaram a um ROE de 16%, ano passado vocês falaram que a empresa estava confortável em trabalhar num patamar de 15%, mas como já pontuado, tendo ainda várias dúvidas, mas imaginando que vai ter um ciclo forte de reajustes de preços agora e se mantendo os benefícios de todos, nesse trabalho de redução de custos na parte da saúde, parece razoável imaginar que a empresa esteja entregando um nível de rentabilidade maior que esses 15%, talvez 17%, 18%. É razoável isso ou de certa forma vocês estarão reinvestindo na empresa, como vocês veem essa questão da rentabilidade.

Arthur Farme (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Acho que é uma boa observação essa sua, a gente vem discutindo isso há algum tempo, não tem mistério, esse trimestre ele revela combinação positiva de operação e resultado financeiro. Dentro da operação, você estava explorando aqui com o Mauricio, o resultado de saúde e ele foi muito bom no trimestre e no semestre. O resultado do automóvel também veio muito bem. Então as duas principais carteiras que representam mais de 90% da nossa receita de prêmios, contribuíram para a operação, contribuíram para a margem. Despesa administrativa, a gente mostrou que melhorou relativamente apenas, então os custos operacionais e a qualidade da operação levaram a esse nível de rentabilidade que você está vendo aí. A gente produzir um ROE melhor a cada trimestre é o objetivo do processo de subscrição da companhia, nosso processo de escolha de portfólios e de

precificação, ele está intrinsicamente voltado ao objetivo de rentabilizar as operações da SulAmérica.

Rafael Frade (Bradesco)

Está ótimo Arthur, obrigado.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Victor Schabbel, do Credit Suisse. Sr. Victor pode prosseguir.

Victor Schabbel (Credit Suisse)

Bom dia a todos, primeiro eu queria parabenizar pelo resultado, impressionante a melhora de sinistralidade e dos índices operacionais. Parabéns por estarem colhendo o fruto dos esforços, principalmente, dos últimos doze meses. Fazendo uma pergunta que seria quase um follow-up de alguns pontos levantados pelo Rafael Frade, com relação a essa expansão da base num cenário desafiador, ainda que pequeno mas é positivo dado o cenário, vocês conseguem ter uma leitura de quanto desses potenciais beneficiários que vocês tem, estão em processo de desligamento da companhia e renovaram o vínculo com vocês como benefício oferecido pelo empregador por um tempo determinado, por aquele seis meses. Vocês tem essa leitura, ou seja, a gente pode estar vendo um efeito retardado de demissões do primeiro semestre ao longo dos próximos meses, vocês conseguem identificar isso ou não, não tem muito esse efeito. Se vocês puderem só comentar, eu agradeço.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

O que a gente tentou colocar de estratégia para viver esses momentos de crise ou aproveitar melhor as oportunidades de mercado, foi ter um portfólio bastante completo dentro do que a gente interpreta que é um portfólio bom. A gente está com portfólio de adesão bastante bem calibrado, de PME bastante bem calibrado, ASO bem calibrado e empresarial bastante bem calibrado. As movimentações naturais que estão ocorrendo ou não naturais que aconteçam no portfólio de produtos, a gente tem aproveitamento de carências devido, pela súmula da agência, a gente, por ter aproveitamento de carência, tem facilitado a entrada de um cliente que saí de um portfólio dar entrada em outro. A gente não controla no detalhe a entrada de quem movimenta para qual lado, o que a gente percebe é que estamos tendo um ganho positivo em praticamente todos os portfólios. Então, não obstante, a gente ter uma economia que aparentemente não consegue performar como a gente está performando, a gente tem um crescimento no portfólio mais relevante da casa, ou seja, tem migração, tem, mas também tem adesão nova e acho que isso é fruto de uma estratégia comercial bem sucedida. A área comercial está presente em boa

parte das regiões em que nós temos uma boa rede de distribuição e boa rede de serviço para prestar ao cliente e está com condição bastante competitiva. Isso tem mostrado bastante equilíbrio para gente no portfólio, independente do estado em que a economia esteja do lado de fora. Por enquanto, as movimentações não são tão relevantes assim e ainda que elas estejam com alguma relevância, a gente está com portfólio bastante completo para absorver as pessoas de um lado para o outro.

Victor Schabbel (Credit Suisse)

Obrigado Mauricio.

Se me permitem outra pergunta, com relação ao aumento de impostos daqui em diante, como anda a análise, discussão interna, considerações de eventualmente focar no negócio de operadora de saúde e não seguradora de saúde, enfim, para tentar um subterfúgio com relação à carga tributária. Vocês tem feito análises, estudos em relação a isso, em que ponto vocês estão nisso, faz sentido considerar ou não faz sentido considerar essa possibilidade. Se vocês pudessem só dar uma visão, agradeceria também.

Arthur Farme (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Esse é um tema complicado, na realidade, a gente tem que ver se essa norma vai se consolidar exatamente como está. O impacto vai se dar a partir de setembro mantido o calendário de vigência da majoração da contribuição social. Não dá para afirmar ainda que um modelo ou outro vai ser o que compensará esse impacto, acho que é prematuro a gente se posicionar nesse sentido, existem essas possibilidades sim, a Companhia está estudando essas e várias outras, mas de qualquer forma é um tema preocupante como um todo, pelo que isso representa de impacto nas operações das empresas submetidas a essa majoração. Nos fóruns devidos, com a devida atenção, a gente está discutindo tanto institucionalmente quanto operacionalmente o que fazer com relação a esse tema, por hora, é que eu poderia antecipar para você.

Victor Schabbel (Credit Suisse)

Está certo. Muito Obrigado Arthur.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Domingos Falavina, do JPMorgan. Sr. Domingos pode prosseguir.

Domingos Falavina (JPMorgan)

Bom dia a todos e obrigado pela oportunidade.

A minha dúvida é entender um pouquinho melhor essa dinâmica de custo de sinistralidade na parte de saúde. Acho que é um pouco de follow-up na pergunta do Rafael Frade. A gente notou uma melhora muito forte de mais de 4,0 p.p. nesse trimestre, eu queria entender um pouquinho melhor quando a gente olha o trimestre, se existe algum tipo de evento não recorrente, alguma coisa que a gente tenha que levar em consideração. Para ver isso, eu gostaria de ter um pouco de ideias, se vocês puderem compartilhar, quanto dessa melhora de sinistro ou do não crescimento da despesa nessa mesma linha que receita, ou seja, dos 4,0 p.p, quanto que teria vindo de algum tipo de baixa na quantidade de uso, ou seja, na frequência, quanto que teria vindo de aumento de preço de maneira que a gente possa ter uma ideia de recorrência ou não dessa melhora.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Não tem nenhum evento não recorrente na sinistralidade não, processo normal da casa como sempre é totalmente standard, tão pão com manteiga quanto você possa imaginar, então isso não tem nada. O que eu acho que a gente tem, olhando e sempre a visão do semestre é melhor que a visão do trimestre, para não ter nenhum tipo de impacto de ponta nem nada, para pegar um período maior, eu acho que é o fato da gente ter conseguido colocar uma política de subscrição boa, naqueles dois itens que eu falei, tanto na manutenção do cliente da casa, quanto na venda nova, a gente tem conseguido colocar um volume de vendas novas interessantes. Obviamente, não é tudo que a gente gostaria de ter, mas o que está entrando na casa está entrando de uma maneira muito bem precificada, ou seja, a sustentabilidade desse portfólio é melhor, e a gente tem visto isso nas últimas safras. As safras tem se provado bastante boas, então esse é um primeiro aspecto. A política de reajustes adotada há dois anos, tem se mostrado vencedora, a gente tem conseguido reter o cliente, obviamente com a dificuldade devida, no momento econômico, com a dificuldade devida de pedir reajustes elevados, é sempre ruim pra gente e a gente luta para não ter que pedir o reajuste elevado, enfim, o que está sendo pedido, está sendo de certa forma concedido pelo cliente, eles estão apostando com a gente, que iremos ter uma melhora de ciclo futuro. Do outro lado, apesar de a gente continuar vendo um crescimento de frequência, o crescimento de inflação médica, como é no mundo inteiro, a gente tem uma crença que as ações de sinistros e as ações de gestão de saúde, essas um pouco mais no longo prazo, vão pagar lucro para a gente, vão trazer boas respostas, e já estão trazendo. Nas ações mais básicas, como empacotamento que teve um grande ciclo em 2013, foi substituído pelo ciclo da compra direta em 2014 e voltou no ciclo de 2015. De novo, a gente está empacotando bastante coisa, questão de transposição, questão de compra direta, questão de segunda opinião médica, junta, todos esses itens quando misturados

eles estão mostrando resultado. Se você faz uma projeção de VCMH no passado e reajusta sem ter certeza do sucesso das suas ações de contenção de sinistros, obviamente pode ter sobrado algum *upside* daí e talvez seja isso que estamos olhando, ou seja, uma boa política de *underwriting*, e estamos conseguindo entregar o resultado previsto internamente na casa, da gestão de sinistros e a composição dá o que você enxergou. Se isso segue para frente, a gente não dá o *guidance*, mas enfim, a gente está trabalhando bastante para ter um processo bastante maduro dos dois itens, tanto *underwriting*, quanto sinistros.

Domingos Falavina (JPMorgan)

Ficou claro, a subscrição ajustada ao risco está melhorando. Outra dúvida que eu tenho, é mais qualitativa e direcional. A gente olhando o mercado de seguro de saúde, sempre tem como premissa, presumo que esteja na precificação de vocês, uma piora no cenário econômico, o aumento do desemprego tende a trigar uma frequência maior de uso médico. O que a gente não discute com tanta extensão é uma possibilidade de uma deterioração na economia causar uma demanda menor pelo segmento *premium*, por ter menos gente tendo acesso mesmo aos hospitais, isso gerando um cenário macro mais benéfico para renegociação de produtos de vocês com prestadores de serviço. Esse é um tema que eu não vejo tanta recorrência, queria ter um pouco de ideia se quando vocês vão renegociar, já estão vendo algum tipo de maleabilidade, um tipo de flexibilidade maior dos prestadores de serviço, alguma coisa que possa acarretar num ajuste de preço mais razoável, quando a gente pensa daqui para frente.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

As duas teses são boas, tanto a tese de que você teria maior frequência de utilização para o aumento do desemprego, um *churn* maior do plano de saúde, quanto a tese de que você tenha poderes de barganha mais equilibrados entre os *players*. Interessante, contudo, é que na primeira tese, a questão do aumento do *churn*, a gente ainda não consegue enxergá-la, que foi a resposta das três perguntas anteriores. A tese é boa, mas a gente ainda não consegue enxergar o aumento do *churn* de maneira exacerbada na casa. Na hora em que a gente começar a enxergar, talvez a gente comece a enxergar sim, um aumento da frequência derivado daí, apesar de que eu acho que hoje nós temos muito mais ações de contingência e controle de sinistros para tentar minimizar um pouco desse efeito, do que nós tínhamos na crise de 2008. Lembra na crise de 2008, a quantidade de ferramenta que o mercado tinha colocado em curso era muito menor do que hoje, hoje muito das práticas que começaram a ser

pensadas naquela época, começaram a ser importadas logo após, viraram realidade e a gente não imagina que o mercado vá voltar atrás nelas. Notadamente, junta, segunda opinião, compra direta, enfim, essa história toda, sem contar em todo bloco da gestão de saúde que foi desenvolvida mais recentemente, não de maneira homogênea no mercado, mas algumas operadoras encamparam essa luta e estão trabalhando pesado, entre essas a SulAmérica, que pode render fruto melhor lá para frente. No tocante ao poder de barganha entre as partes, a crença que a gente tem é que o tamanho da SulAmérica permite com que a gente já tenha uma negociação bastante madura e estável com os grandes *players*. Eu acho que o momento que a gente está chegando com eles é muito mais de construção do que de contraposição. Acho que há um entendimento um pouco mais maduro entre os *players* presentes na cadeia, de que a sustentabilidade do setor todo passa por nós termos um pouco de sinergia e um pouco mais de alinhamento na mesma direção. Eu fico bastante feliz de comentar que há mais ou menos um ou dois anos a gente já tem encontrado muito mais conversas produtivas, conversas proativas de ambos os lados, para ter uma política de ganha-ganha entre as partes. Um ambiente de crise, obviamente, ele pode mudar o poder de barganha de um dos lados em relação ao outro, é sempre uma possibilidade, mas quando você fala dos grandes blocos de geração de sinistros, eu acho que a política hoje é muito menos conflitiva e muito mais simbiótica. Eu acho que a gente caminhou numa boa ascendência. Quando a gente fala dos pequenos blocos de geração de sinistro, falando do pequeno consultório médico, o *driver* não é esse, o *driver* hoje da operadora já há bastante tempo é um *driver* de aumentar a remuneração do pequeno consultório médico, entender que esse médico é um parceiro da casa de longo prazo e a gente tem feito esse movimento bastante forte nos últimos cinco anos, fazendo reajustes bastante fortes no horário médico e reajuste grande de consulta. Isso deve continuar independente da crise econômica, porque a gente interpreta que isso vai levar a gente a um mercado mais sustentável no longo prazo. A tese é boa, mas eu não acredito que a gente vai seguir numa tese, hoje, de alteração de poder de barganha, mas sim numa tese de construção de sinergia entre as partes.

Domingos Falavina (JPMorgan)

Perfeito, ficou super claro. Obrigado e parabéns pelo resultado.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Francisco Kops, do Banco Safra. Sr. Francisco pode prosseguir.

Francisco Kops (Banco Safra)

Bom dia a todos. Duas perguntas também.

A primeira é sobre saúde, eu queria só explorar um pouquinho o cenário competitivo, SulAmérica fez reajustes muito fortes nos últimos três anos e está preparando possivelmente mais um reajuste forte para 2015, e tem mantido um número de vidas em um nível bem satisfatório. A gente vê operadoras de saúde do outro lado com alguns problemas na parte de capital, a gente sabe que tem uma linha de convergência entre ANS e os requerimentos da SUSEP, enfim, lá para frente, me parece, não sei se isso tem algum impacto nessa melhora, nos últimos três trimestres da SulAmérica, me parece que a SulAmérica ou talvez as seguradoras de saúde em relação as operadoras, estejam com vantagem competitiva. Eu não sei se mudou alguma coisa no cenário de competição, se vocês pudessem explorar um pouquinho isso, tanto esse ano, o que vocês estão vendo e até para frente, acho que seria ótimo.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

O cenário competitivo do mercado de saúde continua difícil como ele era antes. É um mercado muito pressionado, a gente acompanha já há bastante tempo, tem um conjunto de operadoras em dificuldade, é claro, o dado é público, não é dado restrito, como sempre teve nos últimos anos, acho que a gente não tem um ano, desde 2004, 2005, que a gente não tenha uma pressão por parte dos *players*, notadamente, *players* menos capitalizados, *players* menos reservados, tem que fazer frente às regras de capitalização e solvência que existem por aí. Dentro desse quesito, obviamente, as entidades seguradoras são um pouco mais estabilizadas porque já haviam reservado isso lá no passado. No tocante ao reajuste, a visão que eu tenho aqui, é que o mercado inteiro sentiu uma pressão de inflação médica e uma compressão de margem nos últimos anos e atuou como tem que atuar. Olhando seu resultado com pouco mais de atenção, entendendo que você precisa ter um *underwriting* bastante responsável, acho que notadamente os últimos dois ciclos, foram 2013 e 2014, metade do ano até agora, metade de 2015, tem se mostrado bastante mais racionais. Isso traz, obviamente, mais estabilidade para o mercado. Então eu acho que a gente não muda a arena competitiva, de maneira significativa, o que muda é o modelo mental dos *players*, que entenderam que a pressão no *bottom line* estava grande e a gente tinha que, enquanto mercado, encontrar maneiras de encontrar algum tipo de rentabilidade, para a sustentabilidade do setor, e acho que foi isso que os *players* fizeram, cada um na sua maneira, cada um no seu formato. SulAmérica com suas ações de contenção de sinistro, com esse grande investimento que a gente em gestão de saúde e um olho muito crítico no *underwriting*. A SulAmérica há um ano e meio mais ou menos não tem como foco principal volume de cotações, volume de fechamento, mas sim resultado do que entra na sua casa, a gente não briga mais por *market share* de maneira alguma, a gente briga por resultado, a gente por uma operação sustentável. Acho que o mercado tenha entendido que esse é um bom driver para seguir, pelo menos boa parte dos *players*.

Francisco Kops (Banco Safra)

Perfeito Mauricio. Obrigado.

Se me permitir uma segunda pergunta, acho que essa um pouco mais endereçada ao Arthur. A gente nos últimos três anos, e acho que isso está um pouco mais claro agora, vê que o crescimento de prêmios de saúde principalmente, ele está muito mais atrelado a preço, a reajuste de preço, do que ao número de beneficiários, e se a gente olhar o índice de, despesas administrativas, ele cai, acho que isso é bom, e acho que muito é em função disso, mas a minha percepção é de que ele talvez pudesse cair mais, já que você tem o mesmo número quase de beneficiários ou um número muito próximo e o preço muito maior, então a estrutura SulAmérica deveria aumentar menos do que tem aumentado as receitas. Talvez eu não tenha um conhecimento profundo do que é custo fixo e custo variável da SulAmérica, mas não teria uma oportunidade de melhora ainda maior nesse índice.

Arthur Farme (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

A gente compartilha a sua percepção de que pode haver um espaço para melhorar o índice DA, a operação tem escala, ela ainda tem capacidade de continuar crescer com a base em salários que nós temos, acho que é importante você observar que seguros é TI intensivo e quanto mais TI intensivo nós formos, mais produtivos nós poderemos ser. Nos últimos anos a gente vem investindo na nossa qualificação da nossa infraestrutura de TI como um todo e vem se atualizando, modernizando, se equipando. Acho que ultimamente a gente tem de entender clientes, corretores, de forma melhor e suportando a operação da maneira que a gente tem conseguido suportar, como refletido nesses indicadores. Proporcionalmente aos prêmios, a gente vem tendo ganhos importantes nesse indicador, a companhia obviamente olha para o equilíbrio correto de investimentos nas suas operações, investimentos em aprimoramento de processos operacionais e isso tudo pode vir a resultar em ganhos nessa relação sim, mas precisamos ter em mente que investimentos aqui são fundamentais, são necessários, para suportar o tamanho da operação que a companhia vem apresentando e com a perspectiva de crescimento como você está vendo.

Francisco Kops (Banco Safra)

Obrigado Arthur. Bem claro.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Marcelo Cintra, do Goldman Sachs. Sr. Marcelo pode prosseguir.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Bom dia a todos. Obrigado pela pergunta.

Minha primeira pergunta é relacionada ao segmento de auto, que ainda não falamos muito. Queria escutar um pouco de vocês, como vocês estão vendo o cenário de precificação, se ele continua super saudável, se teve alguma pressão nos novos seguros de automóvel nesse trimestre, e se isso contribuiu para o crescimento ou se foi apenas realmente, frota e uma política de *underwriting*.

Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis, Ramos Elementares)

Obrigado pela pergunta.

Se você for ver o nosso resultado, ele foi um binômio, entre crescimento de prêmio médio e de frota, essa é sempre a nossa busca, fazer um crescimento orgânico de quantidade de itens e isso nos ajuda muito o entendimento para frota, e também prêmio médio que reflete na verdade, todo o esforço e toda disciplina de precificação e de *underwriting* que a gente tem imposto na nossa carteira. Essa política de precificação tem sido feliz e toda política de precificação ela não diz respeito só ao que nós fazemos, mas também temos que ficar muito atento ao que o mercado está fazendo. É verdade, você tem visto que o mercado não tem feito, pelo esse ano uma guerra de preço, colocando preço para baixo. A despeito disso, e mesmo assim se tivesse feito, você conhece a SulAmérica, nós não teríamos entrado nessa guerra e como essa guerra não ocorreu nós estamos colhendo mais frutos ainda, por isso a gente fez um desempenho maior em crescimento de prêmios, eu imagino que assim respondo sua pergunta.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Eduardo, só um follow-up rápido. Como você mencionou a gente não está tendo nenhuma pressão, pressão do mercado como um todo. Queria saber como você está vendo isso indo para frente, é sustentável essa política e essa racionalidade, uma vez que o *Loss Ratio* está melhorando para a indústria como um todo, está tendo vários benefícios, lei dos desmanches e etc., e a Selic super elevada, como você vê esse ciclo.

Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis, Ramos Elementares)

A gente não está vendo nenhum sinal que mostre que isso está mudando ou que irá mudar, é verdade que a gente não pode responder pelo futuro e muito menos pelos demais concorrentes. Tem, claro, coisas acontecendo como a lei dos desmanches que tem ajudado em parte a questão da sinistralidade, mas não somente a ela, agora de qualquer forma me parece que é pouca margem. O ciclo de juros altos desta vez, como a gente já teve em algumas, ele não é capaz de subsidiar um aumento severo de sinistralidade e dado que a gente fica muito preocupado com o futuro, aonde vai, por exemplo, a frequência de roubo, a relação de custos, que é indexado por cambio, enfim, deixa o mercado um pouco mais conservador nesse momento. E olhar somente para juros nesse momento, pode ser perigoso porque tudo que a gente colocar para baixo de preço agora, com relação a juros, vai fazer frente ao futuro e no futuro pode ser que esses custos, principalmente, aqueles que a gente consegue identificar menos, por exemplo, frequência de roubo, dado que algumas variáveis macro estão se deteriorando, seria muito perigoso para o resultado futuro, por isso eu não acredito, vendo os números hoje, que essa guerra em função de juros vá acontecer nesse momento.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Perfeito, Obrigado.

A minha segunda pergunta, eu queria voltar um pouco na área da saúde quando a gente falou principalmente da melhora de *Loss Ratio*, foi muito comentado sobre uma política de *underwriting*, preços e novos volumes, e também temos o lado da gestão de saúde. Eu só queria entender de vocês, o que vocês acham que está como contribuição maior para essa melhora de *Loss Ratio* em saúde, seria essa gestão de saúde ou ainda é uma precificação mais eficiente.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

É conjunto de obra Marcelo. A disciplina em *underwriting* é chave, é basilar, sem ela não tem sustentabilidade. A gestão de sinistros traz ganho efetivo de curto prazo que a gente está vendo, e a gestão de saúde já traz ganho de curto, mas ela vai trazer muito mais de longo prazo, essa é a aposta da casa, então é o conjunto da obra que a gente está falando, a gente não está falando de pontual, é estruturante.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Seria estrutural uma parte dessa melhora, devido uma gestão de saúde, que irá ser mais de longo prazo, mas dando continuidade, seria algo mais estrutural?

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Todos os projetos que a casa tem investido nos últimos anos, fora os regulatórios, são projetos estruturantes, sem dúvida. Essa é a aposta que temos trabalhado nessa direção, não tentar fazer nenhum projeto que seja de vida curta, mas projetos que de fato se perpetuem no tempo, que deem ganhos ao longo do tempo. A sinistralidade é a razão entre prêmios e sinistros, então tem um segundo bloco que é poder de precificação, *underwriting*, venda nova, ganho de novos produtos, novas regiões de comercialização, etc., esse composto está sendo calibrado nos últimos anos como sempre foi na casa para tentar ter uma operação lucrativa. Eu não consigo pegar e seccionar um dos itens, esse é o responsável pela bala de prata. Não tenho. Estou pegando emprestada a pergunta do Rafael lá no começo, não tem bala de prata, é um conjunto de obras inteiras, é quadro impressionista, é um bocado de pontinho, só quando você se afasta do quadro você consegue ver a pintura inteira, não dá para pegar um e tentar entender o quadro inteiro por um ponto.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Está ótimo, perfeito. Obrigado e parabéns pelo resultado.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Gustavo Lôbo, do BTG Pactual. Sr. Gustavo pode prosseguir.

Gustavo Lôbo (BTG Pactual)

Bom dia pessoal. Boa parte das minhas perguntas já foi respondida, mas ainda ficaram duas aqui. Primeiro lugar vocês tiveram um desempenho muito forte, jogando um ano para trás, vocês fizeram a precificação para esse ciclo que ficou vigente nos últimos quatro trimestres. Vocês estavam mirando uma melhora de sinistralidade mais ou menos dessa magnitude que foi, um pouco menor, um pouco maior? E olhando para frente, vocês ainda estão mirando uma melhora de sinistralidade ou do patamar que foi nos últimos quatro trimestres já é uma coisa com a qual vocês estão confortáveis em trabalhar, vão trabalhar para manter esse nível de rentabilidade que foi muito forte agora mais recentemente.

Arthur Farne (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

O seu ponto é um ponto interessante, na realidade essa dinâmica, é uma dinâmica que você está permanentemente plantando o futuro. Você observou que o movimento de 2014 está se refletindo nessa melhora de 2015 e toda nossa modelagem, Mauricio, Dal Ri e o Marcelo aqui nas unidades de negócios, estão olhando para frente. A companhia tem um objetivo de rentabilidade global que vai nascer nas duas operações, então as premissas de rentabilidade incorporadas aos processos de precificação e

modelagem das unidades são o que vão produzir esses resultados futuros e eles tem um objetivo de rentabilidade global da SulAmérica.

Gustavo Lôbo (BTG Pactual)

Perfeito, obrigado. Sobre auto, a dúvida é com relação à precificação também, não parece ser o cenário de uma guerra de preço muito agressiva começando agora. O mercado está bastante racional e os *players* estão fazendo dinheiro, então tem um cenário favorável para todo mundo. Em algum momento, essa queda de custo de sinistro, por causa da queda de furto e roubo, vai ser repassada para preço, não estou falando em alguém ser muito agressivo para querer ganhar *Market Share*, mas repassar para o cliente um cenário que agora é menos arriscado para seguradoras, dado que tem menos carros sendo roubado.

Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis, Ramos Elementares)

O roubo ele não é o único insumo do nosso sinistro, tem muito mais, o roubo hoje representa 30%, 35% dependendo da região da composição de tudo que a gente gasta com sinistro. Ele sozinho não seria responsável por alguma mudança muito radical de preço, eventualmente, pontualmente, em alguma região que tenha se beneficiado mais do roubo, teria. a diferença de quando a gente monta as estratégias de preço, quando a gente vê algumas reduções, seja de roubo e furto, seja de custo de peças, enfim, de frequências, frequências em geral, é que eu não posso olhar uma frequência baixando e já esperar baixar o meu preço, porque hoje eu estou construindo os meus preços e o meu resultado do ano que vem e eu não posso colocar em minhas projeções, toda redução em qualquer que seja a variável, imediatamente e nem mesmo inteiramente. Eu não acho que nem nós e nenhum competidor vamos olhar para essa variável, ou para uma variável, poderia ser qualquer outra e escolher fazer uma redução de preço para ganho de *Market Share*, até porque, qualquer um agora, o mercado de automóvel é muito competitivo, qualquer um que queira montar uma estratégia nesse sentido, vai ser olhado e medido pelos concorrentes, então não acho razoável que isso possa acontecer.

Gustavo Lôbo (BTG Pactual)

Ok, obrigado.