

**Guilherme Assis, Raymond James:**

Bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas, na verdade. Arthur, a primeira é sobre a sinistralidade que vocês estão apresentando. Eu queria entender quais são os principais *drivers*. Eu sei que você já deu uma explicação, mas eu queria entender por que aumentou um pouco exatamente na parte de Saúde e por que teve uma melhora tão grande na parte de Auto. Esta é uma pergunta.

E a segunda pergunta, se eu já puder fazer, é em relação àqueles impostos sobre vendas, que eu vi que foi bem abaixo da média que vocês têm. Calculando aqui, esse imposto representa mais ou menos entre 2% e 2,5% dos prêmios ganhos historicamente; nesse trimestre foi 1,2%. Queria entender se isso é um novo patamar daqui para frente, ou se houve alguma coisa não-recorrente aí. É isso.

**Thomaz Menezes:**

OK. Vou responder à primeira, e a segunda vou pedir depois para o Sergio comentar em relação à sua pergunta. Quer dizer, a sinistralidade do automóvel especificamente, o Arthur comentou que ela tem melhorado e é resultado da melhor precificação que nós temos implementado no seguro Auto. Especificamente também com relação à regulação do sinistro, o Arthur comentou que os nossos CASAs, os nossos Centros de Atendimento que nós temos a intenção de expandir daqui até o final do ano, têm se demonstrado um instrumento importante na regulação do sinistro, na melhora da liquidação do sinistro como um todo.

Especificamente com relação ao Saúde, também comentamos que a sinistralidade, além de ter um fator sazonal, também tem percebido uma frequência maior do que a esperada. A utilização do seguro Saúde tem sido acima da expectativa, não só em termos de frequência mas também de pessoas tendo acesso à utilização dos serviços, e que nós esperamos que daqui para frente isso tenda a se normalizar.

**Sergio Borriello:**

Com relação à sua pergunta sobre a redução dos impostos, ela está bastante em linha com a redução da margem bruta em função da própria sinistralidade. Então, a sinistralidade é dedutível na redução dos impostos indiretos, e é esta basicamente a redução. Para efeito de modelagem você tem que seguir o índice não comparado a prêmio, mas sim comparado à margem bruta nessa linha específica.

**Arthur Farne D'Amoed Neto:**

Quer dizer, se você está comparando o número do ITR, não sei se é daí que vem tua pergunta. Em 2009 a Brasil Veículos estava consolidada e por causa dos impostos que não podiam estar lá, a comparação pode ter esse efeito. No release nós comparamos números pro-forma, excluindo a cifra do Brasil Veículos.

**Guilherme Assis:**

Está bom. Obrigado.

**Iago Whately, Fator Corretora:**

Bom dia a todos. Duas perguntas. Primeiro, só voltando a esse caso da sinistralidade do Saúde, eu queria perguntar sobre esse aumento da frequência da utilização. Realmente por que vocês estão vendo que a frequência tem sido tão alta? A comparação inclusive é com o 2T09, quando tinha uma série de fatores que levaram ao aumento da frequência como perspectiva da “gripe suína”, como o pessoal que antecipou tratamentos com medo de perder o benefício saúde, enfim. Por que a frequência está tão alta, mesmo comparando com aquele trimestre quando foi muito alto por efeitos não-recorrentes?

Outro ponto é em relação ao seguro de automóveis, que dá para notar que vocês têm sido bastante agressivos nas vendas de seguros de automóveis, e se nós podemos esperar um impacto negativo na sinistralidade daqui a, digamos, seis meses, no próximo semestre em função dessa postura mais agressiva. Obrigado.

**Thomaz Menezes:**

Com relação ao seguro de automóvel, eu acho que nossa expectativa é de manter a sinistralidade talvez um pouco acima do que nós temos hoje. Eu acho que é importante levantar aqui que existem também outras empresas no mercado com crescimento tão forte ou talvez superior ao nosso. Normalmente o 2S é um pouco mais competitivo do que o 1S. Nós não vamos com certeza entrar em uma guerra de preços no 2S. Estamos convictos e conscientes da nossa estratégia de precificação e de regulação de sinistros, e nós temos a intenção de manter essa estratégia e a sinistralidade dentro dos parâmetros atuais que temos.

Com relação ao seguro saúde, se nós analisarmos a utilização, que é o que de fato tem contribuído para a nossa sinistralidade, nós estamos analisando as razões que têm levado as pessoas a maior utilização. Quer dizer, e tem a ver com novos procedimentos, maior tecnologia, uma maior demanda por utilização de novos serviços e uma melhora no atendimento como um todo, com certeza tem contribuído para essa frequência.

Nós já implementamos uma série de medidas, e eu aqui não vou relacioná-las, mas estamos implementando para que nós possamos ir além de controlar ou analisar essa frequência com maior profundidade. Medidas que vão desde auditorias em contas médicas, revisão de rede de prestadores, a utilização dessa rede em relação a exames e medicamentos, auditorias nas contas médicas, revisão de pedidos de pagamento, enfim. Tem uma série de medidas que nós estamos implantando já neste mês e que nós esperamos que, com isso, traga a sinistralidade, especificamente a utilização e a frequência, para níveis mais esperados.

**Iago Whately:**

Preços também?

**Thomaz Menezes:**

O preço, na verdade, nós temos agora no meio do ano uma grande parte dos ajustes nos nossos contratos. Eu posso te dizer que o ajuste de preços tem sido dentro do

esperado e que com certeza vão contribuir para a melhora do nosso resultado daqui até o final do ano.

Então, vendas continuam, como o Arthur comentou no início, extremamente fortes, especificamente no Saúde Grupal, pequena e média empresa. No nosso *middle market* temos demonstrado não só um aumento de vidas mas um aumento de receita expressivo. Os ajustes dos contratos que nós temos que fazer ou temos que realizar nesse período, estamos exatamente dentro do esperado, que, com um pequeno ajuste na sinistralidade, especificamente na frequência, nós acreditamos que vamos estar dentro daquilo que nós planejamos até o final do ano.

**Iago Whately:**

Muito obrigado.

**Alexandre Spada, Itaú:**

Bom dia a todos. Minha pergunta é com relação à sinistralidade de Saúde. Você citou um aumento de reservas e sinistros de R\$32,5 milhões no trimestre. Eu queria entender melhor exatamente o que foi isso e se isso tem expectativa de se repetir nos próximos trimestres. Obrigado.

**Arthur Farne D'Amoed Neto:**

Nós destacamos esse número, Alexandre, porque nós achamos que não vai se repetir nos próximos trimestres. Embora nós não os tenhamos classificados como não-recorrentes, não são despesas necessariamente vinculadas ao período em que estamos reportando os números. Por essa razão nós temos destacado esse ajuste dessa forma. São ajustes que impactam o aumento das reservas mas que, como eu disse, nós não esperamos que voltem a se repetir.

**Alexandre Spada:**

OK. Obrigado.

**Henrique Azevedo, Santander:**

Bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade. Eu queria saber agora a vida após Brasil Veículos: da venda de prêmios de veículos, como está o mapa dos canais? Quanto é o percentual que vem dos corretores independentes e quanto está vindo de canais bancários? E como vocês imaginam que esse *mix* vai se comportar para os próximos anos?

E eu também gostaria de saber se estando fora do mundo do Banco do Brasil, se nós devemos imaginar um aumento nas despesas de marketing dos próximos trimestres e períodos. Obrigado.

**Thomaz Menezes:**

É importante lembrar que o nosso crescimento de Auto no 2T, como o Arthur comentou, é duplo dígito, extremamente vigoroso, forte. E nós esperamos manter isso

daqui até o final do ano. Só 8% das nossas vendas especificamente do Auto vêm dos mais de 20 canais bancários e parcerias que nós temos já implementado há algum tempo, e sem citar todos, nós temos vários: Citi, BRB, Bannisul, Santander, HSBC, enfim, uma série de canais que nós não somos especificamente exclusivos.

Nós temos oportunidade de trabalhar melhor esses canais do que nós vínhamos fazendo até aqui. E esses canais todos somados dão mais de 36 milhões de pessoas com mais de 4.000 pontos de venda. Ou seja, acredito que temos aí uma oportunidade grande.

Agora, 85% da nossa distribuição é feita através dos mais de 28.000 corretores, dos quais nós temos 18.000 ativos, que têm suportado e têm nos dado o crescimento que nós temos em nossa carteira de automóvel. Esperamos que isso se mantenha e com certeza melhore a distribuição dos nossos produtos de automóvel.

**Sergio Borriello:**

Sobre as despesas de marketing, estamos vendo, e vamos ver no futuro um aumento das despesas de marketing. A razão principal pela qual estamos vendo este aumento, na verdade é independente da questão do Banco do Brasil. A razão é que no ano passado, em função do cenário de crise, retivemos despesas, e este ano estamos fazendo um reposicionamento de marca que incluiu um investimento importante. Vocês devem ter acompanhado pela imprensa, mas não em função das operações com o Banco do Brasil. Isso não tem influência nas despesas de marketing, apesar de elas estarem crescendo, como você observou.

**Henrique Azevedo:**

Obrigado, Borriello.

**Rafael Frade, Bradesco:**

Bom dia. Eu tenho duas perguntas, a primeira com relação ao cronograma dessa saída da Brasil Veículos e do serviço de *back office* que vocês prestarão, se vocês já têm uma maior clareza de como isso impactará tanto em despesas administrativas e essa receita pelo serviço de *back office*.

E a segunda pergunta é com relação ao segmento de saúde, se tem alguma diferenciação em termos de sinistralidade entre o grupal e o SME, e ainda entre os coletivos para adesão. Obrigado.

**Sergio Borriello:**

Sobre a Brasil Veículos, o acordo firmado com o Banco do Brasil, que está sujeito à aprovação na Susep, basicamente dá o seguinte cronograma para esses serviços: após a aprovação, vamos ficar por volta de seis meses e meio prestando serviços para a Brasil Veículos nos mesmos formatos de hoje, o que de fato é para 100% das operações; e passados esses seis meses e meio prestaremos os serviços de regulação dos sinistros e atendimentos dos sinistros por mais 12 meses.

Então, estamos falando em um horizonte de prestação de serviços, ainda, por volta de 19 a 20 meses, contando que a aprovação da Susep saia em até 45 dias. Esse é o primeiro ponto.

O segundo ponto é sobre a preparação da Companhia para esse processo de não-prestação de serviços para aquela carteira da Brasil Veículos. Vocês são conhecedores, via as explicações que damos de despesas administrativas, dos nossos projetos de eficiência operacional, vemos ressaltando isso e mostrando resultados consistentes de redução das despesas administrativas pelo total de prêmio. E mais uma vez, neste trimestre também tivemos isso.

Isso já é uma preparação para isso. Desde outubro do ano passado, quando começamos a negociar isso, vimos preparando a Companhia, e a continuamos preparando para que no momento entre seis meses e meio e 19 a 20 meses tenhamos capacidade de ter todos os ganhos e todos os processos ajustados para sair disso.

Então, não esperamos nenhum movimento grande de despesa administrativa em função do rompimento dessa parceria. Mas os efeitos que começaremos a notar, realmente só aparecerão nesse horizonte de tempo no qual estamos falando, entre 7 a 19 meses, que é mais ou menos o tempo que continuaremos prestando.

Então, não tem no curto prazo nenhuma mudança significativa; já no longo, como eu lhe disse, nos consideramos já preparados, e preparando a Companhia para este momento, e esperamos não ter nenhum efeito significativo sobre a redução desse processamento.

Por último, que eu acho que é o mais importante, não só a questão de parar de processar a carteira da Brasil Veículos, mas vocês podem ver que temos mantido as despesas administrativas no nível atual crescendo nossa própria carteira de automóveis em índices bastante proveitosos.

E o resumo disso é um conjunto entre duas coisas: paramos de processar, tomamos as medidas de redução de despesas, e por outro lado crescendo nossa carteira, retomando nossa escalabilidade no processamento das operações de automóvel.

**Thomaz Menezes:**

E com relação à pergunta do saúde, podemos dizer que praticamente o resultado é muito parecido, as margens são muito parecidas. O que tem diferenciado é o crescimento do grupal, pequena e média empresa e SME que temos percebido, temos nos beneficiado de um crescimento vigoroso e extremamente importante para o nosso resultado.

**Rafael Frade:**

OK. Muito obrigado. Só um *follow-up* com relação ao ambiente competitivo: vocês comentaram que no 2S tende a ter maior competição no segmento de auto. Vocês já estão vendo isso por parte de outros *players*, talvez já começando a baixar preço com uma expectativa de aumento de juros para o próximo ano, ou isso ainda não é um movimento que vocês estão vendo no mercado?

**Thomaz Menezes:**

Eu acho que historicamente o 2S normalmente é um pouco mais competitivo, um pouco mais agressivo. Nós estamos dentro da nossa estratégia, da nossa linha, e não vamos tomar nenhuma medida radical, nem para um lado, nem para o outro. Acreditamos que esta é a melhor coisa a se fazer para a Companhia.

**Rafael Frade:**

OK. Muito obrigado.

**Marcelo Magalhães, M Square:**

Bom dia a todos. Eu queria fazer um *follow-up* em relação a essa pergunta do efeito do fim da parceria com a Brasil Veículos, o efeito sobre a despesa administrativa. Pelo que vocês falaram, deveríamos esperar um nível de receita de *fee* vindo da Brasil Veículos em 2011 abaixo do nível que está vindo ainda nos próximos seis meses de 2010, e depois, a partir de 2012 zero de receita de *fee*. É isso?

E eu queria entender, em função de comentários que vocês fizeram, se podemos esperar que vocês consigam compensar totalmente essa redução da receita de *fee* com cortes das despesas administrativas. Essa é a primeira pergunta, e depois eu faço à segunda.

**Sergio Borriello:**

Esclarecendo sua primeira pergunta, obviamente esperamos, nesse cronograma que eu citei de seis meses e meio, que é 100% dos serviços, e depois, daí a até 19 a 20 meses só regularização de sinistros, esperamos uma redução do *fee*. Mas não só redução do *fee*, esperamos também a redução da própria despesa administrativa, da mão-de-obra e toda a carga de custos variáveis em cima da prestação desse serviço.

Essas duas coisas juntas dão próximo de zero? A resposta é: juntando isso com o crescimento da própria frota da SulAmérica em função das nossas vendas, acreditamos que esse diferencial fique próximo de zero, seja ele durante o ano que vem, seja em 2012.

**Marcelo Magalhães:**

OK. E quando você fala que o diferencial é quase que nenhum efeito, você está falando com o percentual do prêmio retido, certo?

**Sergio Borriello:**

Hoje, a cobrança desses serviços é um percentual sobre o prêmio retido da Brasil Veículos.

**Marcelo Magalhães:**

Certo. Poderíamos esperar um aumento do nível de DA em termos absolutos, mas eventualmente se mantendo no nível de atual de prêmios retidos. Faz sentido?



**Sergio Borriello:**

O aumento nominal da DA sempre vai acontecer. Questões de dissídios, a questão dos ajustes inflacionários em cima daqueles serviços, e a própria questão do volume de frota. Então, o aumento nominal, devemos esperar.

Do ponto de vista de percentual sobre o prêmio, excluídas as variações, pelo meu outro comentário, sobre despesas de marketing, que é, digamos, uma variável de investimento, nas outras linhas eu não espero nenhuma grande mudança em relação ao prêmio retido da SulAmérica.

**Marcelo Magalhães:**

Está ótimo. E a segunda pergunta é a seguinte: em função das mudanças que vocês estão fazendo, comentaram que estão fazendo algumas mudanças em termos de controle das contas médicas, o que podemos esperar do comportamento da sinistralidade de saúde para 2010, e eventualmente para 2011? O que é o nível que hoje vocês estão esperando? E se vocês puderem exatamente comentar por total, grupal e individual, por favor.

**Arhtur Farme d'Amoed Neto:**

Marcelo, não temos dado *guidance*, mas eu acho que esse trimestre está fora da curva. Como você sabe, ele não corresponde à trajetória da Companhia, e as medidas que temos implementado, além da questão da política de preço, que já foi comentada aqui, não só no grupal, mas também no individual, contribuirão para que este número melhore. Mas preferimos não dizer exatamente para quanto.

**Marcelo Magalhães:**

OK. Obrigado.

**Operadora:**

Encerraremos neste momento a sessão de perguntas e respostas. Gostaria de retornar a palavra ao Sr. Thomaz, Presidente da Companhia, para suas considerações finais.

**Thomaz Cabral de Menezes:**

Se não há mais nenhuma pergunta, queria agradecer a participação e presença de todos vocês, e como sempre, através dos canais da Companhia, estamos à disposição para poder esclarecer qualquer outro ponto que possa ter ficado em aberto. Muito obrigado.

**Operadora:**

O *conference call* da SulAmérica está encerrado. Agradecemos a participação de todos, e tenham um bom dia.

“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.”