

Henrique Caldeira:

Bom dia a todos da mesa. Obrigado pela pergunta. Eu tenho duas perguntas em relação ao seguro-saúde. Como você comentou, com uma piora de 200 b.p. em sinistralidade, e focando a pergunta mais no grupal, por outro lado o crescimento foi muito bom, ainda bem favorável tanto corporativo quanto premiere, crescendo próximo ou até acima de 20% e nós ainda notamos um reajuste de bem razoável de preço.

Então, pelo menos olhando em quantidade de vidas, em beneficiários, o crescimento foi bom. Não parece que a SulAmérica perdeu *market share*. Por outro lado, a sinistralidade ainda subiu. Então, em todas essas principais variáveis, sinistralidade crescimento, preço e reajuste. Eu queria que você comentasse um pouco sobre o resultado atingido em 2011 e o que deveria ser diferente em 2012 ou não. Obrigado.

Arthur Farne d'Amoed Neto:

Obrigado, Henrique. Eu vou colocar num liquidificador essas perguntas todas e acho que olhando para saúde, você destacou um ponto importante. A Companhia vem crescendo de forma expressiva no saúde, que incorporou um número importante de novos membros nas carteiras por grupais, PME como um todo, todo grupal, todo coletivo, inclui também a adesão, todas as carteiras cresceram.

O último dado disponível de mercado mostra que nós estávamos em setembro com *market share* de 9,4%, então nós estamos em linha com o que nós tínhamos de *market share*. Olhando para frente, eu acho que o esforço e a prioridade vai ser continuar a confirmar essa tendência de melhoria da sinistralidade.

Nós temos conseguido fazer isso equilibrando com o crescimento. O momento dessa carteira, quer dizer, o embalço que ela vem de trás por conta do tamanho, por conta dos reajustes, evidentemente contribui para isso, ainda não dá para antecipar qual é o espaço que o mercado vai acabar apresentando para reajustes.

Eu acho que de uma forma geral deve predominar uma busca de melhoria de resultados, aqui no saúde, talvez de uma forma menos exigente mas também o ambiente está com uma taxa de juros menor, contribui para um processo de precificação mais disciplinado. Eu acho que isso vai nos ajudar a entregar uma sinistralidade menor em 2012.

Henrique Caldeira:

Agora só para eu entender, a leitura que nós podemos fazer no ano onde você não perdeu ou até cresceu o *market share*, e a sinistralidade subiu, você manteve uma renovação da carteira ainda muito boa, um índice de renovação ainda muito bom. Isso indica que os reajustes que ocorreram ao longo de 2011 não foram tão favoráveis assim, foram abaixo do que seria desejado pelo aumento de frequência e pelo aumento de medicamento, e talvez isso seja algo que você repetindo em 2012.

Thomaz Menezes:

Complementando o que o Artur disse, a SulAmérica vem numa tendência de crescimento forte no segmento de saúde como um todo e você comentou o segmento em que nós estamos atuando bem, em função de todo um trabalho que nós estamos

fazendo com a área comercial, não só de expansão física e de aproximação de corretores que talvez não tinham possibilidade de trabalhar com a SulAmérica no saúde, que vem dando esse resultado importante de crescimento. A tendência para o ano de 2012 é essa.

No PNME, no pequena e média, na própria adesão e no dental, nós estamos sentindo o índice de conversão e um nível de prospecção muito grande com os nossos corretores e com os nossos parceiros. Então, eu posso dizer que para 2012, apesar de todos os desafios que essa carteira e esse setor demonstram, a perspectiva é boa de nós continuarmos a ter esse resultado de todo esse trabalho.

O grande desafio de 2012, como nosso business é cíclico, é a capacidade de nós repassarmos os reajustes necessários, aquelas carteiras, aqueles clientes que nós achamos que merecem esse reajuste. E como nós fizemos no ano anterior e nos demais anos, nós não vamos abrir mão de aplicarmos os reajustes necessários às carteiras que precisam disso. Nós não vamos deixar de negociar com os nossos clientes os ajustes acordados necessários para manter a rentabilidade da nossa carteira.

É sempre um desafio, eu acho que esse ano é um ano pela frente de um ciclo talvez um pouco mais apertado em função da alta da sinistralidade do ano passado, mas vai depender dos reajustes aplicados pela agência e pela nossa capacidade de fazer esses ajustes aqui para o meio do ano. Mas as perspectivas são boas, principalmente de crescimento de receita e de novos clientes.

Henrique Caldeira:

Obrigado.

Domingos Falavina, UBS:

Bom dia, obrigado pela oportunidade. A minha dúvida é com relação também, na verdade a parte de despesa administrativa. Olhando um pouco mais em profundidade nós notamos que houve na verdade uma contração, houve uma recuperação de despesa, mas custo de pessoal veio muito contido. Geralmente, quando olhamos resultado de empresa, ele não tem um carregamento total, nós notamos um controle muito forte na parte de despesa. Eu queria saber o que podemos esperar desse lado de administrativo para 2012. Depois eu faço a próxima. Obrigado.

Arthur Farne d'Amoed Neto:

Obrigado, Domingos, pela pergunta. Você tem razão, eu acho que nós viemos se beneficiando dentro do segmento de custos com pessoal de maneira geral. A Companhia tem um desafio adicional nesse sentido, o espaço para melhorar, que é menor. Nós ganhamos bastante eficiência aqui, eu acho que a Companhia vai investir no segmento das demais despesas administrativas; custos com terceiros, custos com TI de uma forma geral, outros custos operacionais, que impactam no nosso resultado como um todo.

Em 2012 nós ainda temos, marginalmente, uma pequena receita reduzindo as despesas, compensando as despesas, por conta do deferimento da receita do *fee* de prestação de serviços que nós fizemos em 2011. Nós temos um pouco menos de

R\$30 milhões compensando a receita compensando despesas em 2012, tem alguma outra coisa começando também nessa linha de explorar a capacidade instalada, mas o esforço está em otimizar processos, otimizando processos, reduzir custo de prestação de serviços com terceiros e coisas desse tipo.

Domingos Falavina:

Entendido. Minha próxima pergunta é no que tange também o cenário competitivo, eu sei que falar para 2012 como um todo é difícil, mas nós, conversando um com o outro, participantes de mercado, notamos que está todo mundo um pouco mais conservador, até porque era de taxa de juros. Esse começo de ano, janeiro, fevereiro, ele aponta para um nível mais como 2011 normalizado ou como o 4T?

Arthur Farne d'Amoed Neto:

Domingos, vamos conversar com o Trindade, que está conosco aqui. Eu vou pedir para ele comentar na perspectiva do automóvel, que eu acho que é onde questão da taxa de juros, é percebida de uma maneira mais rápida.

Carlos Alberto Trindade Filho:

Acho que o mercado de automóveis está bem mais amadurecido, entendeu o ciclo difícil que passou no começo do ano passado, final de 2010, percebeu talvez um pouco tardiamente os impactos da inflação em peças e mão de obra e o mercado como um todo vem reagindo e levantando preço em função disso. Então, no final do ano, com o impacto da redução de taxa de juros e mais fortemente agora no começo do ano, nós percebemos um movimento principalmente das Companhias multinacionais, que são aquelas que ocupam da 5ª à 11ª, 12ª posição no ranking, Companhias que operavam e operam com um *combined* superior a 100%, apostando no ganho financeiro com um equilíbrio das suas operações e elas estão tendo que fazer reajustes mais fortes em função desse posicionamento anterior.

Acho que isso, sendo um mercado muito competitivo, eu acho que é uma tendência bastante positiva. Nós começamos a fazer os ajustes internos desde junho/julho do ano passado, temos feito correções de preço importantes, apesar de que os reflexos no conceito de prêmio médio global da carteira não aparecem de forma clara para vocês, porque temos uma carteira de motos muito significativa e que cresce muito, então ela desequilibra o prêmio médio global da carteira na visão externa. Mas nós vimos obtendo esse crescimento segmento a segmento.

Eu estou muito otimista quanto a 2012 nesse aspecto. Vimos percebendo que a elasticidade de preço está presente. Tem bastante espaço ainda para que se façam correções, e o mais importante, acho que foi a conscientização do mercado como um todo quanto a todos esses fatores: a inflação, que foi tardiamente percebida, e o reflexo na taxa de juros.

O mercado consumidor está muito aquecido, com a produção de veículos na faixa dos 3,5 milhões de veículos, continua o crédito presente, a venda de carros novos em um bom patamar. Então, é um cenário positivo.

E para complementar tudo isso, a frequência no automóvel melhorou do que foi o 1S11 para o que tem sido esses últimos meses; melhorou significativamente, e acho que isso também ajuda a todo equilíbrio da carteira.

Então, acho que a queda de taxa de juros será absorvida positivamente pelo mercado, e para nós, SulAmérica, em um momento importante de competitividade, onde estamos, no meu entender, mas bem posicionados para continuar com nossas correções, sendo que começamos antes do mercado, de maneira geral. Eu vejo um cenário positivo inclusive para as vendas, já que não estou sentido perda de vendas em função dessas correções que têm sido feitas.

Domingos Falavina:

Perfeito. Parabéns pelo resultado, mais uma vez. Obrigado.

Iago Whately, Banco Fator:

Bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas. A primeira é relacionada ao segmento de outros ramos elementares. Com todas essas mudanças nessa carteira, o que agora é um patamar adequado de sinistralidade para termos como meta nesse segmento?

E a segunda pergunta, aproveitando a presença do Trindade, temos visto pela imprensa um aumento na frequência de roubo de veículos no Estado de São Paulo. Eu queria saber se vocês têm observado isso nos seus números, se vocês acham que há alguma tendência em relação a Rio de Janeiro e São Paulo, como isso tem mudado nos últimos tempos e se isso tem algum impacto para a carteira de vocês.

Carlos Alberto Trindade Filho:

Obrigado pela pergunta. Realmente, esse segmento de ramos elementares é, na minha visão, hoje em dia, uma das joias da coroa aqui na SulAmérica. É um segmento de grande rentabilidade. Nós temos feito um trabalho de ter uma política de aceitação e precificação de risco bastante séria.

O volume de inspeções de risco que fazemos hoje é muito grande, o que nos traz uma segurança de que o que estamos aceitando está sendo bem analisado. Na parte de precificação, temos investido em um projeto semelhante ao que foi feito em automóvel em 2008 e 2009, um projeto de construção de modelos matemáticos para precificação dos produtos massificados de ramos elementares, e acho que ainda temos muito para caminhar nesse aspecto.

Eu vejo a sinistralidade do segmento, no nosso caso, ainda caindo um pouco, mas não muito significativamente. Ela ainda cai um pouco, na minha percepção, ao longo de 2012.

Os resultados que temos tido nesse segmento de ramos elementares têm sido estáveis nos últimos seis, sete meses, o que demonstra que o peso das carteiras massificadas trouxe estabilidade para o segmento de ramos elementares.

Os contratos de resseguro também têm sido feitos no sentido de nos trazer também pouca volatilidade de resultados nesse segmento, e a minha projeção pessoal é de que teremos, nos próximos três anos, um desempenho fantástico nesses segmentos.

Não posso dar percepções de números, mas sou muito otimista quanto a esse segmento de ramos elementares.

Quanto à frequência de roubos de automóveis, realmente, São Paulo teve uma fase mais forte ao longo do ano passado. Nós temos uma carteira mais distribuída, sentimos menos, mas posso dizer que, nesses últimos meses, a frequência de roubos caiu um pouco novamente, estabilizou, e a frequência de praticamente todos os tipos de sinistros nossos, perda parcial, perda total por provisão, o RCF nos dois, dano material e dano pessoal; todos esses segmentos da nossa carteira têm tido uma frequência melhor que a que esperávamos, e os valores médios estão dentro das nossas expectativas, quando não estão menores.

Então, é um cenário, pelo menos no nosso ambiente aqui, promissor, e nós continuamos fazendo trabalhos de correção de preço e aperfeiçoamento dos modelos matemáticos para precificação.

Um ponto importante para nós este ano é a disponibilização total para todo canal de distribuição do novo software de cotação de seguro de automóveis, que foi desenvolvido a partir do esforço de precificação, de modelos de precificação que fizemos em 2008 e 2009, e para que nós capturássemos todo o conhecimento que construímos ao longo daqueles anos, precisávamos de um novo aplicativo para ser colocado no canal de distribuição, onde pudéssemos aplicar esse conhecimento em estratégias de precificação muito individualizadas, segurado a segurado.

Então, estamos com esse sistema já 100% disponível, e estamos fazendo a saída do sistema antigo; nos próximos dois, três meses, desligamos 100% o sistema antigo e poderemos estar até o final do ano capturando os benefícios desse conhecimento e dessa capacidade de aplicação.

Iago Whately:

Trindade, quando você fala “disponível em todos os canais”, é tanto nos corretores quanto nos parceiros?

Carlos Alberto Trindade Filho:

Isso, em todos os canais. Acho que o importante é que o canal de corretor é tão grande, até você fazer os 15.000 corretores que operam habitualmente com automóvel passarem por essa migração toda para o novo sistema, tem naturalmente aquela certa reação humana do novo. Então, tem uma série de programas de estímulo nessa direção, mas a parte das parcerias é a mais simples para nós.

Iago Whately:

OK. Muito obrigado.

Operadora:

Com licença. Não havendo mais perguntas, gostaria de passar a palavra ao Sr. Thomaz Menezes para as considerações finais.

Thomaz Menezes:

Eu queria agradecer em nome de toda a SulAmérica, de todo o time da SulAmérica pela participação de vocês no nosso *call*. Dizer que o ano de 2011 foi muito importante para a Companhia, onde conseguimos ainda mais investir em diversas áreas da Companhia, fundamentalmente em infraestrutura e pessoas.

Eu queria aqui reafirmar nosso compromisso de sempre melhorar nossa governança corporativa, nosso relacionamento com investidores, clientes e corretores. Como eu disse, nós investimos muito, e talvez o nosso maior foco tenha sido na nossa equipe e no nosso time, colocando as pessoas certas nos lugares certos. Hoje, posso dizer que temos um time alinhado, engajado e pronto para encarar os nossos desafios para frente.

Investimento em tecnologia é um grande foco da Companhia este ano, até porque o desafio de manter um dos melhores índices de taxas administrativas abaixo de 10% tem a ver com o investimento em tecnologia; nós temos uma grande iniciativa nessa área.

Continuamos expandindo a presença física, e acreditamos que com a nossa marca, o leque de produtos, as parcerias com os corretores e as parcerias bancárias que nós temos, nós temos uma grande oportunidade de também entregar um ano de 2012 ainda mais competitivo e mais interessante.

Então, agradeço a oportunidade, e tanto eu quanto meu time ficamos à disposição para, no decorrer do dia, esclarecer qualquer outra dúvida, qualquer outro questionamento que você possam ter. Muito obrigado.

Operadora:

Obrigada. A audioconferência da SulAmérica está encerrada. Agradecemos a participação de todos, e tenham um bom dia. Obrigada.

“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.”