



Transcrição da Teleconferência do 3T14 – Q&A – SULAMÉRICA

Operador

Obrigado. Agora vamos dar início à seção de perguntas e respostas. Nossa primeira pergunta vem do Sr. Gustavo Schroden do Bank of America Merrill Lynch. Sr. Schroden, pode prosseguir.

Gustavo Schroden, BAML

Bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade. Tenho duas perguntas. A primeira é com relação ao índice combinado e a sinistralidade. Apesar dos reajustes de preços praticados agora no meio do ano, que normalmente vocês fazem, e considerando que estes reajustes estão entre os maiores dos últimos anos, a sinistralidade do saúde ainda está acima do ano anterior.

Minha pergunta é se existe alguma expectativa de que no futuro vocês sejam capazes de reduzir a sinistralidade do saúde e da Companhia de uma maneira geral? Quando comparamos ano contra ano, existe a possibilidade de melhorias em termos de redução da inflação médica ou, talvez, na frequência de utilização, que também tem sido muito alta já há algum tempo? O índice combinado também ficou acima de 100%. Logo, vocês esperam que em algum momento de 2015 o índice combinado fique abaixo de 100%? Essa é minha primeira pergunta e em seguida faço a segunda.

Arthur Farne d'Amoed Neto

Olá, aqui é o Arthur. Realmente nós não estamos satisfeitos com o índice combinado. Ele tem uma origem no que está acontecendo com a sinistralidade do saúde, já que os outros componentes como DA e custos de comercialização estão em níveis adequados e não tem nada de extraordinário que devêssemos destacar. Então resta, na estrutura do índice combinado, o que aconteceu com a sinistralidade, sobretudo com a sinistralidade do segmento de saúde, e até certo ponto, o segmento de automóveis. O índice combinado irá melhorar na medida em que melhora o ambiente de saúde. Esta não é uma situação que é exclusivo para a SulAmérica, é característica da indústria, muito ligado à frequência de utilização dos planos. A gente vem fazendo os ajustes necessários, mas existe um tempo de maturação para que as medidas comecem a surtir efeito. Além do aumento dos preços, temos vindo a tomar uma série de ações durante os últimos anos - temos nos posicionado como líder em

promoção de bem-estar e em gestão da saúde, o que melhora a qualidade do risco. Na empresa, temos vindo a investir em tecnologia, sistemas e modelos que vão levar a uma melhora dos níveis de sinistralidade. Firmamos contratos de compra de materiais e medicamentos para uso em hospitais, a gente entra nesta cadeia de suprimentos reduzindo nossa exposição aos preços neste segmento. Essa é a visão geral e agora então, eu vou pedir ao Mauricio e ao Trindade para comentarem as carteiras que cada um deles acompanha.

Mauricio Lopes

Gustavo, Mauricio falando. O que estamos percebendo, em linha com o que comentou sobre a última chamada, é que, embora os reajustes estejam mais altos dos que os que vimos no ano passado, os índices de retenção de clientes continuam altos e não se reduziram substancialmente. Um contrato ou outro nós acabamos excluindo da carteira, mas temos níveis relevantes de vendas novas que compensaram essa redução de contratos e contribuíram para a produção de prêmios durante o período. Até agora este ano, somando todas as carteiras, nós vendemos 250 mil vidas, o que é um resultado bastante interessante para a gente.

Em termos de frequência de utilização, há uma questão estrutural que estamos cientes, no entanto, as várias ações que temos implementado, especialmente a partir de meados do ano, começaram a gerar resultados e isso é bastante animador. É um processo longo, difícil e que altera a estrutura da indústria, leva tempo para se desenvolver, por exemplo, compras diretas de materiais a serem utilizados em hospitais, fornecimento direto de quimioterapia oral no domicílio do segurado, bem como os mecanismos de relacionamento com a rede que seja mais sustentável para as partes envolvidas.

Estamos desenvolvendo várias iniciativas, apesar da complexidade dos problemas estruturais que se apresentam - estamos colocando de pé as ferramentas necessárias para ter uma gestão de saúde, uma gestão dos sinistros e uma gestão de precificação mais sustentáveis ao longo dos próximos anos. Assim, continuamos a trabalhar de uma forma dinâmica para tentar implementar essas mudanças a curto e médio prazo.

Agora, vou passar a palavra ao Beto, para comentar a carteira de automóvel.

Carlos Alberto Trindade

Oi, Gustavo. Falando do automóvel um pouco, acho que o que vimos durante os últimos nove meses foi um pequeno desvio na sinistralidade fruto do ciclo de preços que a indústria está passando. O segmento de automóveis é cíclico em termos de preços. Este ano, também experimentaram um aumento da frequência de roubo e furto. Estes dois

fatores impactaram um pouco esse mercado, especialmente no primeiro semestre do ano, onde tivemos níveis muito elevados de roubos e furtos, que diminuiu no segundo trimestre e até certo ponto no terceiro trimestre. No entanto, ainda não estão nem perto dos níveis observados em 2013 ou em 2012, que foram mais favoráveis em termos de sinistralidade.

No segmento de automóveis, também observamos um movimento de preços na segunda metade do ano, que já começa a ser observado em suas análises. E também, há um movimento descendente dos preços entre as seguradoras *top ten*, especialmente no segmento de seguro de caminhão. É a nossa posição de não acompanhar esses movimentos de preços para baixo. Queremos preservar o valor e os resultados para a Companhia e evitar impactos negativos em 2015. Nossas ações hoje serão refletidas em 2015. Estamos numa luta muito forte para manter o ritmo de crescimento além de proteger o nosso portfólio e os resultados da Companhia.

Esta é uma dinâmica típica no segmento de automóveis e a gente provavelmente vai ver ao longo de 2015 que aqueles que são muito agressivos vão pagar o preço dessa agressividade. De qualquer forma, a flutuação na nossa sinistralidade não é tão relevante para o trimestre e temos sido capazes de manter uma boa margem bruta. Nosso desafio é, portanto, ficar em nossos níveis tradicionais, que são atraentes para nós.

Em relação aos Ramos Elementares (ORE), acho que é interessante também falar sobre a sinistralidade, bem como, porque conseguimos ter um bom posicionamento de carteira através de uma boa estratégia com produtos massificados, patrimoniais, em virtude de uma estratégia específicas que montamos para eles, e na carteira de cascos e transportes. Então, estamos operando em um índice de sinistralidade de 55% com uma margem bruta acima de 20%, que é onde a gente quer estar. Queremos melhorar o índice de sinistralidade mais e mais, nós estamos indo em direção a que e as carteiras massificadas são muito relevantes para este objetivo.

E é importante mostrar que essa flutuação destes índices também tem a ver com a sazonalidade de cada carteira. O transporte sofre quando chove mais, você tem mais acidentes. Os equipamentos agrícolas têm mais problemas quando há uma seca. Cada carteira tem sua própria dinâmica que causam flutuações, mas acreditamos que dentro de uma faixa que é bastante positiva e vamos continuar melhorando.

E, finalmente, no segmento de vida, já que estamos falando de sinistros, a sinistralidade se estabilizou bem, na faixa de 40% a 50%. E mais uma vez, a nossa expectativa é de que, a partir de agora, no 4T14 e olhando para frente, a carteira já comece a apresentar algum crescimento devido ao reposicionamento da carteira iniciado em outubro do ano passado, atingindo a margem bruta de 20%. Então, acho sinistralidade deste conjunto - Auto, ORE e Vida - se apresenta bem, com o Automóvel tendo sido impactado por

um movimento de mercado, com preços muito pressionados de julho pra cá.

Gustavo Schroden

Ok. Acho que vocês passaram bastante informação, mas só para eu tentar ser um pouco mais objetivo, você acredita que em algum momento em 2015, vamos ver sinistralidade da Companhia em geral reduzindo em uma comparação anual, ou você acha que há um problema estrutural, especialmente no segmento de saúde, vai continuar a pressionar os sinistros e vamos continuar a ser 1 ou 2 pontos percentuais acima do ano anterior?

Arthur Farne d'Amoed Neto

Gustavo, é o Arthur. É um pouco difícil de lhe dar orientação para 2015. O que posso dizer é o seguinte: as ações que temos implementado são destinadas a diminuir o índice de sinistralidade. Como Beto comentou, a empresa não está deteriorando a sua política de precificação em favor de um crescimento de receita. Olhando para o futuro, isso significa que podemos esperar um comportamento em 2015 de acordo com as nossas expectativas para o índice de sinistralidade, mas não posso te antecipar isso. Como o Mauricio mencionou, todas as medidas tomadas no segmento de saúde visam reduzir a sinistralidade. Mais uma vez, nós não vamos ter um modelo de precificação que vá considerar uma contribuição do resultado financeiro para compensar perdas operacionais. Isso não é algo que nós queremos! Então, a ideia é ter um índice de sinistralidade razoável em auto, no saúde e com bom rendimento dos resultado financeiro, que se reflete no índice combinado ampliado.

Gustavo Schroden

Ok. Muito obrigado. Só para passar para a segunda questão. Eu gostaria de falar da Sulacap. As arrecadações com títulos de Capitalização cresceram 16% no ano contra ano. E se você olhar para o trimestre anterior, o crescimento diminuiu. O que você considera um nível razoável de crescimento para as arrecadações de Capitalização a partir de agora, dado o fato de que o segmento atingiu uma certa maturidade? E também, em Sulacap, qual tem sido o seu principal canal de distribuição para os produtos?

Arthur Farne d'Amoed Neto

Gustavo, de novo é o Arthur. É difícil a gente dar algum tipo de *guidance* em relação aos níveis de crescimento das arrecadações de capitalização. Em primeiro lugar, estes números ainda não capturam todo o potencial desta empresa. Isso é algo que eu posso te adiantar! Sobre os canais, tanto o

Diuana quanto o Matias podem comentar sobre os canais que a Companhia vem usando para a distribuição destes produtos.

Matias Ávila

Oi, Gustavo! Este é o Matias falando. A gente tem usado toda a rede de distribuição da empresa. Temos 89 filiais e muitos gestores comerciais em todo o Brasil. SulAmérica é uma empresa multi-linha com 30.000 corretores, 28.000 ativos faz com que a gente possa transferir isso para o segmento de títulos de capitalização, especialmente com os produtos de garantia de aluguel. Quanto ao incentivo e o Produto Populares, temos utilizado redes de distribuição próprias para esses produtos. Como resultado, temos crescido bastante. E a transferência da SulaCap para a SulAmérica tem permitido a manutenção de uma boa posição no ranking das maiores empresas de capitalização do país.

Sergio Diuana

Para complementar o que já foi mencionado, é importante compreender que o crescimento da arrecadação de Capitalização tem sido bastante significativa. SulAmérica cresceu 24,5% de acordo com a SUSEP, comparando o acumulado até agosto, enquanto o mercado cresceu 5%. Logo, isso demonstra a força da SulAmérica.

Dito isto, a receita da capitalização já responde por 13% das receitas totais da SulAmérica. Então, hoje, este é um segmento importante. A capilaridade vai fazer com que este crescimento seja maior. Não vamos esquecer também que a aquisição ocorreu em abril do ano passado e a mudança física no final de junho, então estamos falando de pouco mais de um ano. Portanto, ainda há muito a ser feito e alcançado.

Gustavo Schroden

Interessante. Entretanto, eu tenho uma preocupação com a concorrência em comparação com os outros *players* que têm um modelo de distribuição bancária e, talvez, eles tenham um poder maior de distribuição, dado que eles podem usar as agências para oferecer os produtos. Talvez eles possam até oferecer outras coisas em termos de títulos de capitalização. É por isso que eu gostaria de entender mais especificamente quais os canais de distribuição que vocês tem utilizado para fazer frente à concorrência dos *players* que usam o modelo bancário.

Arthur Farne d'Amoed Neto

É verdade! Tanto que a SulaCap tem se posicionado de forma diferenciada em termos de sistema de produtos e canais de distribuição. Ela criou a estrutura do garantia de aluguel, a partir de um produto com PU (pagamento único), têm inovado e vale destacar esse espírito inovador.

Sabemos que no modelo tradicional de distribuição bancária, com produtos de balcão nós não iremos competir. O mercado potencial é muito grande e há muito mercado para podermos explorar, inclusive dentro da estrutura de distribuição da SulAmérica.

Matias Ávila

Lembrando também que os produtos tradicionais não estão fechados dentro da companhia e podemos explorá-los junto às parcerias bancárias que temos acordo de produção. Ou seja, isto para nós é uma oportunidade.

Gustavo Schroden

Muito obrigado! Ficou muito claro! Obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem do Sr. Francisco Kops, do Banco Safra.

Francisco Kops, Safra

Bom dia, Gabriel e Arthur. Na verdade, a minha pergunta é sobre saúde e automóvel. Vemos que tem dinâmicas diferentes, no saúde o crescimento dos prêmios vêm de preços e no automóvel vem da frota. Então, eu gostaria de entender, na saúde, qual está sendo a dificuldade de crescer o número de vidas? Se isso se deu em função do terceiro ano consecutivo de reajustes de preços elevados. Se as empresas estão tendo dificuldade de repassar isso pra frente ou se tem muito mais a ver com questões econômicas em termos de taxas de emprego, etc.? E no automóvel, qual que está sendo a dificuldade de repassar preços? Se é em função do ambiente competitivo? Gostaria que vocês comentassem um pouco essas duas dinâmicas.

Mauricio Lopes

Bom dia. Aqui é o Mauricio falando. Na questão do saúde, não vemos uma dinâmica de vendas diminuindo, vemos dinâmica de vendas que está mudando. Estamos conseguindo vender para as PMEs (pequenas e médias empresas) muito bem ao longo do último ano. O odontológico também tem tido um ritmo de vendas interessante. Em termos de rentabilidade da carteira, tem sim sido passados reajustes de preços elevados, o que leva a algum nível de *churn*, mas que está em um patamar menor do que imaginávamos. Então, o que estamos enxergando não é uma queda nas vendas, mas a diferença no mix da carteira, uma mudança na carteira, que tem sido mais acentuada ao longo dos últimos dois a três anos. A grande aposta, que tem haver com todo o trabalho que vem sendo feito, é que a gente acredita que com estas novas ferramentas que estão sendo desenvolvidas a gente pode ter um caminho melhor para a rentabilização.

Nós seremos capazes de gerir os preços e os sinistros de forma mais efetiva.

Nós falamos muito sobre gestão de saúde e temos falado disso já faz algum tempo. Mas os programas estão se desenvolvendo de uma maneira muito rápida e esperamos que no futuro, relativamente próximo, a gente consiga já trazer alguns resultados para vocês. Apenas para dar números, tentando tangibilizar, já temos mais de 60 mil pessoas inscritas no programa de monitoramento de crônicos e complexos. E mais de 6 mil vidas no programa de *Health Coaching*. Não temos essa cultura de prevenção no Brasil, muitas dessas ferramentas específicas para a gestão de saúde tivemos que importar do exterior. Então, estamos agora fazendo a implantação dessas ferramentas em parceria com a Healthways, cujos resultados devem se refletir em um nível de sinistros mais comportado lá na frente, bem como o volume de vendas e os níveis de manutenção mais consistentes no futuro.

Ok, passo para o Beto para falar da dinâmica do segmento Auto.

Carlos Alberto Trinidad

Ok. É interessante essa sua pergunta sobre a capacidade de repasse de preços no segmento de automóveis. Quando você olha para os números globais do segmento, você não tem a percepção do que está acontecendo dentro das diferentes carteiras. Você tem carros novos, você tem usado carros, pick-ups, caminhões leves, caminhões pesados, então o que podemos ver aqui e eu mencionei anteriormente. No segmento de caminhões a gente não acompanhou o movimento de mercado! Uma empresa no mercado foi extremamente agressivo com preços em caminhões, e, como resultado, diminuiu o nosso crescimento neste segmento, no entanto, isso não quer dizer que perdemos a capacidade de repassar os nossos preços na carteira de seguro de veículos de passeio, por exemplo.

Seguro para veículos de passeio a gente cresce bem e a gente cresce prêmios médios nesta carteira. Dentro da categoria de veículos há outro fenômeno que deve ser considerado, que é a queda nas vendas de carros novos, mas, como resultado, tem havido um forte crescimento nas vendas de carros usados. Nos jornais que você pode ler sobre um aumento de 20% nas vendas de carros usados em um ano contra o outro. Então, há uma migração por questões econômicas. Assim, os consumidores de carros novos estão indo para carros usados. Isso também tem um impacto no nosso portfólio. E a dinâmica dos carros usados acaba afetando também a sinistralidade, porque você tem um carro com menores valores e perdas parciais com os preços de peças novas que faz com que rapidamente você chega a uma perda total e acaba impactando a sinistralidade. Quando você considera um índice de perda de um ponto percentual mais elevado para o período, você tem uma dinâmica que é completamente diferente. Então,

temos sido capazes de repassar os preços nas categorias em que a gente está focando.

Também é interessante mencionar que em termos de preços o que realmente nos sustenta nesses volumes é o nível de cotações recebidas pelos nossos canais de vendas. A gente vem conseguindo aumentar consistentemente estes números. Às vezes, o mercado acha que não estamos sendo capazes de passar os nossos preços, pois não conseguem visualizar a taxa de conversão das cotações, mas na verdade estamos passando preços nos segmentos em que percebemos as oportunidades e estamos defendendo preços nos segmentos mais atacados.

Francisco Kops

Ok. Então, no segmento de automóveis é muito mais um efeito mix e no saúde tem muita venda nova, mas você também tem um monte de *churn*, relacionado ao ambiente macroeconômico mais fraco. Foi isso que eu entendi do que você disse. Isso está correto?

Mauricio Lopes

Não tem mais *churn*, temos os mesmos volumes de *churn* que tivemos no passado. Se você olhar a série como um todo, pegando os últimos 4-5 trimestres, a gente tem mantido o volume de vendas, em média, aumentamos uma linha, e diminuindo outra, mas estamos estáveis com cerca de 2.800 mil vidas por algum tempo. Ainda levando em consideração que a gente tem sempre uma redução em nosso portfólio individual, que hoje representa menos de 8% das vidas e menos de 18% dos prêmios. Os volumes e *churn* mantidos apesar da perda do volume do individual. Não há uma aceleração do *churn*, mas sim uma manutenção.

Francisco Kops

Ok. Está claro agora. Muito obrigado.

Operador

Próxima pergunta vem do Sr. Gustavo Lobo do BTG Pactual. Senhor Gustavo, pode prosseguir.

Gustavo Lobo, BTG Pactual

Bom dia. Eu tenho duas perguntas. Vou começar pelas despesas administrativas, como vocês bem lembraram a comparação dos nove meses não é uma comparação justa, pois tem a consolidação da Sulacap em 2013. Olhando pra frente, o que podemos esperar em termos de despesas administrativas para o quarto trimestre e de 2015? Onde vocês veem espaço para mais eficiência?

Arthur Farne d'Amoed Neto

Gustavo, é o Arthur. Novamente, nós temos dificuldade de falar sobre o futuro, mas o que posso dizer agora é que a empresa desenvolveu um procedimento para controle de despesas administrativas, otimizando tudo o que é possível. Por exemplo, em Sulacap, a SulAmérica tem mais ou menos 5.000 empregados e entre esses cerca de 130 foram trazidos da estrutura de Sulacap. Assim, os níveis, até agora, têm sido adequados e para o futuro você pode pensar em coisas que podem sofrer reajustes, como custos de mão de obra e renovações de contrato como um todo. Não há impactos relevantes esperados que poderão afetar o nível de nossas despesas administrativas.

Gustavo Lobo

Então, possivelmente, os níveis atuais vão continuar e, lógico, crescendo um pouco em termos nominais, mas na medida em que a empresa cresce seus prêmios e seus resultados, há espaço para a diluição das despesas administrativas em termos de índice ou as despesas administrativas permanecem no mesmo nível em termos da relação em linha com o crescimento da empresa?

Arthur Farne d'Amoed Neto

Eu acho que é mais parecido com o que você disse no final, já que a empresa cresce prêmios em um ritmo mais expressivo que as despesas. Vale a ressalva que o crescimento das receitas de não-seguros acabam não beneficiando o índice. Portanto, como mencionado no release, a empresa tem feito outros investimentos, como em marca e TI e ainda tem sido capaz de manter este índice em níveis bastante satisfatórios.

Gustavo Lobo

Está claro. Obrigado e para a minha segunda pergunta. O que temos visto ao longo dos últimos anos, é uma alta concentração de lucros no quarto trimestre. Entendo que haja uma dinâmica de prêmio e de sinistro que favorece isso, mas existe alguma coisa que a empresa possa fazer para tornar estes resultados mais suaves a médio e longo prazo? Não pra 2014 ou 2015, mas é possível fazer algo para evitar esta concentração no final do ano?

Arthur Farne d'Amoed Neto

Bem, existe sim. Na verdade a gente vem focando nos aspectos técnicos relativos aos processos que levam a essa volatilidade no final do ano, mas também na diversificação das fontes de resultados. Na medida que as operações como capitalização e gestão de ativos cresçam elas acabam por

contribuir para os resultados por serem menos afetadas pela volatilidade que temos hoje.

Assim, esse comportamento dos resultados ainda é impactado pela sinistralidade do saúde, do movimento de utilização e etc., mas a diversificação da base de resultados da Companhia vai contribuir para o nivelamento do comportamento de todos os trimestres e a própria dinâmica de precificação. Ou seja, uma dependência menor no quarto trimestre. Com base nisso, vale destacar que nos nove meses já estamos em uma condição relativamente melhor do que estávamos no ano passado.

Gustavo Lobo

Obrigado, está claro.

Operador

(Instruções do operador) Não havendo mais perguntas, passo a palavra para o Sr. Gabriel Portella para suas considerações finais.

Arthur Farne d'Amoed Neto

Bem, há uma última pergunta de um analista. Eu não sei se ele ainda está em linha. Yuri Fernandes do JPMorgan. Se você estiver nos ouvindo.

Operador

Por favor Sr. Yuri, o senhor pode prosseguir.

Yuri Fernandes, JP Morgan

Bom dia, Arthur e Gabriel. Eu só gostaria de fazer uma pergunta sobre a sinistralidade do saúde, no grupal e no individual. No ano contra ano, é possível ver que houve uma piora, apesar dos reajustes superiores no grupal e no individual você tem basicamente o mesmo do ano anterior. Haveria um efeito para o próximo trimestre, que não foi refletido ainda neste trimestre, mas que poderia ser melhor refletido no quarto trimestre. Será que a carteira do individual têm uma concentração maior de renovações de contrato e por isso o resultado foi mais positivo?

Mauricio Lopes

Yuri, Mauricio falando. Você tem razão em seu segundo argumento. A carteira individual da Sulamérica é basicamente não regulamentada. Por ser não regulamentada, ou seja, por ter sido comercializada anteriormente ao ano de 1999 tem uma concentração de vencimentos de contratos em julho de cada ano, devido ao Plano Real. Então nós temos sim uma concentração de renovações de contrato no mês de julho e, portanto, você tem um crescimento mais relevante neste trimestre. Lembrando sempre que esta carteira individual tem um decréscimo de vidas a cada ano e representa

menos de 8% do nosso portfólio, mas é onde os nossos preços tem grandes mudanças no mês de julho. Quanto à carteira grupal, mudança da sinistralidade tem a ver com mudanças de contrato, inclusão de novas vidas, que leva a uma mudança no mix da carteira e, portanto, uma mudança no índice de sinistralidade. Nós vemos que sempre que a gente perde um contrato de grande porte, que é o que aconteceu neste trimestre, a gente fica com um run off de carteira relevante que acaba impactando a sinistralidade no trimestre, especialmente quando você tem qualquer tipo de perda da metade do trimestre pra frente. Assim, portanto, podemos ver algum efeito sobre a sinistralidade desse grupo como um todo.

Yuri Fernandes

Ok. Muito obrigado.

Operador

Não havendo mais perguntas, passo a palavra para o Sr. Gabriel Portella para suas considerações finais.

Gabriel Portella Fagundes Filho

Muito obrigado a todos. Por fim, eu gostaria de reforçar o convite para que os senhores participem do 4º SulAmérica *Analyst Day* no dia 25 de novembro. Este ano teremos um evento com um formato bastante inovador. Acesse o site de Relações com Investidores e faça sua inscrição. Não deixe de participar. Um bom dia a todos.

Operador

A teleconferência de resultados da SulAmérica está finalizada. Agradecemos pela participação de todos e desejamos um bom dia.