



**Eduardo Nishio, Brasil Plural:**

Bom dia a todos. Eu tenho duas perguntas, a primeira em relação à sazonalidade. Geralmente vocês têm o primeiro semestre bem mais fraco do que o segundo e o 2T o mais fraco do ano. No ano passado vocês quebraram um pouco essa trajetória, o 1T foi o mais fraco.

A minha pergunta é: o que nós podemos esperar para 2014? Eu acredito que vocês vêm trabalhando em uma normalização da sazonalidade, mas eu queria saber concretamente o que nós podemos esperar. Essa é minha primeira pergunta, depois eu faço a segunda.

**Arthur Farme:**

Bom dia, obrigado pela sua pergunta. Eu acho que o que nós vimos em 2013 reflete o que nós já vínhamos dizendo em relação a algumas medidas que a Companhia veio tentando implementar, um pouco mais esse comportamento entre os trimestres. Acho que é esse o principal comentário em relação à sua pergunta.

**Eduardo Nishio:**

Essas medidas, se você puder falar um pouco mais sobre elas.

**Arthur Farme:**

Essas medidas envolvem a média dos componentes que constituem IBNP, IBNR e etc., precisamos ver que medida nós estamos de fato capturando esse comportamento sazonal, cíclico ou vinculado de certa forma ao calendário civil que o Saúde acaba tendo.

**Eduardo Nishio:**

Nós podemos esperar uma melhora na sazonalidade em 2014?

**Arthur Farme:**

Não sei se nós podemos esperar, na realidade o que nós estamos fazendo se refletiu em 2013.

**Eduardo Nishio:**

Perfeito. Na minha pergunta seguinte, eu queria focar em Autos. A grande questão na nossa visão é a competição. Qual o cenário que vocês estão esperando para 2014 e por que a competição ainda não está vindo? Quais são as razões estruturais e quando vocês esperam que elas virão?

Nós estamos escutando que Bradesco e Tokio Marine, e estão mais agressivos. Eu queria ver com vocês na margem como é que vocês estão vendo o cenário de competição. Obrigado.



**Carlos Alberto Trindade:**

O ciclo de automóvel é cíclico. Se você olhar para o passado, você vai ver essa ciclicidade acontecendo por uma série de fatores. No passado você via um movimento de taxa de juros afetando o mercado, mas nós não podemos esquecer que vários outros vetores acabam influenciando o mercado de seguro de automóveis e a própria competição.

É do processo, é um processo cíclico, depende muito da variação desses vetores para nós entendermos esses movimentos e até tentar prever. Eu diria que o passado é a melhor referência para nós.

**Eduardo Nishio:**

Dado que a taxa de juros subiu e estão altas, provavelmente as seguradoras vão ter um impacto financeiro um pouco melhor, pelo menos em termos absolutos do que o ano passado. Você vê esse histórico de competição maior, com taxas de juros maiores, se acirrando agora na parte de competição para 2014?

**Carlos Alberto Trindade:**

Vamos voltar à questão dos vetores. São vários os vetores, você tem os índices de roubo, a inflação de peças, inflação de mão de obra, tudo isso mexe com esse comportamento. Não dá para você ficar somente na questão da taxa de juros. Acho que o mercado é hoje bem mais preparado para analisar tudo isso e ele consegue entender a questão da destruição de valor que determinados movimentos podem produzir.

Eu espero esse comportamento sempre do mercado e uma evolução que nós temos visto nos últimos anos.

**Eduardo Nishio:**

Vocês estão esperando um pouco mais racionalidade ao longo do ano?

**Carlos Alberto Trindade:**

A competição é um processo permanente. No segmento, qualquer produto de varejo sofre pressão muito acirrada. Faz parte do jogo, o que um tem que analisar é como é que estão esses vetores todos na formação, preço e resultado, e trabalhar em cima dessas variações.

**Eduardo Nishio:**

Perfeito, muito obrigado.

**Felipe Salomão, Brasil Plural:**

Bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade. Do meu lado é só uma pergunta sobre despesas administrativas. Acho que a performance nessa linha foi excepcional no 4T, o valor absoluto de G&A ficou *flat* ano contra ano, apesar de o número de funcionários ter aumentado mais ou



menos 3,5%, mais o dissídio salarial. Vocês realmente conseguiram economizar usando uma série de processos.

Na verdade eu queria um pouco mais de cor, de onde veio essa economia, já que provavelmente de despesa pessoal não deve ter vindo, o número de funcionários aumentou e teve também aumento salarial.

Eu queria um pouco mais de cor sobre isso, sobre as medidas que vocês fizeram, eu queria um pouco do *outlook* para 2014, o que nós podemos esperar das despesas gerais e administrativas crescendo em linha com a inflação, crescendo um pouco mais, um pouco menos, mais uma vez *flat* como foi no 4T13. Obrigado.

**Arthur Farne:**

Felipe, obrigado pela pergunta. É um comentário bastante oportuno. A Companhia vem investindo em tecnologia de forma a se tornar mais eficiente em outros recursos, acho que esse processo tem amadurecido.

Então, embora nós tenhamos tido um aumento do quadro, entre outras coisas, o fato da incorporação da capitalização, como nós comentamos, que está refletido em todas as linhas, inclusive no número de funcionários que nós temos, essa mesma incorporação considerou redução de espaços redundantes, a vinda da SulaCap para dentro da Sul América e uma racionalização em geral de uso de recursos administrativos, em parte, como eu disse, fruto de investimentos em tecnologia que nós estamos fazendo nos últimos anos.

Nós temos um processo de controle que vem se aprimorando também, não dá para dizer que é perfeito, mas vem se aprimorando, e isso acaba se refletindo nesses resultados.

**Felipe Salomão:**

Perfeito, muito obrigado. Só um *follow up* nessa pergunta, tem alguma expectativa da Companhia para 2014? O G&A deve crescer em linha com a inflação, um pouco menos, um pouco mais alto, alguma coisa que vocês possam dividir conosco? Obrigado.

**Arthur Farne:**

Nesse momento não, não tem nada que nós possamos antecipar. A Companhia vem adotando essa política nos últimos anos, então acho que não devemos nos comportar diferente disso.

**Felipe Salomão:**

Perfeito, muito obrigado.

**Rafael Frade, Banco Bradesco:**

Bom dia a todos. Eu tenho três perguntas. A primeira pergunta é com relação a outras despesas operacionais. Vocês tiveram, quando nós vemos o acumulado do ano, R\$69 milhões de despesas com operações de seguros, sendo que no 3T o acumulado estava em torno de R\$80 milhões e pouco, então parece que teve alguma reversão nessa linha. Se nós pudéssemos entender um pouco melhor o que foi essa reversão nessa linha.



Adicionalmente, se vocês puderem falar um pouco sobre Vida. Quando nós olhamos o resultado, o lucro por cada uma das operações, na realidade não Vida, mas Pessoas, teve um prejuízo de R\$50 milhões. Eu queria entender um pouco mais sobre. O Arthur comentou que talvez a reestruturação que foi sendo feita e teve melhores resultados já no segundo semestre, eu queria entender um pouco como isso deve se comportar para 2014.

Por fim, se o Maurício pudesse comentar um pouco sobre como está sendo a distribuição, se eventualmente estão vendo algum impacto na distribuição na parte de Saúde. Nós estamos vendo algumas discussões por parte do canal de distribuição Varejo, os corretores, pastinhas, que podem ter implicações tanto em PME e adesão. Eu gostaria de saber de vocês se vocês já estão vendo alguma implicação nas eventuais mudanças nesse canal.

**Arthur Farme:**

Rafael, bom dia. Obrigado pelas suas perguntas. Eu vou começar pelo primeiro ponto que é uma pergunta a respeito do comportamento da redução das despesas na linha de outras receitas de despesas operacionais.

Eu acho que aqui a principal razão para você ver essa queda foi uma provisão feita no 4T12 que não precisou ser feita novamente no 4T13. Então, muito mais pela comparação do que tinha sido feito lá e não foi feito aqui do que qualquer outra coisa, porque de resto o comportamento foi bastante rotineiro.

A segunda pergunta eu vou pedir ao Trindade para responder, mas talvez seja bom você repetir porque as perguntas foram longas do Vida e Previdência, que era a segunda pergunta, para que ele possa responder.

**Rafael Frade:**

Claro, mas Arthur, se você me permite só um *follow up* nessa primeira pergunta. Especificamente teve uma linha de despesas com operações de seguros, que ela veio menor no acumulado nos 12 meses do que nos 9M. Eu queria entender se foi uma realocação nessa linha ou se teve alguma coisa específica aqui.

**Arthur Farme:**

Talvez tenha tido uma pequena realocação, mas eu vou verificar o número e volto para você depois.

**Rafael Frade:**

Ótimo. Com relação à pergunta de Vida, só se o Trindade pudesse dar um pouco mais de cor do que foi acontecendo no ramo talvez Vida e mais amplamente no de Pessoas, porque nós, olhando o resultado, de cada uma das operacionais, teve um lucro de R\$50 milhões em 2012, em parte explicado pelo que o Arthur comentou sobre reversão de provisões que vocês tiveram em 2012, mas teve um prejuízo de R\$50 milhões agora em 2013.



Pelo que eu entendo vocês fizeram alguns ajustes nessa operação. Eu queria entender um pouco o que foram esses ajustes e o que nós podemos esperar dessa operação olhando para 2014.

**Arthur Farne:**

Eu vou comentar aqui um pouco antes e o Beto complementa. O principal movimento na comparação entre os trimestre é esse, uma reversão que foi feita em 2012 e não voltou a ser feita em 2013. Nós mantivemos o nível de provisão, sobretudo é uma questão, como falamos, leva algum tempo. Não achava que estava maduro a ponto de permitir uma nova reversão, é adequado o nível que temos hoje.

Em relação ao comportamento do resultado da linha, acho que o principal motivo aqui talvez esteja relacionado à escala de produção dessa linha comparativamente ao aumento de despesas administrativas que nós temos associado a essa operação. As despesas não são tão flexíveis nessa linha em particular, o que acaba onerando essa operação, que teve uma escala reduzida por decisão de não renovação de determinadas apólices, esse tipo de coisa principalmente.

O Trindade vai complementar com algum outro dado para você.

**Carlos Alberto Trindade:**

O ano passado foi ditado por um esforço grande, apesar de ser um procedimento constante da Empresa como um todo. Especificamente em Vida, no ano passado nós fizemos um esforço muito grande de readequação de contas, um pouco no modelo de *clean up* da carteira.

Então, fizemos a renegociação e retirada de várias contas da carteira e esse processo acabou afetando também em uma linha de preparação, acho que nós pudemos ver pelos números do final do ano, já com uma estabilização da sinistralidade da carteira.

Nós tivemos uma questão judicial de valor mais relevante ao longo do ano passado, que também contribuiu para esse número negativo, mas acho que o mais importante da execução do ano passado foi a arrumação de toda essa carteira de dívida da Companhia, a preparação dos novos produtos, lançamento de produtos na linha do segmento PME e na revisão do produto PME, no lançamento do Vida Capital Global, um produto muito simplificado e que foi muito bem aceito pelos corretores.

O reposicionamento aconteceu no ano passado e esse reposicionamento acabou refletindo no resultado, mas quanto à execução, eu estou muito satisfeito com o que foi feito ao longo de 2013 na carteira de Vida e Previdência.

**Rafael Frade:**

Está ótimo. E se eu puder repetir a última pergunta para o Maurício, especificamente com relação à distribuição de Saúde, nós estamos vendo algumas movimentações com relação ao canal de distribuição, principalmente Varejo quando estamos falando de PME e coletivos para adesão.



Eu queria entender do lado de vocês se vocês estão vendo algum impacto. Nós ouvimos que talvez algumas corretoras estejam fechando, se vocês estão vendo algum impacto na produção pelo lado de vocês.

**Maurício Lopes:**

Nós acompanhamos, ao longo do ano, a discussão toda que aconteceu e a percepção que nós tivemos, ao longo do ano, é que esse mercado tem dinamismo suficiente na cadeia de produção, na estrutura de produção dele para encontrar alternativas. Nós não encontramos ao longo do ano nenhum impacto na distribuição.

Nós vimos as discussões, acompanhamos o que estava acontecendo e os vimos encontrando soluções que aparentemente resolveram o assunto no ano de 2013, e não teve impacto nenhum. Acho que é importante nós citarmos também que nós temos a distribuição muito dispersa. O nosso canal de distribuição hoje depende de vários tipos de cobertura em várias praças.

Essa discussão citada, no ano de 2013, era uma praça específica e nós temos todas essas praças sem essa discussão, e todos os outros formatos de distribuição também sem essa discussão. Então, nós não vemos impacto nenhum ao longo do ano que passou nesse assunto. Foi totalmente estacionário para nós.

**Rafael Frade:**

Está ótimo, perfeito. Muito obrigado.

**Arthur Farne:**

Antes de irmos para a próxima pergunta, voltando a esse ponto, a informação sobre essa variação que você havia comentado nas despesas de operações, é exatamente aquela que eu comentei com você. 2012 havia sido impactado por uma constituição específica que foi feita naquele momento e essa mesma constituição de uma provisão para devedores duvidosos não impactou o número de 2013 na mesma magnitude, à medida que é uma operação que entrou em regime.

**Rafael Frade:**

Entendido, obrigado.

**Carolina Yoshimoto, Goldman Sachs:**

Bom dia. Parabéns pelos resultados. Minha pergunta, na verdade, é sobre a sinistralidade de Saúde. Acho que no geral o resultado foi muito bom nesse trimestre, grande parte pela sazonalidade, mas também por algumas outras iniciativas que vocês têm tomado.

Eu queria entender quanto que vocês precificariam que foi sazonalidade e quanto foi das iniciativas de vocês, que teve essa melhoria e como que nós podemos ver daqui para frente, porque você ainda tem um cenário que o reajuste dos preços é menor do que a inflação médica, que pressionam seus custos.



Então queria entender quanto você ainda vê de benefício marginal dessas iniciativas que vocês estão tendo, que estágio vocês estão, se vocês têm outras coisas no pipeline. Essa é a minha questão. Obrigada.

**Maurício Lopes:**

2013 foi bastante forte em implementação de programas de gestão de sinistros, gestão de saúde, igual foram 2012 e 2011. Nós continuamos acelerando bastante no ano que passou. Contrato com a Healthways, da parte de gestão de saúde, feito em 2013, foi um contrato importante; todo o processo de empacotamento, compra direta, revisão de processos, segundas opiniões, juntas médicas, subrede de especialidades, modalidade de remuneração diferenciada; tudo isso foi colocado de maneira bastante ampla no ano que passou, em 2013. Obviamente foi feito o processo de renovação de implementação de funcionalidades, e não é diferente dos últimos anos que se passaram.

Já a sinistralidade depende não só do que nós estamos fazendo, mas de como o custo médico está se comportando para o mercado como um todo, e em 2013 nós conseguimos controlar a sinistralidade a base dessas ações, a base do incremento de prêmio bastante consistente também, no reajuste de contratos, e foi bastante trabalhoso para as equipes que trabalharam nesse assunto.

**Carolina Yoshimoto:**

OK. Obrigada.

**Domingos Falavina, JP Morgan:**

Bom dia. A minha dúvida é mais no macro, no tom da Empresa. Duas coisas que chamaram a atenção para nós. A primeira, de fato, essa inelasticidade de precificação de automóvel com relação à taxa de juros. Essa taxa de juros vem subindo, e a competição não vem retomando. Pelo que nós estamos notando, ainda tem um pessimismo forte com o Brasil, ninguém está disposto a baixar preço e aumentar concorrência.

Outra coisa que está chamando um pouco a nossa atenção é a administração, vocês estarem evitando muito comentário de projeção para 2014. É uma postura até um pouco diferente de tendência de qualquer segmento ou ramo. É isso que nós estamos notando.

Queria saber se você está com um pessimismo macro, se é alguma coisa específica da indústria, o que é exatamente que nós estamos notando certa relutância em passar um pouco, como vocês estão vendo o ambiente competitivo para automóvel, evolução de sinistro para saúde, enfim, uma questão mais macro, mesmo.

**Gabriel Portella:**

O que nós estamos evitando falar é que, na realidade, você não tem nenhuma mudança de fatores que direcionam esse mercado. É um mercado de nicho. A competição em cada um dos



segmentos que nós operamos é diferente, tem suas dificuldades, mas temos nos preparado nos últimos anos para enfrentar os desafios quaisquer que sejam eles que venham por aí.

Não somos pessimistas em relação ao Brasil. Temos um grupo aqui que está absolutamente otimista e investe, os próprios acionistas controladores tem a visão de longo prazo da Companhia, são otimistas com o setor, com a subpenetração no setor, e o que a SulAmérica tem feito, se preparando para a competição.

Então, de tudo que se especula no mercado, não tem nenhum fato novo. A competição em automóvel sempre existiu. Como disse o Beto antes, ela está melhor preparada, e tem diversos fatores que a influenciam. Saúde e inflação média, eu não gosto do termos, mas de qualquer forma, os custos médicos, é um processo permanente, é mundial, é uma característica do Brasil.

Em cada um dos segmentos, a volatilidade de mercado no ano passado, ou mesmo com ela nós conseguimos, como mostramos fazer o desempenho de 108%. Essa é a nossa atividade, nós vivemos do risco e o risco para nós é sempre um risco e uma oportunidade.

Sentimo-nos absolutamente preparados, e o resultado de 2013 é uma demonstração de que estamos preparando para riscos e desafios que vierem.

**Domingos Falavina:**

Dado que não teve muita mudança, o risco sempre foi, não houve uma mudança de operação com tendências que já estiveram presentes no mercado, eu vou para a segunda pergunta.

Quando nós olhamos para 2014, como você está olhando para esse cenário? É um cenário que na margem a concorrência no segmento de automóvel promete melhora ou piora? E na parte de sinistralidade, olhando já a resultante de sinistralidade de saúde, ou seja, o que você acredita que vá crescer mais: o custo médico, habilidade de repasse de preço ajustado por essas políticas de redução de eventos? Ou seja, 2014 começa com um cenário positivo nessas principais linhas ou não?

**Gabriel Portella:**

Eu vou deixar os cenário para você. Nós nos sentimos preparados para qualquer cenário que venha. Volto a dizer e insistir que a competição existe no mercado, e para uma empresa multilinha, o que traz o desafio adicional é você estar preparado para competir fortemente em todos os mercados em que atuamos.

Nós estamos preparados para o cenário, qualquer que seja ele, de automóveis, de saúde, de capitalização, de investimentos, de vida, previdência, risco industrial e comercial.

Então, eu deixo os cenários para você, mas nos sentimos, e temos feito isso bastante, com bastante afinco, absolutamente preparados para qualquer que seja o cenário que venha para frente, deixando ele com vocês.

**Domingos Falavina:**

Justo. Obrigado.





**Gustavo Lobo, BTG Pactual:**

Bom dia. Tenho duas perguntas. Peço desculpas, não consegui entrar no *call* no começo, então não sei se já foram respondidas. Primeiro, com relação à SulaCap, o desempenho foi bastante forte no trimestre, queria entender um novo patamar para ser trabalhado ao longo do ano de 2014, acho que tem uma sazonalidade muito forte no 4T e não deve ser repetida.

E segundo, no *press release* de vocês, vocês falam que teve uma redução de provisão para contingências judiciais fiscais. Queria entender o tamanho dessa reversão e se nós podemos considerar esse item como não recorrente ou não. Obrigado.

**Arthur Farne:**

Ficou um pouco baixa, sua pergunta. Eu entendi você perguntar da SulaCap, não sei como ficou o vínculo disso com projeção sazonal. Não deu para ouvir direito aqui. Você poderia repetir só esse trecho, por favor?

**Gustavo Lobo:**

O resultado da SulaCap foi bastante forte no trimestre, então queria entender se tem sazonalidade, se ele é mais forte no 4T mesmo, ou se esse é de fato um novo patamar para 2014.

**Arthur Farne:**

Não, não tem. Na realidade a SulaCap não é marcada por uma sazonalidade como algumas das outras linhas, a SulaCap se incorpora, como já esperava, e contribuirá positivamente com o nosso resultado como um todo. Não tem nada de extraordinário.

Nessa questão que você perguntou sobre a redução fiscal, nós indicamos que se teve uma redução de uma ação de PIS, que a Companhia teve um ganho e ela reverteu isso nesse 4T.

**Gustavo Lobo:**

E qual foi o tamanho dessa redução?

**Arthur Farne:**

A provisão foi cerca de R\$25 milhões. O efeito no *bottom line* disso é da ordem de R\$17 milhões.

**Gustavo Lobo:**

Está certo. Obrigado.

**Arthur Farne:**



Entendo que isso não é um movimento não-recorrente, porque constituir provisão e ajustar as provisões ou aumentando e reduzindo faz parte da gestão de todo competidor. Então, eu não consideraria isso, senão teríamos de retirar a despesa no momento em que ela foi constituída.

No trimestre, foi o momento que houve a decisão a favor da Companhia, como já havia caído em setembro na primeira parcela dessa mesma ação. Então, pela mesma razão, não entendo que essa seja uma questão não-recorrente. Se você entende que isso afeta a sua projeção, você também deveria não considerar constituições de provisões da mesma natureza.

**Gustavo Lobo:**

Perfeito. Ficou claro. Obrigado.

**Operador:**

A audioconferência da SulAmérica está encerrada. 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.”