

## Transcrição da teleconferência – Q&A – 1T18

### Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. Nossa primeira pergunta vem de Olavo Arthuzo – Santander.

### Olavo Arthuzo (Santander)

Olá, bom dia a todos. Só um ponto que chamou atenção no resultado, que eu acho que quebrou um pouco a expectativa do que a gente vinha vendo, está relacionado a esse aumento da sinistralidade de saúde. A gente entende a dinâmica dos primeiros trimestres do ano, a questão de ser um trimestre precedente ao de reajustes, mas mesmo assim eu gostaria de entender um pouco melhor o que causou isso levando em conta a melhora sequencial que a gente vem observando nos trimestres anteriores. Então, se vocês puderem compartilhar com a gente, ajudaria bastante. Obrigado.

### Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Bom dia, Olavo, Maurício falando, obrigado pela pergunta. A questão trimestral, a gente sempre reforça, ela não transmite efetivamente o que está acontecendo com a carteira, a foto versus o filme tem que ser julgada sempre aqui. Lembra que a gente tem os pagamentos distribuídos ao longo do trimestre, tem dia a mais, tem dia a menos, em cada ponta do trimestre, tem sazonalidade, tem incorporação de tecnologia que acontece em períodos específicos, foi o caso agora, né? Nós incorporamos um novo procedimento no dia 1º de janeiro. Então, olhar só o trimestre puro não vai te dar a resposta de estabilidade que você procura. E se você pegar o resultado de todas as operadoras, você vai ver que a sazonalidade é presente cada uma no seu formato e não de maneira linear. Então não há como ter uma sazonalidade muito calculada aqui. Mas, indo para o ponto que eu acho que ajuda a responder um pouco mais o que você procura, acho que é importante notar que a gente continua com um *roll out* de ações colocadas em obstatante ao resultado do trimestre muito forte e isso é um indicativo do que vem de gestão de saúde, gestão de sinistro, experiência do cliente e dos prestadores, para frente. Ou seja, se você conseguir abstrair um pouco a volatilidade do tri e olhar o *roll out* das ações que estão sendo colocadas, isso pode te ajudar a explicar melhor o passado e a tendência futura do que acontece com a carteira. Só para dar exemplo do que a gente está fazendo no tri, e acho que isso exemplifica bem o que deve vir pela frente, se você olhar no tocante às ações que mexem com a expectativa do cliente, na experiência de uso do cliente, a gente começou nesse trimestre com a telemedicina já para a carteira de administrados e fazendo *roll out* da carteira de empresarial, a gente botou de pé a prévia de reembolso digital tanto no aplicativo quanto no portal com cálculo automático para vários procedimentos, o que aumenta a permanência do cliente na casa, aumenta o poder de precificação do nosso produto, e diminui despesas administrativas do outro lado, lançamos a plataforma da *ShareCare*, a expansão do Idoso Bem Cuidado que é um produto, um projeto específico para gestão de cronicidade para idosos no município de São Paulo. A gente está expandindo agora para Santo André, São Bernardo e São Caetano, expandimos o Pediatra em Casa para mais seis cidades, incluindo Brasília, Recife, Salvador. Estamos incluindo mais uma especialidade agora no ciclo inclusive, no tocante aos nossos parceiros comerciais, sejam eles corretores ou prestadores, mexemos na maneira como a gente dá a visibilidade de todo o painel de pagamentos e recepção de contas médicas para os prestadores. Estamos migrando todo o processo de atualização prévia de procedimentos para uma nova plataforma, que inclusive permite a conectividade de parte dos clientes no processo decisório de liberação de procedimentos, centralizamos toda a estrutura de pós-venda para os clientes e corretores com a metrificação de SLAs que gera redução de DA e aumenta a experiência de satisfação do

cliente. Então todo esse conjunto de itens, se você for olhar a tendência deles, trabalham sim no melhor controle do sinistro, trabalham no melhor controle de gestão de saúde que a gente vem provando trimestre após trimestre que traz bastante vantagens para a carteira e aumenta a permanência do cliente na casa, redução do *churn*, etc. e tal, por conta de melhorias de experiência de utilização. Então, minha sugestão, como venho feito em todos os trimestres é: não foquem tanto no tri, olhem a tendência como um todo, porque a sazonalidade vai jogar de maneira não esperada a cada ponto do tempo, mas olhem a tendência que se constrói com o lançamento de novas iniciativas. Obviamente tem um bocadinho de itens que eu posso colocar na mesa para falar porque que subiu um pouco mais ou desceu um pouco menos a sinistralidade, mas nenhum deles, efetivamente, vai explicar a sazonalidade tal qual ela é. Vão ser todos itens superficiais que vão marginalmente explicar alguma coisa, mas não vão te dar a resposta definitiva, por isso que eu estou tentando sair dessa discussão e mostrar um pouco o filme como um todo e não a foto.

### **Olavo Arthuzo (Santander)**

Perfeito. Isso ajuda bastante, clareia. E se você me permite fazer uma outra pergunta no tocante à parte de saúde, vocês vêm crescendo o número de membros em todas as linhas, mas também, na parte de saúde chama um pouco atenção que tri a tri vem aumentando, e ao que se deve esse aumento constante? Está sendo realizado algum tipo de aquisição de portfólio ou está mais atrelado à questão da conjuntura macroeconômica?

### **Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Acho sua pergunta ótima. Se você for pensar em conjuntura macro e o que o mercado verbaliza, correto ou não, mas o que se verbaliza no mercado é que os produtos de ticket médio mais elevado estão sendo preteridos e os clientes estão migrando para produtos de tickets mais baixos. Nós não enxergamos isso na SulAmérica. Eu acho que por conta de todos os investimentos que foram feitos, não só na disposição da marca, mas como desenvolvimento do canal comercial, mas principalmente a abordagem de regionalização dos produtos que nós trabalhamos já há alguns anos e a incorporação de todas essas iniciativas que a gente falou, eu dei um conjunto delas agora como telemedicina, prévia de reembolso, etc. e tal. O nosso aplicativo que já tem um milhão de downloads, o aplicativo talvez que tenha o maior volume de funcionalidades que você pode encontrar no mercado, os processos de gestão de rede, gestão de saúde, acho que todos eles tem demonstrado para o cliente, sejam eles existentes ou para os *prospects*, que vale a pena manter a permanência no portfólio da SulAmérica e então nosso *churn* tem se mostrado francamente baixo, apesar da crise que assolou o país nos últimos quatro anos, mas também tem trazido uma quantidade grande de clientes novos para o nosso portfólio. Posto isso, acho que tem um item adicional que vale a pena ser mencionado, pela primeira vez em quatro anos nós tivemos uma movimentação positiva na carteira de clientes empresariais, ou seja, nós vínhamos nesses anos todos de crise, crescendo, trimestre a trimestre, eu acho que só um trimestre a gente não teve crescimento nessa carteira, ela ficou estável, mas nós vínhamos crescendo a quantidade de contratos novos, e diminuindo a quantidade de peso de contratos existentes. Agora é diferente, além de ter esses dois efeitos na carteira, nós temos um efeito adicional, que é a movimentação positiva, ou seja, mais contratações do que demissões de funcionários e suas famílias, nas carteiras existentes hoje na casa. Como nós tivemos um volume de crescimento de contratos muito grande nos últimos anos, é de se esperar que esse movimento pró-cíclico, seja muito mais pró-cíclico na nossa carteira do que em outros portfólios existentes. Porque nós estamos com um volume de contratos maior em relação ao que nós tínhamos anteriormente. Então, esse volume de crescimento que você vê de beneficiários está nos beneficiando pelos dois itens iniciais, agora pelo item adicional, que é na movimentação.

### **Olavo Arthuzo (Santander)**

Perfeito. Perfeito. Obrigado.

**Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Agradeço.

**Operador**

A próxima pergunta vem de Gabriel da Nóbrega – UBS.

**Gabriel da Nóbrega (UBS)**

Bom dia a todos, muito obrigado. Será que vocês poderiam dar mais alguns detalhes de como vocês estão vendo o ambiente competitivo para os seus principais segmentos e, dado isso, vocês acreditam que com esse cenário vocês vão conseguir repassar o aumento de preço para os seus consumidores? Eu faço uma segunda pergunta depois, obrigado.

**Maurício Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Oi, Gabriel. Obrigado pela pergunta. Maurício falando. A gente está muito tranquilo na estratégia colocada nos últimos trimestres e estamos seguindo com ela hoje. De fato se você for pegar de novo a questão da tendência, e olhar o que a gente está fazendo, o primeiro reajuste que foi o reajuste divulgado agora na carteira do PME, que já está 3 pontos percentuais inferior ao que foi ano passado, mais de 3 pontos, quase 3,5 pontos abaixo. E o que isso significa para nós em termos práticos, significa que nós estamos olhando para frente uma menor variação do custo médico e hospitalar e isso se traduz em uma menor variação de preço para o cliente. Se essa variação é menor, o nosso grau de permanência, o nosso *churn* dos contratos deve ser menor ainda do que nós tivemos no passado. Então, eu espero que as operadoras, cada uma no seu formato, estejam enxergando o mesmo movimento, que é um movimento de redução de VCMH. Isso naturalmente vai tornar o mercado um pouco mais estável, onde todos conseguem ter mais previsibilidade na permanência de clientes dentro de seus portfólios. Então, eu olho de maneira muito positiva a redução, acho que a gente já está respondendo a redução de maneira efetiva, à redução de 19 e algo para 16 e algo, e agora a gente vai fazer o lançamento dos reajustes das demais carteiras nos próximos meses, e estamos olhando essa redução de VCMH de maneira longitudinal em todos os portfólios. Então, acho que o ambiente competitivo vai ficar bem mais estável, e a gente está fazendo o *rollout* dessa estratégia tal qual planejado no passado. Fecho aqui o bloco de saúde e odonto e passo para o Eduardo Dal Ri comentar o bloco de automóveis e ramos elementares.

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

Olá, Gabriel. Eduardo falando. No automóvel não era muito diferente, na verdade a gente está seguindo à reboque da melhora da economia. O grande *output* para nós é o maior emplacamento, a indústria tem colocado aumentos de dois dígitos nos primeiros quatro meses. Falando dos três meses, são números inéditos desde 2013, apesar de 2017 já ter acontecido alguma reação mas, de um dígito, 7%, agora a gente está impressionado com os números, porque estão muito positivos. Claro que o mercado não depende só de carro zero, mas quando você tem uma maior comercialização de carros zeros, isso faz com que toda a cadeia de carros usados também se movimente, são novos seguros, enfim, novos consumidores comprando carros. A perspectiva para esse mercado que impulsiona muito o mercado de automóvel é boa porque sequer os juros ainda baixaram para esses segmentos, então a gente acredita fortemente nessa demanda reprimida que o consumidor brasileiro segurou aí no momento de crise que começa já a soltar. Por outro lado o mercado de seguros está muito melhor do ponto de vista de competitividade, ele está mais racional, eu acho que a queda da taxa SELIC fez as estratégias de preço mudarem significativamente para eventuais reajustes ou uma melhor

parcimônia entre aumentos e aceitação. Então de forma geral a tendência é boa, a tendência que já começou no último trimestre do ano passado continua boa e a gente não vê perspectiva de mudança daqui para frente, pelo menos no médio prazo.

### **Gabriel da Nóbrega (UBS)**

Está ótimo, muito obrigado.

### **Marcelo Mello (Vice-Presidente de Investimentos, Vida e Previdência)**

Gabriel, deixa eu comentar sobre o ambiente de Vida, Prev. e Cap. Na previdência a gente está vendo um movimento bastante significativo com esse cenário de queda de juros para produtos mais sofisticados, antes a gente tinha um fluxo muito grande para os fundos de previdência com estratégias mais voltadas para renda fixa e esse cenário mudou de forma bastante relevante, mais da metade hoje de tudo que entra nos PGBLs e VGBLs já está indo para a indústria de multimercado, o que é bom para o cliente pois ele tem um produto que vai ajudá-lo a compensar a redução da taxa de juros e é bom para quem oferece o produto porque consegue, com expertise maior, cobrar um pouco mais por esse produto. Então a gente está com uma visão bastante otimista para previdência aberta aqui no Brasil. Em relação à Vida, a indústria cresce esse ano muito em linha com o que cresceu no ano passado, por volta de 10%. O vida individual crescendo cada vez mais, ganhando participação e penetração cada vez maior, e a gente vêm tendo várias iniciativas para aproveitar esse momento bom que, eu acho que o principal causador é o crescimento da renda real que a gente teve o ano passado e a gente deve ter esse ano também. A gente lançou, no início desse ano, a assinatura digital para a contratação dos produtos de vida e previdência, a gente incluiu novas coberturas nos produtos de vida. Ainda na parte de previdência, a gente abriu a nossa arquitetura, o nosso internet banking foi renovado, então a gente tomou diversas iniciativas para a gente estar preparado para esse crescimento não só de vida como de previdência. Em investimentos, a gente também está tendo um fluxo bastante significativo e acho que vai muito em linha com meu comentário em previdência, está tendo um fluxo muito grande para fundos multimercados e agora para fundos de ações, o que a gente não viu ano passado. A gente lançou diversos produtos, a gente tá com um portfólio de produtos bastante complementar, bastante competitivo, praticamente todas as estratégias gerando alfa. Se você perceber no *release*, você vai ver que a gente saiu da fatia que a gente tinha de multimercado de 24% para 40%, o que é bastante relevante. Então eu acho que enquanto a gente tiver essa visão prospectiva de taxa SELIC em um patamar reduzido, a gente vai ter um fluxo bastante relevante para esses fundos mais sofisticados, e se a gente estiver com um portfólio competitivo como a gente já está, eu acho que a gente pode ter uma melhoria importante na nossa margem na parte de investimentos.

### **Gabriel da Nóbrega (UBS)**

Está ótimo, muito obrigado pelas respostas. Eu tenho outra dúvida, será que vocês poderiam dar um *update* do comunicado que vocês soltaram algumas semanas atrás sobre a possível venda de alguns ativos, e eu queria entender um pouco mais qual que é o motivo por trás disso, se vocês podem divulgar mais algumas informações, mais alguns detalhes sobre essas operações. Obrigado.

### **Gabriel Portela (CEO)**

Olá, xará. Gabriel falando. Na verdade tem duas notícias dentro da matéria, uma especulação e uma que é fato. A especulação a gente não comenta, o fato é que a gente realmente procurou assessores e isso faz parte da nota do ofício que nós respondemos à CVM, analisando as alternativas, e o racional delas é muito simples: são carteiras que a gente tem além de uma pouca massa relativa dentro da companhia, a gente quer ver as alternativas que

a gente possa ter, seja de canais, seja de escala, para que a gente possa ver alternativas realmente importantes para o desenvolvimento dessas companhias. É isso que está por trás do nosso processo, assim como a gente busca oportunidades em outras frentes, que a gente não precisa detalhar agora, mas estamos sempre olhando, como a gente tem dito, oportunidades com o objetivo de melhorar o nosso posicionamento de mercado. Então esse é o fato e assim vocês devem entender que o racional é exatamente o que a gente está dizendo.

**Gabriel da Nóbrega (UBS)**

Está ótimo, muito claro. Obrigado.

**Operador**

Nossa próxima pergunta vem de Rubens de Oliveira – Banco Brasil Plural.

**Rubens de Oliveira (Banco Plural)**

Bom dia, Tudo bem? Muito obrigado pela oportunidade. Eu tenho uma dúvida que é mais relacionada ao custo. Os custos foram um destaque esse trimestre, principalmente porque você tem o seu G&A *ratio* caindo em torno de 160 BPS ano a ano e seu custo administrativo em geral caindo 7%. Isso foi impulsionado pela queda em serviços de terceiros e outros custos administrativos. Você poderia dar um pouquinho mais de cor sobre o que foram essas reduções de custos em específico? Agradeço.

**Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)**

Rubens, é o Bottas falando. Em relação à redução, a gente gosta de tratar isso também com a mesma tranquilidade que a gente trata a sazonalidade, por exemplo, quando a gente comenta sinistralidade de saúde. É importante a gente entender, usando aqui a expressão do próprio Maurício, a questão do filme e não da foto. Agora, essa combinação do resultado do período é uma combinação de itens que aconteceram na base de comparação do primeiro trimestre. Você destacou um item de outros, nós tivemos, por exemplo, no primeiro trimestre do ano passado um maior volume de multas do que tivemos nesse período, esse é um item importante, mas eu não queria dar muita força, como sendo este o principal destaque porque, quando você olha todas as naturezas, a gente percebe uma oportunidade e é isso que a gente vem constantemente buscando, o Gabriel sempre reitera esse aspecto de que quando somos questionados sobre o desafio da queda do resultado financeiro, a forma de enfrentar esse desafio é um conjunto de iniciativas que vão em diversas linhas de operação da companhia, que incluem a sua despesa operacional, e a sua despesa administrativa. Se nós verificarmos nas linhas de gastos com telecomunicações, nós tivemos reduções importantes na linha de serviços de terceiros, reduções importantes com custos de serviços. Tivemos melhorias que que são plantadas em anos anteriores, como a mudança da sede da companhia em São Paulo em 2015 para uma nova sede com menores custos de manutenção que reduzem os custos de localização e funcionamento. Então, sem ser muito determinista em relação a termos uma bala de prata, a companhia trabalha de uma forma muito integral em relação a sua prudência e acompanhamento das despesas administrativas. É sempre importante entregar bons resultados, mas é importante entender que existem sazonalidades, existem questões nas bases de comparação, mas a mensagem que eu queria deixar muito clara é de que a companhia trata com muita atenção e entende a relevância do acompanhamento e controle das despesas administrativas.

**Rubens de Oliveira (Banco Plural)**

Certo, muito obrigado.

“Este documento é uma transcrição com adaptações textuais feitas para facilitar a leitura e entendimento dos discursos nele contidos. O texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes, por isso conta com adaptações que aumentam a legibilidade e coerência sem afetar os ideais discursivos dos participantes.

Declarações sobre eventos ou resultados futuros estão baseadas em suposições e análises feitas pela SulAmérica (“Companhia”), representando exclusivamente expectativas de sua administração em relação ao futuro do negócio e ao contínuo acesso a recursos para financiar o plano de negócios da Companhia. Entretanto, os resultados reais da Companhia e de suas controladas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores, e podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nestas declarações.

Esta transcrição e seu conteúdo são de propriedade da Companhia e, portanto, não devem ser reproduzidas ou disseminadas em sua totalidade ou parcialmente, sem o consentimento da SulAmérica.”