

**Jorg Friedemann, Merrill Lynch:**

Obrigado pela oportunidade, bom dia a todos. Parabéns pelos resultados. Eu tenho duas perguntas, uma um pouco mais estratégica e a outra mais focada no resultado trimestral.

Começando pela estratégica, eu queria que, se possível, vocês falassem um pouco sobre as perspectivas que vocês têm para o produto saúde no 4T e adiante, dado que nós temos um cenário de *top down* turbulento no Brasil, talvez um pouco incerto ainda, mas eu não percebo isso tendo abalado o produto em especial, o grupal que representa quase 60% do portfólio de vocês.

Se vocês pudessem comentar como que taxa de juros, esse pequeno aumento de desemprego que está acontecendo, impactou ou não o *churn*, porque isso seria bastante interessante.

Ainda, se vocês pudessem comentar um pouco se existe alguma concentração no 3T ou no 4T de estratégia de reprecificação em produtos específicos. Acho que isso também é interessante para nós tentarmos apurar além da sazonalidade específica do 4T, um potencial aumento de prêmios que podem se consolidar nos próximos trimestres. Depois eu faço a minha segunda pergunta, obrigado.

**Gabriel Portella:**

Obrigado. Eu vou passar a palavra ao Maurício Lopes, que é o Vice Presidente de Saúde e Odonto. Eu estou com uma vontade louca de responder, mas eu vou deixar o Maurício responder.

**Maurício Lopes:**

Na questão estratégica, apesar de a economia estar mostrando algum sinal de volatilidade, nós não temos encontrado ainda um ambiente adverso na movimentação de beneficiários. A movimentação continua positiva em boa parte das carteiras, em quase todas.

Em algumas carteiras corporativas ou ela está estável ou ela está ligeiramente negativa, mas nada que nos leve ainda a ter uma percepção de que há alguma freada que seja mais relevante no tocante de contratações, pelo menos as vinculadas ao nosso benefício de saúde. Nós não temos encontrado nada.

Obviamente o potencial continua existindo em um ambiente potencialmente volátil para nós fazermos *cross sell* dos nossos produtos. Se você tem uma proposta de reajuste e alguém do outro lado está querendo fazer algum tipo de renegociação especial, o Odonto aparece de maneira bastante intensiva na negociação e acaba vingando o benefício dentro da SulAmérica.

Primeira resposta: nós não vemos a volatilidade relevante para nós ainda e os movimentos de reajuste tem se compensado através de um *cross sell* relevante na carteira de Odonto.

Na questão de reprecificação, nós temos encontrado ao longo dos últimos 12 meses um movimento grande de reprecificação para cima de todos os participantes do

mercado, não só da SulAmérica. A SulAmérica tem participado desse movimento em todas as suas carteiras, seja nas carteiras corporativas, seja na carteira de PME, seja na carteira de Odonto e nós temos seguido firme nesse movimento de reprecificação.

Para o 4T o movimento não deve ser alterado. Nós devemos continuar reprecificando de maneira intensiva. O ciclo começou forte agora a partir do 3T, em julho e deve se intensificar ao longo dos próximos dois trimestres, fechando o ciclo como sempre fecha, em um percentual mais fraco, no final do 2T14.

### **Jorg Friedemann:**

Perfeito, Maurício, só para dar um pouco mais de cor em termos de números. Nos dois aspectos que você mencionou, a retenção continua mais ou menos na faixa de 90%, como nós tínhamos observado até o 2T? E a questão da reprecificação, aquela faixa de 15%, 13%, 14%, continua válida também para os produtos que estão agora sofrendo novas reprecificações, principalmente o grupal?

### **Maurício Lopes:**

Perfeito. A retenção continua francamente elevada. Eu acho que ela é elevada por duas razões: pela qualidade do produto, a percepção de marca que o cliente tem, a utilização; e segundo porque o mercado como um todo sofreu no ano passado e no começo desse ano de um incremento de sinistralidade que refletiu para todos em uma maior agressividade nos reajustes que precisa ser colocada na carteira para fazer frente aos contratos.

Então, o cliente dentro dessa perspectiva tem uma dificuldade natural de fazer a troca do produto. O produto de um nível é muito elevado, o nível de serviço é bom, não há porque fazer a troca e quando ele olha o ambiente competitivo ao redor, encontra um ambiente no qual o *upside* que você em uma troca perde e não se compensa através desse cenário que ele vai ter de recursos para fazer uma alteração de benefício que pode ser conflitiva com o empregado dele.

Nós sempre temos encontrado a retenção bastante alta e não temos nenhum sinal para falar se a retenção deve diminuir ao longo do tempo. Ao contrário, nós achamos que ela deve permanecer nesse patamar para cima.

No tocante a geração de crescimentos hospitalares que são um reajuste anualizado, sem falar da sinistralidade, ele continua nessa casa adolescente, como você colocou, na casa dos 15%, 13%, 14%, variando em algumas regiões, variando em algumas carteiras, mas a tendência é que ele permaneça elevado, que nós não tenhamos uma tendência de baixa em hipótese alguma.

### **Jorg Friedemann:**

Perfeito. A minha segunda pergunta é em relação a resultado. Eu só queria uma explicação, um pouco mais de abertura sobre aquela reversão da provisão para contingência judicial que vocês tiveram no trimestre.

Se vocês pudessem falar para nós se cabe algum recurso, parece que já teve uma decisão do STJ, se existe algum recurso ainda que pode ser feito ou não, e qual o valor exato dessa reversão? Eu estimo que seja ao redor de R\$25 milhões a R\$30

milhões, mas se vocês pudessem dar um pouco mais de números ia ser bom. Obrigado.

**Arthur Farne:**

Essa é uma questão envolvendo PIS, revertemos de forma favorável. Nós exercemos uma parte da provisão que tínhamos associada a essa ação. Embora nós tivéssemos um ganho, nós tivemos algumas decisões, eventualmente revertendo tudo ou não. Esse número foi de cerca de R\$25 milhões no trimestre.

**Jorg Friedemann:**

Perfeito. E qual é a parte que ainda vocês não reverteram, que poderia vir a ser revertida?

**Arthur Farne:**

É uma parte mais ou menos desse mesmo tamanho.

**Jorg Friedemann:**

Perfeito, muito obrigado.

**Rafael Frade, Bradesco:**

Bom dia a todos. Acho que minha primeira pergunta vai ser para o Maurício, é com relação ao segmento de saúde, falando um pouco do crescimento apresentado no trimestre, especificamente do grupal.

Vocês tiveram um crescimento de 16% ano contra ano, mas como o Maurício comentou, a faixa de reajuste talvez nos *mid* sim, e parece que aparentemente está no coletivo por adesão, nós sabemos que está na faixa de 15%, então nós estamos falando de um reajuste talvez próximo ao que foi o crescimento de prêmios no trimestre com um crescimento de membros na ordem de 4%.

Aparentemente esse cliente novo que está entrando, está entrando com um ticket médio mais baixo. Eu queria entender um pouco essa mudança de *mix*, se tem alguma mudança e se isso tem alguma coisa a ver com a estratégia de vocês.

O segundo ponto é com relação ao Dental, também nessa linha. Dental nós temos um crescimento de 25% dos membros e um crescimento de 17% nos prêmios. Também queria entender se é um *mix* diferente do cliente, o que está por trás dessa diferença de crescimento.

**Maurício Lopes:**

Vamos entender esses dois pontos. O que nós temos é uma mudança de *mix* em alguns pontos. Nós temos dentro da carteira do corporativo tanto o empresarial quanto adesão, quanto que nós chamamos de PME Mais, que é o cliente de pequeno porte, acima de 30 vidas, que é o PME, mas é tem preço tabelado.

Se você está encontrando o elemento dessa mudança de números, o preço de um reajuste que é dado na sinistralidade, mais um reajuste relevante nos índices de

mercado. Nas empresas de portfólio de mais de 40 mil vidas que já aconteceu até agora em boa parte da carteira dos contratos corporativos, majoritariamente empresariais, algumas empresas de adesão que nós também fizemos um *clean up* recentemente.

Tem uma mudança de *mix* que é relevante, se você tentar decompor item a item para tentar chegar nesse número, nós conseguimos ter um pouco mais de cor, mas olhando o pacote como um todo, pode trazer essa visão de que tem uma subida de prêmios que talvez não compactue com a subida de membros, que é menor, mas a explicação é entre a mudança de *mix* que é relevante.

Nós lançamos mais ou menos há três meses um novo produto que é o PME Mais Flex, que é um produto destinado a empresas até 100 vidas, acima de 30 e até 100, e uma modalidade de contratação um pouco mais flexível, acoplada ao produto odontológico que também está sendo contratado junto, que alavanca a nossa venda.

Lembrando que para esses produtos que têm contratação mais flexível, nós temos uma taxa de conversão do odontológico de quase 30% no aumento da venda. Essa é uma coisa que tem alavancado as duas carteiras e muda um pouco o *mix* de composição do que nós vendíamos anteriormente. É um produto rentável, é um produto que tem uma série de efeitos importantes em relação ao produto base não flexível.

Na carteira do odontológico tem dois movimentos que eu acho que são importantes compartilhar: um movimento de entrada de alguns contrato de grande porte, ele traz uma precificação mais baixa do que o contrato de varejo, então uma parte no movimento que você viu no incremento de membros versus o incremento de preços na renda do portfólio é derivado da entrada de produtos de maior porte, mas também é derivado de uma mudança de precificação que nós fizemos.

Temos presenciado muito mais nos contratos base um produto que chamamos de valor ampliado, que é um produto que não contém também cirurgia, nem prótese e nem odontologia, ele tem ticket mais baixo, mas ele tem uma rentabilidade melhor.

No caso de comercialização, tem um contrato de produtos de comercialização mais simples para explicar o benefício e o empresário do outro lado tem encontrado nesse produto um ponto de benefício importante sem precisar alavancar custos excepcionais com próteses, orto e odontologia que acabam sempre agravando na sinistralidade mais para frente.

Acho que essa é a composição de preço que você está encontrando, que dá para decompor em uma conta mais detalhada, mas em linhas gerais essa é a explicação.

#### **Rafael Frade:**

Entendi, Maurício, perfeito. Eu tenho uma pergunta adicional sobre capitalização. Quando nós olhamos o resultado de capitalização, nós temos cerca de R\$11 milhões e vocês destacam que no custo administrativo nós temos cerca de R\$20 milhões de despesas administrativas maiores por causa da Sulacap.

O que está faltando nessa conta é o financeiro, quanto você tem de resultado financeiro para termos uma melhor visibilidade sobre o resultado da Sulacap. Se vocês pudessem dar uma ideia de quanto foi esse resultado.

**Arthur Farne:**

Tem outras coisas no administrativo que não só a Sulacap, tem investimentos feitos em CAPEX ou outras questões. O resultado da capitalização está destacado na nota de segmento do balanço. Você tem lá R\$23 milhões nesse trimestre e lembrando que ali você tem basicamente o veículo do Sulacap, como nós estamos, esses R\$11 milhões, é a contribuição vinda da Sulacap, ou seja, basicamente o efeito das variações das provisões.

O resultado financeiro tem um impacto de desembolso da compra. Está na linha de resultados financeiros e as outras linhas vêm dentro dessa linha de capitalização, equity etc., acho que se fizer um proxy por número da capitalização, a nota de segmento destaca isso.

A nota de segmento destaca isso só pelo fato de como ali nós representamos nas pessoas jurídicas para cada um dos segmentos serviços compartilhados, e despesas administrativas alocadas que a Companhia trata de forma consolidada e gerencialmente podem trazer alguma distorção quando você olha veículo por veículo.

**Rafael Frade:**

Ainda na parte do administrativo, quando nós vemos na nota referente à despesa administrativa que a Sulacap, o impacto da Sulacap está falando de R\$11 milhões de pessoal, mais R\$4,5 milhões de terceiros, mais R\$4,5 milhões de localização e funcionamento. Esses R\$20 milhões são referentes à Sulacap ou têm diferentes coisas aqui dentro? Isso não ficou claro.

**Arthur Farne:**

Tem outras coisas, não só a Sulacap. A Companhia tem um portfólio de projetos bastante grande e nesse ano em particular é maior do que em outros anos, portanto os investimentos que nós fazemos para capacitar esse nível de operação hoje muito mais alto, por exemplo, infraestrutura de TI, fazer todos os sistemas, todos esses aspectos impactam, mas exatamente em um plano de investimentos que a Companhia vem implementando há algum tempo.

**Rafael Frade:**

Entendi. Está ótimo, obrigado.

**Francisco Kops, Banco Safra:**

Bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade e parabéns pelo resultado, principalmente por vocês terem conseguido passar pelo segundo ano consecutivo por um reajuste forte com índice de reposição alto em Saúde. A minha pergunta é um pouco mais genérica em termos de rentabilidade. A Companhia de vocês é extremamente volátil em termos de sazonalidade de trimestre, então o ROI é sempre melhorar os 12 meses.

Vocês estão na casa de 13,5, 14. A minha pergunta é: o que vocês acham, olhando para frente, que seria um ROI sustentável da SulAmérica e se houver uma melhora em

relação a esse índice que nós vemos isso e de onde vocês acham que têm oportunidade de vir?

É algum produto que poderia melhorar em relação ao que está, talvez Saúde ou então Vida e Previdência, novos negócios ou até um aumento de alavancagem, por exemplo, podendo aumentar um pouco o ROI de vocês. Eu queria que vocês falassem um pouco sobre isso e depois eu faço a minha segunda pergunta. Obrigado.

#### **Arthur Farme:**

Obrigado pelo comentário. Nós achamos que esse ROI reflete a nossa carteira atual corretamente. Nós sabemos que as operações foram melhorando em Saúde. Saúde hoje, 70% da nossa carteira de seguros está mostrando uma tendência de melhora, subindo de nível pressionado pela sinistralidade.

Na outra ponta, na medida em que as operações de capitalização possam contribuir de forma mais expressiva para o resultado, nesse ano ela nós tivemos de maio até setembro, a partir do ano que vem nós vamos ter dois meses de capitalização, especialmente grupo.

Eu chamaria atenção também para a expressão crescente da taxa de gestão e performance da operação da *asset* que fechou em quase R\$25 bilhões de ativos sobre gestão e ativos esses construídos ou posicionados a partir de uma carteira cada vez mais diversificada e terminando de falar passarei para o Marcelo dar um pouco mais de cor neste aspecto.

Mas isso tudo, com a melhoria da operação, e uma perspectiva de maior utilização do resultado financeiro, com a elevação das taxas médias, aponta para uma melhora desse ROI, o nível de rentabilidade da Companhia será melhorado por conta de todos esses vetores que toquei aqui rapidamente.

#### **Francisco Kops:**

Ótimo. Obrigado, Arthur. E minha segunda pergunta acho que é um pouco mais em relação à Saúde, só um *follow up* às perguntas anteriores sobre Saúde, queria só explorar um pouco mais a questão de sinistralidade.

Sabemos que o setor tem alguns problemas estruturais de oferta, principalmente hospitais e médicos, minha pergunta é mais se vocês veem esse modelo atual, tanto da SulAmérica como das seguradoras em geral do mercado, Bradesco, enfim, você vê alguma mudança nessa atuação?

Há como as próprias empresas participarem, de certa forma, um pouco mais da própria sinistralidade que elas têm gerado? Aumento de coparticipação, enfim, vocês veem alguma saída alternativa para essa questão de sinistralidade alta? Obrigado.

#### **Maurício Lopes:**

Oi, Francisco. Obrigado pela pergunta. Acho que o diagnóstico está mais ou menos estável. O mercado vai transitar em algum formato para um novo modelo em algum momento do tempo. Isso estamos bastante convictos que vai acontecer.



O que temos acreditado recentemente, nos últimos anos, e continuamos acreditando, é que tem dois grandes eixos de trabalho que têm que ser compartilhados tanto com o cliente final enquanto beneficiário, quanto com o cliente final enquanto estipulante com a Empresa.

Um é o pedaço efetivamente que é gestão de seguros, ter uma rede bem calibrada, com mecanismo de pagamento bem consolidado, sistema de reembolso ágil, correto, tabelas bem formadas, uma operação redonda, segundas opiniões, perícias bem estruturadas.

Esse bloco que é o grande centro da operação de saúde, em qualquer seguradora e em qualquer operadora vai ser igual, é um caminho inequívoco e vamos lutar para acontecer esse negócio e temos trabalhado muito aqui. Isso faz o nosso hoje, isso faz a nossa vida aqui.

O segundo bloco, que é o que chamamos de gestão de saúde, vai ganhar espaço no mercado, vai ganhar espaço dentro desse mercado à medida que consigamos trazer tecnologia, à medida que consigamos mostrar para o beneficiário final, para o estipulante do outro lado, que tem um caminho alternativo mais participativo, com mais informação e mais luz no que está acontecendo, desde que seja estruturado, seja sustentado, tenha investimentos relevantes de TI e seja compartilhado, de maneira estruturada, com os estipulantes do outro lado.

Temos investido muito nisso. Esses programas de gestão de saúde que já conversamos algumas vezes, estão acelerando, estão acelerando bem. Vamos passar de 30 mil vidas fácil este ano em monitoramento de crônicos, compramos a ferramenta da Healthways alguns meses atrás, o Well-Being Assessment, que acho que é referência mundial, é a ferramenta referência mundial no que é avaliação de risco de população entrante ou existente na carteira, e assinamos mais uma extensão no contrato com eles há pouco tempo, para trazer toda a estrutura do nosso *coaching* para dentro da casa.

O nosso *coaching*, estamos enxergando como uma ferramenta relevante para massificar a gestão de saúde sem onerar a operação. Ela é vencedora em boa parte dos países onde foi implantada, e estamos tentando trazê-la aqui para dentro do Brasil.

É difícil de trazer, o empresariado brasileiro não tem essa visão muito bem estruturada, não temos tecnologia muito bem definida para fazer essas coisas funcionarem aqui. Por isso estamos recorrendo boa parte no exterior, tentando trazer tecnologia para cá, para conseguir fazer uma entrega rápida no mercado.

Nisso temos acreditado muito, achamos que esse vai ser um dos mecanismos de transição de mercado, ter uma operação *core*, que é gestão de sinistro, *best in class*, não podemos abrir mão disso em hipótese alguma, trabalhando cada vez mais a rede de prestadores, e dois, trazendo essa novidade de gestão de saúde cada vez mais intensiva, provada, para ser compartilhada com quem paga a conta do outro lado. É isso temos investido.

Então, respondo tua pergunta com essas duas vertentes e acredito que sim, estamos prestes a ter uma mudança mais forte, mas a mudança já começou.

**Francisco Kops:**

Está perfeito, Maurício. Obrigado.

**Eduardo Nishio, Brasil Plural:**

Bom dia a todos, Gabriel, Arthur, Maurício. Obrigado pela oportunidade. Tenho duas perguntas, uma na parte de Saúde, outra na parte de Autos. Na parte de Saúde, fazendo um *follow up* na pergunta anterior, queria que vocês pudessem enumerar as iniciativas de vocês para o controle de sinistralidade, e também uma perspectiva para o ano que vem em termos de sinistralidade, se dá para baixar desses 80% que vocês rodaram nos últimos anos, se estruturalmente essas iniciativas conseguem baixar esse número.

A minha segunda pergunta, em relação a Auto, queria saber qual a visão de vocês sobre o ambiente competitivo, com a Selic mais alta agora possivelmente os competidores vão ficar um pouco mais agressivos. Se vocês acham que o ciclo benigno de competição pode se estender um pouco mais e o porquê disso. Muito obrigado.

**Gabriel Portella:**

Vamos começar com o Maurício, depois vamos passar para o Carlos Alberto Trindade.

**Maurício Lopes:**

Tudo bem, Nishio? Obrigado pela pergunta. Não é de hoje que estamos investindo muito esforço nesses dois blocos que comentei, gestão de sinistros e planos de saúde. Não consigo enumerar todos os projetos que temos em paralelo, mas te falo que em gestão de Saúde tem 11 projetos rodando em paralelo e em gestão de sinistros tem mais uns sete ou oito projetos rodando.

Então, tem um grande arsenal sendo feito aqui, sistema, mudança de rede, sistemática de pagamento no que é a parte mais *core*, programa de gestão de saúde com uma catraca centralizada para fazer distribuição entre nossos diversos parceiros de programa, mudança de formato de pagamento.

Temos feito muito desse tipo de coisa. Programa de segunda opinião de coluna com captação posterior via Einstein, via outros hospitais, enfim, tem uma pletora de itens que poderíamos ficar tentando dar uma pincelada para você.

Acho mais produtivo depois, se você quiser, podemos fazer uma continuação desta conversa, em que podemos detalhar um pouco mais todas as ações que estão em curso. Somando todas, acho que dá 17 ou 18 ações nos dois lados, mas tem muito trabalho sendo feito.

O problema que temos nesse processo é, como estamos tendo que correr muito rápido porque temos pressão de custos e o mercado como um todo relevante, as equipes estão bastante comprometidas e bastante empenhadas nesse olhar interno, que é o olhar da gestão de sinistro e gestão de saúde.

Como temos a área comercial separada do que é dentro da BU, isso nos permite continuar captando com velocidade, sem ter uma interferência que atrapalhe as atividades comerciais.



Então, estamos vendo a área de Saúde mais focada, olhando para dentro de casa, sem sair muito em campo, para tentar entregar alguma solução que consiga trazer melhora de sinistralidade no curto e médio prazo, e a área comercial está solta para fazer uma grande captação. A área de comercial atende não só Saúde, mas atende Automóvel, Vida, Previdência, Capitalização.

E, com isso, faço um convite para conversarmos mais próximos, para detalhar as ações caso você queira. E passo a bola para o Beto, para falar dessa retomada.

**Carlos Alberto Trindade:**

Bom dia a todos. Tudo bem? Vamos falar de Automóveis, sua pergunta sobre o ciclo de preços, esse ciclo positivo do mercado, se eu vejo que esse ciclo vai continuar mais tempo ou se ele tende a dar uma guinada em função da elevação na taxa de juros.

Na verdade, a elevação na taxa de juros é sempre um componente positivo nesse negócio, só que ela não resolve sozinha a questão de rentabilidade dessa carteira, que é afetada por vários vetores no que se refere à precificação do produto.

Especificamente nesse período que estamos falando, final de 2013 e 2014, temos vários aspectos que afetam essa visão, desde o movimento que aconteceu em 2013, a permissão que foi feita para a contabilização de uma DPMG menor, ou seja, uma provisão em termos menor, gerando uma aceleração da formação de provisões em 2013, que se encerra a partir de fevereiro de 2014, portanto, um efeito que ficou muito restrito a 2013.

2014, as companhias que imprimiram essa direção, praticamente as que não estavam no IFRS, têm que se preocupar com os processos a partir de fevereiro. Acho que é um ponto a mais de preocupar com o mercado.

Temos grande possibilidade da volta do IPI inteiro a partir de janeiro, ou seja, o fim do incentivo na venda de veículos a partir da redução do IPI, a partir de janeiro, ou seja, o fim do incentivo na venda de veículos a partir da redução do IPI.

Acho que é relevante chamar a atenção que a volta do IPI não afeta o negócio futuro a ser vendido a partir de janeiro, ela afeta a carteira instalada a partir de janeiro. Então, se você não está prevendo isso agora, não se preocupando com isso pode ser um erro de precificação e de rentabilidade importante. Então, também não vejo isso como mais um aspecto de sustentar esse ciclo do mercado por um período mais longo.

Temos tido também uma elevação da frequência de roubo em algumas regiões, e isso é um ponto cujo impacto é bem imediato, então é mais um aspecto que o mercado tem estado preocupado e vem discutindo ações junto à Secretaria de Segurança, todo um movimento junto ao poder público para poder tentar atacar essa elevação de roubo que vem ocorrendo.

E o próprio processo inflacionário, que acaba produzindo seleção nos custos de mão-de-obra e, por que não dizer também, por uma questão das peças, que são pontos importantes no custo do sinistro de automóvel.

Então, esses aspectos todos levam para um cenário de mercado que tende a manter a situação atual de uma boa precificação, uma preocupação com um patamar de

sinistralidade adequado caso isso saia de controle, é um custo, uma destruição de valor que o mercado estaria fazendo, e não acredito que isso vá acontecer durante este período.

**Eduardo Nishio:**

Perfeito. Então, você acha que 2014 ainda continua com um ambiente favorável na parte competitiva?

**Carlos Alberto Trindade:**

Acredito, acredito que 2014 por causa desses cinco aspectos, quatro ou cinco aspectos que coloquei, acredito que entre o 1S e possivelmente o 2S14 ainda bastante estável.

Você pode começar a ver algum movimento no final do ano que vem, mas mesmo assim vamos ter que entender um pouco mais o cenário naquele momento, como os outros fatores todos da precificação se comportaram. Mas estou bastante otimista que até o começo do 2S14 sem grandes mudanças nesse cenário.

**Eduardo Nishio:**

Perfeito. Só voltando ao Maurício, muito obrigado pela oportunidade. Com certeza vamos querer discutir mais esses pontos. Só queria saber quantos pontos percentuais no índice, com essas iniciativas vocês estão buscando, e em quanto tempo?

**Maurício Lopes:**

Não fazemos o *disclosure* disso, essa projeção de futuro, mas conseguimos te falar que todas as iniciativas que foram aprovadas têm um retorno sobre investimento francamente positivo e todas passaram no comitê de investimentos. Temos uma quantidade de investimento que é restrita, obviamente, por orçamento, e todas elas foram aprovadas como bom retorno, bem acima do ápice que esperamos.

Então, não posso te dar *disclosure*, mas falo que elas são muito rentáveis para a Seguradora, além de conseguir trazer uma boa qualidade de atendimento para o beneficiário.

**Eduardo Nishio:**

OK. Muito obrigado.

**Gustavo Lobo, BTG Pactual:**

Bom dia, pessoal. Uma dúvida bem simples: quando olhamos a tendência de sinistralidade no Saúde individual, vemos que o pico do ano passado foi no 2T, no 2T13 ficou mais ou menos parecido com o que foi no 1T, e agora você teve um aumento bastante grande.

Queria entender se esse aumento do 3T foi por causa de alguns sinistros que normalmente aconteceriam no 2T e que escorregaram para o 3T, ou se foi a tendência normal de piora que esperamos para esta carteira mesmo?

Pergunto isso para entender o tanto que ela pode melhorar para o 4T, dada a sazonalidade. Esperamos que sempre melhore no 4T, queria ter ideia do tanto que isso deve ser. Obrigado.

**Mauricio Lopes:**

Obrigado, Gustavo. A carteira individual é uma carteira que não comercializamos desde 2005, 2004, 2005 ela parou comercialização, como você bem sabe. o que vemos nela, tentando contextualizar, e acho que isso é um ponto importante, ela é uma carteira, sim, que tem algum tipo de reajuste pontuado pelo Governo, apesar de termos termo de compromisso firmado que nos possibilita ter uma variação de preço diferente da variação de preço diferente da avaliação standard do mercado.

Este ano foi 1,04 multiplicado acima do índice normal, que deu um número de 10,17 contra 9,04 do restante das carteiras do mercado, então ela é um pouco mais protegida. Mas obviamente tem um *delay* de mais ou menos 12 meses entre o que é aplicado, o que é autorizado, e o que é variação de custos médicos hospitalares, que geraram base para esse reajuste.

Então, sempre tem um *delay* e essa mudança de janela de tempo, obviamente autorizado pela Agência, mas também pode ter o efeito de duas outras coisas. Uma é, só para te dar um número que pode ilustrar bem, essa carteira vem num processo de perda contínua ao longo do tempo, perdemos praticamente  $\frac{1}{4}$  dessa carteira nos últimos quatro anos. Para você ter ideia, no ano de 2009, na primeira metade do ano, tínhamos mais de 280 mil beneficiários; hoje estamos falando de uma carteira de 215 mil beneficiários.

Então, por obviedade, essa carteira vai perdendo relevância no nosso portfólio, no que é negócio de prêmios, por parte de serviços e por parte de vidas, mas vai ganhando relevância no que é conjunto de ações que passamos a gerenciar o resultado dela, porque ela vai ficando cada vez menos e cada vez mais focada.

Então, como ela é mais focada, conseguimos colocar mais munição para trabalhar algumas coisas que antigamente tínhamos mais dificuldade, porque a carteira era maior. Na medida em que ela for focada, cada vez menor, vamos colocar mais munição ainda para trabalhar em cima dela.

Boa parte dos programas de gestão de sinistralidade estamos colocando nesta carteira em especial, porque ela tem um critério mais avançado. Então, imaginamos que, no médio e longo prazo, vamos conseguir trazer uma estabilidade de sinistralidade mais continuada. A oscilação semestral aqui pode ser um conjunto de diversas coisas, e quanto menor a carteira fica, mais ela vai volatilizar.

É a tendência natural dela. Quando olharmos esta carteira daqui a quatro, cinco anos, e hipoteticamente se ela perder o mesmo percentual e estiver na casa de 120 mil, 130 mil vidas, vamos encontrar uma posição de sinistralidade cada vez mais volátil.

A única maneira de acabar com a volatilidade passa um pouco pela pergunta que você fez anteriormente, que é como esse mercado vai mudar, ou seja, como vamos conseguir compartilhar melhor os custos com os prestadores, como vamos conseguir ser uma rede um pouco mais direcionada. Isso é todo o trabalho que está sendo feito lá na área de gestão de sinistro.

Então, o que podemos ter visto aqui nesse trimestre pode ser conjuntural, pode não ser estrutural. O que é o trabalho estrutural está sendo feito com uma estrutura de médio e longo prazo, e essa estrutura de médio e longo prazo deve trazer cada vez mais resultado numa carteira que é cada vez menor.

Só para te dar o comparativo das proporções também, nesse mesmo período, enquanto essa carteira diminui 24%, 25%, a carteira do PME aumenta 102%, ou seja, estamos olhando para uma coisa que é cada vez menor, com sinistralidade complexa, difícil de trabalhar, que só vai ser resolvida no longo prazo. Mas é cada vez menor.

**Gustavo Lobo:**

OK. Obrigado.

**Domingos Falavina, JP Morgan:**

Bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade. Na verdade, minha pergunta vai adicionando na pergunta anterior, do Gustavo, também notei essa diferença de sazonalidade no 3T, que a sinistralidade foi menor.

Minha pergunta, são duas, a primeira é mais genérica: você estima que essa não-melhora no 3T provavelmente impacta ou acarreta numa sinistralidade maior em 2014 versus 2013 no plano individual? É pelo menos razoável assumir isso ou você acha que não?

**Arthur Farne:**

Domingos, obrigado pela pergunta. Na questão do olhar futuro, de maneira genérica – não fazemos a previsão do futuro de maneira explícita, nem informamos –, mas posso te dar um número macro que possa talvez te dar algum *guidance*.

Temos encontrado na publicação do IEF, que a SulAmérica é parte das empresas que participam e fornecem base de dados para o IEF fazer a pesquisa.

Se você pegar a série histórica dele, ele já saiu dos 16% e já está bem abaixo disso. Temos encontrado um movimento na carteira para os próximos períodos, obviamente isso se reflete mais para frente. Temos encontrado movimento crescente.

No tocante ao trimestre, outro ponto: acho que tivemos um movimento que não é estrutural, é um movimento conjuntural, e cada vez mais ele varia de humor, ele vai ficar cada vez mais volátil. Então, devemos esperar até as ações todas de gestão do Itaú de ganharem bastante força nessa carteira, estarem numa posição de sinistralidade que vai volatilizar ao longo do tempo.

**Domingos Falavina:**

Desculpa, quando você diz que não é estrutural, é conjuntural, dada a magnitude de valor de milhões, você poderia especificar um pouco mais exatamente o que seria?

**Arthur Farne:**

Essa carteira é concentrada em algumas regiões. Temos uma aglomeração relevante no Rio de Janeiro, em Salvador, em Pernambuco e em São Paulo. Temos variações de rede, variações de custo médico em cada uma dessas regiões de maneira distinta.

Tivemos também, nesse ano, uma alteração pontual na carteira de individuais, na parte de remuneração médica, que foi fazer uma subida maior para os ajustes que temos de honorários médicos para a carteira individual.

É tudo parte do processo de ter uma gestão de custos mais efetiva dentro dessa carteira, de remunerar melhor o prestador, ter um prestador mais alinhado com o que é a gestão de saúde desse cliente, e isso pode ter o destaque, ter dado esse passo nesse trimestre especificamente.

Se ele vai ter um movimento realmente para frente, não sei te dizer. Por isso acho que ainda estamos na fase do conjuntural, não na fase do estrutural.

### **Domingos Falavina:**

Entendido, obrigado. Minha segunda pergunta é com relação ao rol que saiu agora, que tipo de estimativa que a Empresa já tenha de que isso possa acarretar em custos médicos?

Sei que é difícil prever, mas olhando na composição dos seus custos médicos, isso envolve os produtos a serem obrigatoriamente oferecidos? Enfim, o preço médio versus a frequência? O que pode impactar mais, que tipo de impacto pode ter o *loss ratio* a partir de 2014 com 2014 com a inclusão obrigatória?

### **Maurício Lopes:**

O rol vai começar a entrar em vigor a partir do ano que vem. O que temos feito – não conseguimos calcular, obviamente, o quanto do rol vai entrar, não sabemos a frequência que vai vir pela frente, mas o que temos feito é preparar toda a casa para poder ter esse mecanismo de distribuição, de sustentação, de controle de sinistros em cima desse recente rol, que seja efetivo, que consiga entregar o que está preconizado pela lei e que também consiga a racionalidade de custos. Esse é o pedaço que gostaria de compartilhar com você. A própria Agência interpreta que o cálculo do rol vai ser feita dessa forma.

### **Operador:**

Não havendo mais perguntas, gostaria de passar a palavra para o palestrante para as considerações finais. Por favor, Sr. Gabriel, o senhor pode prosseguir.

### **Gabriel Portella:**

Encerrando aqui, então, nossa teleconferência, agradecendo a todos pela participação, pelas perguntas, e me colocando, como sempre, à disposição para aprofundar nas explicações necessárias. Um bom dia a todos.

### **Operador:**

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

“This document is a transcript produced by MZ. MZ uses its best efforts to guarantee the quality (current, accurate and complete) of the transcript. However, it is not responsible for possible flaws, as outputs depend on the quality of the audio and on the clarity of speech of participants. Therefore, MZ is not responsible or liable, contingent or otherwise, for any injury or damages, arising in connection with the use, access, security, maintenance, distribution or transmission of this transcript. This document is a simple transcript and does not reflect any investment opinion of MZ. The entire content of this document is sole and total responsibility of the company hosting this event, which was transcribed by MZ. Please, refer to the Company’s Investor Relations (and/or institutional) website for further specific and important terms and conditions related to the usage of this transcript.”