



## **Transcrição da Teleconferência de Resultados do 2T14 – Q&A – SULAMÉRICA**

### **Operador**

Vamos agora iniciar a sessão de perguntas e repostas.

Nossa primeira pergunta vem do Senhor Rafael Frade do Bradesco. Por favor, você pode ir em frente.

### **Rafael Frade, Bradesco**

Olá, bom dia a todos. Eu tenho algumas perguntas. Eu gostaria de perguntar sobre a sinistralidade de saúde. Além disso, se você puder comentar sobre os ciclos de reajuste de preços, estamos terminando um e começando outro e como está sendo a tendência do índice de sinistralidade? Gabriel já mencionou várias iniciativas no segmento, mas de qualquer maneira, se você poderia nos dar uma visão geral do que ocorreu no ciclo anterior e o que vocês esperam que vá acontecer no futuro? Qual o comportamento do mercado que vocês esperam?

E, mais especificamente, se você poderia falar um pouco sobre os efeitos da Copa do Mundo na carteira? Arthur mencionou que houve efeitos positivos e negativos para alguns competidores e eu não entendo como isso se refletiu em seu índice de sinistralidade. Quanto você foi impactado em junho em termos de fraca utilização e quanto você foi impactado negativamente nos outros meses?

### **Mauricio Lopes**

Bom dia, Rafael, aqui é Mauricio Lopes falando. Vou tentar responder às duas questões na ordem em que foram feitas. Em relação aos ciclos de reajustes, em 2012, 2013 e 2014, tivemos significativos reajustes de preços, como temos discutido já a um bom tempo. Em 2012, eles foram adequados, o mesmo para 2013 e o ciclo de 2014, que terá início em julho, vem mostrando que os reajustes têm sido eficazes e a prova disso é que a nossa taxa de retenção tem sido muito alta. Assim, embora os reajustes tenham sido muito maiores em relação ao ano anterior, tem sido assim em todo o mercado. Temos sido capazes de manter nossos clientes, para os pequenos (PME) e grandes grupos.

Claro, há a flutuação das carteiras, esse movimento existe porque, em alguns casos, seria melhor trabalhar com Planos Administrados que não são pré-pagos e há uma flutuação natural de planos corporativos para ASOs. É importante lembrar que o nosso segundo trimestre é o mais fraco trimestre em termos de reajustes, porque é o último trimestre do ciclo. Estamos reiniciando o ciclo agora e nós realmente acreditamos que vamos ter um cenário semelhante ao observado no ano anterior, o que é positivo.

Em relação à Copa do Mundo, eu acho que temos observado um efeito sazonal e de calendário. Alguns dos nossos parceiros em determinadas linhas de negócios que tiveram uma queda na utilização de serviços, especificamente por causa da Copa do Mundo, também observamos esse efeito. O que aconteceu é que, nos primeiros meses do trimestre, as pessoas usavam nossos serviços mais e então nós tivemos uma redução substancial durante a Copa do Mundo, mas por causa da metodologia IBNP não conseguimos capturar este efeito durante este trimestre. Este efeito será capturado nos períodos subsequentes.

### **Rafael Frade**

Obrigado. As pessoas antecipavam a utilização dos serviços, é muito claro em termos de nível de utilização, abril e maio foi muito maior do que geralmente é. Observamos que as pessoas anteciparam a utilização, mas é muito difícil para nós, para medir que este é especificamente devido à Copa do Mundo e porque as pessoas estavam usando os serviços antes da Copa do Mundo.

### **Mauricio Lopes**

Eu entendo a sua pergunta. Mas o que temos observado e vou tentar ser o mais claro possível na minha resposta é que, quando eu olho para o trimestre como um todo, não vejo um crescimento absoluto na utilização, na verdade, muito pelo contrário, eu vejo uma diminuição. Então, isso me diz que temos um efeito de calendário, as pessoas usam os serviços mais, mas depois foi compensado pelo mês de junho e no próximo trimestre, eu acho que nós vamos ver é uma melhoria. Então, quando você ver o todo de nossas provisões, acredito que vamos ter uma queda substancial nas taxas de utilização.

### **Rafael Frade**

Ok. Eu gostaria apenas de fazer mais uma pergunta. Você falou sobre reajustes para as PME com menos de 30 vidas, mas até agora, pelo menos que eu saiba, você não aumentou os preços de suas vendas nas tabelas de preços, os preços anteriores continuaram. Os outros concorrentes estão fazendo o mesmo? Você poderia explicar para mim se vocês estão adiando os reajustes para as PMEs?

## **Mauricio Lopes**

Tradicionalmente temos dois ciclos de aumento de preços durante o ano. Temos o próximo ciclo que se inicia agora, nos próximos dias, já que tivemos o aumento anterior, no mês de fevereiro. Por isso, é um calendário normal. Começamos os primeiros reajustes de preços em fevereiro e o segundo reajuste de preços no segundo semestre do ano. Então, provavelmente para os próximos dias você ia ver um aumento nos preços. Isso já foi anunciado para os corretores.

## **Rafael Frade**

Ok. Muito obrigado.

## **Operador**

Nossa próxima pergunta vem do Sr. Gustavo Lobo, do BTG Pactual. Sr. Gustavo, pode prosseguir.

## **Gustavo Lobo, BTG Pactual**

Bom dia. Eu tenho uma pergunta sobre o crescimento. É muito claro que vocês têm aumentado os preços significativamente no saúde – no segmento de automóvel, ainda existe um ambiente competitivo muito favorável, não há nenhuma guerra de preços. Mas quando você olha para volumes, podemos detectar alguns riscos. Bem, no Auto você tem um mercado que ainda é muito fraco e é preciso que haja um aumento em termos de vendas. Na área da saúde, temos que acompanhar o desenvolvimento do mercado de trabalho. E eu acho que não há perspectivas para o crescimento do emprego no mercado de trabalho. Logo, acho que as perspectivas são desfavoráveis. Mas como isso afeta o seu volume de vendas?

## **Gabriel Portella Fagundes Filho**

Gustavo, aqui quem fala é Gabriel. Bem, eu acho que você fez uma observação muito pertinente, mas discordo de você em parte, porque temos aumentado volumes, onde nós achamos que é melhor. Nossa frota automóvel tem visto uma expansão das oportunidades não só em novos veículos -, temos sido capazes de crescer em outras regiões do país e em outras linhas de negócio. Não se esqueça que operamos em todo o Brasil e eu acho que o maior impacto está no centro do país, mas atuamos em diferentes regiões.

Em saúde, vimos uma redução no crescimento novo contratos, mas ao menos até onde eu sei - embora tenhamos crescido em diferentes segmentos que estão fora da tendência do mercado de trabalho. Há novas empresas, por isso temos um mercado muito grande em PME para conquistar.

E a nossa perspectiva de crescimento ainda é sólida e temos crescido em diferentes regiões, aproveitando as oportunidades de mercado, mas ainda basicamente inexplorado em algumas linhas que decidimos trabalhar - enquanto, o foco é no retorno ao invés de crescimento, estamos mantendo nossa perspectiva. E também temos que ver o que Carlos Alberto tem a dizer sobre isso.

### **Carlos Alberto Trindade Filho**

Só para acrescentar ao segmento auto, teremos outros fatores que influenciam o crescimento, por exemplo, os preços de peças de reposição e mão de obra e também um novo nível de frequência de roubo de carros que passou a ser menor durante a Copa do Mundo. Mas não há garantias de que continuará a esses níveis - considerando que as cidades reforçaram a sua segurança, e ao mesmo tempo, você tem uma injeção mensal com os novos veículos que estão sendo vendidos no mercado. E mesmo que não haja uma queda nas vendas de veículos novos, o crescimento ainda é muito substancial em relação à frota total atual.

Eu acho que é muito positivo o que conseguimos. E todos esses fatores também impulsionam o volume, você poderia ter uma pequena redução na frota, mas se nós também temos que pensar em prêmios e volumes.

E no que se refere aos volumes, eu acho que é importante mencionar que também temos Outros Ramos Elementares, previdência e seguros de vida. Em Outros Ramos Elementares, temos crescido 26% em seguros massificados - isso é muito importante quando você olha para os diferentes mercados. Você não vê um enfraquecimento de todo o negócio. O crescimento global em Outros Ramos Elementares não foi tão significativo devido à redistribuição para uma menor participação no consórcio DPVAT. Temos focado nosso portfólio no crescimento de produtos massificados.

Na vida e previdência privada, houve uma queda significativa no índice de sinistralidade dos seguros de vida e acidentes pessoais. Excluindo o efeito da remoção de contas e reposicionamento ocorridos no ano passado, estamos crescendo. No entanto, este processo de reposicionamento terminou e estão agora embarcando em uma trajetória de crescimento. Isto irá impulsionar o crescimento de carteiras individuais mais rentáveis. No caso de previdência, vemos o mesmo tipo de tendência e volumes foram protegidos, bem como no segmento de saúde.

### **Gabriel Portella Fagundes Filho**

Só para complementar o que você mencionou, também observamos este crescimento de volume no segmento de títulos de capitalização. E nós aproveitamos esta oportunidade de integração e isso demonstra os benefícios de ter uma abordagem multi-linha, você pode ter volumes

provenientes de diferentes linhas e melhorar o desempenho de outros para aumentar a receita.

### **Gustavo Lobo**

Se eu puder fazer mais uma pergunta. O que você pode nos dizer sobre o seguro de saúde individual? Este é o portfólio que nos últimos anos tem apresentado perda de rentabilidade de forma constante e perdeu relevância para a empresa. Quanto mais a empresa cresce, menos desses planos vocês tem. Mas olhando a médio e longo prazo, você poderia explicar, também, de um lado, a carteira está diminuindo, mas por outro lado a sua sinistralidade está crescendo. Assim, no médio prazo, você pode ver uma forma de equilibrar as coisas em termos de sinistralidade? Ou será que essa relação vai piorar até o portfólio realmente desaparecer?

### **Mauricio Lopes**

Bem, Gustavo, Mauricio falando. E eu tenho alguns comentários. Bem, este portfólio tradicionalmente gera margem bruta. Tivemos neste trimestre algumas dificuldades, mas, historicamente, a sinistralidade dessa carteira é em torno de 90% e continua a gerar margem para nós. Este é um portfólio mais velho e não temos despesas comerciais associados e exige pouca manutenção. Por isso, é importante considerar após os sinistros, a maioria do que é ganho é incorporado à margem bruta. Assim, acabamos tendo um retorno eficiente. Portanto, é claro, gostaríamos de voltar a trabalhar de maneira tradicional com esta carteira e nós entendemos que tivemos um efeito pontual durante o trimestre, mas isso não afetará o desempenho desta carteira no futuro.

E é importante lembrar também que, nós também implementamos iniciativas de saúde e de gestão de sinistros com base nesta carteira, porque ela é a mais estável e fácil de trabalhar no curto prazo.

### **Operador**

Temos mais uma pergunta do Sr. Rafael Frade do Bradesco.

### **Rafael Frade**

Gostaria apenas de ter um *follow-up*. Você disse que a carteira de seguro de saúde individual neste trimestre teve algumas complicações, o que especificamente?

### **Mauricio Lopes**

Sim, existem alguns itens. Nós ainda não tivemos a autorização do órgão regulador para o reajuste de preços da carteira pré-lei, que, tradicionalmente, é preciso um pouco mais de tempo, por isso estamos esperando. Lembre-se que o pré-lei é cerca de 80% dos nossos membros

do individual. Precisamos do reajuste para compensar sinistralidade. Também é importante mencionar que tivemos a reclassificação de outras receitas operacionais para sinistros, de forma que há dois pontos percentuais do índice de sinistralidade, que eram atribuídos de forma diferente.

Mas, novamente, é muito importante mencionar que a nossa carteira de pessoa física é o foco principal de nossas medidas de gestão de saúde e de sinistros, temos o lançamento da Healthways no Brasil - o programa piloto já está operacional. Nós já começamos o processo de *coaching* de saúde cerca de dois meses atrás. Nós temos quase 1.600 pessoas envolvidas em *coaching* por telefone. Mais uma vez, as perspectivas são muito boas. Como os membros de seguros de saúde individuais têm uma longa história com a gente, eles são um ponto focal para a inovação. Isso é o que estamos tentando fazer.

### **Rafael Frade**

Ok. Muito obrigado.

### **Operador**

Não há perguntas adicionais. Como não temos mais perguntas, vamos devolver a palavra para a Companhia para as considerações finais.

### **Gabriel Portella Fagundes Filho**

Bem, nós recebemos algumas perguntas pela plataforma do webcast e aparentemente eles foram respondidas ao longo da nossa conversa. Eu não acho que havia algo excepcional. Enfim, se alguém sentir que gostaria de esclarecer um pouco mais todas as dúvidas, nos envie um e-mail. Nós gostaríamos de fechar nossa teleconferência de hoje, nossa equipe de RI e eu estamos à disposição para responder todas as suas dúvidas. Obrigado pela participação e tenham um bom dia.

### **Operador**

A teleconferência de resultados da SulAmérica está encerrada. Agradecemos a participação e desejamos um bom dia.