

Transcrição da Teleconferência do 1T17 – Q&A – SulAmérica

Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a nossa sessão de perguntas e respostas. Nossa primeira pergunta vem de Thiago Kapulskis – Btg Pactual

Thiago Kapulskis (Btg Pactual)

Bom dia a todos, muito obrigado pela oportunidade de perguntar. Eu tenho duas perguntas, a primeira é em relação à dinâmica de saúde, a gente viu essa melhora na sinistralidade do grupal bastante significativa, de 300 bps e a gente se pergunta até aonde que essa sinistralidade pode ter melhora. Quer dizer, a gente já começa a ver o número até se aproximando relativamente de players verticalizados, então a minha primeira pergunta é esta, o que a gente poderia esperar para a sinistralidade e talvez qual o principal fator que esteja por trás, é a questão do *co-payment*, é a questão da gestão que vocês estão fazendo de saúde com a Healthways, enfim, se puderem dar um pouquinho mais de cor seria interessante. E a minha segunda pergunta é em relação ao ROE. A gente viu a Companhia no ano passado com o ROE muito próximo de 15%, mas esse ano a gente obviamente sabe que os juros vão ser menores e a pergunta que a gente se faz aqui é se a esta melhora operacional consegue compensar a piora que deve vir no resultado financeiro para que o ROE se sustente nos 15%, então como vocês enxergam essa questão de rentabilidade, do ROE para a Companhia? Obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi, Thiago, é o Maurício, bom dia. Obrigado pela pergunta. Tirando a questão do *guidance*, que a gente não dá *guidance*, ou seja, eu não consigo te falar para onde a sinistralidade, até aonde ela vai, o que eu posso te colocar de informação são dois itens. Como o Arthur lembrou logo no começo, a gente está fazendo um esforço muito grande de homogeneização de sinistralidade ao longo do ano. Aí tem um conjunto enorme de ações que a área de operações tem feito ao longo do ano para tentar calibrar os calendários de pagamentos de modo que ele fique com menos reflexos na composição de reservas da Companhia. O calendário de pagamento mais estável leva a uma sinistralidade mais estável que leva a um triângulo de *run off* da Companhia mais estável e por obviedade a um resultado mais estável. A gente está tentando fazer essa homogeneização ao longo do ano, desde o final de 2015 a gente começou e já está entrando no segundo ano com essa tentativa de homogeneização. O que está acontecendo, eu acho, no tocante à sinistralidade como um todo, é que as ações que foram colocadas nos últimos anos, e aí você citou algumas delas, por exemplo, a questão da Healthways na parte de gestão de saúde, lembrando que Healthways traz para nós três processos, ela trata conosco a questão de

coaching, trata um pedaço da questão de complexos e trata uma boa parte da questão de crônicos, então a gente tem três blocos colocados aqui, mas não é só a Healthways, a gente tem um conjunto de ações muito grande de gestão de saúde, tem ações muito grandes de gestão de sinistro e tem uma ação muito grande de gestão de *underwriting*, as ações estão maturando muito mais rápido do que a gente imaginava que elas fossem maturar e isso está dando para gente a chance de entregar um melhor controle de sinistro para os clientes. Quando a gente olha um montante de sinistro que a gente consegue evitar em nome do nosso cliente, a gente vê com muito otimismo a tendência que a gente tem colocado ao longo dos últimos anos. Nada disso obviamente funcionaria sem o *underwriting* muito calibrado e muito consciente e eu acho que as áreas comerciais e as áreas de gestão de clientes têm conseguido de maneira muito diligente manter um freio no apetite de risco que a gente tem de modo que a gente não onere a carteira, seja por sub-reajuste, seja por encampação de contratos que não sejam rentáveis. Acho que as duas áreas estão muito diligentes em buscar o que está pactuado dentro da nossa estratégia de rentabilização do portfólio. Enquanto isso as áreas de operação e as demais áreas da empresa vão buscando uma redução de sinistro consistente em nome do nosso cliente.

Thiago Kapulskis (Btg Pactual)

Perfeito. Só um pequeno *follow up* dessa pergunta, em relação a sinistralidade, obviamente que vocês não podem falar número, mas a gente poderia imaginar que o nível de sinistralidade poderia chegar bastante próximo aos *players* verticalizados ou vocês acham que não, mesmo com todas essas iniciativas.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Eu acho que a gente tem que só tomar cuidado nessa discussão, sinistralidade é a razão entre sinistro e prêmio, cada operadora vai ter o seu alvo de sinistralidade de modo que remunere a sua operação. Operadoras verticais obviamente têm muito mais despesas administrativas, deveriam ter sinistralidade mais baixa independente do sinistro ou do prêmio que elas têm, nós temos o nosso alvo de sinistralidade na nossa composição de receita/sinistro que a gente não dá o *disclosure* por obviedade, mas eles não são comparáveis dessa maneira linear porque a estrutura de custo das duas operações é muito diferente, quanto a gente olha só para o número de sinistralidade a gente tende a comparar coisas que podem ser desiguais fundamentalmente na estrutura de custo das operadoras.

Thiago Kapulskis (Btg Pactual)

Perfeito.

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

Thiago, é o Arthur. Voltando ao seu ponto do retorno, a gente não vai comentar a expectativa de retorno do ano, mas acho que você tocou em pontos sobre se a gente conseguiria trabalhar para compensar a menor contribuição do resultado financeiro por conta do comportamento da taxa de juros, é claro que sim a operação está posicionada dessa forma, a gente falou em despesa administrativa e é uma coisa que está ao nosso alcance de gerenciar e o retorno que a gente espera vai ser alcançado dessa forma, não só a partir do financeiro mas dos outros elementos que estão sob nossa gestão.

Thiago Kapulskis (Btg Pactual)

Perfeito pessoal, obrigado pelas respostas.

Operador

A próxima pergunta vem de Gabriel Gusan – Bradesco

Gabriel Gusan (Bradesco)

Olá, bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas sobre saúde, a primeira é sobre a sinistralidade do trimestre, eu queria entender se teve algum efeito calendário, vocês comentaram no 4º tri que teve um efeito negativo ali, queria entender se tem alguma coisa nesse trimestre que seria uma compensação positiva em função desse efeito 4º tri - 1º tri que possa ser chamado de não recorrente, e ainda dentro dessa pergunta entender talvez um pouquinho mais o que aconteceu com o individual a gente viu que veio piorando forte 400 bps eu sei que agora os clientes estão menores, e deve ter mais volatilidade mas eu queria saber se teve algum efeito específico aí no trimestre. Obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Gabriel é Mauricio, obrigado pela pergunta. Na questão do tri eu acho que um pedaço da resposta está nesse esforço enorme que a gente está fazendo de tentar fazer a homogeneização, cada vez mais a gente está lutando para tentar trazer a estabilidade, pode ter tido algum efeito calendário sim, a gente falou disso no trimestre passado a gente achou que teve algum tipo de antecipação de sinistros não sei se você lembra do *call* mas a gente acha que teve alguma coisa ali puxada para frente, fechamento de ano, ano complexo para todo mundo inclusive para os prestadores, o calendário não ajudou muito, a não recepção de contas médicas então eu acho que pode ter tido alguma coisa sim, algum tipo de passagem, mas eu acho mais do que esse efeito calendário tem esse esforço grande das áreas notadamente a área de operações em conseguir fazer o melhor cronograma de pagamentos de sinistros que traga mais estabilidade. Na questão do individual acho que a resposta que você colocou é a correta, a carteira está cada vez mais volátil, ela está reduzindo

aceleradamente nós estamos com a taxa de *churn* na carteira acima de 7%, a gente não tinha uma taxa acima de 7% há muito tempo, a gente está apresentando acima de 7,5% já, se não me engano, 7,45% para ser exato e isso está trazendo mais volatilidade então é possível que a gente veja trimestres bons e trimestres ruins nessa carteira de maneira cada vez mais frequente e eu acho que ela vai ficando de modelagem cada vez mais complexa, mas por outro lado cada vez menor. Hoje ela representa apenas uma fração dos nossos membros, nós saímos de quase de 190 mil vidas para 174 mil vidas comparando ano contra ano, uma redução como eu falei de 7,5% e acho que a tendência permanece, vai ser cada vez mais residual na nossa operação.

Gabriel Gusan (Bradesco)

Perfeito, se me permitir fazer mais uma pergunta. Eu queria ter talvez um panorama geral do que vocês estão vendo de inflação médica, a gente teve aí semana passada os reajustes para PME abaixo de 30 vidas o de vocês foi 19,2%, um pouquinho mais baixo do que o ano passado, mas isso não foi verdade para o resto do mercado teve grandes *players* que passaram reajustes até maiores do que no ano passado, acima de 20%, então se vocês puderem dar uma pincelada no que vocês estão vendo no geral de inflação médica deve dar uma boa visão aqui para gente. Obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

É o Maurício de novo. A composição da inflação a gente modela de dois formatos, o primeiro formato é um modelo que tem um *lag* de algum índice de preço e o *lag* é variado para cada tipo de carteira, ou seja, se o *lag* for mais ou menos curto – e cada carteira tem a sua modelagem, tem a sua regressão – a gente deve ver inflações médicas mais comportadas para os próximos períodos, se o *lag* for mais longo – para outras carteiras isso também é verdade – nós ainda devemos ver algum tipo de inflação maior para frente, ou seja, o impacto do VCMH visa a visa a inflação, ele não é homogêneo em cada uma das carteiras, muito pelo contrário, ele é bem diferente entre as carteiras PC. Nós fizemos na carteira que você está comentando, que você está tendo mais visibilidade agora, que é a carteira de abaixo de 29 vidas, a carteira objeto da RN 309 do *pool* de risco, a gente de fato fez um reajuste menor do que no ano passado, nós já encontramos a inflação médica menor nessa carteira, pelo que estou vendo pelo seu comentário não é homogêneo entre todos os *players* por obviedade, tem gente que subiu, tem gente que desceu, aí cada um tem a sua realidade, mas nós já encontramos uma inflação médica um pouco mais controlada, possivelmente fruto de todas essas ações que a gente narrou logo no começo, tanto pelo Gabriel, quanto pelo Arthur quanto por mim de estabilização da sinistralidade, com gestão de sinistro, gestão de *underwriting* e gestão médica. A composição das três impacta de maneira mais rápida em algumas carteiras e de maneira menos rápida em outras

carteiras, a carteira do PME está se mostrando bastante aderente a parte das ações o que levou a um reajuste menor.

Gabriel Gusan (Bradesco)

Perfeito, Maurício, muito obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Marcelo Cintra – Goldman Sachs

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Oi, bom dia a todos. Eu tenho duas dúvidas, a primeira pergunta é relacionada à competição, na hora que a gente vê o número de *loss ratio* da SulAmérica para esse trimestre melhorando, o ROE da saúde *outperformando* – na hora que a gente olha o número de um *player* grande que reportou os números há uma semana atrás – *outperformando* de uma maneira bastante considerável, eu queria entender um pouco como você vê a competição desse segmento de saúde, se não é algo que preocupa, se a SulAmérica deve continuar *outperformando* consideravelmente a indústria e no lado de reprecificação, uma vez que a SulAmérica está *outperformando* do lado de *loss ratio* todo mundo, pode se esperar que em uma reprecificação talvez a SulAmérica possa ser mais baixa do que a média da indústria ou não ela vai continuar tendo uma reprecificação do produto em linha com todo mundo. Obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Marcelo é o Maurício de novo, obrigado pelo seu questionamento. Essa *peer comparison* não é uma coisa que a gente faça e eu não vou tentar detalhar nada aqui não. A gente tem a nossa estratégia muito clara do que a gente vem pretendendo fazer e acho que quando o Gabriel falou no começo da abertura que a gente está investindo já há bastante tempo, isso é fato, todo esse movimento ele não começa agora, não começa no ano passado, pelo contrário, acho que desde 2012 a transformação que a Companhia vêm operando nas suas diversas áreas dentro dos produtos de saúde e de odonto ela tem mostrado graus de maturação aceleradas como eu tinha comentado e isso obviamente nos leva a uma estratégia de precificação para o próximo ciclo muito particular nossa, eu não consigo te falar e por obviedade e nem falaria se eu soubesse a estratégia dos outros *players*, mas o nosso a gente tem muito definido o que a gente quer fazer, a gente acha que a gente consegue ter consistência nas ações que a gente está colocando e vamos ver se nos próximos trimestres a gente consegue efetivamente comprovar a nossa tese como a gente vêm comprovando já há um conjunto relevante de trimestres a despeito de toda a dinâmica complexa que o mercado de saúde tem né, não só no Brasil mas no mundo

inteiro e no Brasil é agravado pela questão da crise econômica e por uma regulação um pouco mais complexa que a gente tem vivido.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Está ótimo, muito obrigado. Só um *follow up* rápido nesse seu último comentário sobre a crise econômica, vocês já estão internamente vendo recuperação, vendo mais demanda, talvez o mês de abril já foi um mês melhor, como está essa evolução bem recente?

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

A gente não dá *disclosure* em abril Marcelo, a gente está fechando o tri. Do tri anterior que eu posso te falar, você vê pela quantidade de números, a gente está com um bom mix de compensação de perdas pela ação da área comercial. A área comercial tem trabalhado de maneira muito diligente e as áreas de pós-venda têm encontrado bons caminhos para fazer retenção de clientes, retenções relevantes. Clientes que tinham complexidade, a área de clientes conseguiu transformar em contratos mais estáveis, por exemplo, colocando coparticipação ou a área de clientes conseguiu fazer arranjos contratuais que permitem ao cliente ter uma maior longevidade dentro da casa a despeito de um movimento de perda de vidas relevante dentro das operações destes clientes, então eu acho que toda essa criatividade que as áreas têm mostrado, seja na área de vendas, seja na área de retenção e na área de pós-venda, tem conseguido manter um equilíbrio relevante. Por obviedade eu acho que o país inteiro tem um desejo de que a economia volte a andar e que a gente não tenha que ter esse assunto tão premente na pauta, mas isso aí eu acho que é conversa para os próximos trimestres vamos ver como se desenvolve.

Marcelo Cintra (Goldman Sachs)

Perfeito, muito obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Gustavo Lobo – JP Morgan

Gustavo Lobo (JP Morgan)

Oi, bom dia pessoal. Eu tenho duas perguntas também, a primeira pergunta é voltando no ponto da suavização de resultados em saúde, eu queria basicamente entender o que é tendência de sinistralidade porque quando a gente olha os números do ano passado, a gente viu uma melhora de sinistralidade do saúde grupal nos três primeiros trimestres e aí no quarto trimestre piorou e para *full year* contra *full year* ficou basicamente estável, agora estamos começando o ano com uma melhora de sinistralidade no primeiro trimestre de novo, é uma tendência de melhora ou é uma suavização, dispensando o *full year* 17 é um cenário de estabilidade, de

melhora de 300 bps, melhora no meio do caminho e aí depois eu tenho a minha segunda pergunta, obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Gustavo eu adoraria dar *guidance*, juro para você, faria a minha vida mais simples, mas enfim, a gente não pode dar *guidance*, infelizmente a gente não pode. Eu acho que tem consistência no trabalho, é a única coisa que eu posso te falar.

Gustavo Lobo (JP Morgan)

Está claro. E aí a segunda pergunta é sobre o automóvel, como o Arthur bem falou, ele tem um ciclo curto e aí as coisas se ajustam, a gente até viu com um cenário de melhora. Do ponto de vista de sinistralidade parece que as coisas tendem a se ajustar no curto prazo para a indústria inteira só que a dúvida que fica é em termos de crescimento, porque parte do ajuste envolve simplesmente você restringir a originação em lugares mais arriscados então queria entender como vocês estão vendo a perspectiva de crescimento da indústria de automóvel para o curto prazo. Obrigado.

Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis e Massificados)

Obrigado, Gustavo, é o Eduardo falando. Quanto a crescimento a gente vai acompanhar naturalmente a evolução da economia, a recuperação do Brasil e com o olhar ainda mais atento para a indústria automobilística, mais especificamente no emplacamento, eles vão ser fundamentais para o mercado voltar. Sempre lembrando que quando a gente fala de prêmio emitido, parte dessa recuperação de prêmio vai vir dessa melhora da economia e parte vai vir dos ajustes que o mercado está fazendo em prêmio médio, então a gente vai ter um mix entre a recuperação econômica – e aí a gente não consegue definir quando ela vai voltar, mas vale lembrar que, falando da recuperação das vendas de veículos, a gente chegou no maior vale, o Brasil perdeu quase 50% da sua produção anual de veículos ou do emplacamento, que é o que mais nos interessa, que é a economia doméstica, então o Brasil tem uma demanda reprimida, para esse tipo de consumo, muito forte então entre curto e médio prazo a gente vai ver isso recuperar antes de qualquer outro sinal – e também eu acho que vai ajudar primeiro ou antes da recuperação da economia é o aumento de preço que em bloco o mercado tende e precisa fazer, então esse mix vai responder a sua pergunta quanto ao crescimento do mercado, no maior curto prazo eu acho que o mais preponderante vai ser o aumento de prêmio médio e em segundo plano o crescimento da indústria.

Gustavo Lobo (JP Morgan)

Claríssimo, super obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Gustavo Schroden – Bank of America Merrill Lynch.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Bom dia pessoal, obrigado pela oportunidade. Eu vou fazer duas perguntas. Eu queria entender, foi comentado no começo da apresentação a respeito de consolidação, como que esse processo de consolidação está acontecendo e como ele conversa com esses números que a gente vê, de números de membros, principalmente em *corporate* e SME, que se a gente pegar ano contra ano *corporate* tem caído uns 6% e a gente vê uma estabilidade no número de membros de *corporate quarter on quarter* e SME com essa mesma tendência de estabilidade. Eu queria entender como está o processo de consolidação e como é que ele conversa com essa estabilidade e até em alguns casos uma queda no número de membros no saúde. E a minha segunda pergunta, eu queria só voltar um pouquinho na questão de preço, vocês estão no processo de reprecificação e já saiu uma delas – e eu concordo plenamente que acho que não é válido a gente ficar comparando precificação das companhias porque são estruturas, estratégias e modelos diferentes, mas pensando especificamente no caso da SulAmérica – você acha que dá para repetir o que tem acontecido nos últimos três, quatro anos que é uma reprecificação que, no meu ponto de vista é estável, pode até cair 100 bps ou 150 bps de um ano para o outro, mas que tem sido suficiente. Você acha que a gente pode esperar mais um ano de reprecificação, vamos chamar assim, sólida, né, ou seja, que seja suficiente para ajudar no *loss ratio*? Obrigado

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi, Gustavo, é Maurício. Obrigado. A questão da consolidação, e eu acho que o Arthur explorou um pouco o ponto na fala dele, ela está acontecendo por um conjunto de demandas que vem de fora – boa parte delas completamente exógenas a ações das operadoras – e isso aqui é um jogo de escala. Dado que há muita homogeneidade negativa, dado que você tem um ambiente recessivo, você tem perda de clientes no mercado ou você tem uma regulação um pouco mais forte, necessidade de composição de reservas em boa parte das operadoras que não as têm formadas ao longo dos últimos anos, se você não tiver escala suficiente para manter uma operação sustentável e investindo em inovação o mundo fica um pouco mais complexo. Eu lembro muito o trabalho que a área de operações fez, por exemplo, nas autorizações prévias. 10 anos atrás, ou menos do que isso, a área de autorizações prévias era formada por médicos generalistas e hoje a área de operações só tem médicos especialistas: quem faz a autorização de um oncologia é um oncologista, quem faz a autorização de ortopedia é um ortopedista. Isso só se consegue com escala. Obviamente

operadoras de menor porte não conseguirão ter escala suficiente para fazer esse nível de especialização, que faz com que nesse caso um processo de pré-autorização seja mais específico, mais adequado, tanto para o paciente quanto para o médico solicitante quanto para a operadora ao mesmo tempo, é um ganha, ganha, ganha. Então eu acho que a consolidação tem vindo, ela está acontecendo não obstante o que a gente queira fazer, de maneira orgânica. Nem todas as operadoras estão perdendo membros, eu acho que parte delas sim está perdendo membros, tem várias operadoras que estão ganhando membros, nós não somos a única, tem outras que estão ganhando membros, ou seja, está se mostrando um mercado que tem bolsões de oportunidades convivendo com dificuldades dos outros lados. Não vejo um processo que mude isso, eu acho que a questão macro econômica e a questão da regulação elas vão continuar impactando as operadoras nos próximos ciclos, eu acho que é um pouco consenso de mercado pelo menos. Na questão da precificação, se de fato a gente vir uma queda da inflação como a gente está vendo geral, e como existe um *lag* de várias carteiras em cima da inflação geral, obviamente isso vai refletir na precificação do futuro. A gente ainda não sabe exatamente como vai ser dado isso, a gente entrou na discussão agora na questão de reprecificação de duas outras carteiras, deve se concluir a discussão ao longo desse mês, ainda para impacto nesse trimestre, mas ainda está um processo em discussão. A única que a gente já terminou efetivamente foi a do *pool* da RN-309 que já foi divulgada, é a única que eu consigo te adiantar por esse momento. Obrigado.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Está ótimo. Eu queria só fazer um *follow up* na primeira questão, se eu entendi, se não estivesse havendo essa migração, essa consolidação dessas menores para vocês e para outros *players*, mas principalmente para vocês aqui no caso, você acha que o comportamento do número de membros ele seria pior do que a gente está vendo aqui, enfim, tem essa queda ano contra ano e uma estabilidade tri contra tri, eu posso interpretar dessa maneira?

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Faz sentido a sua interpretação, ela parece correta para mim.

Gustavo Schroden (Bank Of America Merrill Lynch)

Está ótimo, muito obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Lucas Lopes – Credit Suisse

Lucas Lopes (Credit Suisse)

Bom dia a todos, eu tenho duas perguntas também. A primeira delas, eu queria voltar ao assunto da homogeneização do sinistro ao longo do ano, eu queria entender se e como essa mudança no calendário de pagamentos para os prestadores altera a sinistralidade mais baixa também no ano completo. Minha segunda pergunta é sobre auto. Fora reprecificar, aumentar preço, etc., tem alguma outra estratégia que a empresa tem perseguido para melhorar estruturalmente a sinistralidade do produto, seja em termos de diversificação geográfica, mas eu queria especialmente entender a respeito de lançamento de novos produtos, encorajar produtos com cobertura diferentes, etc. Obrigado.

Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis e Massificados)

Lucas, eu vou começar por Auto para dar um fôlego para o meu amigo Maurício. É o Eduardo falando. Sim, bem colocada a tua questão, muito oportuna. Preço é só a coluna vertebral de tudo isso, naturalmente e dado os desafios que a gente tem na carteira de automóveis no último ano e meio, principalmente impactado pelo roubo e furto no Brasil como um todo e mais evidentemente em algumas capitais, isso fez sim com que a SulAmérica reagisse a esse cenário e mudasse mais do que só preço. Eu posso te destacar alguns aqui, por exemplo, a criação de um produto novo que a gente criou aqui, ele conversa muito com a crise e com o momento do cliente que é o Auto Compacto, ele é um produto que tem tudo que é essencial no seguro, mas com o preço mais adequado em regiões que a gente está priorizando. Ele não é um produto vendido para todos os clientes, mas ele busca um custo benefício melhor para o cliente, mas guardado todo o rol de rentabilidade que a gente espera. A gente tem trabalhado muito forte na questão de custo em operações, são várias frentes que a gente tem trabalhado, a gente tem otimizado processos desde o ponto de vista de despesa administrativa até atuar fortemente na regulação, enfim, a gente está melhorando a cada dia o nosso processo, poderia citar o projeto de *sourcing*, que é o projeto de fornecimento de peças que tem sido um sucesso e ele está crescendo a cada mês, o que a gente chama de revisão de sinistros fechados, ou seja, a gente está aprendendo com os sinistros fechados e nos reprogramando e sendo mais eficiente, a cada ciclo a gente se torna mais eficiente. A gente está com uma atuação muito detalhada principalmente pelo momento atual em cima de fraude, a gente subiu a nossa régua, a nossa exigência, o nosso olhar sobre esse ponto, então tem ações muito fortes nesse sentido. A gente também está olhando para essas capitais que estão insistentemente sofrendo com roubo e furto e a gente está se reposicionando em regiões que apresentam uma estabilidade maior nesse índice. Eu poderia citar o Rio de Janeiro que é o epicentro desse roubo e furto no Brasil, a gente teve que infelizmente tirar um pouco o pé do Rio de Janeiro e entrar em outras regiões, que apesar de apresentarem um prêmio médio menor, apresentam

uma estabilidade na carteira mais adequada para os nossos objetivos de resultados. Obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Pegando aqui, Lucas, na sequência. É o Maurício de novo. Eu tenho dos assuntos na mesa aqui, o primeiro assunto é homogeneização e o segundo assunto é a dinâmica de sinistralidade do ano fechado, ano contra ano, você fez as duas perguntas no seu questionamento. Na questão da homogeneização a gente está falando de um esforço grande de calendário de pagamento, o trabalho que a casa está fazendo é esse, tentar deixar o calendário de pagamentos mais homogêneo ao longo do ano, ou seja, nessa semana você tira um dia e acrescenta um dia na outra semana, ou tira dois dias de cá e acrescenta dois dias de lá, isso vai trazer equilíbrio. A segunda pergunta que é o que esperar do ano, a gente não dá o *guidance*, mas eu acho que o que tem que estar na sua discussão, na sua leitura são três fatores: como é que vai ser feita a definição de preços/reajustes/retenção para o ano, você já tem um indicador aí e outros que vão sair; a velocidade de maturação das ações de contenção de sinistros, seja de gestão de saúde, seja de gestão de sinistros; e dinâmica de vendas, mix de produtos e regiões. A composição dos três blocos vai dar a dinâmica de sinistralidade do ano, a gente está apenas no primeiro trimestre, ou seja, a gente não consegue, nem se a gente quisesse dar o *guidance*, a gente não tem o ano fechado de maneira alguma, tem muita água para correr debaixo da ponte. O mês de julho especificamente para nós, junho e julho, são meses muito importantes é ali que a gente faz a definição de reajustes relevantes da carteira de grandes contratantes, de plano individual, ou seja, na divulgação do próximo trimestre a gente já vai estar em um bom momento para poder olhar com mais tranquilidade o caminho do ano, porque você vai ter vários dos indicadores de retenção e de preço já definidos. Agora no primeiro tri eu acho que é ainda muito prematuro a gente tentar fazer qualquer tipo de ilação sobre o ano, dado esse conjunto enorme de variáveis ainda estar em aberto.

Lucas Lopes (Credit Suisse)

Ficou claro. Obrigado, Eduardo e Maurício.

Operador

A próxima pergunta vem de Eduardo Nishio – Banco Plural

Eduardo Nishio (Banco Brasil Plural)

Bom dia a todos, obrigado pela oportunidade. Duas perguntas também, a primeira é em relação à saúde, desculpe voltar ao ponto da suavização do *loss ratio*, eu só queria entender um pouco mais como é feito esse espaçamento do calendário de pagamento, e se é só essa medida que vocês

estão tomando para fazer essa suavização no *loss ratio*. Ainda nesse ponto eu queria saber se as renegociações, os contratos, continuam sendo majoritariamente no meio do ano ou se também há um deslocamento dessas negociações com os clientes ao longo do ano. Em relação a auto eu queria ter uma ideia de tendências nessa questão do roubo e furto, se vocês estão vendo nesse primeiro tri ainda uma piora relevante e se pudesse quebrar por estado, no Rio a gente sabe que tem um problema fiscal muito sério e depois Minas que é outro estado que está com problemas sérios, Rio Grande do Sul e por fim São Paulo, que é a maior praça de auto no Brasil, eu queria saber como vocês veem essa tendência aí, pelo menos se não puder dar um pouco de cor para o ano, mas para o primeiro tri como vocês viram essa dinâmica de roubo e furto. Essas são as duas perguntas que eu tenho. Obrigado.

Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis e Massificados)

Eduardo é o Eduardo falando. Vou começar por automóvel, a gente tem sentido nos últimos dois anos um aumento bem forte no roubo e furto, como eu falei o Rio de Janeiro é o que mais sofre com roubo e furto, nesses dois anos ele subiu mais de 60%, a gente não sentiu tanto isso em São Paulo apesar de que nesse primeiro trimestre sentiu, mas quando a gente fala que São Paulo aumentou 3%-4% em roubo e furto, isso soa até como uma brincadeira comparando com Rio de Janeiro, então São Paulo ainda tem uma estabilidade nesse item graças às questões públicas que têm sido implantadas e têm sido diferentes em cada estado. Tem crescido também principalmente nas metrópoles dos estados que você falou, eu citaria Porto Alegre, Belo Horizonte, a gente teve aumento também em Recife, Salvador, entre outras capitais. Qual é a tendência? A gente acredita que o roubo e furto vão caminhar junto com a recuperação da economia, se a economia recuperar, com algum *delay* o roubo e furto também pode recuperar. É importante falar que nem nós, possivelmente nem o mercado, trabalha com essa hipótese ainda, porque como a gente precifica o próximo ano, eu não posso me dar ao luxo de colocar no meu preço uma recuperação nesse índice de roubo e furto, pelo contrário, a gente já está precificando essa piora que teve no primeiro trimestre com relação ao ano passado e naturalmente com relação a 2015 também. É bem grave essa questão de roubo e furto, a gente não tinha visto ainda uma escalada tão rápida e o mercado como um todo, especialmente a SulAmérica, a gente está vendo as tendências e ainda sem projetar uma eventual melhora. Isso não deve ser visto naturalmente com pessimismo, pelo contrário, como a gente olha a realidade e precifica isso e se o mercado conseguir fazer essa precificação, naturalmente a sinistralidade pode voltar ao *target* de cada um, então a gente não está olhando melhora apesar de que ela pode vir sim, ela está em um patamar muito alto, atualmente ela está muito alta, a gente não teve isso nos últimos anos, então ela pode reduzir sim, mas a gente não trabalha com esse cenário ainda.

Eduardo Nishio (Banco Brasil Plural)

OK, muito obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Pegando o gancho aqui do efeito calendário, deixa eu gastar dois minutos do tempo de vocês para tentar explicar o que é a modelagem do calendário porque eu acho que não está ficando muito claro não. A maneira como nós trabalhamos, e cada operadora tem sua maneira de trabalhar, é a definição de um calendário trimestral enviado pela área de operações para todos os prestadores da casa e esse calendário trimestral fala quais são as janelas de envio de contas médicas para a seguradora, você pode enviar contas na semana de tal a tal, do dia tal ao tal, depois do dia tal ao dia tal. Esses lotes uma vez recebidos, eles são processados e enviados para pagamentos de acordo com esse calendário. Há dois anos mais ou menos as áreas atuariais da empresa, em um trabalho grande, tentaram fazer uma modelagem de como é que nós conseguiríamos fazer duas coisas ao mesmo tempo: a separação dos dias dentro dessa régua de 365 dias que a gente tem, se tem feriado, não tem feriado, tem final de semana, não tem final de semana, um mês é longo, o mês é curto, etc.; e o segundo trabalho que é, em cada um desses dias, quais são as competências que se desenvolvem dentro deles, ou seja, o dia 25 de março que vai cair em uma terça-feira hipotética qualquer, ele tem essas 75 competências abertas dentro dele e essas 75 competências abertas tem dias úteis, dias não úteis, dias fortes, dias fracos, sextas-feiras fracas, segundas fortes, domingos mais ou menos fracos, essa modelagem, ela é muito complexa, ela é muito longa e ela tem evoluído de maneira muito rápida nos últimos dois anos e é por isso que a gente está conseguindo trazer essa melhora no calendário, na homogeneização, ou seja, não é só falar que dia que cai de um lado e que dia que cai do outro, é exatamente o que tem dentro desse dia específico, você pode ter uma semana que tem 9 dias de recebimento mas são 9 dias de competências fracas, não são dias de competências relevantes, logo apesar dele ter uma semana de 9 dias, que não é normal, ela tem ainda sim um volume de sinistros mais baixo, em contra ponto a isso você pode ter uma semana de 4 dias que tem dias muito fortes, dias de pós feriados, dias de sazonalidade do mês de julho que tem muito problema de DPOC, ou seja, muita entrada de pronto socorro, então ali tem uma semana menor, menos dias de recebimentos, mas são dias muitos complexos, dias muito fortes e essa matemática toda que está dando talvez essa melhor homogeneidade no calendário que vocês estão vendo. Então, é complexo de explicar mesmo, peço desculpas pela explicação longa e complexa, mas é porque ela é complexa de modelar também. OK?

Eduardo Nishio (Banco Plural Brasil)

Então não tem nada haver com a renegociação de preço com os clientes, né?

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

O bom resultado da empresa é o conjunto dos três grandes blocos: *underwriting*, gestão de sinistro e gestão de saúde. Tem um conjunto enorme de áreas trabalhando aí, desde renegociação de prestadores, feita por uma equipe, até a autorização, feita pela outra equipe, auditorias, renegociação de contratos, retenção de clientes, o bom resultado da empresa é o conjunto dessa obra. A homogeneização intratrimestres é efeito calendário.

Eduardo Nishio (Banco Plural Brasil)

Não, perfeito. Efeito calendário. Não tem haver com mudança na data de renegociação de contratos com os clientes, certo?

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Não, não tem vinculação, eu não consigo te detalhar se tem um ponto, ou dois pontos, ou três pontos de sinistralidade a mais ou menos no trimestre por conta de uma renegociação, é conjunto de obra.

Eduardo Nishio (Banco Brasil Plural)

Perfeito. Muito obrigado.

Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Obrigado.