

Transcrição da teleconferência – Q&A – 2T18

Operador

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

Thiago Kapulskis (BTG Pactual)

Bom dia pessoal, obrigado pela oportunidade de perguntar. Eu tenho duas perguntas. A primeira é em relação ao Auto, que eu acho que é o segmento que chamou mais atenção neste trimestre pela melhoria bem significativa. Eu queria entender um pouco melhor e se vocês puderem dar um pouco mais de cor sobre este aumento da frota, 5% tri a tri, que foi bastante considerável. Isso está vindo exatamente de onde? Vocês voltaram a atuar em regiões onde vocês não estavam atuando, com todos os problemas de segurança pública que aconteceram nos últimos tempos, e isso vem com alguma estratégia um pouco diferente do que vocês vinham tendo? E queria entender um pouquinho para frente se esse número, que foi muito expressivo, poderia se repetir quase 70 mil carros a mais na frota de vocês. E também queria entender um pouco mais sobre a sinistralidade, essa melhora de 800 bps, foi quase isso, foi muito significativa e queria entender se vocês estão olhando para esses patamares de 61% eventualmente 60% de sinistralidade, como é que poderia ser para o restante do ano, essa é a primeira pergunta.

A minha segunda pergunta é em relação à Saúde. Queria entender, se vocês também pudessem dar um pouco mais de cor, exatamente aonde que melhorou esta sinistralidade, se foi nos planos individuais, se foi nos planos grupais, enfim, se foi frequência, olhando talvez para o semestre como o todo, que eu acho que é a maneira mais interessante. Obrigado.

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

Thiago, eu vou começar por Automóvel. Eu sou o Eduardo. Você já tem acompanhado o que a gente tem falado ao longo do ano passado sobre automóvel. A gente está saindo de uma crise no Auto, principalmente na SulAmérica, mas o mercado também sofreu bastante, principalmente no primeiro semestre do ano passado e o que está acontecendo... Bom, vou separar aqui um pouco de crescimento e depois falo de sinistralidade. Na parte de crescimento, o que está acompanhando é que em parte, a gente está maturando investimento que a gente fez em precificação, eles vão explicar parte do crescimento e parte da sinistralidade que a gente vai conversar a seguir, e também investimentos em distribuição. Nós estamos mais eficientes em distribuição, nós estamos conseguindo distribuir em regiões com melhores riscos, que a gente não acessava tão eficientemente. Isso parte pela nossa capacidade comercial e também pelo melhor discernimento de preço que a gente está fazendo, graças a todos esses investimentos que a gente fez nas nossas ferramentas de precificação. Esse crescimento é expressivo, mas ele também é explicado um pouco pelo decréscimo que a gente teve no trimestre do ano passado. O ano passado, se a gente comparasse com 2016, a gente tem um decréscimo, algo em torno de 13%, então a gente em parte está retomando uma carteira que o corretor já tinha, essa parceria que a gente tinha com o distribuidor, ele se ressentiu em algum momento, porque a gente está recompondo margem, mas ele espera um melhor momento para recolocar esse cliente com a gente, e foi justamente o que está acontecendo agora. A gente tem visto clientes que eram nossos em algum momento e que estão voltando, então, esse período de um crescimento maior vai acontecer à medida que a gente tinha também um decréscimo no ano anterior. Com isso eu acho que cubro um pouco a parte de crescimento. Quanto à sinistralidade, naturalmente a gente está, graças a toda essa maturação de investimentos que a gente tem feito em operação, eu poderia falar de CFR, poderia falar do

nosso sourcing, de toda melhor capacidade que a gente tem de gestão de sinistro, e isso está aparecendo no menor sinistro médio, enfim, e também fortemente impactado pela nossa melhor precificação. A gente trocou a nossa ferramenta de precificação, a gente usa muito mais as capacidades preditivas de modelos que se usava anteriormente e isso está aparecendo fortemente na sinistralidade. Esse projeto começou o *rollout* em julho do ano passado em renovações, e ao longo do ano ele foi passado para vendas novas, e a gente tem grande parte da carteira já sob influência desses novos modelos dessa nova precificação e isso explica essa queda tão forte na sinistralidade, graças a esse investimento que a gente começou bem antes do que esse ano. Então está tudo bem programado e graças a esses investimentos assertivos que a gente está colhendo esta sinistralidade.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Thiago, Mauricio, eu respondo a sua pergunta de Saúde, obrigado pela pergunta. A queda da sinistralidade, nós encontramos em todas as linhas de negócio, sem exceção, das carteiras que não tem mais comercialização ativa no caso individual até as carteiras que tem mais comercialização, como é no caso do PME, todas elas tiveram redução de sinistralidade de maneira consistente.

Thiago Kapulskis (BTG Pactual)

Tá ótimo pessoal, obrigado pelas respostas.

Operador

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

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Bom dia pessoal, obrigado pelo *call*. Eu vou fazer duas perguntas também. A primeira eu queria explorar um pouco o crescimento do número de membros do segmento de saúde, eu acho que a gente já vem ganhando números positivos nos últimos trimestres, especialmente em PME. Eu queria entender de vocês duas coisas. Isso obviamente está relacionado, eu imagino, com uma relativa melhora que a gente teve na economia, apesar de ainda estar patinando obviamente, a gente já está em um cenário melhor do que o ano passado. Então, queria entender com vocês, em que estágio a gente está dessa melhora do número de membros, ou seja, ele tende a acelerar o crescimento do número de membros daqui para frente ou esse é um patamar que a gente tem que trabalhar? E a segunda é, vocês esperam que o empresarial e adesão e também os administrados cheguem num nível de crescimento que a gente está vendo em PME? Essa seria a minha primeira pergunta. A segunda seria a respeito do mix de produtos da Companhia. Se a gente olhar a evolução do negócio de Saúde e de Auto, se por um lado a gente vê um crescimento forte no *top-line* de Saúde vindo desse número de membros que tem crescido, mas enfim, a melhora operacional a gente tem visto vindo mais do segmento de Auto e se a gente imaginar que o espaço para melhorar o *loss ratio* em Saúde talvez seja limitado, a Companhia já fez um excelente trabalho recentemente e o trouxe para esses patamares de 80%, acho que seria um pouco difícil a gente imaginar uma melhora significativa nesse *loss ratio* de Saúde. Por outro lado, Automóvel vem vindo com melhoras consistentes no *loss ratio*, não seria interessante a Companhia aumentar um pouco mais a participação do segmento de Auto na composição dos seus resultados, enfim eu queria discutir um pouco com vocês sobre como vocês veem essa evolução do mix entre Auto e Health e como a gente pode ver esse mix daqui para frente. Obrigado.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi Gustavo, é o Mauricio, tudo bem? Obrigado pela pergunta. No tocante à questão dos membros, eu acho que o que está acontecendo aqui é o mix de quatro fatores que estão se juntando. O primeiro, que eu acho que é o mais relevante, o primeiro e o segundo, é a questão do lançamento dos novos portfólios feito nos últimos dois anos. Portfólios com aderência muito grande ao mercado, e quando eu falo de lançamento de portfólio não é só o desenho de produto enquanto rede e reembolso, mas é o formato de comercialização. Lembra que há mais ou menos um ano e pouco atrás nós mudamos o formato de comercialização do PME, nós reduzimos a despesa comercial e facilitamos a vida do corretor e do cliente na hora de fazer a adesão. Todo o sistema foi refeito, as datas de entrada foram refeitas, foram flexibilizadas, a movimentação foi flexibilizada, e isso deu um grande crescimento na comercialização do produto e nós temos lançamento de produto novo agora também. Nós lançamos agora no mês de junho mais dois produtos, um na linha de adesão e um na linha do empresarial. A gente interpreta que a gente se capacitou nos últimos anos a trabalhar com outros dois níveis de produtos de maneira rentável, esses produtos foram para o ar agora, um chamado Vital e o outro se chama Extra. A comercialização começou a mais ou menos um mês e vamos ver como ele vai se desenvolver nos próximos meses, então este é o tocante de produto. No tocante de geografia, a área comercial tem aumentado bastante o volume das filiais espalhadas ao redor do Brasil e a área de rede tem corrido bastante para montar redes em regiões que nós tínhamos alguma carência. A gente montou rede e mexeu em rede e em modelo de pagamento para alguns prestadores, e isso possibilitou com que a gente tivesse a chance de vender produtos onde antes não comercializávamos, então para nós SulAmérica, é *greenfield*, a gente tem encontrado um bocado de *greenfield* em áreas que não foram servidas anteriormente e tem dado bons resultados para todos nós aqui. O terceiro item e em grau de importância, eu acho que é retenção, quando você vê volume de vidas grande e ainda crescendo, e o Bottas deu esse destaque no começo da apresentação, a retenção está funcionando muito bem, as áreas de pós-venda estão fazendo um trabalho primoroso de manutenção do cliente, mas mais do que isso, a operação está entregando um produto com nível de serviço muito alto e com muita inovação. O que foi colocado de inovação nos anos anteriores seja no tocante a como a gente gerenciava sinistro, seja no tocante como a gente faz a distribuição de sinistro, reembolso online, médico em casa, esse tipo de coisa, movimentação online, rede geoprocessada e todos esses itens, eles estão dando ao cliente essa percepção de um produto que vale a pena ter permanência e isso tem se provado muito verdadeiro, seja no PME, seja no empresarial, seja no adesão, seja no Odonto. E por fim, o que eu acho que é o item que ainda tem a menor importância para nós, é a questão da movimentação. A gente já encontrou, de novo, como o Bottas destacou, movimentação positiva pelo segundo tri consecutivo, ela ainda é pequena, e aí só para te dar dimensão, no mês de junho nós tivemos apenas 1.500 vidas de movimentação positiva no empresarial, ou seja, é pequeno perto do montante de beneficiários como um todo. Em uma economia voltando a acelerar, de fato, esses contratos vão oxigenar de maneira muito rápida, mas a gente tem que esperar isso acontecer e aí é o que endereça a sua segunda questão, se a gente deve imaginar a velocidade de frequências distintas para as carteiras ao longo do tempo. O que eu acho é, dependendo do passo da economia, a carteira do empresarial tem chance de performar um crescimento muito maior do que a gente viu lá no passado, mas isso depende de como ela vai se acelerar, como ela vai se desenvolver, na velocidade que isso vai acontecer e em qual ciclo do ano isso vai acontecer. Do nosso lado de cá, o que nós temos é o compromisso forte de manutenção dos contratos existentes, aguardando esse momento de crescimento da economia. A gente vai fazer manutenção deles não só com *underwriting* muito forte, mas com o selo de inovação e do serviço que nós estamos dando para o cliente. Acho que esse tem sido o drive da empresa sempre. Como é que a gente consegue? Fazendo a gestão de sinistro de saúde de boa qualidade, mas tangibilizando para o cliente em todos os momentos a importância dele, a facilidade do uso, o nível de serviço colocado e daí por diante.

Com isso, eu fecho a minha resposta e passo para o Gabriel fazer a resposta da segunda questão.

Gabriel Portella (Presidente)

Oi Gustavo, eu gostaria de escolher o mix ideal para a nossa carteira, para nossa Companhia, mas é preciso lembrar que a gente está em um mercado competitivo e que nem sempre é simples a gente ter o perfil ideal. Mas o importante é olhar para cada um dos segmentos que a gente opera e ver as oportunidades de crescimento e como a gente pode ajudar o principal canal, a vender mais em quais regiões ainda não estão bem exploradas, como o Mauricio e como o Eduardo Dal Ri também falou, mas sem dúvida nenhuma, sem perder a nossa característica principal que é o crescimento com equilíbrio e rentabilidade. O que nós temos feito nos últimos anos é explorar. Nós tínhamos uma baixa penetração em Odonto e aumentamos nossa carteira de Odonto, hoje passamos de mais de um milhão de segurados. A gente tinha um problema de precificação, corrigimos a precificação em Automóvel e estamos capturando agora, aumentando o *market share*, mas ao mesmo tempo melhorando significativamente a rentabilidade. Então, o nosso olhar é um olhar de rentabilidade para cada linha de negócio, então eu posso citar todos os exemplos de vida, a gente pode citar em previdência, em capitalização, exploramos o canal de imobiliária, mas o mix, ele parte para a gente do aproveitamento de oportunidades, da nossa capacidade de crescer com rentabilidade, então Saúde tem essa desproporção, pelo tamanho que ele tem, quando se relativiza qualquer outro ramo dentro da Companhia parece que os outros ficam pequenos e a gente tem uma expressiva participação, não só dos prêmios de seguro, mas também das outras receitas operacionais, ramos que tradicionalmente a gente tem recebimento de fee. Você vê que são mais de R\$200 milhões por trimestre em recebimento de sinistro, em gestão de ativos, seja em planos de administrados e tudo mais, então, a gente está satisfeito não com o mix, estamos satisfeitos com o que representa o mix dentro da nossa rentabilidade. Nós vamos continuar buscando melhorar a nossa posição em cada um dos segmentos.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Tá ótimo Gabriel, obrigado. Só um *follow up* nessa sua resposta então. É interessante a questão do *cross sell* que você mencionou. Você tem algum número para passar para a gente de clientes que tem mais de um produto, um tipo de seguro. Se vocês quiserem dividir alguma informação a respeito disso eu acho que é interessante. A questão do *cross sell* é interessante.

Gabriel Portella (Presidente)

Eu não me lembro de ter falado de *cross sell*, mas acho que intuitivamente eu falei de vários produtos que podem ser combinados, e acho que temos bons exemplos dentro de casa. Não só de aproveitamento de venda conjunta de produtos, mas também de treinamento do canal, fazendo com que o canal possa aumentar o que eu chamo não de *cross sell* e sim de *share of wallet*, que é a participação nossa dentro dos corretores de seguros e dos diversos ramos. Saúde e Odontologia hoje é um dos casos mais clássicos, onde você tem uma penetração maior de seguros com planos de saúde e seguros de saúde vendidos com odontologia, automóvel com residencial. Estão me mostrando aqui, nós temos, 11% dos nossos 7 (sete) milhões de clientes possuem mais de um produto SulAmérica, o que demonstra não só todos esses esforços que a gente vem fazendo aqui mas que é possível combinar venda conjunta dentro da nossa capacidade de canal e também daquilo que o segurado quer comprar, que ele acha que é associável, um produto com o outro. Então, com Vida e Acidentes Pessoais, hoje, virou uma coisa só, mas na realidade, são dois números diferentes, Saúde e Odonto já são falados em conjunto, Auto e Residência já virou um processo, então, você vê que a gente tem 11%, eu acho que tem muito mais para fazer, mas depende não só da capacidade do canal de

distribuir mas a capacidade da busca do cliente de fazer essa compra em conjunto, mas tem muito para crescer ainda.

Gustavo Schroden (Bank of America Merrill Lynch)

Tá ótimo, muito obrigado pelas respostas.

Operador

A nossa próxima pergunta vem de Rafael Frade – Bradesco.

Rafael Frade (Bradesco)

Caros, bom dia a todos. Eu queria saber um pouco, se pudesse comentar, sobre cenário de preço no segmento de Saúde. Vocês tem um calendário de reajuste bastante concentrado, começando agora no terceiro tri, a gente viu um pouco do lado dos PME's até 30 (trinta) vidas, uma pequena desaceleração com relação aos reajustes dos últimos anos, mas ainda em níveis elevados, dado que a gente está começando o próximo ciclo, vamos assim dizer, de reajuste. Se vocês pudessem passar um pouco mais de cor para gente disso. Obrigado.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Rafael, Mauricio. Obrigado pela pergunta. Você está correto, a gente já está sentindo a desaceleração, algumas carteiras mais rápido, outras carteiras não tanto. Acho que a gente está, talvez, em um dos últimos ciclos de reajuste ainda elevado, apesar de mais baixo que o ano passado e mais baixo que no outro ano anterior, então está numa decrescente. Na maneira em que a gente calcula tem certa correlação entre inflação geral e inflação de saúde, nosso VCMH com um *lag* de tempo considerável e esse *lag* de tempo está sendo alcançado. Então, nós devemos ver para os próximos meses, pelo menos o que o mercado tem trabalhado bastante, é em uma redução do VCMH de maneira consistente para os próximos ciclos, é o que a gente tem pelo menos faturado nos nossos reajustes e tem se mostrado correto nos últimos dois ciclos, pelo menos essa tendência de queda. Vamos seguir e ver como isso se desenvolve.

Rafael Frade (Bradesco)

Está ótimo, obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Eduardo Nishio – Banco Plural.

Eduardo Nishio (Banco Plural)

Bom dia a todos, obrigado pela apresentação. Tenho uma pergunta na parte de estratégia, na parte de Saúde na verdade. A minha pergunta é em relação ao que a gente está vendo no mercado, a evolução de algumas concorrentes, operadoras, no segmento popular, na parte de baixo da pirâmide. A gente viu, inclusive, o IPO de algumas culminando com a valoração, *market cap* até bem acima da SulAmérica. E eu queria saber de vocês, qual é a perspectiva da empresa em relação a esse segmento, se vocês estão pensando em entrar nesse segmento. A Amil acho que acabou de lançar uma marca *Next* para combater esses novos entrantes. Queria saber se vocês pensam, já que vocês estão nessa parte da pirâmide alta, indo muito bem, a gente vê a evolução da empresa, os avanços operacionais, tecnologia e etc., já consolidando essa parte mais alta da pirâmide. Eu queria saber se vocês tem alguma ambição nessa parte mais de baixo. Obrigado.

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi Nishio, Mauricio. Obrigado pela pergunta. Eu tenho uma tese aqui, a empresa tem uma tese e a tese tem sido perseguida já há bastante tempo. A nossa tese, sem entrar no mérito se ela está correta ou não, cada um vai ter uma tese de mercado, é de que o processo de verticalização, ele é mais eficiente se ele for virtual e é isso que a gente tem perseguido nos últimos anos, como nós conseguimos ter um processo indutor de compartilhamento de risco com os prestadores e alinhamento em prol do beneficiário. Essa tese tem seus prós e tem seus contras, então, por exemplo, eu estava falando que a gente conseguiu expandir para várias regiões geográficas nos últimos meses. Essa expansão, ela não precisa de ativo, a gente vai, monta a rede na região, faz o treinamento dos corretores, faz as negociações e tenta trabalhar a região de maneira produtiva do ponto de vista comercial e conseqüentemente no ponto de vista de resultado. A gente tem perseguido isso, e o que a gente tem encontrado com a nossa experiência é que esses processos indutores de gestão de saúde e de gestão de sinistro, eles conseguem nos levar a patamares de produtos inferiores aos que nós estávamos até hoje. Tanto que nós lançamos esses dois novos produtos no mês passado, e estamos confiantes que a gente vai conseguir fazer esses produtos rentáveis. Se isso for fato e a gente está só no começo do processo de indução de gestão de saúde e no começo do processo de compartilhamento de risco, isso pode, em teoria, abrir novas avenidas para que nós trabalhemos produtos mais baixos. Mas isso a gente só vai conseguir descobrir ao longo do tempo, assim como eu imagino que outras operadoras também estão testando as fronteiras dos seus produtos. Se você tem o ticket muito baixo, você põe um produtinho um pouco mais acima e vê o que acontece se você tem nível de serviço para atender o cliente etc. e tal. Então, o que eu acho importante como conceito é, todo mundo tem uma tese que está sendo trabalhada. A nossa tese, na nossa visão, está se mostrando bastante positiva da maneira como a gente desenhou, de uma carteira que era não rentável em produtos básicos, ela se transformou numa carteira rentável e nós estamos ensaiando um produto um pouquinho mais baixo em algumas regiões. Aonde termina, a gente vai descobrir juntos ao longo dos próximos anos. Obrigado.

Eduardo Nishio (Banco Plural)

Muito obrigado. Essa tese, essa tentativa, é só em relação à expansão geográfica ou tem remodelagem em produtos também? Como vocês adequam um produto que em tese é mais *premium*, para regiões em que você está competido com esses planos de ticket mais baixo e com SUS inclusive?

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Passa por rede, passa por gestão de saúde e passa por gestão de sinistros. A gestão de sinistro é vinculada na rede, a gestão de saúde, olha o paciente ou o cliente de maneira completa. Só somando as duas peças a gente consegue ter um produto completo. Se você pegar o nosso passado, nós gastamos bastante energia nos últimos anos fazendo gestão de sinistro, e esse dever de casa está feito. Eu acho que hoje, se você olhar a gestão de sinistro, ela está muito madura, mais ou menos 80% da energia que a gente gasta em gestão de sinistro hoje é *rollout* e apenas 20% é inovação. Mas já de um ano e pouco para cá, isso só para dar um exemplo, aqui a compra direta de medicamentos, compra direta de materiais, máquinas, inteligência artificial para reembolso, isso tudo é gestão de sinistro e está em pleno *rollout*. Estamos alterando agora a área de operações, fazendo *rollout* de todo mecanismo de autorização prévia da casa no formato francamente inovador, realmente muito bom. Está sendo feito um *rollout* e isso fecha um bloco grande. O bloco que a casa está investindo mais energia agora, há um ano e pouco, é o bloco de gestão de saúde, que é um bloco mais complexo, mas esse bloco, se ele gerar resultados como gerou gestão de sinistros e na linha do que a gente está acreditando, ele fecha a coordenação do cuidado do paciente. Se você

fechar a coordenação do cuidado, não é uma questão de verticalização ou não que faz diferença no que é qualidade assistencial, qualidade percebida do cliente, mas sim a maneira como você coordena. Então não é só assunto de rede, não é só assunto de geografia, é um assunto de estratégia de coordenação do cuidado do paciente de maneira completa, e é isso que a gente tem gasto 80% da energia nova de desenvolvimento na casa. Só para te dar uma cifra, que eu acho que é relevante, nós estamos com 14 (quatorze) projetos em paralelo em coordenação de cuidado funcionando na casa, todos em metodologia ágil. Uma quantidade enorme de pessoas vinculadas que deve, ao que tudo indica, gerar bons resultados para todos nós ao longo dos próximos ciclos, na que é a gestão de beneficiários, a gestão de saúde como um todo, esse é o alvo que a gente está desenhando, e está trabalhando nas áreas de operação, nas áreas de negócio, na área comercial e na área de estratégia.

Eduardo Nishio (Banco Plural)

Perfeito. Muito Obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Lucas Lopes – Credit Suisse.

Lucas Lopes (Credit Suisse)

Bom dia a todos, obrigado pela pergunta. Eu queria fazer duas em relação à sinistralidade de Auto. Eu queria falar das duas variáveis: da fração da sinistralidade; e do preço e do custo. No preço, a gente viu uma aceleração grande, pegando prêmios sobre frota média, uma aceleração grande no segundo tri do ano passado, e continuou num patamar alto de variação do preço médio ano contra ano entre 20 e 30% até agora, isso foi no terceiro tri do ano passado, acho que dá para imaginar que agora tem mais um trimestre de variação de prêmio médio ano contra ano e depois uma normalização. Em outras palavras, a pergunta é: o grande ciclo de reajuste está prestes a ser totalmente reprecificado ou na verdade essa variação de ticket médio ela não diz tanta coisa sobre preço? E olhando o sinistro, uma coisa interessante que vocês sempre comentaram, é que o que impactava mais, mais importante que o nível de roubo e furto, é a surpresa e a decepção em relação ao roubo e furto, porque vocês conseguem antecipar que o roubo e furto vai ser alto, você já captura isso no preço e a sinistralidade vem em linha. Nesse ano, o roubo e furto nas principais praças ou está estável ou está melhorando, por isso a minha pergunta é: vocês tem presenciado isso também na frota de vocês e versus o orçamento se vocês têm uma surpresa positiva.

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

Bom vamos lá, Eduardo falando. Obrigado Lucas pela pergunta. Sobre o ciclo de reajuste no Automóvel principalmente porque a gente está passando por uma mudança de mix muito forte. A gente está mudando um pouco o mix das regiões, a gente está conseguindo graças a nossa capacidade de distribuição e o melhor entendimento do preço regional e das regiões. A gente está conseguindo acessar regiões que antes a gente acessava menos. Isso endereça muito, principalmente para os interiores do país, fora um pouco e sem desprezar as regiões metropolitanas, a gente tem crescido a índices maiores nos interiores. Por isso que é difícil rastrear a evolução do prêmio médio porque eu estou trocando muito o meu mix, eu troco também o meu mix com relação às próprias categorias tarifárias. A gente tem feito menos caminhões, tem feito mais passeios, porque esses interiores demandam muito os veículos de passeio até com IS (Importância Segurada) menores. Então, vai ser difícil a gente ver a saúde da carteira pelo prêmio médio nesse momento que a gente está trocando muito a carteira. Claro que é um índice importante, mas nesse momento, a gente tem visto o prêmio médio mais por dentro, visto o prêmio médio dentro das regiões, tem visto esta evolução, tem visto dentro

das categorias tarifárias e assim por diante. Então basicamente essa é a minha melhor resposta para isso.

Lucas Lopes (Credit Suisse)

E em relação a roubo e furto, como é que tem evoluído na carteira de vocês.

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

Ótimo. Bom, naturalmente a nossa experiência no roubo e furto tem sido melhor. Tem sido melhor por dois aspectos. A gente tem feito uma seleção de risco melhor, a gente tinha uma seleção de risco bastante binária, ou seja, a gente deixava de aceitar em determinada região ou determinado veículo porque ele estava muito impactado, por exemplo, pela variável de roubo e furto. A gente, graças à nova precificação, conseguiu fazer aceitações multivariadas. A gente começou a ver uma seleção de variáveis e em vez de dizer que não aceito em algum lugar ou algum tipo de veículo, eu comecei a juntar algumas variáveis e consegui ser mais assertivo. Determinado conjunto de variáveis mostrou alguns riscos muito ruins, índices de roubo que chegam a 6% ao ano, então, em vez de fazer uma seleção por uma cidade específica onde tem muito cliente bom naquela cidade, eu consegui selecionar melhor riscos para declinar, por exemplo. Então isso nos ajudou muito desde o ano passado, contribuiu muito com um roubo e furto menor. A frequência de roubo e furto nesse trimestre, ela foi sim, impactada pela greve e pela Copa, isso explica a frequência menor de roubo que o mercado experimentou e a SulAmérica também se beneficiou, em parte, por isso. Mas a nossa trajetória, se a gente olhar a sinistralidade mês a mês nesse ano, ela tem um benefício do roubo e furto, mas não propriamente dito por uma melhora da segurança pública, mas muito mais pela nossa melhor seleção de risco.

Lucas Lopes (Credit Suisse)

Tá certo, ficou claro Eduardo. Muito obrigado pelas respostas.

Operador

A próxima pergunta vem de Domingos Falavina – JP Morgan.

Domingos Falavina (JP Morgan)

Obrigado também pela oportunidade. Minha dúvida era só com relação a uma passagem aqui no texto. Que é o comentário de uma sinistralidade menor por conta de, principalmente no texto em inglês, por conta de *new tools* no *underwriting*. Dá a entender que vocês trocaram o sistema de subscrição de risco no automóvel. Queria entender exatamente o que aconteceu, o que isso implica, porque realmente as melhoras foram mais presenciais.

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

Domingos, você poderia repetir a pergunta para mim, por favor? Eu não entendi alguma parte, aqui o áudio não ficou bom.

Domingos Falavina (JP Morgan)

Tudo bem, desculpa. É o seguinte, na explicação da melhora da sinistralidade do automóvel, no texto em inglês principalmente, está atribuindo à introdução de um novo sistema de subscrição tecnológico, *new underwriting tools*. Eu queria entender um pouco o que exatamente mudou, vocês trocaram o sistema inteiro de subscrição e por que ele é melhor. Entender um pouco melhor a parte operacional por trás para entender um pouco mais a recorrência da melhora.

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

Bom, perfeito. A gente já há algum tempo fez esse investimento, e estou falando agora, numa das primeiras vezes, sobre os resultados desse investimento que a gente fez em precificação. Quando eu falo em investimento em precificação, na verdade a gente fez um investimento em um novo mecanismo de preço, porque assim, eu divido em duas partes. Primeiro é a construção de modelos matemáticos, a gente agora consegue construir modelos matemáticos muito melhores com segmentos muito melhores de preço do que nós tínhamos, mas mais fundamentalmente, esse projeto fala em pegar esses modelos estatísticos e conseguir transportá-los ou traduzi-los para preço. Antigamente era possível construir modelos estatísticos, essa parte mais trivial desse processo apesar de ser sofisticado, mas em muitas vezes, tinha uma frustração de não conseguir passar esses modelos para conta, ou seja, transformar isso em um preço mais assertivo seja um preço mais caro ou um preço mais barato, dependendo do risco que eu estou vendo. Muitas vezes eu só conseguia fazer um preço mais pela média ou por uma amplitude de preço menor, uma possibilidade menor de colocar a capacidade toda que a gente aprendia dos modelos. Eu não sei se fui claro na minha explicação, mas basicamente, esse novo sistema de preço, ele consegue pegar os modelos matemáticos, que principalmente no automóvel, eles são muito preponderantes para formação de preço e ele consegue fazer uma tradução melhor para o preço comercial, para o preço que é vendido e distribuído pelo nosso corretor. Esse sistema consegue também fazer uma aceitação melhor porque eu consigo mesclar variáveis para em vez de, como eu expliquei antes, fazer opções de uma variável só, por exemplo, uma cidade, deixar de fora determinado veículo eu consigo lá na ponta fazer um aceitação multivariada, ou seja, por exemplo, escolher um veículo e uma cidade para tirar da nossa aceitação porque é lá que está exatamente o problema e que está deprimindo o resultado em determinada cidade. No modelo anterior, eu só conseguia fazer o discernimento de uma cidade inteira, mas na verdade eu acabei descobrindo, e melhor, consegui colocar na ponta uma aceitação que fale de determinado modelo mais uma cidade, ou seja, eu continuo aceitando uns modelos mesmo numa cidade que não é tão boa de roubo e furto, eu consigo descobrir nichos bons para continuar aceitando.

Domingos Falavina (JP Morgan)

Super claro, super bom. Deixa eu só adicionar uma. Você acredita que esse modelo novo adicionou mais em uma essência de sinistralidade, ou seja, uma distribuição melhor de preço entre carros com a média geral não mudando tanto, ou ele contribuiu também com o crescimento de prêmio maior, ou seja, você conseguiu baixar em alguns lugares, mas na média aumentar mais os preços do que baixar?

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

Olha, nesse momento, a gente está experimentando as duas pontas vindo fortes, porque na verdade, o projeto de precificação está se aproveitando de um momento deprimido que a gente teve no ano passado. Como eu falei antes, a gente está conseguindo com muito mais tranquilidade, absorver um cliente que eu não conseguia antes porque eu não conseguia fazer um preço adequado ao risco dele, ou eu errava muito para cima porque, acontece tipicamente, quando você não consegue colocar o preço ideal, às vezes eu erro por um conservadorismo muito grande, e eu acabava perdendo esse cliente, e da mesma forma, eu poderia errar para baixo e ter uma sinistralidade maior. Então, nesse momento, a gente está experimentando nas duas pontas, mas para o futuro, esse sistema, ele faz com que a gente fique livre para escolher a melhor estratégia, por exemplo, no enfrentamento de uma crise de segurança pública, eu vou enfrentar mais rápido essa depressão, por exemplo, de roubo e furto. Se o roubo e furto aumentar, eu vou conseguir reagir a esse aumento mais rapidamente. Isso vai significar, inevitavelmente, que muitas vezes eu vou ter que aumentar o preço mais do que o mercado e isso pode deprimir um pouco a produção. Então, aonde esse novo produto, esse novo sistema

vai entregar o resultado dele, no momento, ele está conseguindo entregar nas duas pontas. Tanto no *top line*, ele está ajudando a capacidade comercial nossa em distribuição, quanto no *bottom line*, quanto na sinistralidade mais especificamente, mas em algum momento ele vai ter que fazer o discernimento de uma entrega de maior produção para dar uma maior eficiência operacional ou eventualmente enfrentar uma crise, e aí sim, ter que responder a um aumento de preço mais rápido em detrimento de uma produção.

Domingos Falavina (JP Morgan)

Obrigado, ficou super claro. Parabéns pela melhora.

Guilherme Nahuz (Superintendente Executivo de Relações com Investidores)

A gente recebeu uma pergunta pelo Webcast, veio do Pedro Gonzaga da Pacífico Gestão de Recursos. Eu vou ler a pergunta.

“A sinistralidade em saúde foi beneficiada por eventos extraordinários do trimestre como a greve dos caminhoneiros ou a Copa do Mundo? Se sim, quanto teria sido a sinistralidade sem esses efeitos.”

Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Mauricio respondendo. Obrigado pela pergunta. Na questão da Greve dos Caminhoneiros, estatisticamente é irrelevante, a gente não encontrou nada que fizesse alguma alteração no sinistro, seja no avisado, seja no ocorrido. Obviamente ainda tem competência de sinistro para se desenvolver, vamos continuar olhando mas a princípio nada relevante. Na Copa do Mundo, a gente teve sim algum efeito, ele é pequeno, não mexe no resultado de maneira material, lembrando que ele ocorreu só no finalzinho do mês de junho e um pouco no mês de julho, porque tiveram dois jogos no mês de julho, então a gente vai verificar como ele se desenvolve nos próximos meses, mas efeito pequeno, nada que vale a pena ser digno de nota. Apesar da ideia ser boa, e a gente também estava com uma boa esperança de que desse uma reduzida em sinistro mas não é o que aconteceu de maneira significativa.

“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.”

